



RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DE BOA SAÚDE
CNPJ MF: 12.745.105/0001-59



MESA DIRETORA

RESOLUÇÃO N.º 002/2023

*CRIA A OUVIDORIA PARLAMENTAR
DA CÂMARA MUNICIPAL DE BOA
SAÚDE/RN E DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS.*

A Mesa Diretora da Câmara Municipal de Boa Saúde/RN, no uso das atribuições legais e regimentais que lhe confere a Lei Orgânica do Município e o Regime Interno, faz saber que a Câmara Municipal aprova e nós promulgamos a seguinte Resolução:

Art.1º. Fica criada a Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Boa Saúde/RN, na forma desta Resolução, vinculada à Presidência desta Casa.

Parágrafo único: 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 reclamações, denúncias, sugestões, elogios e quaisquer outras manifestações, desde que relacionados ao funcionamento da Câmara Municipal de Boa Saúde/RN.

Art. 2º. São atribuições da Ouvidoria Parlamentar:

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; e

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. 3º. Compete à Ouvidoria Parlamentar, no exercício de suas atribuições institucionais:



MESA DIRETORA

I – receber e analisar as manifestações de cidadão que lhe for dirigida, em especial aquelas sobre:

a) sugestões, críticas, reclamações, elogios, solicitação de informação ou denúncia atinentes às atividades legislativa e administrativa 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;

II - disponibilizar as informações de interesse público;

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

IV - identificar problemas no atendimento ao usuário;

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;

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

IX - exercer suas atividades em estrita observância às competências regimentais em vigor;

X - dar prosseguimento às manifestações recebidas;

XI - informar o cidadão ou entidade sobre a 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;



MESA DIRETORA

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;

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, uma única vez, por igual período.

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

§ 3º Toda iniciativa proposta pela Ouvidoria terá ampla divulgação pelos órgãos de comunicação da Câmara Municipal.

Art. 4º. 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 13.460/2017, com informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria;

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 13.460/2017.

Art. 5º. A Câmara Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio dos seguintes canais de comunicação:

I – por meio de formulário eletrônico, que estará disponível no site oficial da Câmara Municipal de Boa Saúde/RN;

II. por correspondência convencional;

Rua Manoel Joaquim de Souza, 454 - Centro CEP 59260-000



RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DE BOA SAÚDE
CNPJ MF: 12.745.105/0001-59



MESA DIRETORA

III. serviço de atendimento pessoal;

IV. por endereço eletrônico;

V. por telefone.

§ 1º A manifestação será dirigida à Ouvidoria Parlamentar e conterá a identificação do requerente.

§ 2º A identificação do requerente não conterá 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.

§ 5º Será permitido o recebimento de denúncias que comportem o sigilo do denunciante, devendo ser mantida, sob guarda e segredo da Casa Legislativa sobre as informações recebidas, cabendo ainda, a disponibilização de uma sala para o atendimento presencial.

§ 6º Quando do recebimento da demanda, será gerado um número de protocolo a ser enviado para o cidadão para acompanhamento do processo de resposta.

§ 7º É assegurado ao cidadão a complementação das informações, caso, ao seu juízo, sejam insuficientes.

Art. 6º. A Ouvidoria Parlamentar 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, deverá ser arquivada devidamente fundamentada, que será disponibilizada, para acesso público, no canal da Ouvidoria Parlamentar, junto ao site da Câmara Municipal.



RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DE BOA SAÚDE
CNPJ MF: 12.745.105/0001-59



MESA DIRETORA

Art. 7º. A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula.

Art. 8º. A Presidência da Câmara Municipal assegurará autonomia à Ouvidoria Parlamentar, mediante apoio logístico, tecnológico, administrativo e operacional necessários ao desempenho de suas atividades.

Art. 9º. A Mesa da Câmara Municipal editará os atos necessários a fiel execução das medidas previstas na presente Resolução.

Art. 10. A Ouvidoria será composta por servidores do quadro pessoal da Câmara Municipal de Boa Saúde/RN, a serem designados pelo Presidente da Câmara, nomeados por Portaria.

Art. 11. A Presidência da Câmara Municipal deverá dar ampla divulgação da existência da Ouvidoria e suas respectivas atividades, por todos os veículos de comunicação existentes ou utilizados pela Casa.

Art. 12- As despesas decorrentes desta Resolução serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

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

Boa Saúde/RN, 08 de MARÇO de 2023.

IVALDO DE OLIVEIRA GOMES

PRESIDENTE

SILVANA CARLOS DA SILVA VIANA

1ª SECRETÁRIA

ROSEMARY DE FREITAS ARAÚJO

2ª SECRETÁRIA



RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DE BOA SAÚDE
CNPJ MF: 12.745.105/0001-59



MESA DIRETORA

TERMO DE PROMULGAÇÃO

Aos cinco dias do mês de abril de 2023, no prédio da Câmara Municipal de Boa Saúde/RN, A MESA DIRETORA DA CÂMARA, composta pelos Vereadores Evaldo de Oliveira Gomes, Aldenir Ferreira dos Santos e Paulo César Florêncio de Souza, no uso de suas atribuições legais e administrativas, **PROMULGOU** a Resolução nº. 002/2023, que dispõe sobre a criação da ouvidoria parlamentar da Câmara Municipal de Boa Saúde/RN e dá outras providências, em virtude da sua aprovação pela Câmara Municipal de Boa Saúde/RN, durante a Sessão realizada em 05 de abril de 2023.

Vereadores:

Evaldo de Oliveira Gomes – Presidente

Aldenir Ferreira dos Santos – 1ª Secretária *ad hoc*

Paulo César Florêncio de Souza – 2º Secretário *ad hoc*