

CÂMARA MUNICIPAL DE FARIAS BRITO
RESOLUÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DE FARIAS BRITO
Nº 002, DE 2026

RESOLUÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DE FARIAS BRITO
Nº 002, DE 2026

Cria a Ouvidoria da Câmara Municipal de Farias Brito e adota outras providências

Faço saber que a **CÂMARA MUNICIPAL DE FARIAS BRITO** aprovou e eu promulgo a seguinte Resolução:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria da Câmara Municipal de Farias Brito, vinculada ao Gabinete da Presidência da Mesa Diretora, com a finalidade de exercer as competências definidas nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018.

Parágrafo único. No exercício de suas competências, a Ouvidoria observará os seguintes princípios e diretrizes:

- I. autonomia no exercício de suas atribuições;
- II. foco na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, dos titulares de dados pessoais e dos denunciantes;
- III. ação proativa para o aprimoramento da transparência; e
- IV. máxima presteza e eficiência no atendimento aos cidadãos.

Art. 2º Compete à Ouvidoria:

I. receber e dar tratamento, nos termos de regulamento:

- a)** às manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017;
- b)** aos relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018;
- c)** coordenar as atividades de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011. e,
- d)** as petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709, de 2018.

II. adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III. formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

IV. coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos prestados pela Câmara Municipal de Farias Brito;

V. analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI. zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços da Câmara Municipal de Farias Brito;

VII. adotar meios de solução pacífica de conflitos entre usuários dos serviços públicos e a Câmara Municipal de Farias Brito, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

VIII. realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

IX. realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

X. realizar a articulação com as demais unidades da Câmara Municipal e Farias Brito para a adequada execução de suas competências;

XI. exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017; **XII** - produzir

anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017; e

XII. elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo Presidente da Câmara Municipal de Farias Brito e encaminhado ao Conselho de Usuários para ciência e acompanhamento das ações.

§1º. Incluem-se na alínea 'a' do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no própria Câmara Municipal de Farias Brito e, de forma especial, aos vereadores e vereadoras.

§2º. O disposto no inciso VII deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

CAPÍTULO II
DA ORGANIZAÇÃO E DA ESTRUTURA

Art. 3º A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

I. Espaço físico para atendimento presencial que permita discrição e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

II. Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2º desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

- a)** acesso via internet;
- b)** geração automática de protocolo;
- c)** meios para acompanhamento do andamento da demanda;
- d)** controles e registros de acesso; e
- e)** meios informatizados que permitam a pseudonimização ou anonimização das demandas recebidas.

III. Número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço de Ouvidoria.

§ 1º Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial da Câmara Municipal de Farias Brito e demais redes sociais desta Casa Legislativa, em local de fácil acesso.

§ 2º A ouvidoria contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.

§ 3º Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

Art. 4º A Ouvidoria será chefiada por servidor efetivo nos termos da Lei Ordinária Municipal nº 1.434/2016.

CAPÍTULO III
DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 5º A Mesa Diretora da Câmara Municipal de Farias Brito editará ato regulamentar a esta Resolução em até 90 (noventa) dias contados a partir da data da sua publicação, estabelecendo regras para o funcionamento da Ouvidoria.

Art. 6º Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação, revogado as disposições em contrário.

CÂMARA MUNICIPAL DE FARIAS BRITO/CE, 15 de abril de 2026

EDSON FERREIRA LIMA
 Presidente

Publicado por:
 Vinicius Aurélio Marinho Menezes
Código Identificador:CCD8EDA0