



# **Câmara Municipal de Mossoró**

## **Palácio Rodolfo Fernandes**

Rua Idalino de Oliveira, S/N, Centro – CEP: 59600 - 135 – Mossoró / RN  
Fone: (84) 2140 - 9400 | (84) 2140 - 8329 – CNPJ: 08.208.597/0001-76

## **CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE MOSSORÓ**



# **Câmara Municipal de Mossoró**

## **Palácio Rodolfo Fernandes**

Rua Idalino de Oliveira, S/N, Centro – CEP: 59600 - 135 – Mossoró / RN  
Fone: (84) 2140 - 9400 | (84) 2140 - 8329 – CNPJ: 08.208.597/0001-76

### **APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Mossoró é um canal de comunicação direta entre o cidadão e o Poder Legislativo Municipal. Seu objetivo é assegurar o direito à informação, promover a transparência e fortalecer a participação na fiscalização e aprimoramento dos serviços públicos.

### **DOS OBJETIVOS DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Mossoró tem como principais objetivos receber e tratar as manifestações dos cidadãos — como sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias —, orientar sobre os procedimentos e os encaminhamentos adequados, acompanhar e responder às demandas apresentadas, assegurando retorno ao cidadão, além de promover a transparência e garantir o acesso à informação, conforme estabelece a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação). Também busca contribuir ativamente para a melhoria contínua dos serviços prestados pela Câmara, funcionando como instrumento de escuta qualificada e participação popular no controle e aperfeiçoamento da administração pública.

### **DOS SERVIÇOS OFERECIDOS**

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Mossoró oferece ao cidadão a possibilidade de registrar manifestações de diversas naturezas, como sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias, relacionadas aos serviços prestados pela instituição ou ao desempenho de seus agentes públicos. Cada manifestação é recebida, registrada, analisada e devidamente encaminhada ao setor competente para providências, com posterior retorno ao cidadão. A Ouvidoria também presta orientações sobre como proceder em casos que extrapolem a competência da Câmara, garantindo, assim, o correto direcionamento das demandas. Além disso, o órgão atua na sistematização das manifestações recebidas, gerando relatórios e indicadores que auxiliam na melhoria contínua dos serviços legislativos. Através



# Câmara Municipal de Mossoró

## Palácio Rodolfo Fernandes

Rua Idalino de Oliveira, S/N, Centro – CEP: 59600 - 135 – Mossoró / RN

Fone: (84) 2140 - 9400 | (84) 2140 - 8329 – CNPJ: 08.208.597/0001-76

desses serviços, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a transparência, o controle social e a valorização da cidadania.

### **DAS FORMAS DE ACESSO**

Os serviços da Ouvidoria da Câmara Municipal de Mossoró podem ser acessados de forma simples e gratuita por diferentes canais, de modo a garantir amplitude e facilidade de atendimento ao cidadão. As manifestações podem ser registradas presencialmente ou através dos canais de atendimentos.

### **DOS PADRÕES DE ATENDIMENTO**

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Mossoró compromete-se a prestar um atendimento baseado na cortesia, no respeito, na imparcialidade e na eficiência. As manifestações recebidas são tratadas com seriedade, seguindo critérios técnicos e éticos, assegurando o sigilo dos dados pessoais quando solicitado ou quando a natureza do caso assim exigir. A resposta ao cidadão será sempre clara, objetiva e fundamentada, com linguagem acessível e dentro do prazo legal de até **20 dias úteis**, prorrogável por igual período mediante justificativa. A Ouvidoria assegura que nenhum cidadão será penalizado por apresentar uma manifestação, salvo nos casos em que ficar comprovada a má-fé. Além disso, os atendimentos são registrados e monitorados, garantindo o acompanhamento das providências adotadas, promovendo assim a melhoria contínua dos serviços oferecidos pela Câmara.

### **DOS DIREITOS DO USUÁRIO**

O cidadão que utiliza os serviços da Ouvidoria da Câmara Municipal de Mossoró tem assegurados diversos direitos fundamentais, entre eles o direito à informação clara, precisa e acessível; à manifestação livre e respeitosa; à obtenção de resposta tempestiva, fundamentada e transparente sobre sua demanda; bem como à participação ativa na melhoria dos serviços públicos prestados. Além disso, é garantido o direito ao acompanhamento do trâmite da sua manifestação e à confidencialidade de seus dados pessoais, conforme previsto na Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Essa legislação assegura que



# Câmara Municipal de Mossoró

## Palácio Rodolfo Fernandes

Rua Idalino de Oliveira, S/N, Centro – CEP: 59600 - 135 – Mossoró / RN

Fone: (84) 2140 - 9400 | (84) 2140 - 8329 – CNPJ: 08.208.597/0001-76

todas as informações pessoais fornecidas pelo usuário serão utilizadas exclusivamente para o tratamento da manifestação e não poderão ser divulgadas ou compartilhadas sem seu consentimento, salvo por obrigação legal. A Ouvidoria respeita integralmente a privacidade do cidadão e compromete-se a adotar as medidas necessárias para proteger seus dados contra acessos não autorizados, vazamentos ou usos indevidos. Assim, o usuário tem o direito de ser ouvido, respeitado e protegido, reforçando o compromisso da Câmara com a ética, a transparência e os princípios constitucionais da administração pública.

### **DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO:**

O serviço prestado pela Ouvidoria da Câmara poderá ser realizado pela Internet, Correio, meio telefônico ou presencial.

**CORREIO ELETRÔNICO:** [ouvidoria@mossoro.rn.leg.br](mailto:ouvidoria@mossoro.rn.leg.br).

**ATENDIMENTO TELEFÔNICO:** 84 2140-9400

Segunda à Sexta-feira | 7h às 13h

**ATENDIMENTO PRESENCIAL:** Rua: Idalino de Oliveira, S/N / Centro Mossoró, RN CEP: 59600-135 | Segunda à Sexta-feira | 7h às 13h