



**CÂMARA MUNICIPAL DE CABO VERDE**  
**CNPJ : 00.138.668/0001-08**  
**Home Page:** [www.camaracaboverde.mg.gov.br/](http://www.camaracaboverde.mg.gov.br/)  
**E.Mail:** [contato@camaracaboverde.mg.gov.br](mailto:contato@camaracaboverde.mg.gov.br)

**PORTARIA N° 05/2026**

**Regulamenta, no âmbito da Câmara Municipal de Cabo Verde, a Ouvidoria Legislativa, o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários e dá outras providências.**

A Presidência da Câmara Municipal de Cabo Verde, Estado de Minas Gerais, no uso de suas atribuições legais, regimentais e administrativas, especialmente aquelas relacionadas à direção, execução, coordenação e administração dos serviços internos da Câmara Municipal, e

**CONSIDERANDO** a necessidade de assegurar ao cidadão canal institucional adequado para encaminhamento de reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações de providência e demais manifestações relacionadas às atividades da Câmara Municipal;

**CONSIDERANDO** o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece normas básicas sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;

**CONSIDERANDO** a necessidade de adequar o sítio eletrônico institucional da Câmara Municipal aos critérios de transparência pública relativos à Ouvidoria, inclusive quanto ao atendimento presencial, ao canal eletrônico e à Carta de Serviços ao Usuário;

**RESOLVE:**

**CAPÍTULO I**

**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** Esta Portaria regulamenta, no âmbito da Câmara Municipal de Cabo Verde, a Ouvidoria Legislativa, o recebimento, registro, análise, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos usuários dos serviços prestados pela Câmara Municipal.

**Art. 2º** A Ouvidoria Legislativa constitui canal institucional de comunicação entre o cidadão e a Câmara Municipal, destinado ao recebimento e tratamento de manifestações relacionadas à atuação administrativa, legislativa e institucional da Casa.

**Art. 3º** A Ouvidoria observará os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, boa-fé, respeito ao usuário, transparência, celeridade e simplificação do atendimento.



## **CAPÍTULO II**

### **DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA**

**Art. 4º** Constituem manifestações dirigidas à Ouvidoria Legislativa:

- I. denúncia;
- II. reclamação;
- III. sugestão;
- IV. elogio;
- V. solicitação de providência;
- VI. comunicação correlata de interesse institucional.

**Art. 5º** Compete à Ouvidoria Legislativa:

- I. receber, registrar e classificar as manifestações;
- II. encaminhar as manifestações ao setor competente;
- III. acompanhar a tramitação interna das demandas;
- IV. informar ao manifestante, sempre que possível, o andamento ou a resposta conclusiva;
- V. consolidar dados estatísticos e propor aperfeiçoamentos administrativos com base nas manifestações recebidas.

**Art. 6º** A Ouvidoria não se confunde com o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/e-SIC, competindo-lhe o tratamento das manifestações dos usuários, e não dos pedidos de acesso à informação.

## **CAPÍTULO III**

### **DOS CANAIS DE RECEBIMENTO**

**Art. 7º** As manifestações dirigidas à Ouvidoria Legislativa poderão ser apresentadas:

- I. presencialmente;
- II. por formulário eletrônico disponibilizado no sítio oficial da Câmara Municipal;
- III. por e-mail institucional específico da Ouvidoria;
- IV. por outro canal institucional formalmente disponibilizado pela Câmara Municipal.



**Art. 8º** As manifestações serão recebidas, registradas e encaminhadas conforme a sua natureza, pertinência institucional e necessidade de apuração ou providência administrativa.

**Art. 9º** As denúncias e comunicações de irregularidades serão analisadas quanto à admissibilidade, consistência mínima das informações apresentadas, pertinência institucional e necessidade de encaminhamento ao setor competente, resguardados, quando cabível, a proteção de dados pessoais e o sigilo da fonte.

## **CAPÍTULO IV**

### **DA UNIDADE RESPONSÁVEL E DO APOIO INTERNO**

**Art. 10.** A Ouvidoria Legislativa ficará vinculada administrativamente à **Presidência da Câmara Municipal**, sem criação de órgão novo, cargo novo, função nova ou gratificação.

**Art. 11.** Fica designada a servidora Auricélia Martins da Silva Prado como responsável administrativo pela Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Cabo Verde.

**Parágrafo único.** A designação prevista neste artigo possui natureza exclusivamente administrativa e organizacional.

**Art. 12.** A mesma pessoa poderá, excepcionalmente, ser designada como responsável administrativo pela Ouvidoria Legislativa e pelo SIC/e-SIC, em razão da reduzida estrutura da Câmara Municipal, sem prejuízo da distinção funcional entre os respectivos canais.

**Art. 13.** A Assessoria Jurídica prestará apoio técnico-jurídico interno à Ouvidoria, quando necessário, especialmente em matérias sensíveis, providências institucionais, tratamento de denúncias, proteção de dados ou adequação jurídica das respostas, sem prejuízo do caráter institucional do assessoramento prestado pela Câmara Municipal.

## **CAPÍTULO V**

### **DOS RELATÓRIOS E DA DIVULGAÇÃO**

**Art. 14.** A Ouvidoria elaborará relatório anual consolidado das manifestações recebidas, contendo, no mínimo:



- I. quantitativo das manifestações por espécie;
- II. temas mais recorrentes;
- III. dados consolidados de encaminhamento e tratamento;
- IV. medidas institucionais adotadas ou sugeridas, quando cabível.

**Art. 15.** A Câmara Municipal deverá manter, em seu sítio oficial e em local de fácil acesso, página específica da Ouvidoria Legislativa, contendo, no mínimo:

- I. endereço físico, telefone, e-mail institucional e horário de atendimento;
- II. canal eletrônico de recebimento de manifestações;
- III. informação sobre os tipos de manifestação admitidos;
- IV. identificação da unidade responsável;
- V. indicação desta Portaria;
- VI. Carta de Serviços ao Usuário, quando aplicável.

**Art. 16.** A página da Ouvidoria deverá ser compatível com a estrutura organizacional da Câmara Municipal, vedada a utilização de referências a órgãos, secretarias, fundos, departamentos ou unidades estranhas à estrutura do Poder Legislativo local.

## **CAPÍTULO VI**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 17.** A Ouvidoria encaminhará resposta conclusiva ao usuário no prazo de até 30 (trinta) dias, contado do recebimento da manifestação.

**Parágrafo único.** O prazo previsto no caput poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa.

**Art. 18.** Os casos omissos e os ajustes operacionais necessários à fiel execução desta Portaria serão resolvidos pela Presidência, observada a legislação aplicável.

**Art. 19.** Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**Cabo Verde, 22 de abril de 2026.**

**Maisa Renata Batista Gianini**  
**Presidente da Câmara Municipal de Cabo Verde**