



Câmara Municipal de Paraíso

Rua Professor Sud Menucci, 505 – Centro – 15825-000 - Paraíso – SP
CGC/MF n.º. 51.840.619/0001-45 – Inscr. Estadual: Isento
Fone/Fax: (17) 3567-1348 – 3567-1173 – Cx.Postal 24

RESOLUÇÃO Nº 004/2025, DE 04 DE DEZEMBRO DE 2025.

“DISPÕE SOBRE A REVOGAÇÃO DA RESOLUÇÃO Nº 009/2022 E SOBRE A CRIAÇÃO, ESTRUTURA E O FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA PARLAMENTAR DA CÂMARA MUNICIPAL DE PARAÍSO/SP”

A Câmara Municipal de Paraíso, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais e regimentais, nos termos do Artigo 146, § 1º, alínea ‘j’, do Regimento Interno, cumulado com artigo 29, inciso III, da Lei Orgânica Municipal, e considerando a necessidade de aprimorar a segurança jurídica, a efetividade e a transparência dos canais de participação popular por meio da Ouvidoria Parlamentar, RESOLVE:

Art. 1º. Ficam revogadas integralmente a Resolução nº 009/2022, de 04 de agosto de 2022, bem como a Resolução nº 001/2020, de 05 de março de 2020, e quaisquer outras disposições em contrário.

Art. 2º. Fica criada a Ouvidoria Parlamentar na Câmara Municipal de Paraíso, com funcionamento vinculado à Presidência e cuja estrutura e funcionamento obedecerão ao quanto constante desta Resolução.

Art. 3º. A Ouvidoria Parlamentar 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 manifestações devidamente identificadas, tais como reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações de informação e quaisquer outras manifestações, desde que relacionadas ao funcionamento da Câmara Municipal de Paraíso.

Parágrafo Único. Todas as manifestações dirigidas à Ouvidoria Parlamentar deverão ser apresentadas com a devida identificação do manifestante. O sigilo da identidade do manifestante será garantido a qualquer tempo, caso expressamente solicitado, ressalvadas as hipóteses em que a quebra de sigilo for exigida por lei ou decisão judicial, conforme detalhado no Art. 9º, § 2º desta Resolução.

Art. 4º. São atribuições da Ouvidoria Parlamentar:

- I** - Promover a participação do cidadão junto à Câmara Municipal;
- II** - Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando-lhes o tratamento e a efetiva conclusão perante a Câmara Municipal;
- III** - Promover a adoção de mediação e conciliação entre o cidadão e a Câmara Municipal, sem prejuízo de análise da matéria por outros órgãos competentes.

Art. 5º. Compete à Ouvidoria Parlamentar, no exercício de suas atribuições institucionais:



Câmara Municipal de Paraíso

Rua Professor Sud Menucci, 505 – Centro – 15825-000 - Paraíso – SP
CGC/MF n.º. 51.840.619/0001-45 – Inscr. Estadual: Isento
Fone/Fax: (17) 3567-1348 – 3567-1173 – Cx.Postal 24

I - Receber e analisar as manifestações de cidadãos que lhe forem dirigidas, em especial aquelas sobre:

a) sugestões, críticas, reclamações, elogios, solicitação de informação ou denúncias atinentes às atividades legislativas e administrativas da Câmara Municipal;

b) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

c) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder no âmbito legislativo.

II - Disponibilizar as informações de interesse público, respeitando-se o sigilo legalmente protegido;

III - Divulgar seus serviços no cumprimento de seu papel institucional junto à sociedade;

IV - Identificar problemas no atendimento ao usuário e propor melhorias;

V - Processar os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

VI - Registrar, classificar e controlar a tramitação interna das demandas recebidas por tema, assunto, datas de recebimento e resposta, bem como outras catalogações consideradas necessárias;

VII - Atuar na prevenção e solução de conflitos envolvendo usuários dos serviços da Câmara;

VIII - Promover o intercâmbio de informações e manifestações com outras Ouvidorias;

IX - Exercer suas atividades em estrita observância às competências regimentais e legais em vigor;

X - Dar prosseguimento às manifestações recebidas, observando os prazos e procedimentos estabelecidos;

XI - Informar o cidadão ou entidade sobre qual órgão deverá se dirigir, quando a manifestação não for de competência da Ouvidoria Legislativa;

XII - 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;

XIII - Auxiliar a Presidência na tomada de medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

XIV - Auxiliar a Presidência na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos;

[Handwritten signatures and initials]



Câmara Municipal de Paraíso

Rua Professor Sud Menucci, 505 – Centro – 15825-000 - Paraíso – SP
CGC/MF n.º. 51.840.619/0001-45 – Inscr. Estadual: Isento
Fone/Fax: (17) 3567-1348 – 3567-1173 – Cx.Postal 24

XV - Acompanhar as manifestações encaminhadas por organismos da sociedade civil à Câmara Municipal;

XVI - Conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Câmara Municipal as mudanças por ela aspiradas.

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

§ 2º Toda iniciativa proposta pela Ouvidoria terá ampla divulgação pelos órgãos de comunicação da Câmara Municipal.

§ 3º É responsabilidade da Ouvidoria Parlamentar:

I - Elaborar o conteúdo da Carta de Serviços ao Usuário, nos termos previstos no art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com as respectivas atualizações;

II - Realizar a avaliação continuada dos serviços públicos da Câmara Municipal, com divulgação dos respectivos relatórios e encaminhamento para a Presidência da Câmara Municipal, observado o que dispõem os arts. 23 e 24 da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

Art. 6º. A Ouvidoria Parlamentar será composta por um Ouvidor-Geral, cujo titular será o ocupante do Cargo Efetivo de "Gestor de TI", e por um Ouvidor-Substituto que será supervisionada pela Procuradoria Jurídica da Casa Legislativa.

Art. 7º. O Ouvidor-Geral, no exercício de suas funções, poderá:

I - Requisitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão, agente público ou servidor da Câmara Municipal;

II - Solicitar a qualquer órgão informações e cópias de documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições, através da Presidência da Câmara Municipal.

§ 1º Os órgãos internos da Câmara Municipal terão prazo de até vinte dias para responder às requisições e solicitações feitas pelo Ouvidor-Geral, prazo este que poderá ser prorrogado, a seu critério, em razão da complexidade do assunto.

§ 2º O não cumprimento do prazo previsto no § 1º deverá ser comunicado ao Presidente da Câmara Municipal.

Art. 8º. São atribuições exclusivas do Ouvidor-Geral:

I - Exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;

II - Recomendar a correção de procedimentos administrativos;

III - Sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;

IV - Determinar, de forma fundamentada, o encerramento de manifestações;

Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom right of the page.



Câmara Municipal de Paraíso

Rua Professor Sud Menucci, 505 – Centro – 15825-000 - Paraíso – SP
CGC/MF n.º. 51.840.619/0001-45 – Inscr. Estadual: Isento
Fone/Fax: (17) 3567-1348 – 3567-1173 – Cx.Postal 24

V - Manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria, em estrita conformidade com a legislação aplicável e esta Resolução;

VI - Promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;

VII - Solicitar à Presidência da Câmara o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;

VIII - Solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;

IX - Elaborar relatório anual das atividades da Ouvidoria, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;

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, salvo expressa determinação legal ou judicial.

Art. 9º. 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 correspondência convencional ou outros meios físicos identificados para esse fim.

§ 1º Todas as manifestações dirigidas à Ouvidoria Parlamentar deverão conter a identificação do requerente (nome e CPF ou RG, ou, para pessoa jurídica, CNPJ e nome do representante legal), sendo vedado o recebimento e o registro de manifestações anônimas.

§ 2º No caso de solicitação de sigilo da identidade do requerente, a Ouvidoria Parlamentar garantirá a manutenção em segredo de seus dados pessoais, assegurando que estes não serão divulgados sem seu expresso consentimento, salvo por determinação legal ou judicial devidamente fundamentada que determine a quebra do sigilo.

§ 3º A identificação do requerente não conterà exigências desproporcionais ou que inviabilizem sua manifestação, resguardados os dados mínimos necessários à formalização e acompanhamento.



Câmara Municipal de Paraíso

Rua Professor Sud Menucci, 505 – Centro – 15825-000 - Paraíso – SP
CGC/MF n.º. 51.840.619/0001-45 – Inscr. Estadual: Isento
Fone/Fax: (17) 3567-1348 – 3567-1173 – Cx.Postal 24

§ 4º São proibidas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria que não sejam a identificação mínima do manifestante.

§ 5º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, correspondência convencional ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo, com a devida identificação e assinatura do manifestante ou registro equivalente.

§ 6º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 5º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a Ouvidoria Parlamentar requerer meio de certificação da identidade do usuário, para fins de maior segurança e validade da manifestação.

§ 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 a complementação das informações, caso, ao seu juízo, as inicialmente apresentadas sejam insuficientes.

§ 9º Quando a denúncia ou manifestação envolver a pessoa do próprio Ouvidor-Geral, deverá ser imediatamente acionado o Ouvidor-Substituto, que assumirá a condução do caso, garantindo a imparcialidade do processo.

§ 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 Parlamentar, para divulgação, até o dia 31 de janeiro do ano subsequente.

Art. 10. A Presidência da Câmara Municipal assegurará autonomia à Ouvidoria Parlamentar, mediante o fornecimento do apoio logístico, tecnológico, administrativo e operacional necessários ao desempenho de suas atividades, garantindo a independência de suas ações.

Parágrafo Único. Caso não haja indícios de procedência do fato denunciado, o Ouvidor-Geral poderá arquivá-la, fundamentando sua decisão, que será disponibilizada, no canal da Ouvidoria.

Art. 11. A Mesa da Câmara Municipal editará os atos normativos complementares necessários à fiel execução das medidas previstas na presente Resolução.

Art. 12. Subsidiariamente ao disposto nesta Resolução, serão observadas:

I - a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI);

II - a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos);

III - a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD);



Câmara Municipal de Paraíso

Rua Professor Sud Menucci, 505 – Centro – 15825-000 - Paraíso – SP
CGC/MF n.º. 51.840.619/0001-45 – Inscr. Estadual: Isento
Fone/Fax: (17) 3567-1348 – 3567-1173 – Cx.Postal 24

IV - O Regimento Interno da Câmara Municipal de Paraíso.

V- Lei Orgânica do Município.

Art. 13. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

CÂMARA MUNICIPAL DE PARAÍSO, 04 DE DEZEMBRO DE 2025.

**EMIDIO ROBERTO PENARIOL
JÚNIOR**
Presidente

ANA CAROLINA BARBOZA ROSA
Secretária

MARCOS JULIANO BARBOZA
Vice-Presidente

ROGERIO PEREIRA DE ROSA
2º Secretário