



**PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE VARGEM
Departamento Legislativo**

**RESOLUÇÃO Nº 12,
DE 14 DE NOVEMBRO DE 2025**

Dispõe sobre as diretrizes, organização e funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão - Ouvidoria (SIC-Ouvidoria) da Câmara Municipal de Vargem.

O PRESIDENTE DA CÂMARA: Faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu promulgo a seguinte Resolução:

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Fica organizado o Serviço de Informação ao Cidadão – Ouvidoria (SIC-Ouvidoria), como unidade integrante da estrutura organizacional da Câmara Municipal de Vargem, com fundamento na Resolução nº 05/2023, responsável pelo tratamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo Municipal, bem como na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º A Ouvidoria tem por finalidade promover a mediação entre o cidadão e a Administração da Câmara Municipal, buscando a melhoria contínua dos serviços públicos, a transparência na gestão e o fortalecimento da participação popular.

**CAPÍTULO II
DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA**

Art. 3º Compete ao SIC-Ouvidoria:

- I – receber, analisar, registrar e responder manifestações de usuários, tais como: sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias;
- II – promover o encaminhamento e o acompanhamento das manifestações junto às áreas competentes, visando à devida análise e resposta ao cidadão;
- III – acompanhar a tramitação e assegurar o cumprimento dos prazos para resposta ao cidadão;
- IV – propor melhorias nos serviços prestados, com base nas manifestações recebidas;



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE VARGEM
Departamento Legislativo

- V – atuar em consonância com o Controle Interno, compartilhando informações relevantes;
- VI – garantir o sigilo dos dados do manifestante, quando solicitado;
- VII – elaborar relatórios estatísticos e qualitativos periódicos sobre as manifestações recebidas e as providências adotadas;
- VIII – assegurar presteza, respeito, cordialidade e confidencialidade no atendimento ao público;
- IX – utilizar linguagem simples, clara, objetiva e de fácil compreensão nas comunicações;
- X – assegurar a acessibilidade dos canais de atendimento, inclusive por meios eletrônicos;
- XI – coordenar as atividades relacionadas ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), da Lei da Participação, Proteção e Defesa do Usuário dos Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017) e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

CAPÍTULO III
DO OUVIDOR E DO FUNCIONAMENTO

Art. 4º O titular da Ouvidoria, denominado Ouvidor, será um servidor efetivo, nomeado em função gratificada de Encarregado pelo SIC-Ouvidoria, conforme previsto na Resolução nº 05/2023, com designação por ato da Mesa da Câmara Municipal.

Parágrafo único. O Ouvidor exercerá suas atribuições com autonomia funcional e imparcialidade, vedada qualquer forma de interferência indevida.

Art. 5º Para o exercício de suas funções, o Ouvidor poderá requisitar, diretamente aos departamentos e servidores da Câmara Municipal, informações e documentos indispensáveis à análise e tratamento das manifestações recebidas.

§ 1º Os departamentos e servidores requisitados deverão atender às solicitações no prazo de 10 (dez) dias, contado do recebimento da requisição, prorrogável uma única vez, por igual período, mediante justificativa formal.

§ 2º O descumprimento do prazo ou a ausência de resposta deverá ser formalmente comunicado pelo Ouvidor ao Presidente da Câmara Municipal para as providências cabíveis.



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE VARGEM
Departamento Legislativo

CAPÍTULO IV
DO ATENDIMENTO E DOS PRAZOS

Art. 6º O atendimento ao público será realizado por meio eletrônico, físico ou telefônico, conforme canais disponibilizados no site oficial da Câmara Municipal.

Parágrafo único. Nas hipóteses de denúncia, fica garantido ao cidadão o direito de apresentar a manifestação de forma anônima, observadas as disposições legais aplicáveis.

Art. 7º O prazo para resposta ao cidadão será de até 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogado, uma única vez, por igual período, mediante justificativa e comunicação prévia ao manifestante, nos termos do art. 16 da Lei nº 13.460/2017.

Art. 8º Caso as informações apresentadas pelo usuário sejam insuficientes, a Ouvidoria, no prazo de até 10 (dez) dias, solicitará complementação. O manifestante terá o prazo de até 10 (dez) dias para atender à solicitação, sob pena de arquivamento da manifestação, sem emissão de resposta conclusiva, ressalvada a possibilidade de reabertura mediante novo protocolo.

CAPÍTULO V
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 9º O atendimento da Ouvidoria será gratuito e pautado nos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Art. 10. Os casos omissos nesta Resolução serão disciplinados por ato da Presidência da Câmara Municipal.

Art. 11. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Vargem, 14 de novembro de 2025.

Assinado de forma digital por DIOGINNYS

TADEU ABREU FERRINI:.....

DIOGINNYS TADEU ABREU FERRINI
Presidente

(Originária do Projeto de Resolução nº 13/2025, de autoria da Mesa da Câmara)