



# **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

## **Primeira edição**



**MESA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL**

BIÊNIO 2023/2024

**Presidência da Câmara Municipal**

- Alyson Wagner de Oliveira

**Vice-presidente**

João Dantas Filho

**2º Vice-Presidente**

Zenilda Salústio da Costa M. Bezerra

**Primeiro secretário(a)**

Evaneide Araújo de Sousa Mendonça

**Segundo secretário(a)**

Josivan Alves Pereira

**Elaboração de conteúdo da Carta de Serviços**

Walquiria de Souza Araújo

**Controladoria**

Gillyard da Silva Santos e Edione Suzane da Silva

**Assessoria e Transparência**



# SUMÁRIO

<b>1 Apresentação</b>	<b>01</b>
<b>2 O que é Poder Legislativo?</b>	<b>02</b>
<b>3 Câmara Municipal de Parelhas</b>	<b>03</b>
<b>4 Organograma da Câmara Municipal de Parelhas - RN</b>	<b>04</b>
<b>5 Identidade organizacional</b>	<b>05</b>
<b>6 Funções e competência da Câmara Municipal de Parelhas - RN</b>	<b>06</b>
<b>7 Sessões Legislativas</b>	<b>08</b>
<b>8 Transmissão da sessões ao vivo</b>	<b>09</b>
<b>9 Serviços oferecidos ao usuário</b>	<b>09</b>
<b>10 Ouvidoria</b>	<b>13</b>



## 1 Apresentação

A Carta de Serviços ao Usuário trata-se de um importante instrumento de transparência, comunicação e controle social estabelecido pela Câmara Municipal de Parelhas, através da Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017. Seu propósito principal é fornecer informações detalhadas aos cidadãos sobre os serviços oferecidos pela instituição, visando facilitar o acesso do mesmo às informações e aos serviços colocados à sua disposição, bem como a forma de acessá-los e os respectivos horários de atendimento. Assim como as orientações sobre como acessar esses serviços, capacitando os cidadãos a exercerem seus direitos e acompanhar de perto sua execução.

Além disso, a **carta de serviços ao usuário** facilita o acesso ao cidadão, ajudando-o a desempenhar um papel fundamental no contato direto e desburocratizado com o órgão público, facilitando e impulsionando a efetivação do controle social, que se operacionaliza mediante a interação da sociedade com o Legislativo na tomada de decisões, na elaboração das políticas públicas, bem como na fiscalização dos serviços prestados, com evidente contribuição para a adequação e eficiência da atuação administrativa.

Em suma, a **carta de serviços ao usuário** da Câmara Municipal de Parelhas é um recurso essencial que promove a transparência, a cidadania ativa e o aprimoramento dos serviços públicos, ao mesmo tempo em que fornece orientações claras sobre como os cidadãos podem acessar e utilizar os serviços oferecidos pelo Poder Legislativo Municipal.



## 2 O que é Poder Legislativo?

Em um sistema democrático, o Poder Legislativo é uma das três esferas fundamentais. Este, tem a responsabilidade de criar e aprovar leis que regem uma nação ou uma subdivisão do país, como estados, Distrito Federal e municípios, assim como de fiscalizá-las. Este poder é independente e possui uma estrutura específica para o exercício de suas funções constituídas pela Carta Magna da nossa Federação.

Em cada ente federado do Brasil, o Poder Legislativo se configura de maneira distinta:

**Na União**, o Poder Legislativo é representado pelo Congresso Nacional, que é dividido em duas Casas de Leis, a Câmara dos Deputados, composta atualmente por 513 deputados federais. E o Senado Federal, atualmente comporta 81 senadores.

**Nos Estados**, o Poder Legislativo é representado pelas Assembleias Legislativas e seus deputados estaduais. Cada estado brasileiro possui sua própria Assembleia Legislativa, composta por deputados estaduais eleitos.

**No Distrito Federal**, a estrutura legislativa na Câmara Legislativa é composta por deputados distritais. Esta instância governa especificamente o Distrito Federal, onde está localizada a capital do Brasil, Brasília.

**Nos Municípios**, o Poder Legislativo é representado pelas Câmaras Municipais, compostas por vereadores, cujo número de Edis varia em decorrência de diferentes pontos. Cada município possui sua própria Câmara Municipal, que é responsável por criar e aprovar leis locais, bem como fiscalizar as ações do poder executivo municipal.

Em resumo, o Poder Legislativo desempenha um papel fundamental na criação e aprovação de leis, limitado ao nível de governo a que pertence, garantindo a representação e a participação dos cidadãos na elaboração das normas que regem a sociedade e a administração pública.



### 3 Câmara Municipal de Parelhas

O Poder Legislativo Municipal cumpre um papel imprescindível para a cidade, pois desempenha duas funções primordiais na sociedade: legislar sobre os assuntos de interesse local e fiscalizar a aplicação dos recursos públicos pelo Poder Executivo.

Nesse contexto, a Câmara Municipal de Parelhas discute e vota propostas e projetos referentes a todas as áreas de interesse da sociedade parelhense como: educação, saúde, transporte, segurança, meio ambiente, habitação, entre outras, e também fiscaliza o emprego dos recursos nesses.

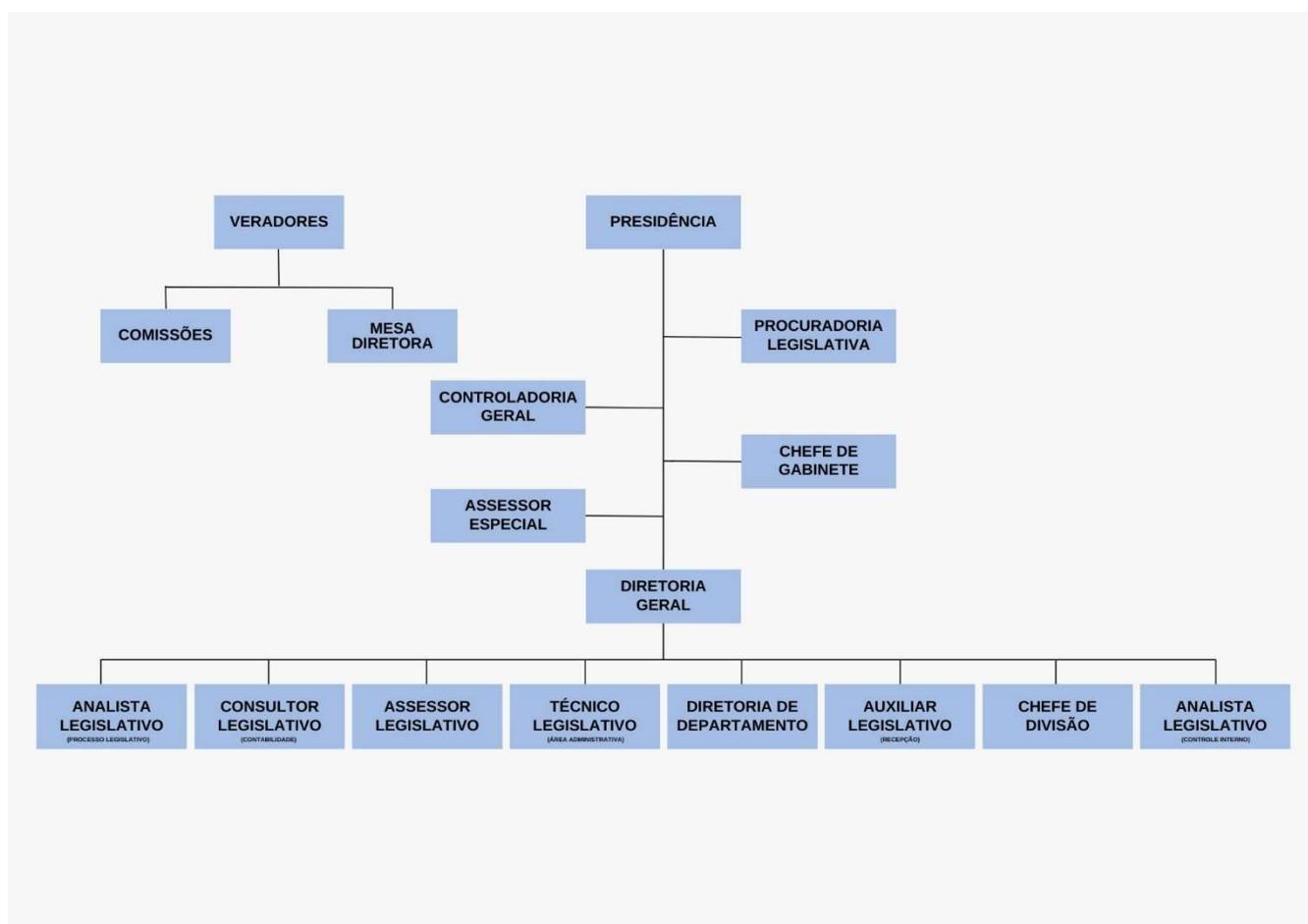
De acordo com o estabelecido a Constituição Federal de 1988, a Constituição Estadual do Rio Grande do Norte e a Lei Orgânica do Município de Parelhas, a composição do Parlamento é formada por 11 (onze) vereadores, eleitos para mandato de 4 (quatro) anos, através de voto popular.

O Poder Legislativo é um pilar central do regime de democracia representativa, tendo os legisladores o poder de representar os cidadãos e onde esses mesmos cidadãos podem estabelecer contato direto com seus representantes, expressar suas opiniões, fazer reivindicações e contribuir ativamente para o processo democrático.

Em resumo, a Câmara de Vereadores desempenha um papel crucial na vida municipal, permitindo que os cidadãos exerçam sua cidadania de maneira prática e participativa, contribuindo para a construção de políticas públicas que atendam às necessidades da comunidade local.



## 4 Organograma da Câmara Municipal de Parelhas - RN





## 5 Identidade organizacional

A identidade organizacional da Câmara Municipal de Parelhas é o conjunto de definições que expressam os objetivos do Órgão e seus diferenciais de forma resumida.

A identidade organizacional da Câmara Municipal de Parelhas é composta por sua visão, missão e valores, competências essenciais para atingir o seu objetivo que é o bem comum da sociedade. Por isso, tais competências foram assim definidas:

**Missão:** A missão da Câmara Municipal é representar o povo parelhense, legislando e fiscalizando a administração pública com ética e transparência, visando promover o desenvolvimento municipal.

**Visão:** A visão da Câmara Municipal é consolidar-se como referência em legislação, fiscalização e gestão transparente nos âmbitos municipal e estadual.

**Valores:** Os valores que direcionam a atuação da Câmara Municipal incluem:

- Ética: Pautando suas ações em princípios éticos, agindo de forma moral e justa.
- Espírito de equipe: trabalhando de forma colaborativa para alcançar objetivos comuns.
- Buscar pela excelência na prestação de serviços aos munícipes.
- Transparência: Assegurando que as ações e processos sejam acessíveis e compreensíveis pela comunidade;
- Legalidade: pautar-se na lei em sentido amplo, abrangendo qualquer tipo de norma, desde a Constituição Federal até os atos administrativos normativos
- Pluralismo: o reconhecimento da diversidade.
- Responsabilidade social: tendo em conta, nos seus próprios objetivos, o ambiente, a comunidade onde está inserida e o capital humano.
- Respeito: Valorizando e respeitando a diversidade e os direitos de todos os envolvidos.



Esses princípios fundamentais guiam o trabalho da Câmara Municipal de Santana do Seridó, proporcionando uma direção clara e um compromisso com a melhoria da qualidade de vida e o bem-estar dos cidadãos locais.

## **6 Funções e Competência da Câmara Municipal de Parelhas - RN**

À Câmara Municipal, além da fiscalização financeira e orçamentária, compete manter o controle integrado com o Executivo, da fiscalização do cumprimento das metas definidas pelo Plano Plurianual e Programas de Governo e a verificação da legalidade dos atos praticados pela Administração Local. Suas funções abrangem:

### **Função legislativa:**

Esta função envolve a tomada de decisões por meio da criação de diversos tipos de leis, como emendas à Lei Orgânica Municipal, Leis Complementares, Leis Ordinárias, Decretos Legislativos, Resoluções e Portarias Administrativas. As leis elaboradas cobrem uma ampla gama de questões de competência do Município.

### **Funções de fiscalização financeira, orçamentária e patrimonial:**

A Câmara exerce um papel crucial no controle das finanças, orçamento e patrimônio do Município. Isso inclui supervisionar a execução do orçamento e realizar o julgamento das contas do Prefeito e do Presidente da Câmara Municipal, em colaboração com o auxílio do Tribunal de Contas do Estado.

### **Função de controle externo do Executivo:**

Além de suas funções legislativas, a Câmara atua no controle das atividades



político-administrativas do Executivo, avaliando aspectos como legalidade, moralidade, impessoalidade, publicidade e eficiência na administração pública.

### **Função julgadora:**

A Câmara possui a responsabilidade de julgar o Prefeito e os Vereadores em casos de infrações político-administrativas estabelecidas por lei, garantindo a responsabilização adequada quando necessário.

### **Função de organização e administração de assuntos internos:**

A Câmara é encarregada de gerenciar sua própria estrutura organizacional e funcional, incluindo a regulamentação regimental de todas as atividades internas. Isso assegura o funcionamento eficiente e ordenado das atividades legislativas.

### **Função de gestão de assuntos da economia interna:**

A Câmara é responsável por executar, controlar e gerenciar seu próprio orçamento, considerando sua estrutura administrativa e os serviços auxiliares necessários para o cumprimento de suas funções.

Em conjunto, essas funções demonstram a relevância e o papel essencial da Câmara Municipal no sistema de governança local, assegurando a representação dos interesses da comunidade, a fiscalização dos poderes executivos e a promoção de uma administração pública transparente, responsável e eficaz no âmbito municipal.



## 7 Sessões Legislativas

A Câmara Municipal de Parelhas tem três tipos de Sessões legislativas:

**Ordinárias** - são realizadas semanalmente às quintas-feiras, com início às 15:00 horas, nos períodos compreendidos entre 15 de fevereiro a 30 de junho para o primeiro período legislativo. E de 1º de agosto a 15 de dezembro para o segundo período legislativo.

**Extraordinárias** – são realizadas a qualquer dia da semana e a qualquer hora, inclusive domingos e feriados. As mesmas são convocadas com antecedência mínima de 02 (dois) dias conforme regimento interno, mediante comunicação do Presidente da Câmara a todos os Vereadores.

**Solenes** - são aquelas destinadas à homenagens, concessão de honrarias, instalação de Legislatura e posse dos Vereadores, do Prefeito e do Vice-Prefeito. Podendo ser realizadas fora do recinto da Câmara, as sessões solenes serão convocadas pelo Presidente ou por deliberação da Câmara para o fim específico que lhes for determinado.

Pelo determinado no art. 203 do regimento interno da Casa Legislativa, qualquer cidadão poderá assistir às sessões da Câmara, na parte do recinto que lhe é reservada, desde que:

- I – Apresente-se decentemente trajado;
- II – Não porte armas;
- III – Conserve-se em silêncio durante os trabalhos;
- IV – Não manifeste apoio ou desaprovação ao que se passa em Plenário;
- V – Respeite os Vereadores;
- VI – Atenda as determinações da Mesa.



## 8 Transmissão da sessões ao vivo

As sessões da Câmara Municipal de Parelhas são transmitidas ao vivo por meio do canal do Poder Legislativo no youtube e também pela Rádio Rural AM de Parelhas. Além disso, as sessões são gravadas em vídeo, permitindo que sejam assistidas a qualquer momento, mesmo após seu encerramento. Essas gravações ficam disponíveis na página do Poder Legislativo em <https://www.parelhas.rn.leg.br/> com link direto para o canal supracitado.

## 9 Serviços oferecidos ao usuário

<b>DEPARTAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS:</b>	
O Departamento de Licitações e Contratos é responsável por gerenciar processos de aquisição pública. Suas tarefas incluem a elaboração de editais, análise de propostas, condução de processos licitatórios, celebração de contratos, monitoramento do cumprimento contratual e manutenção de registros. Essa função visa garantir transparência, competitividade e eficiência nas compras públicas, contribuindo para a gestão adequada dos recursos públicos.	
<b>Requisitos</b>	Nenhum
<b>Quem pode acessar?</b>	Cidadão interessado
<b>Prazo máximo para resposta</b>	Imediato, ou após 7 dias úteis.
<b>Forma de atendimento e acesso</b>	Eletrônico ou presencial
<b>Local / Horário de atendimento</b>	A Câmara Municipal de Parelhas está localizada na Praça Arnaldo Bezerra, 82, Centro. O horário de atendimento ao público é de segunda à sexta das 07:00 horas às 13:00 horas Telefone: 84 3471-3474 Email: <a href="mailto:ouvidoria.cmparelhas@gmail.com">ouvidoria.cmparelhas@gmail.com</a> Site: <a href="https://parelhas.rn.leg.br/">https://parelhas.rn.leg.br/</a> para mais informações.



### DEPARTAMENTO ORÇAMENTÁRIO E FINANCEIRO:

O Departamento Orçamentário e Financeiro é responsável pela gestão e controle das finanças públicas no âmbito do Poder Legislativo. Suas competências incluem a elaboração do orçamento, controle de despesas, prestação de contas, gestão de recursos financeiros e a garantia de que os gastos estejam em conformidade com as regulamentações financeiras e orçamentárias estabelecidas. Além disso, o departamento monitora a execução orçamentária, elabora relatórios financeiros e assegura o cumprimento das obrigações fiscais.

<b>Requisitos</b>	Nenhum
<b>Quem pode acessar?</b>	Cidadão interessado
<b>Prazo máximo para resposta</b>	Imediato, ou após 7 dias úteis.
<b>Forma de atendimento e acesso</b>	Eletrônico ou presencial
<b>Local / Horário de atendimento</b>	A Câmara Municipal de Parelhas está localizada na Praça Arnaldo Bezerra, 82, Centro. O horário de atendimento ao público é de segunda à sexta das 07:00 horas às 13:00 horas Telefone: 84 3471-3474 Email: ouvidoria.cmparelhas@gmail.com Site: <a href="https://parelhas.rn.leg.br/">https://parelhas.rn.leg.br/</a> para mais informações.

### DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO:

O Departamento Administrativo é encarregado de coordenar as atividades administrativas internas da instituição. Suas competências incluem a gestão de pessoal, aquisição de materiais e serviços, manutenção das instalações, registro de documentos e processos internos. Além disso, o departamento supervisiona o cumprimento das regulamentações internas, garantindo a eficiência e funcionamento adequado da Câmara.

<b>Requisitos</b>	Nenhum
<b>Quem pode acessar?</b>	Cidadão interessado
<b>Prazo máximo para resposta</b>	Imediato, ou após 7 dias úteis.
<b>Forma de atendimento e acesso</b>	Eletrônico ou presencial
<b>Local / Horário de atendimento</b>	A Câmara Municipal de Parelhas está localizada na Praça Arnaldo Bezerra, 82, Centro. O horário de atendimento ao público é de segunda à sexta das 07:00 horas às 13:00 horas Telefone: 84 3471-3474 Email: ouvidoria.cmparelhas@gmail.com Site: <a href="https://parelhas.rn.leg.br/">https://parelhas.rn.leg.br/</a> para mais informações.



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**PARELHAS**

#### CONTROLADORIA:

A Controladoria de uma Câmara Municipal é responsável por monitorar e fiscalizar as atividades financeiras, orçamentárias e contábeis da instituição. Suas competências incluem a auditoria interna, o controle de despesas, a avaliação de conformidade com as leis e regulamentos, a prevenção de irregularidades, e a promoção da transparência e responsabilidade na gestão de recursos públicos. A Controladoria também é encarregada de fornecer relatórios e recomendações para melhorias na eficiência e na gestão dos recursos da Câmara Municipal.

<b>Requisitos</b>	Nenhum
<b>Quem pode acessar?</b>	Cidadão interessado
<b>Prazo máximo para resposta</b>	Imediato, ou após 7 dias úteis.
<b>Forma de atendimento e acesso</b>	Eletrônico ou presencial
<b>Local / Horário de atendimento</b>	A Câmara Municipal de Parelhas está localizada na Praça Arnaldo Bezerra, 82, Centro. O horário de atendimento ao público é de segunda à sexta das 07:00 horas às 13:00 horas Telefone: 84 3471-3474 Email:ouvidoria.cmparelhas@gmail.com Site: <a href="https://parelhas.rn.leg.br/">https://parelhas.rn.leg.br/</a> para mais informações.

#### PROCURADORIA LEGISLATIVA:

A Assessoria Jurídica de uma Câmara Municipal oferece suporte legal e assessoria aos vereadores e à própria instituição. Suas competências incluem a análise de projetos de lei, pareceres jurídicos, assessoria em processos legislativos, garantia de conformidade com a legislação, representação legal, e aconselhamento jurídico em questões administrativas e legislativas. Além disso, a Assessoria Jurídica auxilia na interpretação e aplicação das leis e regulamentos, assegurando que as atividades da Câmara estejam em conformidade com as normas legais.

<b>Requisitos</b>	Nenhum
<b>Quem pode acessar?</b>	Cidadão interessado
<b>Prazo máximo para resposta</b>	15 dias úteis.
<b>Forma de atendimento e acesso</b>	Presencial
<b>Local / Horário de atendimento</b>	A Câmara Municipal de Parelhas está localizada na Praça Arnaldo Bezerra, 82, Centro. O horário de atendimento ao público é de segunda à sexta das 07:00 horas às 13:00 horas Telefone: 84 3471-3474 Email:ouvidoria.cmparelhas@gmail.com Site: <a href="https://parelhas.rn.leg.br/">https://parelhas.rn.leg.br/</a> para mais informações.



### ASSESSORIA LEGISLATIVA CONTÁBIL:

A Assessoria Contábil de uma Câmara Municipal desempenha um papel essencial na gestão financeira e orçamentária. Suas competências incluem a elaboração e análise de relatórios financeiros, acompanhamento do orçamento, registro e controle de despesas, gestão de contas, prestação de contas, e garantia de conformidade com normas contábeis e regulamentações. Além disso, auxilia na elaboração do plano de contas, na auditoria financeira, e na orientação sobre a utilização eficiente dos recursos públicos, contribuindo para a transparência e responsabilidade na gestão financeira da Câmara.

<b>Requisitos</b>	Nenhum
<b>Quem pode acessar?</b>	Cidadão interessado
<b>Prazo máximo para resposta</b>	15 dias úteis.
<b>Forma de atendimento e acesso</b>	Presencial
<b>Local / Horário de atendimento</b>	A Câmara Municipal de Parelhas está localizada na Praça Arnaldo Bezerra, 82, Centro. O horário de atendimento ao público é de segunda à sexta das 07:00 horas às 13:00 horas Telefone: 84 3471-3474 Email:ouvidoria.cmparelhas@gmail.com Site: <a href="https://parelhas.rn.leg.br/">https://parelhas.rn.leg.br/</a> para mais informações.

### CONVÊNIO COM O ITEP:

A emissão de RG (Registro Geral) - identidade na Câmara Municipal contribui na promoção da cidadania, facilitando o acesso a serviços governamentais e o exercício de direitos democráticos. Além disso, estreita os laços entre a instituição e a comunidade, viabiliza a participação em programas sociais e reforça o compromisso com a transparência ao garantir a devida identificação dos cidadãos.

<b>Requisitos</b>	Nenhum
<b>Quem pode acessar?</b>	Cidadão interessado
<b>Prazo máximo para resposta</b>	Imediato, ou após 7 dias úteis
<b>Forma de atendimento e acesso</b>	Presencial
<b>Local / Horário de atendimento</b>	A Câmara Municipal de Parelhas está localizada na Praça Arnaldo Bezerra, 82, Centro. O horário de atendimento ao público é de segunda à sexta das 07:00 horas às 13:00 horas Telefone: 84 3471-3474 Email:ouvidoria.cmparelhas@gmail.com Site: <a href="https://parelhas.rn.leg.br/">https://parelhas.rn.leg.br/</a> para mais informações..



#### OUVIDORIA:

A Ouvidoria Legislativa desempenha um papel crucial como ponte de comunicação entre a comunidade e a Câmara Municipal. Suas atribuições englobam o recebimento, registro e encaminhamento das manifestações dos cidadãos, permitindo que suas preocupações, reclamações e sugestões sobre as atividades legislativas e o funcionamento da instituição sejam ouvidas. Além disso, a Ouvidoria visa fomentar a transparência, a responsabilização e o contínuo aprimoramento das práticas da Câmara, contribuindo para uma gestão mais ágil e eficaz.

<b>Requisitos</b>	Nenhum
<b>Quem pode acessar?</b>	Cidadão interessado
<b>Prazo máximo para resposta</b>	30 dias
<b>Forma de atendimento e acesso</b>	Eletrônico ou presencial
<b>Local / Horário de atendimento</b>	A Câmara Municipal de Santana do Seridó está localizada na Rua Zezé Aprígio, nº 177, Centro. O horário de atendimento ao público é nas segundas (08h00 às 12h00 e das 16h00 até o término da sessão) e de terças a quintas-feiras (08h00 às 13h00). Telefone: (84) 3476-0060 E-mail: <a href="mailto:cmsserido@hotmail.com">cmsserido@hotmail.com</a> Site: <a href="https://santanadoserido.rn.leg.br/">https://santanadoserido.rn.leg.br/</a> para mais informações.

## 10 Ouvidoria

É o Canal de ligação entre os cidadãos e a Câmara Municipal, e foi instituída pela Resolução nº 006/2021.

A Ouvidoria Parlamentar, tem como principal missão promover a participação do cidadão junto à Câmara Municipal, em cooperação com outros órgãos da administração, voltados à defesa do usuário; receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando-lhes o tratamento e a efetiva conclusão perante a Câmara Municipal; promover a adoção de mediação e conciliação entre o cidadão e a Câmara Municipal, sem prejuízo de análise da matéria por outros órgãos competentes.



## Serviços oferecidos

A Ouvidoria Parlamentar, recebe manifestações do tipo: elogios, denúncias, pedidos de acesso a informações, reclamações, sugestões, dúvidas e solicitações.

ELOGIOS é a manifestação que demonstra o reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público;

DENÚNCIA apresenta ao conhecimento da autoridade, irregularidades ocorridas contra a lei, a ordem pública ou a algum regulamento, com o intuito de sua resolução;

PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÕES tem o intuito de solicitar demais informações sobre fatos, documentos, procedimentos entre outros atos relacionados a administração pública da Câmara Municipal;

RECLAMAÇÕES é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público em exercício dela;

SUGESTÕES apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública em geral;

DÍVIDA tem o intuito de solicitar a elucidação/afirmação quanto à falta de clareza, veracidade ou incerteza de algum documento ou informação publicada.

SOLICITAÇÃO apresenta a possibilidade de pedidos junto à Câmara Municipal como agendamentos e pedido de cessão de uso da Casa Legislativa para outros fins.

\*Quando a manifestação for DENÚNCIA, esta deverá conter elementos mínimos de autoria e materialidade, e será encaminhada para o órgão de controle interno ou externo para as devidas providências.

### **I - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço**

Para encaminhar sua manifestação é necessário acessar o Sistema de Ouvidoria, disponível na página <https://www.parelhas.rn.leg.br/ouvidoria> onde você encontrará o botão “Adicionar nova solicitação” e será direcionado para a página eletrônica específica para iniciar sua manifestação.

Já com o sistema aberto você poderá selecionar o



“Tipo de solicitação” que deseja realizar.

Em seguida, selecione a área para a qual a solicitação será enviada.

No campo “assunto” entitule sua demanda de forma resumida e logo após, no campo “Detalhes”, é o local onde você irá descrever todo o motivo de sua solicitação, podendo dar detalhes, fatos, e demais informações relevantes que possa deixar sua manifestação mais clara e objetiva.

Após, se escolhida e descrita sua solicitação, os requisitos a serem preenchidos para solicitação de acesso à informação são os seguintes: o nome do requerente; número de documento de identificação válido (CPF); o endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Após o preenchimento completo da solicitação, é necessário salvar o formulário para a geração do protocolo de acompanhamento do pedido. O pedido é enviado automaticamente para o (a) responsável pela Ouvidoria e pode ser consultado através da própria página em <https://www.parelhas.rn.leg.br/ouvidoria>, ao colocar o número do protocolo e clicar no botão “consultar”.

Se for necessário, em cada solicitação poderá ser enviado por anexo arquivo de documento ou foto relativo a sua solicitação/manifestação.

A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

As questões pendentes de decisão judicial não são apreciadas pela Ouvidoria Parlamentar.

## **II - Principais etapas para o processamento do serviço**

**RECEPÇÃO DA OCORRÊNCIA** – Gera um número de protocolo e envia a demanda para a Ouvidoria Parlamentar da Câmara de Parelhas/RN;

**ENCAMINHAMENTO PARA ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS** – Ouvidor analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, se é caso de sigilo e qual o órgão adequado para a resposta. Em seguida a demanda é transferida para o setor departamento/secretária responsável para que apresente sua resposta;



**RETORNO DE SOLICITAÇÃO** - Se não for possível a validação, a Ouvidoria entra em contato como o demandante e solicita complemento de informações, bem como também com o departamento/secretária caso sejam necessárias mais informações complementares;

**ENCERRAMENTO DE SOLICITAÇÃO** – Após validar a resposta enviada pelo interlocutor local, a Ouvidoria encaminha para o demandante, informando os procedimentos adotados no tratamento de sua demanda finalizando-a. Uma demanda somente será finalizada após a resposta conclusiva e com efetivo envio ao demandante.

Após a conclusão da demanda, a Ouvidoria analisa a manifestação, buscando identificar os pontos críticos e possíveis melhorias.

### **III - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**

O prazo para resposta é de dez dias úteis, prorrogáveis por mais 20 dias úteis, mediante justificativa expressa do departamento/secretaria demandado.

### **IV- Forma de prestação do serviço**

Eletrônico (Formulário ou E-mail), presencial, telefônico e correio.

### **V - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço**

Central de Informação e Formulário Eletrônico: <https://www.parelhas.rn.leg.br/ouvidoria>;  
Por correspondência Convencional: as manifestações endereçadas diretamente à Ouvidoria Parlamentar são registradas no sistema e distribuídas, conforme o caso, deverão ser enviadas no Endereço da Câmara Municipal de Parelhas, Praça Arnaldo Bezerra, nº 82, Centro, Parelhas/RN, CEP: 59360-000;

Posto de Atendimento Presencial: as demandas que tratam de matéria de atribuição da Ouvidoria são recebidas e tratadas com prioridade. A manifestação feita verbalmente será imediatamente reduzida a termo, e serão recebidas presencialmente no prédio da Câmara Municipal de Parelhas, Praça Arnaldo Bezerra, nº 82, Centro, Parelhas/RN, CEP: 59360-000; ou no anexo legislativo na Rua R. Bernadino de Sena, 210 – Centro.



Por e-mail: [camaramunicipaldeparelhas@gmail.com](mailto:camaramunicipaldeparelhas@gmail.com);

Por telefone: (84) 3471 - 3474

## **VI - Prioridades de atendimento**

- Celeridade e qualidade das respostas às demandas dos usuários;
- Objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações;
- Gratuidade de seus serviços e atividades;
- Pessoaalidade e informalidade das relações estabelecidas com seus usuários;
- Defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos.

## **VII - Previsão de tempo de espera para o atendimento**

O atendimento é de acordo com a demanda do setor, a partir do recebimento do e-mail de confirmação da demanda com o número de protocolo.

Após o ingresso da demanda no sistema de Ouvidoria o prazo é de 10 dias úteis, prorrogáveis por mais vinte dias úteis, mediante justificativa expressa do departamento/secretaria demandado.

## **VIII - Mecanismos de comunicação com os usuários**

A Ouvidoria Parlamentar zela pela seguintes diretrizes de trabalho:

Transparência: disponibiliza o acesso às informações, garantindo o sigilo do demandante quando solicitado, ou necessário para o trâmite da matéria;

Responsabilidade: o demandante sempre será informado da resposta de sua manifestação, ainda que a informação esteja indisponível;

Responsabilização: compromisso com a informação prestada ao interessado;

Equanimidade: atendimento personalizado, de forma justa, correta e imparcial e com tratamento igualitário de todos os demandantes;



Governança: atuar como um canal de articulação da sociedade e governo municipal, incentivando a participação da sociedade na gestão pública;

Confidencialidade: durante a tramitação da demanda o seu conteúdo será de conhecimento exclusivo dos servidores envolvidos no processo;

### **IX - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários**

Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, a Ouvidoria realiza todo o processo de análise e tratamento das demandas;

No processo de validação da demanda é feita análise do seu conteúdo para verificar se a matéria afeta deve tramitar no canal de ouvidoria e ainda se é caso de solicitar a complementação do relato;

Feita a validação da demanda, o sistema informatizado origina um número de protocolo.

Na resposta ao demandante a Ouvidoria zelarà pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.

### **X - Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação**

A Ouvidoria disponibiliza por meio de sua seção no portal <https://www.parelhas.rn.leg.br/ouvidoria> mecanismo de consulta através do número de protocolo gerado na criação de sua manifestação, onde inclusive poderá consultar as movimentações e conclusões de sua solicitação, além de também enviar via e-mail aviso sobre o encerramento da manifestação do demandante.