



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DE CRUZETA

Praça Celso Azevedo, 127 – Cep. 59.375-000 – Telefone/WhatsApp (84) 3473-2358

CNPJ 10.727.485/0001-73 – E-mail: camaracruzeta@yahoo.com.br

Site: <https://www.cruzeta.rn.leg.br/>

RESOLUÇÃO Nº 101, DE 23 DE AGOSTO DE 2023

Cria a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cruzeta/RN, e dá outras providências.

A MESA DIRETORA DA CÂMARA LEGISLATIVA DE CRUZETA/RN, no uso de suas atribuições legais, de acordo com o Art. 88 do Regimento Interno da Câmara Municipal de Cruzeta/RN, FAZ SABER que a Câmara Municipal de Cruzeta/RN aprovou e sancionou a seguinte Resolução:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cruzeta/RN, vinculada ao Gabinete da Presidência, com a finalidade de exercer as competências definidas nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, as disposições da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

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 prestação 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;



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DE CRUZETA

Praça Celso Azevedo, 127 – Cep. 59.375-000 – Telefone/WhatsApp (84) 3473-2358

CNPJ 10.727.485/0001-73 – E-mail: camaracruzeta@yahoo.com.br

Site: <https://www.cruzeta.rn.leg.br/>

b) aos relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018; e

c) as petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709/2018.

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 Cruzeta/RN;

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;

VII- adotar meios de solução pacífica de conflitos entre usuários dos serviços públicos e a Câmara Municipal de Cruzeta/RN, 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 de Cruzeta/RN 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;



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DE CRUZETA

Praça Celso Azevedo, 127 – Cep. 59.375-000 – Telefone/WhatsApp (84) 3473-2358

CNPJ 10.727.485/0001-73 – E-mail: camaracruzeta@yahoo.com.br

Site: <https://www.cruzeta.rn.leg.br/>

XIII- elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo dirigente máximo da Câmara Municipal de Cruzeta/RN; e

XIV- 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.

§ 1º Incluem-se na alínea 'a' do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio Poder Legislativo Municipal.

§ 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 descrição 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 Cruzeta/RN, 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,



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DE CRUZETA

Praça Celso Azevedo, 127 – Cep. 59.375-000 – Telefone/WhatsApp (84) 3473-2358

CNPJ 10.727.485/0001-73 – E-mail: camaracruzeta@yahoo.com.br

Site: <https://www.cruzeta.rn.leg.br/>

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, preferencialmente, por servidor com formação de nível superior e que detenha os seguintes requisitos:

I- possuir experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria e acesso à informação ou de prestação e avaliação de serviços públicos;

II- possuir certificação em ouvidoria concedida por instituição nacionalmente reconhecida; e

III- não ter sido condenado:

a) em procedimento correccional ou ético nos últimos três anos;

b) pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de crime doloso; ou

c) pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

§ 1º O requisito a que se refere o inciso II poderá ser comprovado em até seis meses após a nomeação.

§ 2º O titular da Ouvidoria terá mandato de 02 (dois) anos prorrogável uma vez pelo mesmo período.

§ 3º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

§ 4º O mandato do titular da ouvidoria poderá ser interrompido apenas nas seguintes situações:

I- mediante a incorrência das hipóteses do inciso III do caput; ou

II- de modo preventivo, em caso de conduta punível com demissão, negligência, imprudência ou imperícia que resulte em prejuízo ao adequado cumprimento das obrigações legais da ouvidoria, por ato devidamente justificado do dirigente máximo, precedido da instauração do respectivo processo disciplinar pela autoridade correccional competente que, necessariamente, recomende tal medida.

III - quando o titular da ouvidoria se desvincular do Órgão.



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DE CRUZETA

Praça Celso Azevedo, 127 – Cep. 59.375-000 – Telefone/WhatsApp (84) 3473-2358

CNPJ 10.727.485/0001-73 – E-mail: camaracruzeta@yahoo.com.br

Site: <https://www.cruzeta.rn.leg.br/>

CAPÍTULO III
DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 5º Os casos omissos serão dirimidos pela Presidência da Câmara Municipal de Cruzeta/RN.

Art. 6º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete da Presidência da Câmara Municipal de Cruzeta/RN, em
23 de agosto de 2023.

Itan Lobo de Medeiros
Presidente