

## FEDERAÇÃO DAS CÂMARAS MUNICIPAIS DO RIO GRANDE DO NORTE - FECAMRN

### RESOLUÇÃO Nº. 001/2020

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria no âmbito da Câmara Municipal de Santa Cruz/RN e dá outras providências.

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria no âmbito da Câmara Municipal de Santa Cruz, Estado do Rio Grande do Norte.

Parágrafo único. A Ouvidoria é o instrumento de interlocução entre o Poder Legislativo e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto de comunicação para o recebimento de sugestões, reclamações, denúncias, elogios, críticas, informações e esclarecimentos de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados, e na gestão dos recursos públicos.

Art. 2º A Ouvidoria tem as seguintes atribuições:

I - receber, registrar, examinar e encaminhar aos setores administrativos competentes as denúncias, reclamações, solicitações, elogios e sugestões dos serviços prestados pela Câmara Municipal de Santa Cruz/RN, considerando-se

- a) reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público prestado;
- b) denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- c) elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;
- d) sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;
- e) solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

II - diligenciar junto aos setores administrativos, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no Inciso I;

III - manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelos setores administrativos, excepcionados os casos em que for necessário o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

IV - elaborar e divulgar, anualmente, na última sessão ordinária do ano, relatório dos serviços da Ouvidoria da Câmara Municipal junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;

V - resguardar o sigilo das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

VI - atender o cidadão de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

VII - garantir respostas conclusivas aos cidadãos;

VIII - organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria;

IX - facilitar o amplo acesso dos interessados aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das mensagens a serem encaminhadas à Ouvidoria;

X - auxiliar na adoção de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos; e,

XI - fornecer informações e orientar os cidadãos quando as manifestações não forem de competência da Ouvidoria da Câmara Municipal.

Art. 3º A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§1º Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, devendo as solicitações serem respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§2º Ocorrendo demora de manifestação injustificável na resposta às solicitações feitas pela Ouvidoria, esta poderá, dentro de suas atribuições, levar ao conhecimento da Mesa, através de ofício, os eventuais descumprimentos para adoção as medidas cabíveis.

Art. 4º A Ouvidoria disponibilizará um sistema de informações, através do site <https://www.santacruz.rn.leg.br/>, com uma base de dados única, que permita o registro de informações relacionadas às manifestações, o seu encaminhamento e a monitoria dos procedimentos resultantes.

Art. 5º A Ouvidoria deverá manter o arquivo das reclamações e solicitações, a fim de evitar a redundância, de forma a atender com eficiência ao que é de atribuição da Câmara Municipal de Santa Cruz.

Art. 6º O relatório de que trata o art. 2º, inc. IV, que será encaminhado à Presidência e disponibilizado na internet para acesso ao público, deverá conter, no mínimo:

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

Art. 7º A Ouvidoria, órgão vinculado diretamente à Presidência da Câmara Municipal de Santa Cruz/RN, será chefiada pelo Ouvidor.

Parágrafo único. O cargo de Ouvidor, o qual fará jus a gratificação por exercício de função a ser prevista em lei, será exercido por funcionário efetivo lotado na Câmara Municipal de Santa Cruz/RN e devidamente qualificado por cursos na área, designado por meio de Portaria expedida pelo Presidente da Câmara.

Art. 8º A Ouvidoria, se necessário, deverá reportar-se à Mesa, por escrito ou verbalmente, para expor críticas, sugestões, opiniões, ou reclamações recebidas dos cidadãos.

Art. 9º O contato com a Ouvidoria poderá ser efetuado por meio do telefone da Câmara Municipal de Santa Cruz/RN; pessoalmente; por correspondência convencional; por e-mail; pelo site <https://www.santacruz.rn.leg.br/>; por contato via aplicativo "WhatsApp" ou, por outra forma de comunicação já existente, ou que venha a existir.

Art. 10. A Mesa assegurará ao funcionário responsável pela Ouvidoria o apoio físico, técnico e administrativo, bem como oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento para o desenvolvimento das suas atividades mesmas.

Art. 11. Os casos omissos nesta Resolução serão decididos pela Mesa em conjunto com a Ouvidoria.

Art. 12. O serviço de Ouvidoria funcionará no horário de atendimento da Câmara Municipal de Santa Cruz/RN, na sede do Poder Legislativo Municipal.

Parágrafo único. Estando ausente o Ouvidor, será designado servidor para agendar horário para atendimento e indicar outros meios de interlocução para o usuário.

Art. 13. O relatório anual previsto no art. 2º, inciso IV, desta Resolução deverá, como forma de avaliar a efetividade e o nível de satisfação do usuário, conter o número de denúncias, reclamações, solicitações, elogios e sugestões dos serviços prestados recebidos, assim como a porcentagem de respostas efetivadas.

Art. 14. As despesas decorrentes da aplicação da presente Resolução correrão à conta da dotação orçamentária da Câmara Municipal.

Art. 15. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Presidente da Câmara Municipal de Santa Cruz - RN, em 17 de junho de 2020.

FÁBIO RODRIGUES DIAS  
Presidente

MARCO CELITO DA COSTA  
Vice-Presidente

TARCÍSIO FÉLIX DOS SANTOS  
Primeiro Secretário

RENATO CEZAR DE MEDEIROS  
Segundo Secretário