

RESOLUÇÃO Nº 002/2025, DE 9 DE MAIO DE 2025.

DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO, ESTRUTURAÇÃO E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA LEGISLATIVA NO ÂMBITO DA CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE/RN E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O **Presidente da Câmara Municipal de Campo Grande/RN**, no uso das atribuições que lhe são conferidas, faz saber que a Câmara aprovou e ele promulga a seguinte Resolução:

Art. 1º Fica instituída, no âmbito da Câmara Municipal de Campo Grande/RN, a Ouvidoria Legislativa, órgão de interlocução entre o cidadão e o Poder Legislativo Municipal, com a finalidade de receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informação relativos às atividades parlamentares e administrativas desta Casa Legislativa.

Art. 2º A Ouvidoria tem por objetivos:

- I – Promover a transparência pública e o controle social sobre os atos do Poder Legislativo Municipal;
- II – Incentivar a participação popular na gestão legislativa;
- III – Contribuir para o aperfeiçoamento da atividade parlamentar e administrativa da Câmara Municipal;
- IV – Incentivar a mediação e resolução consensual de conflitos;
- V – Assegurar o direito de petição dos cidadãos.

Art. 3º Compete a Ouvidoria, no desempenho de suas atribuições:

- I – Promover e fomentar a participação do cidadão, junto à Câmara Municipal, em cooperação com outros órgãos da administração voltados a defesa dos direitos da coletividade;
- II – Receber, registrar e analisar manifestações de qualquer cidadão, incluindo sugestões, críticas, denúncias, elogios e pedidos de informação;
- III – Facilitar o acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das manifestações;
- IV – Encaminhar aos setores competentes da Câmara as manifestações que requeiram providência;
- V – Acompanhar a tramitação interna das manifestações e cobrar as devidas respostas;
- VI – Promover campanhas de divulgação de seus serviços;
- VII – Propor medidas para a melhoria da gestão legislativa e administrativa;
- VIII – Produzir relatórios periódicos de suas atividades à Mesa Diretora;
- IX – Identificar demandas recorrentes e propor melhorias nos procedimentos da Câmara;
- X – Zelar pela observância dos direitos dos usuários dos serviços públicos legislativos;
- XI – Elaborar, atualizar e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário.

Parágrafo único. A resposta ao cidadão deverá ser proferida no prazo de até 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias mediante justificativa expressa, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011.

Art. 4º A Ouvidoria será diretamente subordinada à Presidência e será composta por:

I – Um Ouvidor, a ser designado por ato do Presidente da Câmara dentre os servidores efetivos ou comissionados, preferencialmente o responsável pelo controle interno, sem prejuízo de suas funções;

II – Um servidor de apoio, designado para auxiliar nas tarefas operacionais e administrativas da Ouvidoria.

§1º Em caso de impedimento do Ouvidor, será designado substituto específico para os casos em que sua atuação seja vedada, nos termos desta Resolução.

§2º O Ouvidor atuará com independência funcional e autonomia administrativa no exercício de suas competências.

§3º O Ouvidor poderá ser substituído a qualquer tempo, por decisão da Mesa Diretora, mediante justificativa fundamentada.

§4º O servidor designado na forma deste artigo ficará responsável pelo gerenciamento do Sistema de Informações ao Cidadão.

Art. 5º São atribuições e prerrogativas do Ouvidor:

I – Atender os munícipes, orientando e informando quanto aos procedimentos adotados;

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

III – Analisar a manifestação do cidadão, podendo determinar seu arquivamento, de forma fundamentada, 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 – Requisitar informações e documentos a quaisquer unidades ou agentes da Câmara Municipal;

VI – Encaminhar recomendações, representações ou sugestões à Presidência da Câmara;

VII – Garantir o sigilo das informações e da identidade dos manifestantes, nos termos da legislação vigente;

VIII – Representar a Câmara Municipal em redes e fóruns de ouvidorias públicas;

IX – Elaborar relatórios periódicos das atividades da Ouvidoria para encaminhamento à Mesa Diretora, podendo disponibiliza-los para conhecimento dos munícipes;

§1º As unidades, servidores e vereadores da Câmara Municipal terão 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 Mesa Diretora.

Art. 6º A Câmara Municipal de Campo Grande/RN assegurará o acesso do cidadão à Ouvidoria através de formulário eletrônico disponível em seu site oficial ou atendimento presencial nas instalações desta Casa Legislativa.

§1º As manifestações dirigidas a Ouvidoria deverão conter a identificação e meio de contato do

requerente.

§2º No caso de manifestação por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá, a Ouvidoria, requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§3º Será permitido o recebimento de demandas que comportem o sigilo da identidade denunciante, a qual deverá ser mantida, sob guarda e segredo do Ouvidor, as informações recebidas.

§4º Toda manifestação receberá número de protocolo, que permitirá o acompanhamento da resposta.

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

§6º Caso ocorra denúncia ou manifestação envolvendo a pessoa do próprio Ouvidor, deverá ser imediatamente designado Ouvidor-Substituto para atuar e acompanhar o caso.

§7º As manifestações recebidas serão controladas pela Ouvidoria, detalhando-as por elogios, denúncias, solicitações, reclamações e sugestões, para elaboração de posterior relatório nos moldes desta resolução.

Art. 7º A Câmara Municipal garantirá à Ouvidoria, dentro dos seus limites orçamentários, os meios materiais, tecnológicos e humanos indispensáveis ao pleno desempenho de suas atribuições, de modo a assegurar a sua autonomia funcional.

Art. 8º Poderá a Mesa Diretora da Câmara Municipal editar os atos necessários e complementares a fiel execução das medidas previstas na presente Resolução.

Art. 9º As despesas decorrentes da execução desta Resolução correrão à conta das dotações orçamentárias próprias da Câmara Municipal, podendo ser suplementadas, se necessário.

Art. 10º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Câmara Municipal de Campo Grande/RN, 9 de maio de 2025.

Deginaldo Aetes de Oliveira

Presidente da Câmara Municipal de Campo Grande/RN