



CÂMARA MUNICIPAL DE MOSSORÓ/RN

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

**CÂMARA MUNICIPAL DE MOSSORÓ | Palácio Rodolfo Fernandes
Rua Idalino de Oliveira, S/N – Centro – Mossoró/RN
CEP: 59600-135 | Telefone: (84) 2140-9400**



CÂMARA MUNICIPAL DE MOSSORÓ/RN

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Mossoró é o canal oficial de comunicação entre o cidadão e o Poder Legislativo Municipal, destinada ao recebimento, tratamento, acompanhamento e resposta das manifestações relacionadas aos serviços legislativos e administrativos da Câmara Municipal.

A Ouvidoria atua como instrumento permanente de participação social, transparência pública, controle social e aperfeiçoamento institucional, promovendo a aproximação entre a população e o Poder Legislativo.

Sua atuação é pautada pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, transparência, acessibilidade, boa-fé, proteção de dados pessoais, participação cidadã e respeito aos direitos do usuário dos serviços públicos.

Esta Carta de Serviços tem por finalidade informar ao cidadão os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso, os compromissos de atendimento, os direitos dos usuários e os canais oficiais de comunicação.

BASE LEGAL

A atuação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Mossoró fundamenta-se nas seguintes normas:

- Constituição Federal de 1988;
- Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Decreto Federal nº 7.724/2012;
- Lei Federal nº 13.460/2017 – Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos;
- Lei Complementar nº 101/2000 – Lei de Responsabilidade Fiscal;
- Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Lei Federal nº 14.129/2021 – Lei do Governo Digital;
- Lei Orgânica do Município de Mossoró;
- Resolução da Câmara Municipal de Mossoró que dispõe sobre a organização, estrutura e funcionamento da Ouvidoria;
- Resolução específica do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/e-SIC;
- Demais normas aplicáveis à transparência pública, proteção do usuário e participação cidadã.



CÂMARA MUNICIPAL DE MOSSORÓ/RN

O QUE É A OUVIDORIA

A Ouvidoria é o setor responsável por:

- Receber manifestações dos cidadãos;
- Analisar e encaminhar demandas aos setores competentes;
- Acompanhar providências adotadas;
- Responder ao usuário dentro dos prazos legais;
- Contribuir para a melhoria contínua dos serviços públicos;
- Promover a transparência e a participação popular.

A Ouvidoria atua com independência técnica, imparcialidade, ética e compromisso com o interesse público.

OBJETIVOS DA OUVIDORIA

São objetivos da Ouvidoria:

- Fortalecer a relação entre a Câmara Municipal e a sociedade;
- Garantir o direito à participação cidadã;
- Promover o controle social da administração pública;
- Aperfeiçoar os serviços prestados pela Câmara Municipal;
- Produzir informações gerenciais para melhoria institucional;
- Estimular a transparência pública;
- Assegurar atendimento acessível, humanizado e eficiente;
- Incentivar a cultura da integridade e da boa gestão pública.

SERVIÇOS OFERECIDOS

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A Ouvidoria recebe, registra, analisa, acompanha e responde manifestações relacionadas às atividades da Câmara Municipal.

Tipos de manifestações

Reclamação: Manifestação de insatisfação relacionada à prestação de serviços públicos ou à conduta de agentes públicos.

Denúncia: Comunicação de irregularidades, ilícitos, abusos ou violações de direitos.

Sugestão: Proposta de melhoria dos serviços, procedimentos ou atividades institucionais.

Elogio: Reconhecimento pela qualidade do atendimento, serviço prestado ou atuação de servidor ou setor.



CÂMARA MUNICIPAL DE MOSSORÓ/RN

Solicitação de Providências: Pedido relacionado à adoção de medidas administrativas no âmbito da Câmara Municipal.

Comunicação de Irregularidade: Relato anônimo contendo indícios mínimos de irregularidades.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC/e-SIC

A Ouvidoria atua de forma integrada ao Serviço de Informação ao Cidadão, SIC/e-SIC, orientando os usuários quanto aos pedidos de acesso à informação pública, nos termos da Lei de Acesso à Informação.

O cidadão poderá solicitar:

- Informações institucionais;
- Dados administrativos;
- Informações sobre contratos, despesas e receitas;
- Informações sobre atividades legislativas;
- Documentos públicos não sigilosos;
- Dados disponíveis em transparência ativa.

PLATAFORMA FALA.BR

A Câmara Municipal de Mossoró utiliza a plataforma oficial Fala.BR, disponibilizada pela Controladoria-Geral da União (CGU), como sistema integrado de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Por meio do Fala.BR, o cidadão pode:

- Registrar manifestações;
- Solicitar informações;
- Acompanhar protocolos;
- Consultar respostas;
- Complementar informações;
- Interpor recursos quando cabíveis.

Acesso:

<https://falabr.cgu.gov.br>

FORMAS DE ACESSO À OUVIDORIA

Os serviços da Ouvidoria são gratuitos e podem ser acessados pelos seguintes canais:

Atendimento Digital

Plataforma Fala.BR

<https://falabr.cgu.gov.br>



CÂMARA MUNICIPAL DE MOSSORÓ/RN

E-mail Institucional

ouvidoria@mossoro.rn.leg.br

Portal Institucional

<https://www.mossoro.rn.leg.br/ouvidoria>

Atendimento Presencial

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

Horário de Atendimento

Segunda à sexta-feira, das 8h às 13h.

OUVIDORIA ITINERANTE

A Ouvidoria poderá realizar ações itinerantes em:

- Bairros;
- Comunidades;
- Escolas;
- Universidades;
- Eventos públicos;
- Sessões legislativas;
- Projetos institucionais;
- Ações comunitárias.

As ações itinerantes têm como finalidade ampliar o acesso da população aos serviços da Ouvidoria e fortalecer a participação cidadã.

PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO

Recebimento das Manifestações

Nenhuma manifestação será recusada, salvo:

- Ausência total de elementos mínimos para análise;
- Conteúdo incompreensível;
- Manifesta impropriedade formal.



CÂMARA MUNICIPAL DE MOSSORÓ/RN

Complementação de Informações

Quando necessário, a Ouvidoria poderá solicitar complementação das informações apresentadas pelo usuário.

O prazo para complementação será de até 20 (vinte) dias. Durante esse período, o prazo de resposta ficará suspenso.

PRAZOS DE RESPOSTA

A Ouvidoria responderá às manifestações no prazo de até 30 (trinta) dias. Contados do recebimento da manifestação.

O prazo poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa.

PROTEÇÃO DE DADOS E SIGILO

A Ouvidoria assegura:

- Proteção dos dados pessoais;
- Tratamento sigiloso das denúncias;
- Resguardo da identidade do denunciante, quando cabível;
- Observância da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

As informações pessoais serão utilizadas exclusivamente para o tratamento da manifestação, sendo vedado o compartilhamento indevido.

DIREITOS DOS USUÁRIOS

São direitos do usuário:

- Receber atendimento adequado, respeitoso e acessível;
- Ser tratado com urbanidade e boa-fé;
- Obter resposta clara, objetiva e fundamentada;
- Acompanhar sua manifestação;
- Ter seus dados pessoais protegidos;
- Participar da melhoria dos serviços públicos;
- Apresentar manifestações sem exigência de justificativa;
- Receber orientação sobre os serviços da Câmara Municipal.



CÂMARA MUNICIPAL DE MOSSORÓ/RN

PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO

A Ouvidoria compromete-se a prestar atendimento:

- Com cortesia e imparcialidade;
- Com linguagem simples e acessível;
- Com ética, responsabilidade e transparência;
- Com observância dos prazos legais;
- Com respeito à dignidade do cidadão;
- Com acessibilidade e inclusão;
- Com proteção ao manifestante de boa-fé.

RELATÓRIOS E TRANSPARÊNCIA

A Ouvidoria elaborará relatórios periódicos contendo:

- Quantidade de manifestações;
- Tipos de demandas;
- Tempo médio de resposta;
- Assuntos recorrentes;
- Providências adotadas;
- Recomendações de melhoria;
- Dados estatísticos consolidados.

Os relatórios observarão a proteção de dados pessoais e a preservação das informações sigilosas.

CANAIS OFICIAIS DE COMUNICAÇÃO

OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE MOSSORÓ

Endereço:

Rua Idalino de Oliveira, S/N – Centro – Mossoró/RN

CEP: 59600-135

Telefone:

(84) 2140-9400

E-mail:

ouvidoria@mossoro.rn.leg.br

Portal Institucional:

<https://www.mossoro.rn.leg.br/ouvidoria>

Plataforma Oficial:

<https://falabr.cgu.gov.br>



CÂMARA MUNICIPAL DE MOSSORÓ/RN

Atendimento Presencial:
Segunda à sexta-feira, das 8h às 13h.

COMPROMISSO INSTITUCIONAL

A Câmara Municipal de Mossoró reafirma seu compromisso com:

- A transparência pública;
- O fortalecimento da cidadania;
- A participação popular;
- A integridade administrativa;
- O respeito aos direitos do usuário;
- A melhoria contínua dos serviços públicos.

A Ouvidoria atua como instrumento permanente de escuta qualificada da população, contribuindo para uma gestão pública mais eficiente, democrática, acessível e participativa.