

CARTA de Serviços



CÂMARA MUNICIPAL DE
PARNAMIRIM
A CASA DO POVO

Ouvidoria

CÂMARA MUNICIPAL DE PARNAMIRIM



1ª EDIÇÃO | FEVEREIRO 2024

CÂMARA MUNICIPAL DE PARNAMIRIM

MESA DIRETORA

PRESIDENTE: Wolney França (PSC)
1º VICE-PRESIDENTE: Michael Borges (Avante)
2º VICE-PRESIDENTE: Thiago Fernandes (Solidariedade)
1º SECRETÁRIO: Gustavo Negócio (Republicanos)
2ª SECRETÁRIA: Carol Pires (DEM)

VEREADORES(AS)

Afrânio Bezerra (Avante)	- (84) 99896-0126
Binho de Ambrósio (Solidariedade)	- (84) 99896-0094
Carol Pires (União Brasil)	- (84) 99896-0091
César Maia (PSD)	- (84) 99896-0050
Eder Queiroz (PSC)	- (84) 99896-0122
Fativan Alves (PSD)	- (84) 99896-0140
Gabriel César (PL)	- (84) 99896-0164
Gustavo Negócio (PRB)	- (84) 99896-0053
Irani Guedes (PRB)	- (84) 99896-0089
Léo Lima (PSC)	- (84) 99896-0031
Marquinhos da Climep (AVANTE)	- (84) 99896-0163
Michael Borges (Avante)	- (84) 99896-0204
Prof. Diego (PSL)	- (84) 99896-0127
Prof. Italo (PSDB)	- (84) 99896-0120
Rhalessa de Clênio (PTB)	- (84) 99896-0039
Thiago Fernandes (Solidariedade)	- (84) 99896-0136
Vavá Azevedo (PP)	- (84) 99896-0137
Wolney França (PSC)	- (84) 99896-0188

CONTATO

Av. Castor Vieira Régis, S/No, Cohabinal, Parnamirim/RN - CEP: 59140-670
Instagram: @camaraparnamirim
Facebook: @camaramunicipaldeparnamirim
Youtube: @CamaraMunicipaldeParnamirim

OUIDORIA

Maria Edinara Mesquita Bueno
Luan Victor Ribeiro de Oliveira

CONTATO

Av. Castor Vieira Régis, S/N, Cohabinal, Parnamirim/RN - CEP: 59140-670
E-mail: ouvidoria@parnamirim.rn.leg.br | (84) 99896-0052
App: mobbycidade.com (Câmara Conecta)
Site: parnamirim.rn.leg.br;
E-sic : <https://cmparnamirim.1doc.com.br/b.php?pg=wp/detalhes&itd=7>
Funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h.

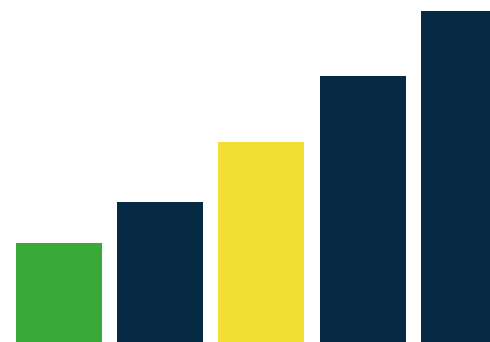
EXPEDIENTE

Diagramação: Cida Ramos e Vivi Orlando
Fotos: Ascom CMP



SUMÁRIO

Apresentação	4
Sobre a carta de serviços	4
Sobre a ouvidoria pública da CMP	5
Atribuições da ouvidoria	6
Tipos de demandas	8
Fluxo para o tratamento das demandas	9
Prazos para recebimento da resposta	12
Canais de atendimento	13



APRESENTAÇÃO

Sobre a Carta de Serviços

A Carta de Serviços ao Usuário, estabelecida pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, representa um repositório abrangente de todos os serviços oferecidos pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Parnamirim. Ela tem como propósito principal informar os usuários sobre o funcionamento dos serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos assumidos pela Ouvidoria. Essa iniciativa não apenas atende a padrões regulatórios, mas também se revela como um meio eficaz de aprimorar o serviço público.

Além da função educativa e informativa, a Carta de Serviços desempenha uma função gerencial, possibilitando que os usuários tenham parâmetros para verificar e cobrar o cumprimento dos padrões de qualidade dos serviços prestados, gerando um ciclo de melhoria contínua. A mudança de referencial proposta pela Carta de Serviços prioriza o atendimento ao cidadão e incentiva a sua participação no monitoramento do serviço público. Essa abordagem, direcionada para uma gestão por resultados, impacta positivamente a instituição e a sociedade, proporcionando clareza e compreensão a respeito dos serviços prestados.





Sobre a Ouvidoria Pública da Câmara Municipal de Parnamirim

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Parnamirim é um órgão instituído pela Lei Complementar nº 155/2019, que desempenha um papel fundamental na efetivação da cidadania, proporcionando a participação ativa da sociedade na gestão pública. Sua função principal é oferecer canais diretos de comunicação para que os cidadãos possam registrar elogios, reclamações, sugestões – inclusive a respeito da simplificação de um serviço público –, solicitações, denúncias e pedidos de acesso à informação relacionados às atribuições do Poder Legislativo Municipal.

A transparência e a participação cidadã são elementos essenciais no trabalho da Ouvidoria. Ao proporcionar um contato direto e desburocratizado entre os cidadãos e a administração pública, ela atua como um mecanismo eficaz de integração social e busca fortalecer a confiança da sociedade na Instituição. Essa interação contribui para a tomada de decisões, a elaboração de políticas públicas e a fiscalização dos serviços, promovendo, assim, adequação e eficiência na atuação administrativa.



ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

- Orientar o cidadão a respeito dos canais disponíveis para envio da sua manifestação ou solicitação de informação;
- Receber e registrar pedido de acesso à informação, solicitação, reclamação, sugestão, elogio, simplifique e denúncia, observando o prazo de resposta;
- Promover o acolhimento das manifestações bem como, quando necessário, o seu encaminhamento à unidade de apuração responsável;
- Zelar pela observância, economicidade e publicidade, atuando na defesa dos direitos do cidadão junto ao Legislativo Municipal;
- Propor à Presidência da Câmara providências que entender necessárias ao aperfeiçoamento institucional do Poder Legislativo Municipal;
- Receber denúncias de ato de improbidade administrativa e de irregularidades praticadas por agentes políticos e servidores públicos do Poder Público Municipal;
- Acolher as manifestações e realizar o seu encaminhamento à unidade de apuração responsável, quando necessário;
- Realizar o acompanhamento das manifestações recebidas, observando seu trâmite até a conclusão;
- Sugerir medidas para a preservação e a defesa do interesse público, conforme o caso;
- Contribuir para garantir os direitos individuais e coletivos dos munícipes, como também para a formulação de propostas que aperfeiçoem o atendimento à população no âmbito municipal;



ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

- Proteger os dados pessoais, resguardando o sigilo da fonte, exceto nos casos em que forem obrigados a divulgá-los por previsão legal;
- Elaborar, publicar e apresentar, anualmente, à Presidência, relatório circunstanciado das atividades da Ouvidoria;
- Promover a participação do usuário na Administração Pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- Propor, fundamentado nos relatórios elaborados, o aperfeiçoamento na prestação dos serviços da Câmara Municipal;
- Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos;
- Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações recebidas que não forem pertinentes a esta ouvidoria;
- Exercer as atribuições relativas ao Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC), de que trata o art. 9º do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;
- Receber e encaminhar o pedido de acesso à informação para a unidade responsável pelo seu fornecimento, quando couber;
- Arquivar, de forma fundamentada, manifestação ou solicitação recebida e não acolhida.



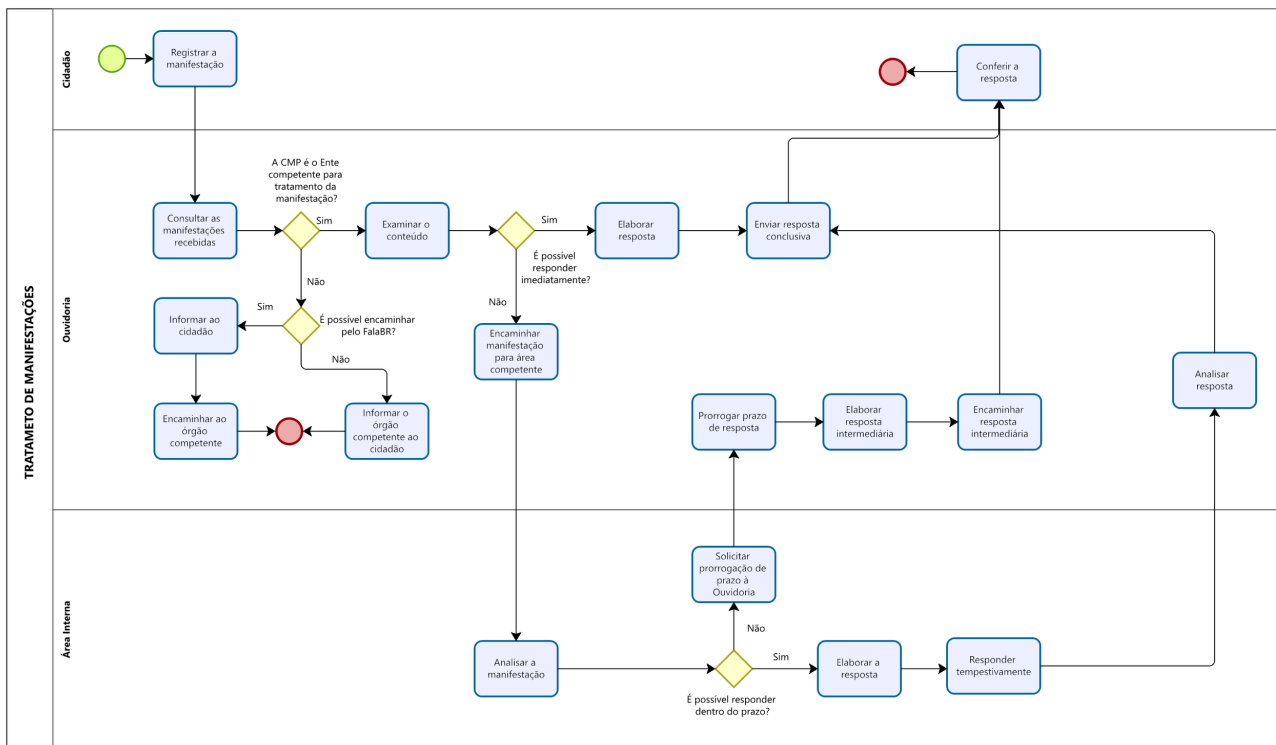
TIPOS DE DEMANDAS

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Parnamirim/RN é competente para receber as seguintes demandas:

- **Solicitação de Acesso à Informação:** pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pela Câmara Municipal de Parnamirim, Lei nº 12.527/2011, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação-LAI);
- **Denúncia:** comunicação de um ato ilícito praticado contra a Administração Pública;
- **Elogio:** manifeste sua satisfação com a fiscalização ou serviços prestados pela Câmara Municipal de Parnamirim;
- **Reclamação:** manifeste sua insatisfação com a fiscalização ou serviços prestados pela Câmara Municipal de Parnamirim;
- **Solicitação:** peça esclarecimento, orientação, informação, prestação de serviço ou providência sobre matéria relativa à atuação da Câmara Municipal de Parnamirim;
- **Sugestão:** envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços prestados pela Câmara Municipal de Parnamirim;
- **Simplifique:** sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público;
- **Comunicação:** envie informações sobre ato ilícito ou prática de irregularidades por agentes públicos, bem como de atos ilegais que precisam da atuação da Câmara Municipal. Ao realizar a comunicação de irregularidades, você pode manter sua identidade em segredo.

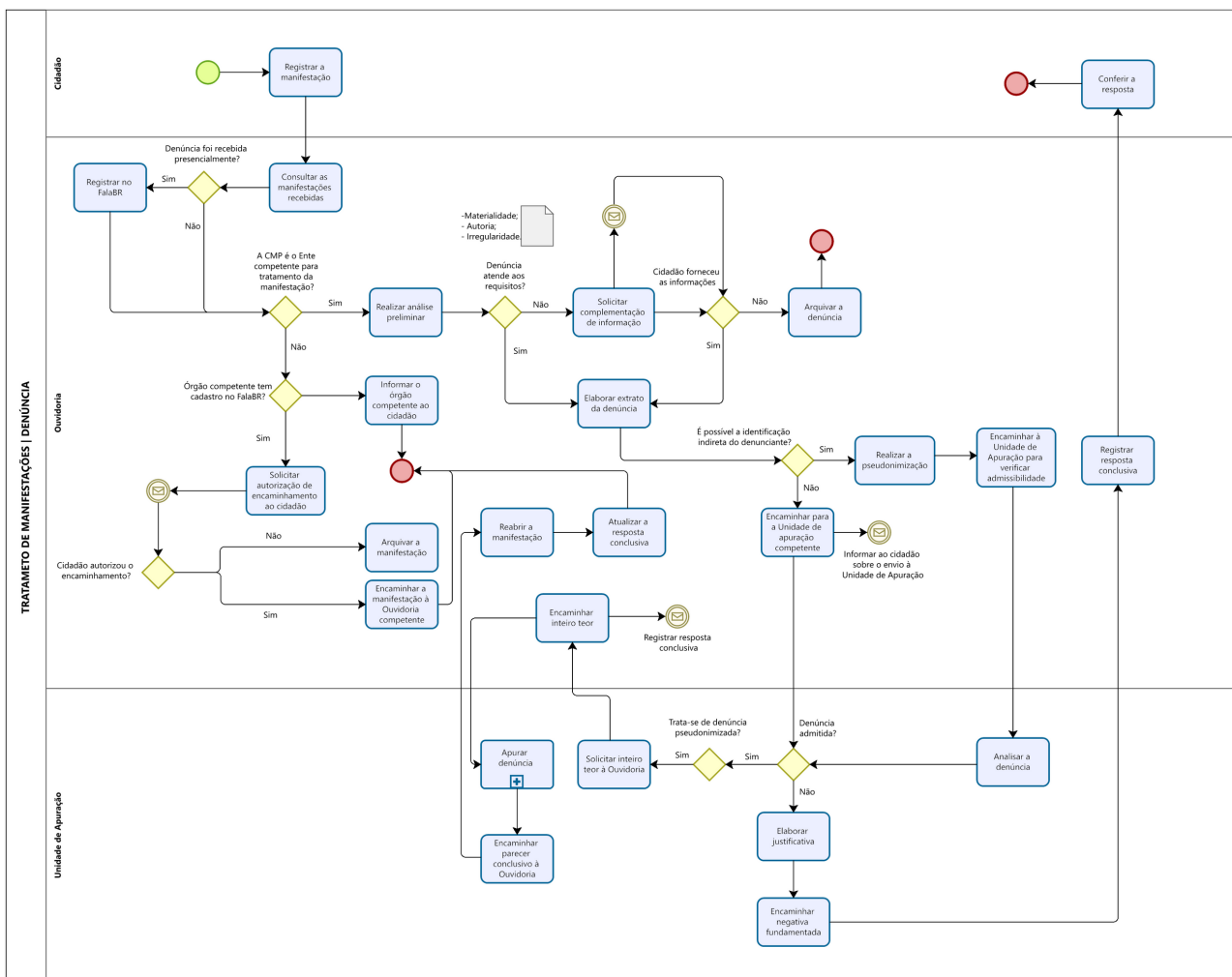
FLUXO PARA O TRATAMENTO DAS DEMANDAS

1. Tratamento de Manifestações



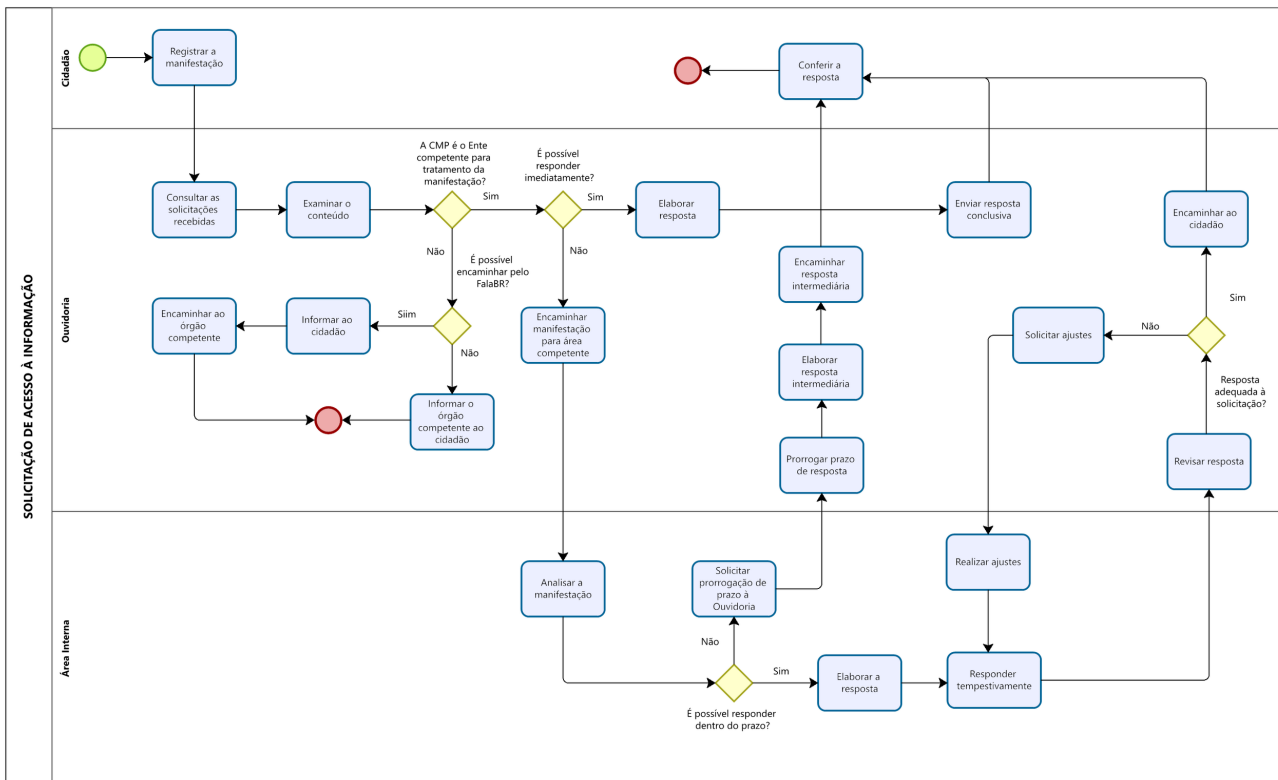
FLUXO PARA O TRATAMENTO DAS DEMANDAS

2. Tratamento de Manifestações - Denúncia



FLUXO PARA O TRATAMENTO DAS DEMANDAS

3. Solicitação de acesso à informação



PRAZOS PARA RECEBIMENTO DA RESPOSTA

- **Acesso à Informação:** até 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 (dez) dias.
- **Demais manifestações:** até 30 dias, podendo ser prorrogado por igual período.





CANAIS DE ATENDIMENTO



(84) 99896-0052



ouvidoria@parnamirim.rn.leg.br



[https://falabr.cgu.gov.br/publico/RN/
Manifestacao/RegistrarManifestacao](https://falabr.cgu.gov.br/publico/RN/Manifestacao/RegistrarManifestacao)

Presencial:

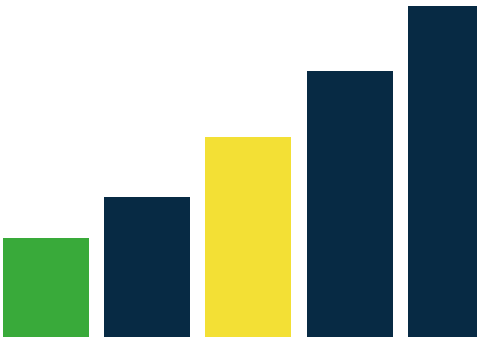
Câmara Municipal de Parnamirim/RN, localizada na Av.
Castor Vieira Régis, s/nº, Cohabinal, Parnamirim

Horário de atendimento:

das 8h às 12h, exceto feriados.

Via Postal:

Av. Castor Vieira Régis, s/nº, Cohabinal, Parnamirim-RN,
CEP: 59140-670.





Av. Castor Vieira Régis, s/nº , Cohabinal, Parnamirim  [\(84\) 99896-0169](tel:(84)99896-0169)



[camaramunicipaldeparnamirim](https://www.facebook.com/camaramunicipaldeparnamirim)



www.parnamirim.leg.br



[@CamaraMunicipaldeParnamirim](https://www.youtube.com/@CamaraMunicipaldeParnamirim)



[@camaraparnamirim](https://www.instagram.com/camaraparnamirim)