



RESOLUÇÃO Nº 010/2025

EMENTA: DISPÕE SOBRE A REGULAMENTAÇÃO DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE MADALENA/CE E DISPÕE SOBRE SUAS ATRIBUIÇÕES E ESTRUTURA.

A CÂMARA MUNICIPAL DECRETA:

CAPÍTULO I - DA CRIAÇÃO E FINALIDADE

Art. 1º. Esta Resolução regulamenta, de forma específica, a Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Madalena/CE, com a finalidade de atuar como canal de interlocução entre o Poder Legislativo, o cidadão e a sociedade.

Art. 2º. A Ouvidoria tem como objetivo receber, analisar e encaminhar manifestações da população, tais como sugestões, reclamações, denúncias, elogios e solicitações, relacionadas às atividades legislativas e administrativas da Câmara Municipal de Madalena/CE.

CAPÍTULO II - DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º. Compete à Ouvidoria da Câmara Municipal de Madalena/CE:

- I – Programar, organizar e dirigir as atividades de recebimento de manifestações;
- II – Receber, analisar e encaminhar manifestações relativas a:
 - a) violações ou discriminações atentatórias aos direitos e liberdades fundamentais;
 - b) ilegalidades, abusos de poder e irregularidades em órgãos públicos municipais;
 - c) sugestões, críticas, elogios e solicitações de informações referentes às atividades da Câmara Municipal.
- III – Assegurar ao cidadão o direito de se manifestar junto ao Poder Legislativo, contribuindo para a transparência e melhoria da gestão pública;
- IV – Divulgar informações de interesse público referentes ao funcionamento da Câmara Municipal;
- V – Manter controle e organização das manifestações recebidas, registrando e classificando-as por tema, assunto, data de recebimento e resposta;





- VI – Zelar pela ética, eficiência e respeito aos direitos dos cidadãos no âmbito do Poder Legislativo;
- VII – Facilitar o acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das manifestações;
- VIII – Sugerir medidas de aprimoramento da atuação legislativa e administrativa com base nas manifestações da sociedade;
- IX– Manter sigilo, quando solicitado ou necessário, sobre a identidade do manifestante e sobre o conteúdo da manifestação, resguardando direitos e garantias individuais;
- X – Desenvolver ações de divulgação sobre o papel da Ouvidoria e os canais disponíveis para contato com a população;

CAPÍTULO III - DA ESTRUTURA

Art. 4º. A Ouvidoria contará com servidor (es) designado (s) pela Mesa Diretora para desempenhar as atividades administrativas pertinentes ao seu funcionamento.

Art. 5º. A Mesa Diretora designará servidor (es) responsável (eis) por apoiar as atividades administrativas da Ouvidoria, incluindo o controle da tramitação das demandas e a prestação de esclarecimentos à população.

Art. 6º. A Ouvidoria Legislativa contará com o apoio físico, administrativo e tecnológico necessário ao desempenho de suas atividades, fornecido pela Câmara Municipal.

CAPÍTULO IV – DO OUVIDOR

Art. 7º. A Ouvidoria da Câmara Municipal de Madalena será coordenada por um (a) Ouvidor (a), designado (a) por ato da Mesa Diretora, com notória idoneidade moral e conhecimento da estrutura legislativa.

Art. 8º. Compete ao Ouvidor:

- I – Coordenar e supervisionar as atividades da Ouvidoria;
- II – Zelar pelo cumprimento das diretrizes estabelecidas nesta Resolução;
- III – Manter interlocução com os setores internos da Câmara Municipal para resolução das demandas existentes;
- IV – Elaborar relatórios sempre que solicitados pela Mesa Diretora.

CAPÍTULO V – DAS DIRETRIZES DE FUNCIONAMENTO





Art. 9º. A atuação da Ouvidoria observará as seguintes diretrizes:

- I – Atendimento acessível, gratuito e humanizado;
- II – Linguagem clara e adequada aos diferentes públicos;
- III – Autonomia funcional e independência técnica;
- IV – Sigilo e proteção da identidade do manifestante, quando solicitado ou necessário;
- V – Celeridade e objetividade no tratamento das demandas;
- VI – Atuação com base na legalidade, transparência, imparcialidade e ética.

CAPÍTULO VI–DO ACESSO E DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 10. O cidadão poderá apresentar manifestação de forma presencial, eletrônica, por telefone ou por meio de formulário específico disponível no site da Câmara.

Art. 11. Serão consideradas manifestações:

- I – Reclamação: demonstração de insatisfação sobre serviço ou atendimento;
- II – Denúncia: comunicação de irregularidade ou infração;
- III – Sugestão: proposição de melhoria ou inovação;
- IV – Elogio: reconhecimento de boa conduta ou serviço;
- V – Solicitação: pedido de informação ou providência.

Art. 12.A Ouvidoria poderá receber manifestações anônimas, desde que forneçam indícios de procedência para a verificação dos fatos denunciados.

CAPÍTULO VII–DAS FINALIDADES E COMPETÊNCIAS

Art. 13. A Ouvidoria da Câmara Municipal de Madalena tem por finalidade:

- I – Promover a participação do cidadão na fiscalização e avaliação dos serviços prestados pelo Poder Legislativo Municipal;
- II – Assegurar ao cidadão o direito de manifestar-se sobre os serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo, promovendo sua participação ativa na gestão pública;
- III – Garantir o acolhimento, o tratamento adequado e a resposta tempestiva às manifestações recebidas, tais como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de informação;

- IV – Monitorar e avaliar a qualidade dos serviços legislativos sob a ótica do usuário;





CÂMARA MUNICIPAL DE

MADALENA

CONSTRUINDO O FUTURO COM AUTONOMIA E TRABALHO

V – fomentar a transparência, o controle social e o fortalecimento da ética pública no âmbito do Legislativo Municipal;

VI – Subsidiar os processos decisórios da gestão da Câmara com base nas manifestações recebidas, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços e das políticas públicas legislativas.


CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 14. A Ouvidoria Legislativa exercerá suas atividades em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017 e a Lei Federal nº 12.527/2011, garantindo a participação e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

Art. 15. Os casos omissos serão resolvidos pela Mesa Diretora, observado o Regimento Interno da Câmara Municipal de Madalena e a legislação aplicável.

Art. 16. Esta resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Sala das Sessões da Câmara Municipal de Madalena-CE, aos 02 de Dezembro de 2025.


João de Oliveira Costa
Presidente


Francisco Wilame Barbosa de Sousa
Vice Presidente


Ana Kátia Lima Ferreira Sales
1ª Secretária


Kerla Cavalcante de Almeida
2ª Secretária