



# Câmara Municipal de Paraíso

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

## RESOLUÇÃO N° 004/2025, DE 04 DE DEZEMBRO DE 2025.

### **“DISPÕE SOBRE A REVOGAÇÃO DA RESOLUÇÃO N° 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;



# Câmara Municipal de Paraíso

Rua Professor Sud Menucci, 505 – Centro – 15825-000 – Paraíso – SP  
CGC/MF n.º 51.840.619/0001-45 – Inser. 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;



# 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 conterá 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 – Inser. 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 – Inser. Estadual: Isento  
Fone/Fax: (17) 3567-1348 – 3567-1173 – Cx. Postal 24

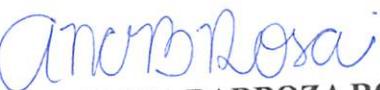
IV - O Regimento Interno da Câmara Municipal de Paraíso.

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.**

  
EMÍDIO ROBERTO PENARIOL  
JÚNIOR  
Presidente

  
ANA CAROLINA BARBOZA ROSA  
Secretária

  
MARCOS JULIANO BARBOZA  
Vice-Presidente

  
ROGERIO PEREIRA DE ROSA  
2º Secretário