



PMc 1286/23  
Mayer

**ESTADO DO PARÁ**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE BELÉM**

**RESOLUÇÃO Nº 091, DE 11 DE OUTUBRO DE 2023.**

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria na Câmara Municipal de Belém, e dá outras providências.

A **CÂMARA MUNICIPAL DE BELÉM** estatui e a Mesa Diretora promulga e publica a seguinte Resolução:

**Art. 1º** Fica criada na Câmara Municipal de Belém, a Ouvidoria, vinculada ao Gabinete da Presidência, organizada nos termos desta Resolução.

**Parágrafo único.** A Presidência da Câmara Municipal assegurará autonomia à Ouvidoria, mediante apoio logístico, tecnológico, administrativo e operacional necessários ao desempenho de suas atividades.

**Art. 2º** A Ouvidoria é um órgão de interlocução entre o Poder Legislativo Municipal, o cidadão e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e quaisquer outras manifestações.

**Parágrafo único.** O meio de acesso e comunicação para recebimento das reclamações e outro citado no caput deste artigo, será através de link disponibilizado para tal fim, no site transparência da Câmara Municipal de Belém.

**Art. 3º** São atribuições da Ouvidoria da Câmara Municipal de Belém:

**I** – promover a participação do cidadão, junto à Câmara Municipal, em cooperação com outros órgãos da administração voltados a defesa do usuário;

**II** – receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações perante a Câmara Municipal.

**Art. 4º** Compete à Ouvidoria, no exercício de suas atribuições institucionais:

**I** – receber, examinar e encaminhar aos órgãos competentes às manifestações de pessoas físicas ou jurídicas que se enquadrem, nos termos da Resolução, como “reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

**II** – registrar, classificar e controlar a tramitação interna das demandas recebidas por tema, assunto, datas de recebimento e resposta, bem como outras catalogações consideradas necessárias;



**ESTADO DO PARÁ**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE BELÉM**

**III** – promover o intercâmbio de informações e manifestações com outras Ouvidorias;

**IV** – dar prosseguimento às manifestações recebidas;

**V** – informar ao cidadão ou entidade sobre a qual órgão deverá se dirigir, quando a manifestação não for de competência da Ouvidoria;

**VI** – facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das manifestações a serem encaminhadas à Ouvidoria;

**VII** – acompanhar as manifestações encaminhadas por organismos da sociedade civil à Câmara Municipal.

**§1º** A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

**§2º** Anualmente será realizada pesquisa de satisfação do serviço.

**Art. 5º** A Ouvidoria será composta por um Ouvidor-Geral, e dois Ouvidores Adjuntos, a ser integrado no quadro de provimento em comissão e três assessores especiais, de livre designação do Presidente da Casa.

**§1º** Os ouvidores adjuntos assumirão as funções do Ouvidor-Geral em seus impedimentos e ausências.

**§2º** A Mesa Diretora prestará o auxílio de pessoal e material necessário ao funcionamento administrativo e operacional da Ouvidoria.

**Art. 6º** São atribuições do Ouvidor-Geral:

**I** – exercer suas funções visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;

**II** – sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;

**III** – determinar, de forma fundamentada, o encerramento de manifestações;

**IV** – manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;

**V** – promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;



**ESTADO DO PARÁ**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE BELÉM**

**VI** - solicitar à Presidência da Câmara o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;

**VII** - solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;

**VIII** - elaborar relatório anual das atividades da Ouvidoria para encaminhamento à Mesa Diretora, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;

**IX** - incentivar e propiciar aos servidores da Ouvidoria oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento de suas atividades;

**X** - propor ao Presidente da Câmara Municipal a celebração de convênios ou parcerias com entidades afins e de interesse da Ouvidoria;

**XI** - propor ao Presidente da Câmara Municipal a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria.

**Parágrafo único.** Todos os dados colhidos deverão ser mantidos em sigilo, pelo Ouvidor, inclusive após o término do exercício da sua função.

**Art. 7º** A Câmara Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio dos seguintes canais de comunicação:

**I** - acesso exclusivo à Ouvidoria por meio da página eletrônica da Câmara Municipal na internet, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

**II** - serviço de atendimento pessoal;

**III** - recebimento de manifestações, por meio de correio ou outro meio identificado para esse fim.

**§1º** A manifestação será dirigida à Ouvidoria e conterà a identificação do requerente.

**§2º** A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

**§3º** São proibidas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

**§4º** A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, correspondência convencional ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.



**ESTADO DO PARÁ**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE BELÉM**

**§5º** No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º deste artigo, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá, a Ouvidoria, requerer meio de certificação da identidade do usuário.

**§6º** Será permitido o recebimento de denúncias que comportem o sigilo do denunciante, devendo ser mantida, sob guarda e segredo do Ouvidor-Geral, as informações recebidas, cabendo, à Câmara, disponibilizar uma sala para o atendimento presencial.

**§7º** Quando do recebimento da demanda, será gerado um número de protocolo a ser enviado para o cidadão para acompanhamento do processo de resposta.

**§8º** É assegurado ao cidadão à complementação das informações, caso, ao seu juízo, sejam insuficientes.

**§9º** Quando a denúncia ou manifestação envolver a pessoa do próprio Ouvidor-Geral, deverá ser imediatamente acionado o Ouvidor adjunto, que assumirá o caso.

**§10** A quantidade de manifestações recebidas será controlada pelo Ouvidor-Geral, detalhando-as por elogios, denúncias, solicitações, reclamações e sugestões, sendo elaborado relatório de gestão, anualmente, pela Ouvidoria, para encaminhamento à Presidência e respectiva divulgação, até o dia 31 de janeiro do ano subsequente.

**Art. 8º** A Ouvidoria receberá e registrará as manifestações anônimas que pela descrição dos fatos forneçam indícios de procedência do fato denunciado.

**Parágrafo único.** Caso não haja indícios de procedência do fato denunciado, o Ouvidor-Geral deverá arquivá-la, fundamentando sua decisão.

**Art. 9º** A Comissão Executiva deste Poder, através de ato administrativo, regulamentará esta Resolução.

**Art. 10** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

**CÂMARA MUNICIPAL DE BELÉM**, em 11 de OUTUBRO de 2023.

  
**Vereador JOHN WAYNE**  
Presidente da Câmara Municipal de Belém

  
**Vereador ALLAN POMBO**  
1º Secretário

  
**Vereador EMERSON SAMPAIO**  
2º Secretário