DIÁRIO OFICIAL
DAS CÂMARAS MUNICIPAIS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
DIARIOOFICIAL.FECAMRN.COM.BR
RIO GRANDE DO NORTE, TERÇA-FEIRA, 26 DE MAIO DE 2026 - ANO: VI - EDIÇÂO Nº: 2411

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DE CARAÚBAS
Palácio Ver. "ANTONINO BENEVIDES"
Praça São Sebastião, 452 - Centro
59.780-000 - Caraúbas - RN
CNPJ N.º 08.546.343/0001-68
E-MAIL: camaracaraubasrn@gmail.com

RESOLUÇÃO DE N.º 004/2026,
DE 06 DE MAIO DE 2026.

"Institui a Ouvidoria do Legislativo da Câmara Municipal de Caraúbas/RN e dá outras providências".

O **PRESIDENTE DA MESA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL DE CARAÚBAS**, Estado do Rio Grande do Norte, no uso de suas atribuições, especialmente, com fundamento no art. 46, inciso X e alínea "h" do Regimento Interno; FAZ SABER, que a Câmara Municipal aprovou e Ele promulga a seguinte RESOLUÇÃO:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública municipal, direta e indireta, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

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

I- usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II- serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III- agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV- manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

V- reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

VI- denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos competentes;

VII- sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Poder Legislativo;

VIII- elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

IX- solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

CAPÍTULO II
DA OUVIDORIA DO LEGISLATIVO

Art. 3º. A Ouvidoria do Legislativo é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo tratamento das reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos do Poder Legislativo na prestação de serviços à população, conforme o inciso I do § 3º do art.37 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

Art. 4º. A Ouvidoria do Legislativo da Câmara Municipal de Caraúbas tem as seguintes atribuições:

I- receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Poder Legislativo ou agentes públicos;

II- diligenciar junto às unidades da Administração competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações, na forma do inciso I deste artigo;

III- cobrar respostas coerentes das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhados e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

IV- manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

V- informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VI- elaborar e publicar, mensalmente, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços prestados;

VII- encaminhar relatório mensalmente de suas atividades ao Presidente;

VIII- realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria do Legislativo;

IX- comunicar ao órgão da administração competente para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

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

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

XII- garantir respostas conclusivas aos usuários; e

XIII- promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Parágrafo único. Não serão objeto de apreciação, por parte do Poder Legislativo, as questões pendentes de decisão judicial.

Art. 5º. Compete à Ouvidoria do Legislativo:

I- formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

II- monitorar a atuação das unidades setoriais e dos responsáveis por ações de ouvidoria dos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos quanto ao tratamento das manifestações recebidas;

III- promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

IV- sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais de ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;

V- propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos.

Art. 6º. São direitos básicos do usuário:

I- participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II- obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III- acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV- proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V- atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI- obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a)horário de funcionamento das unidades administrativas;

b)serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c)acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d)situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;

Art. 7º. Será assegurada ao usuário a obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço e na internet por meio do site oficial da Câmara Municipal, especialmente sobre:

I- o horário de funcionamento das unidades administrativas;

II- os serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

III- o acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações; e

IV- a situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;

Art. 8º. São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Resolução.

Art. 9º. As manifestações dos usuários observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução, especialmente sobre:

I- recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II- emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o número de protocolo;

III- análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV- acompanhamento do pedido pela internet;

V- decisão administrativa final;

VI- ciência ao usuário, e

VII- satisfação do usuário.

Art. 10. As manifestações recebidas pela Ouvidoria do Legislativo serão encaminhadas às unidades envolvidas para que possam:

I- no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

II- no caso de denúncias: receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes do órgão ou entidade;

III- no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

IV- no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes; e

V- no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados da atividade ou do trabalho.

Parágrafo único. Em se tratando as manifestações de denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade, a Ouvidoria do Legislativo dará o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional para adoção das medidas cabíveis.

Art. 11. O não cumprimento do disposto do art. 10 desta Resolução sujeitará o dirigente de órgão ou entidade, setor ou servidor à apuração de sua responsabilidade, por meio dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação da Ouvidoria do Legislativo.

Art. 12. A manifestação do usuário poderá ser apresentada nos seguintes canais de comunicação:

I- por meio de formulário eletrônico, disponível no Sistema de Ouvidoria, através do site institucional;

II- por correspondência enviada para o endereço da Ouvidoria do Legislativo;

III- no Posto de Atendimento Presencial Exclusivo.

Art. 13. A identificação completa do usuário não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações.

§ 1º O anonimato será garantido quando solicitado, nos termos da Lei.

§ 2º A identificação do usuário seguirá a seguinte denominação:

I- identificada: quando o cidadão informa um meio de contato e autoriza sua identificação;

II- sigilosa: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação; e

III- anônima: quando o cidadão não informa um meio de contato.

§ 3º Entende-se como meio de contato, nos termos do § 2º deste artigo, o endereço, número de telefone e/ou celular e e-mail do usuário.

Art. 14. As manifestações recebidas pela Ouvidoria do Legislativo poderão ser complementadas pelo usuário por solicitação da Ouvidoria do Legislativo quando esta identificar que os subsídios são insuficientes para atendimento da demanda por parte da Administração.

Parágrafo único. As informações complementares deverão ser prestadas pelo usuário no prazo de 10 (dez) dias a contar da manifestação da Ouvidoria do Legislativo.

Art. 15. As manifestações dos usuários recebidas pela Ouvidoria do Legislativo serão analisadas e encerradas quando não for competência do Poder Legislativo, e encaminhadas ao órgão competente.

Art. 16. Caberá aos interlocutores as seguintes atribuições:

I- cumprir as manifestações no prazo previsto na respectiva demanda;

II- prestar esclarecimentos relacionados com o conteúdo das manifestações do usuário;

III- complementar as manifestações, quando solicitado pelo usuário.

SEÇÃO I

PROCEDIMENTO DAS DENÚNCIAS

Art. 17. As denúncias recebidas pela Ouvidoria do Legislativo serão objeto de averiguação, desde que contenham os seguintes requisitos mínimos:

I- identificação do órgão/entidade e/ou do servidor público do Poder Legislativo, cujo ato ou conduta tenha sido apontado irregular ou contrário à ética ou à moralidade; e

II- fundamentação mínima que possibilite a averiguação dos fatos relatados, descrita de forma clara, simples e objetiva.

Art. 18. As denúncias recebidas pela Ouvidoria do Legislativo, poderão ser encerradas quando:

I- não for da competência do Poder Legislativo

II- não apresentar elementos mínimos indispensáveis a sua apuração;

III- o denunciante:

a)deixar de expor os fatos conforme a verdade;

b)deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

c)agir de modo temerário; e

d)deixar de prestar as informações complementares no prazo de 10 (dez) dias.

SEÇÃO II

DOS PRAZOS

Art. 19. Na tramitação das manifestações recebidas devem ser observados os seguintes prazos:

I - 3 (três) dias para a Ouvidoria do Legislativo registrar no sistema as manifestações recebidas, quando não for possível fazer o registro on-line simultaneamente à manifestação;

II - 30 (trinta) dias para responder ao usuário do serviço público, prazo que poderá ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período;

Parágrafo único. A Ouvidoria do Legislativo poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por igual período.

SEÇÃO III

DA CARTA DE SERVIÇO

Art. 20. Os órgãos e entidades abrangidos por esta Resolução divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I- serviços oferecidos;

II- requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III- principais etapas para processamento do serviço;

IV- previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V- forma de prestação do serviço; e

VI- locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º deste artigo, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I- prioridades de atendimento;

II- previsão de tempo de espera para atendimento;

III- mecanismos de comunicação com os usuários;

IV- procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V- mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

SEÇÃO IV
DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 21. Os órgãos do Poder Legislativo deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I- satisfação do usuário com o serviço prestado;

II- qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III- cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV- quantidade de manifestações de usuários;

V- medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Art. 22. A pesquisa de satisfação será realizada uma vez ao ano e seus resultados estatísticos serão disponibilizados no site da administração na internet.

SEÇÃO V
DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 23. A Ouvidoria do Legislativo deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

Art. 24. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

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. 25. O relatório de gestão será:

I- encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence à unidade de ouvidoria; e

II- disponibilizado integralmente na internet.

CAPÍTULO III
DO OUVIDOR

Art. 26. O Ouvidor será servidor pertencente ao quadro deste Poder Legislativo, designado através de portaria pelo Presidente da Câmara Municipal.

§ 1º O servidor designado para atuar como Ouvidor do Poder Legislativo não perceberá gratificação.

§ 2º Em caso de férias ou afastamento superiores a 30 (trinta) será designado seu substituto.

Art. 27. O Ouvidor, no exercício de suas funções, deverá guardar sigilo referente a informações levadas a seu conhecimento nos casos em que a lei e o usuário expressamente o requerer.

Art. 28. Compete ao Ouvidor:

I– propor ao Secretário do Poder Legislativo a normatização do acesso ao Sistema de Ouvidoria, informando, padronizando e divulgando os seus procedimentos;

II- encaminhar a demanda apresentada ao sistema de ouvidoria à Secretaria competente, monitorando a providência adotada por ela;

III- responder ao usuário da ouvidoria no prazo legal, garantindo a celeridade da tramitação da demanda;

IV- atuar com transparência, humanidade, sensibilidade, integridade, imparcialidade, solidariedade e justiça, observando os princípios constitucionais;

V- propor medidas que aumentem a eficiência do serviço público municipal.

VI- propor aos órgãos do Poder Legislativo, bem como às entidades privadas, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais, com a ciência ou autorização do Secretário ao qual está substituindo;

VII- requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;

VIII- recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Poder Legislativo à população;

CAPÍTULO IV
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 29. A Ouvidoria elaborará seu regimento interno no prazo de 60 (sessenta) dias após a publicação desta Resolução será submetido à apreciação da Mesa Diretora que o instituirá por Ato da Mesa.

Art. 30. Esta Resolução, entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES
Palácio Ver. ANTONINO BENEVIDES
Sala das Sessões **LAURO FERNANDES PAMPLONA**

Caraúbas/RN, em 25 de maio de 2026.

Artur Regis Barreto
Vereador Presidente

Publicado por: Artur Regis Barreto
Homologado por: Artur Regis Barreto
Código Identificador: 62580315