



ESTADO RIO GRANDE DO NORTE  
**CÂMARA MUNICIPAL DE SANTANA DO SERIDÓ**  
Avenida Zezé Aprígio nº 177 – Fone: (084) 3476-0060 - CEP: 59.350.000  
CGC 10.873.446/0001 – 84 - E-mail: [cmsserido@hotmail.com.br](mailto:cmsserido@hotmail.com.br)

## **PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 02/2023,**

**em 4 de maio de 2023.**

Dispõe sobre a criação, a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria Legislativa no âmbito da Câmara Municipal de Santana do Seridó.

A Mesa Diretora da Câmara Municipal de Santana do Seridó/RN, no uso de suas atribuições legais e regimentais, notadamente o disposto nos Artigos 11, inciso VII e 55, § 1º, alínea “b”, ambos do Regimento Interno da Câmara Municipal (Resolução 003/2018), PROMULGA, depois de aprovada pelo plenário, a seguinte RESOLUÇÃO:

**Art. 1º** - Fica criada no âmbito da Câmara Municipal de Santana do Seridó, vinculada ao Gabinete da Presidência, a Ouvidoria Legislativa, com a finalidade de receber reclamações e sugestões da população local sobre os serviços públicos municipais.

**Art. 2º** - A Ouvidoria Legislativa é um órgão de interlocução entre o Poder Legislativo Municipal, o cidadão e a sociedade em geral, 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 Santana do Seridó.

**Art. 3º** - Compete à Ouvidoria Legislativa, sem prejuízo das atribuições específicas dos demais órgãos do Legislativo Municipal:

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;



ESTADO RIO GRANDE DO NORTE

**CÂMARA MUNICIPAL DE SANTANA DO SERIDÓ**

Avenida Zezé Aprígio nº 177 – Fone: (084) 3476-0060 - CEP: 59.350.000

CGC 10.873.446/0001 – 84 - E-mail: [cmsserido@hotmail.com.br](mailto:cmsserido@hotmail.com.br)

VII - atuar na prevenção e solução de conflitos envolvendo usuários dos serviços;

III - 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;

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.

§ 1º - As reclamações, críticas, elogios e sugestões deverão ter autoria identificada, pela qualificação do interlocutor.

§ 2º - A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de, até, trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 3º - Após a resposta conclusiva, será encaminhado ao usuário, pesquisa de satisfação do serviço, conforme o anexo I da presente resolução.

**Art. 4º** - A Ouvidoria Legislativa será composta por servidor designado para o cumprimento das atividades funcionais pertinentes, sob a coordenação de um Ouvidor-Geral, que será designado pelo Presidente da Câmara Municipal, dentre os vereadores da Casa, com o mandato de um ano, admitindo-se uma recondução.

§ 1º - O Presidente da Câmara poderá designar um vereador como Ouvidor Substituto, que assumirá as funções do Ouvidor-Geral em seus impedimentos e ausências.

§ 2º - O servidor designado na forma do caput deste artigo ficará responsável pelo gerenciamento técnico do Sistema de Informações ao Cidadão e atenderá às demais atribuições indicadas pelo Ouvidor-Geral, relacionadas ao funcionamento administrativo e operacional da Ouvidoria Parlamentar.

**Art. 5º** - O Ouvidor-Geral, no exercício de suas funções, poderá:

I – requisitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor da Câmara Municipal;

II – solicitar a qualquer órgão informações e cópias de documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições regimentais, através da Presidência da Câmara Municipal.



ESTADO RIO GRANDE DO NORTE  
**CÂMARA MUNICIPAL DE SANTANA DO SERIDÓ**  
Avenida Zezé Aprígio nº 177 – Fone: (084) 3476-0060 - CEP: 59.350.000  
CGC 10.873.446/0001 – 84 - E-mail: [cmsserido@hotmail.com.br](mailto:cmsserido@hotmail.com.br)

§ 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. 6º** - 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 - manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;

V - promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;

VI - solicitar à Presidência da Câmara o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;

VII - solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;

VIII - incentivar e propiciar aos servidores da Ouvidoria oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento de suas atividades;

Parágrafo Único - Todos os dados colhidos deverão ser mantidos em sigilo, pelo Ouvidor, inclusive após do exercício da sua função.

**Art. 7º** - A Câmara Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio dos canais de comunicação disponíveis na estrutura funcional.

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

§ 2º - São proibidas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§ 3º - Será permitido o recebimento de denúncias que comportem o sigilo do denunciante, devendo ser mantida, sob guarda e segredo do Ouvidor-Geral, as informações recebidas.

§ 4º - Quando do recebimento da demanda, será gerado um número de protocolo a ser enviado para o cidadão para acompanhamento do processo de resposta.

§ 5º - É assegurado ao cidadão a complementação das informações, caso, ao seu juízo, sejam insuficientes.

§ 6º - 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 encaminhamento à Presidência da Câmara.

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



ESTADO RIO GRANDE DO NORTE  
**CÂMARA MUNICIPAL DE SANTANA DO SERIDÓ**  
Avenida Zezé Aprígio nº 177 – Fone: (084) 3476-0060 - CEP: 59.350.000  
CGC 10.873.446/0001 – 84 - E-mail: [cmsserido@hotmail.com.br](mailto:cmsserido@hotmail.com.br)

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

**Art. 10** – As despesas decorrentes desta Resolução, caso se façam necessárias, serão supridas por dotação própria do orçamento da Câmara Municipal para o exercício 2023.

**Art. 11** - Esta Resolução entra em vigor na data sua publicação.

Câmara Municipal de Santana do Seridó/RN, 4 de maio de 2023.

Vereador Ivan Dantas de Souza  
Presidente

Vereadora Ana Paula de Oliveira Medeiros  
1ª Secretária