



## CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN

Casa Legislativa "Antonio Petrônio Dantas"  
Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro  
Carnaúba dos Dantas/RN | CEP 59.374-000  
CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel: 84 3479.2304  
e-mail: camaracarnauba@gmail.com

### RESOLUÇÃO Nº 007/2023

Em, 07 de agosto de 2023.

Dispõe sobre a regulamentação, a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria Parlamentar do Poder Legislativo Municipal de Carnaúba dos Dantas/RN e dá outras providências.

**A MESA DIRETORA DA CÂMARA LEGISLATIVA DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN**, no uso de suas atribuições legais, de acordo com o Art. 150, Inciso I - do Regimento Interno da Câmara Municipal de Carnaúba dos Dantas/RN, **FAZ SABER** que a Câmara Municipal de Carnaúba dos Dantas/RN, aprovou e sancionou a seguinte resolução:

**Art. 1º.** Considera-se criada e instituída a Ouvidoria da Câmara Municipal de Carnaúba dos Dantas/RN, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências. .

**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.



## CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN

Casa Legislativa "Antonio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel: 84 3479.2304

e-mail: camaracarnauba@gmail.com

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

**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 Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.;

**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;



## **CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN**

Casa Legislativa "Antonio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel: 84 3479.2304

e-mail: camaracarnauba@gmail.com

**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, de 26 de junho de 2017, com as respectivas atualizações;

**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, de 2017.

**Art. 5º.** A Ouvidoria da Câmara Municipal, diretamente subordinada à Diretoria Administrativa e Legislativa, será exercida pelo Controlador Interno da Câmara Municipal, designado através de portaria, sem prejuízo das funções inerentes ao cargo titular.



## CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN

Casa Legislativa "Antonio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel: 84 3479.2304

e-mail: camaracarnauba@gmail.com

**Art. 6º.** O Ouvidor, terá as seguintes prerrogativas:

I - requisitar informações às unidades, servidores e vereadores da Câmara Municipal;

II - solicitar documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições por intermédio da Diretoria;

§1º As unidades, servidores e vereadores da Câmara Municipal tem prazo de 5 (cinco) dias úteis para responder às solicitações encaminhadas pela Ouvidoria, prorrogáveis por igual período em função da complexidade do assunto.

§2º O descumprimento do prazo ou a ausência de resposta deve ser comunicada à Diretoria Administrativa e Legislativa.

**Art. 7º.** São atribuições do Ouvidor:

I - atender os munícipes, orientando e informando quanto aos procedimentos;

II - informar o cidadão ou entidade qual o órgão a que deverá dirigir-se, quando as manifestações não forem de competência da Ouvidoria da Câmara Municipal;

III - analisar a manifestação do cidadão, podendo determinar seu arquivamento, motivadamente, quando apresentada de forma vaga, ampla ou genérica;

IV - esclarecer dúvidas e auxiliar os cidadãos acerca dos serviços prestados pela Câmara Municipal, atuando na prevenção e solução de conflitos;

V - receber as declarações encaminhadas à Ouvidoria da Câmara Municipal, registrando-as e providenciando as respostas;

VI - elaborar relatório de gestão bimestral e anual das atividades da Ouvidoria para encaminhamento à Diretoria Administrativa e Legislativa, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;

VII - exercer suas atividades em estrita observância às competências legais e regimentais em vigor;

XII - sugerir, com base nos relatórios produzidos, alterações procedimentais e/ou nas regulamentações internas existentes;



## CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN

Casa Legislativa "Antonio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel: 84 3479.2304

e-mail: camaracarnauba@gmail.com

**XIII** - representar a Câmara Municipal de Carnaúba dos Dantas na Rede Nacional de Ouvidorias;

**Art. 8º.** O relatório de gestão de que trata o inciso VI do art. 7º deverá consolidar os atendimentos efetuados e, com base neles, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos e deverá conter, ao menos:

- I** - o número de manifestações recebidas no período anterior;
- II** - os motivos das manifestações;
- III** - a análise dos pontos recorrentes;
- IV** - as providências adotadas nas soluções apresentadas.

**Parágrafo único.** O relatório de gestão será:

- I** - encaminhado à Diretoria Administrativa e Legislativa da Câmara Municipal;
- II** - disponibilizado integralmente na internet.

**Art. 9º.** A Câmara Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio dos seguintes canais de comunicação:

**I** - acesso exclusivo à Ouvidoria por meio da página eletrônica da Câmara Municipal na internet (<https://www.carnaubadosdantas.rn.leg.br/>), contendo formulário específico para o registro de manifestações;

**II** - serviço de atendimento pessoal;

**III** - recebimento de manifestações, por meio de correio ou outro meio identificado para esse fim.

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

**§2º** A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.



## CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN

Casa Legislativa "Antonio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel: 84 3479.2304

e-mail: camaracarnauba@gmail.com

**§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 ([camaracarnauba@gmail.com](mailto:camaracarnauba@gmail.com)), correspondência convencional ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

**§5º** No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no §4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá, a Ouvidoria Parlamentar, requerer meio de certificação da identidade do usuário.

**§6º** 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, cabendo, à Câmara, disponibilizar uma sala para o atendimento presencial.

**§7º** Quando do recebimento da demanda, será gerado um número de protocolo a ser enviado para o cidadão para acompanhamento do processo de resposta.

**§8º** É assegurado ao cidadão a complementação das informações, caso, ao seu juízo, sejam insuficientes.

**§9º** Quando a denúncia ou manifestação envolver a pessoa do próprio Ouvidor-Geral, deverá ser imediatamente designado Ouvidor-Substituto, que assumirá o caso.

**§10** A quantidade de manifestações recebidas será controlada pelo Ouvidor-Geral, detalhando-as por elogios, denúncias, solicitações, reclamações e sugestões, para elaboração de posterior relatório nos moldes desta resolução.

**Art. 10.** A Presidência da Câmara Municipal assegurará autonomia à Ouvidoria Parlamentar, mediante apoio logístico, tecnológico, administrativo e operacional necessários ao desempenho de suas atividades.



## CÂMARA MUNICIPAL DE CARNAÚBA DOS DANTAS/RN

Casa Legislativa "Antonio Petrônio Dantas"

Rua Juvenal Lamartine, 200A | Centro

Carnaúba dos Dantas/RN | CEP 59.374-000

CNPJ: 12.981.767/0001-28 | Tel: 84 3479.2304

e-mail: camaracarnauba@gmail.com

**Art. 11.** A Mesa Diretora da Câmara Municipal editará atos complementares necessários ao desempenho das atividades da Ouvidoria.

**Art. 12.** As despesas decorrentes da execução desta Resolução correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

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

Sala das Sessões Vereador **Wilson Luiz de Souza**, da Câmara Municipal de Carnaúba dos Dantas/RN, em 07 de agosto de 2023.

---

**MARLI DE MEDEIROS DANTAS**

Presidente

---

**JOSÉ LÚCIO SILVA**

Vice Presidente

---

**JOSÉ EVANGELISTA DE A. DANTAS**

1º Secretário

---

**CLÉSIO NELSON DANTAS**

2º Secretário