



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DE UPANEMA
PALÁCIO ARLINDO PEREIRA DE OLIVEIRA
CNPJ Nº 24.529.125/0001-71
Rua: João Francisco, 112 – Centro – Upanema/RN
Cep. 59.670-000 - Fones: 3325.0014/0016
camaraupanema@yahoo.com.br

RESOLUÇÃO Nº 075 DE 12 DE AGOSTO DE 2026.

Institui a Ouvidoria do Poder Legislativo da Câmara Municipal de Upanema/RN, regula-menta os mecanismos de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos legislativos, nos termos da Constituição Federal, da Lei Federal nº 13.460/2017, da Lei Federal nº 12.527/2011 e da Lei Federal nº 13.709/2018, e dá outras providências.

A MESA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL DE UPANEMA, ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, no uso de suas atribuições legais e regimentais, faz saber que o Plenário aprovou e ela promulga a seguinte Resolução:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Resolução institui a Ouvidoria do Poder Legislativo da Câmara Municipal de Upanema/RN, dispondo sobre os mecanismos de participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo Municipal, nos termos do art. 37, §3º, inciso I, da Constituição Federal, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

§1º A Ouvidoria constitui instrumento permanente de participação e controle social, destinado ao recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações relacionadas aos serviços públicos, atividades administrativas e atuação institucional do Poder Legislativo Municipal.

§2º A atuação da Ouvidoria observará os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, transparência, razoabilidade, proporcionalidade, economicidade, finalidade, motivação, boa-fé, interesse público, proteção de dados pessoais, contraditório e ampla defesa.

Art. 2º Para os efeitos desta Resolução, considera-se:

- I – usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, serviço público prestado pelo Poder Legislativo Municipal;
- II – serviço público: atividade administrativa, legislativa ou institucional exercida pela Câmara Municipal em benefício da coletividade;
- III – agente público: todo aquele que exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, cargo, função, emprego ou mandato no âmbito do Poder Legislativo Municipal;
- IV – manifestação: toda comunicação encaminhada à Ouvidoria, compreendendo reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações, pedidos de simplificação e pedidos de providências;
- V – reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público ou à conduta de agente público;
- VI – denúncia: comunicação de prática de irregularidade, ilegalidade, abuso, desvio de finalidade, omissão administrativa ou ato lesivo ao patrimônio público;
- VII – sugestão: apresentação de ideia ou proposta destinada ao aprimoramento dos serviços, políticas, processos ou atividades legislativas e administrativas;
- VIII – elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação acerca de serviço prestado, atendimento recebido ou atuação funcional;
- IX – solicitação: requerimento de adoção de providência administrativa ou prestação de informação;
- X – tratamento da manifestação: conjunto de atos destinados ao recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento e resposta conclusiva ao usuário.

CAPÍTULO II DA OUVIDORIA DO PODER LEGISLATIVO

Art. 3º A Ouvidoria do Poder Legislativo é unidade institucional permanente vinculada à Presidência da Câmara Municipal, com atuação autônoma, imparcial e independente no exercício de suas atribuições.

Art. 4º Compete à Ouvidoria do Poder Legislativo:

- I – receber, registrar, analisar, classificar, encaminhar, acompanhar e responder às manifestações dos usuários;

II – promover a interlocução entre o cidadão e os setores administrativos e legislativos da Câmara Municipal;

III – requisitar informações, esclarecimentos, documentos e manifestações técnicas necessárias à apuração das demandas recebidas;

IV – acompanhar o cumprimento dos prazos legais e administrativos relativos às manifestações;

V – garantir a proteção da identidade do manifestante, quando requerida ou legalmente necessária;

VI – assegurar o tratamento adequado de dados pessoais e informações sensíveis, nos termos da legislação vigente;

VII – atuar na prevenção e correção de falhas, omissões, ilegalidades e deficiências na prestação dos serviços públicos legislativos;

VIII – promover medidas de simplificação administrativa e melhoria contínua dos serviços prestados pela Câmara Municipal;

IX – produzir relatórios estatísticos, gerenciais e de gestão sobre as manifestações recebidas;

X – sugerir à Mesa Diretora medidas administrativas, normativas e institucionais voltadas ao aperfeiçoamento da gestão pública legislativa;

XI – fomentar ações de transparência, integridade, participação cidadã e controle social;

XII – atuar de forma integrada com os mecanismos de transparência pública, e-SIC, controle interno, proteção de dados pessoais e demais instrumentos de governança institucional.

Parágrafo único. A Ouvidoria não possui competência correcional ou disciplinar, cabendo-lhe encaminhar às autoridades competentes as situações que demandem apuração administrativa, civil ou criminal.

Art. 5º São direitos básicos do usuário dos serviços públicos legislativos:

I – receber atendimento adequado, eficiente, acessível, transparente, respeitoso e livre de discriminação;

II – formular manifestações sem necessidade de justificativa prévia;

- III – acompanhar a tramitação de sua manifestação;
- IV – obter resposta conclusiva dentro dos prazos legais;
- V – ter assegurada a proteção de seus dados pessoais e informações sensíveis;
- VI – acessar informações públicas, ressalvadas as hipóteses legais de sigilo;
- VII – participar da avaliação e aprimoramento dos serviços públicos legislativos;
- VIII – ser informado sobre os serviços prestados, formas de acesso, horários de funcionamento e canais de atendimento da Câmara Municipal.

Art. 6º Constituem deveres do usuário:

- I – utilizar adequadamente os canais de atendimento e os serviços públicos;
- II – proceder com urbanidade, boa-fé e respeito;
- III – prestar informações verídicas e suficientes para análise da manifestação;
- IV – colaborar para a adequada instrução das demandas apresentadas.

CAPÍTULO III DOS CANAIS DE ATENDIMENTO E DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 7º As manifestações poderão ser apresentadas pelos seguintes canais:

- I – sistema eletrônico disponível no sítio oficial da Câmara Municipal;
- II – endereço eletrônico institucional da Ouvidoria;
- III – atendimento presencial na sede da Câmara Municipal;
- IV – correspondência física;
- V – demais meios oficiais disponibilizados pela Câmara Municipal.

Art. 8º As manifestações poderão ser classificadas como:

- I – identificadas;
- II – sigilosas;

III – anônimas.

§1º O sigilo da identidade do manifestante será preservado nos termos da legislação vigente.

§2º As manifestações anônimas poderão ser admitidas desde que apresentem elementos mínimos de materialidade ou relevância administrativa que permitam análise preliminar.

Art. 9º Não serão recusadas manifestações formuladas nos termos desta Resolução, devendo eventual inadequação ser comunicada ao usuário de forma fundamentada.

Art. 10. As manifestações deverão observar linguagem compatível com a urbanidade e boa-fé, sendo vedadas:

I – comunicações manifestamente ofensivas, discriminatórias ou desconectadas da finalidade institucional da Ouvidoria;

II – manifestações repetitivas sem apresentação de fato novo;

III – denúncias comprovadamente formuladas de má-fé.

Parágrafo único. A rejeição ou arquivamento da manifestação dependerá de decisão fundamentada da Ouvidoria.

CAPÍTULO IV DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 11. Recebida a manifestação, caberá à Ouvidoria adotar as providências necessárias à sua regular tramitação, observadas as seguintes etapas:

I – registrar e protocolar a manifestação;

II – analisar sua admissibilidade e classificar a demanda, conforme sua natureza;

III – encaminhá-la ao setor competente, quando a análise depender de informações, providências ou manifestação técnica específica;

IV – acompanhar a tramitação interna e zelar pelo cumprimento dos prazos estabelecidos;

V – emitir resposta conclusiva ao usuário, de forma clara, objetiva e fundamentada.

Parágrafo único. No ato do registro, a Ouvidoria emitirá comprovante de recebimento da manifestação, contendo, no mínimo, o número de protocolo, a data de recebimento e o prazo estimado para resposta, disponibilizando-o ao manifestante, preferencialmente, pelo mesmo canal utilizado para o envio.

Art. 12. Os setores administrativos e legislativos da Câmara Municipal deverão prestar as informações solicitadas pela Ouvidoria dentro dos prazos estabelecidos, sob pena de responsabilização administrativa.

Art. 13. Quando a manifestação envolver possível irregularidade administrativa, ato ilícito ou dano ao patrimônio público, a Ouvidoria encaminhará os autos à autoridade competente para adoção das providências cabíveis.

Art. 14. As manifestações poderão ser complementadas pelo usuário sempre que a Ouvidoria considerar insuficientes os elementos apresentados.

§1º O prazo para complementação será de 10 (dez) dias úteis, contados da solicitação.

§2º O não atendimento da solicitação poderá ensejar o arquivamento da manifestação, mediante decisão fundamentada.

CAPÍTULO V DOS PRAZOS

Art. 15. As manifestações deverão observar os seguintes prazos:

I – até 03 (três) dias úteis para registro formal da manifestação;

II – até 30 (trinta) dias para apresentação de resposta conclusiva ao usuário, prorrogável uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa;

III – até 20 (vinte) dias para resposta dos setores administrativos às solicitações da Ouvidoria, prorrogável uma única vez por igual período.

Parágrafo único. A Ouvidoria deverá priorizar manifestações relacionadas à violação de direitos, acessibilidade, atendimento prioritário, proteção de dados pessoais e situações de risco institucional.

CAPÍTULO VI DA TRANSPARÊNCIA, CARTA DE SERVIÇOS E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 16. A Câmara Municipal divulgará, permanentemente, em seu sítio eletrônico oficial e Portal da Transparência:

I – canais de acesso à Ouvidoria;

II – formas de apresentação das manifestações;

III – Carta de Serviços ao Usuário;

IV – relatórios estatísticos e gerenciais da Ouvidoria;

V – orientações sobre proteção de dados pessoais e acesso à informação;

VI – demais informações exigidas pela legislação vigente.

Art. 17. A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras, objetivas e atualizadas sobre:

I – serviços prestados pela Câmara Municipal;

II – requisitos e documentos necessários;

III – formas de acesso;

IV – prazos estimados;

V – canais de atendimento;

VI – mecanismos de acompanhamento das demandas.

Art. 18. A Câmara Municipal promoverá avaliação periódica da qualidade dos serviços públicos legislativos, considerando:

I – satisfação do usuário;

II – tempo de resposta;

III – eficiência dos atendimentos;

IV – quantidade de manifestações;

V – medidas corretivas e preventivas adotadas.

§1º A pesquisa de satisfação será realizada preferencialmente de forma anual.

§2º Os resultados deverão ser publicados no Portal da Transparência.

CAPÍTULO VII DO RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Art. 19. A Ouvidoria elaborará relatório anual de gestão contendo, no mínimo:

I – número de manifestações recebidas;

II – classificação das manifestações;

III – setores mais demandados;

IV – tempo médio de resposta;

V – análise dos pontos críticos e recorrentes;

VI – providências adotadas;

VII – recomendações para aperfeiçoamento institucional.

Art. 20. O relatório anual de gestão será encaminhado à Mesa Diretora e publicado integralmente no Portal da Transparência e no sítio eletrônico oficial da Câmara Municipal.

CAPÍTULO VIII DO OUVIDOR

Art. 21. O Ouvidor será designado por Portaria da Presidência dentre servidores efetivos ou comissionados do quadro do Poder Legislativo Municipal.

§1º O Ouvidor deverá possuir conduta ilibada, conhecimento administrativo compatível com a função e capacidade de comunicação institucional.

§2º O exercício da função não implicará automaticamente percepção de gratificação, salvo previsão legal específica.

§3º Em caso de afastamento, licença ou férias superiores a 30 (trinta) dias, será designado substituto mediante Portaria.

Art. 22. Compete ao Ouvidor:

- I – coordenar os trabalhos da Ouvidoria;
- II – supervisionar o tratamento das manifestações;
- III – garantir o cumprimento dos prazos legais;
- IV – expedir orientações internas relacionadas à atuação da Ouvidoria;
- V – elaborar relatórios, pareceres e recomendações técnicas;
- VI – promover ações de educação cidadã e transparência pública;
- VII – propor medidas de aprimoramento institucional.

CAPÍTULO IX DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 23. A Ouvidoria poderá editar orientações técnicas, manuais, formulários e procedimentos internos necessários à execução desta Resolução.

Art. 24. A Mesa Diretora regulamentará, mediante Ato da Mesa, os procedimentos operacionais complementares necessários à implementação desta Resolução.

Art. 25. A Ouvidoria elaborará seu Regimento Interno no prazo de até 60 (sessenta) dias contados da publicação desta Resolução.

Art. 26. As despesas decorrentes da execução desta Resolução correrão à conta das dotações orçamentárias próprias.

Art. 27. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Upanema RN, 12 de Agosto de 2026.

Mesa Diretora – Biênio 2025/2026

Matheus Vinicius Bezerra de Farias
Presidente

Ibamar Costa e Silva
Vice-Presidente

Magnólia Cabral Bezerra
1º Secretária

Wendell Carvalho Tavares
2º Secretário