Diário Oficial de Parnamirim - Rio Grande do Norte

INSTITUIDO PELA LEI Nº 030 DE 12 DE MAIO DE 2009

TIPO DOC	N° DOC	N° DIÁRIO	DATA PUBLICAÇÃO
Lei	317/2026	DOM5061	30/10/2026

LEI COMPLEMENTAR Nº 317, DE 29 DE OUTUBRO DE 2026.

Sanciono a presente Lei sem veto.

Gabinete Civil, Parnamirim/RN, 137ª da República.

_____

Prefeita

Institui a Ouvidoria da Câmara Municipal de Parnamirim/RN, dispõe sobre sua estrutura, funcionamento e atribuições, e dá outras providências.

A PREFEITA MUNICIPAL DE PARNAMIRIM/RN, no uso da atribuição que lhe confere o art. 73, inciso IV, da Lei Orgânica do Município, faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte Lei Complementar:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Lei Complementar institui a Ouvidoria da Câmara Municipal de Parnamirim/RN, dispõe sobre sua estrutura, funcionamento e atribuições, e promove alterações e revogações legais pertinentes.

Art. 2º Fica instituída a Ouvidoria da Câmara Municipal de Parnamirim/RN, órgão de natureza permanente, vinculado administrativamente à Mesa Diretora, responsável pelo atendimento ao usuário dos serviços públicos legislativos e pelo exercício das atribuições estabelecidas nesta Lei Complementar.

Art. 3º Para fins do disposto nesta Lei, considera-se:

I - Reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

II - Denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III - Elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IV - Sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

V - Solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública em geral;

VI - Certificação de Identidade - procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público federal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais;

VII - Decisão Administrativa Final - ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública federal se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade;

VIII - Pseudonimização - tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.

CAPÍTULO II
DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE PARNAMIRIM/RN

Seção I
Dos princípios e diretrizes

Art. 4º A Ouvidoria da Câmara Municipal de Parnamirim/RN observará os princípios da integridade, impessoalidade, eficiência, segurança, transparência, celeridade e proteção ao manifestante, bem como as seguintes diretrizes:

I - autonomia no exercício de suas atribuições;

II - atuação técnica, empática, imparcial e focada na solução pacífica de conflitos;

III - defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos;

IV - ação proativa para o aprimoramento da transparência;

V - busca pela produção de soluções coletivas a partir do conjunto de problemas individuais recorrentes identificados nas manifestações.

Seção II

e Parnamirim. Disponível em: https://storage.camaraparnamirim.rn.gov.br/documentos/transparencia/ouvidoria/lc-317-de-2026-estruturacao-e-funcionamento-da-ouvidoria-vigente-dar21

Das atribuições da Ouvidoria

Art. 5º Compete à Ouvidoria da Câmara Municipal de Parnamirim/RN exercer as seguintes atribuições:

I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos e de agentes públicos que atuem na Câmara Municipal de Parnamirim/RN, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017 e dar-lhes tratamento nos termos desta Lei;

II - promover o acolhimento das manifestações, bem como o seu encaminhamento à unidade responsável;

III - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

IV - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI - propor, à Mesa Diretora da Câmara de Parnamirim/RN, providências que entender necessárias ao aperfeiçoamento institucional do Poder Legislativo Municipal;

VII - realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais setores e órgãos/entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes;

VIII - realizar a articulação com as demais unidades da Câmara Municipal de Parnamirim/RN para a adequada execução de suas competências;

IX - produzir e publicar anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017 ou correlatos;

X - proteger a identidade do usuário, sendo o compartilhamento de informações permitido, excepcionalmente, mediante previsão legal, observados os princípios da finalidade, adequação e proporcionalidade;

XI - aplicar técnicas de pseudonimização aos dados pessoais do denunciante, suprimindo ou substituindo identificadores diretos ou indiretos, excetuando-se os casos em que a identificação seja indispensável para o devido tratamento da manifestação e mediante pedido de consentimento prévio ao denunciante;

XII - promover a participação do usuário na Administração Pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

XIII - propor, fundamentado nos relatórios elaborados, o aperfeiçoamento na prestação dos serviços da Câmara Municipal;

XIV - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos;

XV - receber, analisar e encaminhar às Ouvidorias competentes de outros órgãos as manifestações recebidas que não forem pertinentes a esta ouvidoria;

XVI - exercer as atribuições relativas ao Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC), de que trata o Art. 9º da Resolução nº 13/2024 ou dispositivo correspondente;

XVII - receber e encaminhar o pedido de acesso à informação para a unidade responsável pelo fornecimento da informação;

XVIII - arquivar, de forma fundamentada, manifestação ou solicitação recebida e não acolhida;

XIX - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviço da Ouvidoria; e

XX - fazer cumprir as disposições legais, regimentais e regulamentares, bem como as determinações da Mesa Diretora e do Presidente.

Seção III
Da Função de Ouvidor

Art. 6º Fica instituída a Função de Ouvidor da Câmara Municipal de Parnamirim/RN, a ser exercida por servidor integrante do quadro de pessoal da Câmara Municipal, mediante designação do Presidente, observados, para o provimento, os requisitos de idoneidade moral, qualificação funcional e competência técnica compatíveis com o desempenho das atribuições previstas nesta Lei Complementar.

Parágrafo único. O Ouvidor da Câmara Municipal de Parnamirim/RN fará jus à percepção de função gratificada símbolo “FG-2”, nos termos da legislação complementar específica.

Art. 7º Compete ao Ouvidor da Câmara Municipal de Parnamirim/RN:

I - realizar estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;

II - promover a melhoria contínua do atendimento prestado ao manifestante, por meio da capacitação dos servidores;

III - encaminhar à Mesa Diretora providências que entender necessárias ao aperfeiçoamento da Câmara Municipal de Parnamirim/RN;

IV - propor normas e procedimentos para as atividades de ouvidoria, no âmbito do Órgão Legislativo;

V - zelar pela fiel execução de todas as competências da Ouvidoria da Câmara Municipal;

VI - assessorar a Presidência da Câmara Municipal de Parnamirim nos temas sob sua competência;

VII - fazer cumprir as disposições legais, regimentais e regulamentares, bem como as determinações da Direção-Geral, da Mesa Diretora e do Presidente; e

VIII - manter sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado.

Seção IV
Do recebimento, da análise e das respostas às manifestações

Art. 8º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto nesta Lei, sob pena de

e Parnamirim. Disponível em: https://storage.camaraparnamirim.rn.gov.br/documentos/transparencia/ouvidoria/lc-317-de-2026-estruturacao-e-funcionamento-da-ouvidoria-vigente-dar21

responsabilidade do agente público.

Art. 9º São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

Art. 10. As manifestações serão apresentadas em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - FalaBR.

§ 1º O cidadão que não dispuser de meios para realizar a manifestação, nos termos do caput, poderá dirigir-se à Ouvidoria e registrar a manifestação mediante preenchimento de formulário físico.

§ 2º Na hipótese de recebimento da manifestação em meio físico, a Ouvidoria promoverá a sua digitalização e a sua inserção no FalaBR.

§ 3º A Ouvidoria encaminhará manifestação sobre matéria alheia à sua competência à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas.

§ 4º O encaminhamento de denúncia para outras unidades de Ouvidoria com elementos de identificação do denunciante será precedida de seu consentimento, sem o qual a denúncia somente poderá ser encaminhada após a sua pseudominização pela unidade encaminhadora.

§ 5º A Câmara Municipal de Parnamirim/RN disponibilizará o link de acesso à plataforma “FalaBR” em seu sítio eletrônico oficial.

Art. 11. A Ouvidoria apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 30 dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria procederá à análise prévia e, se acolhida, a encaminhará às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§ 2º Se as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará ao usuário a sua complementação, que deverá ser atendida no prazo de vinte dias, contado da data do seu recebimento.

§ 3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 4º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no caput, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 5º A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 2º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 12. O elogio recebido pela Ouvidoria será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Art. 13. A reclamação recebida pela Ouvidoria será encaminhada à autoridade competente para a adoção das providências cabíveis, ou, quando se tratar de reclamação relativa a serviços prestados pelo Poder Executivo ou por seus órgãos, será o cidadão informado acerca do setor responsável pelo atendimento da demanda.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação deverá ser encaminhada à Ouvidoria e conterá informação objetiva, e providências, acerca do fato apontado.

Art. 14. A sugestão recebida pela Ouvidoria será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

Art. 15. A denúncia recebida pela Ouvidoria será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade, autoria e materialidade ou indícios que permitam a administração pública a chegar a tais elementos.

§ 1º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

§ 2º As informações a que se refere o caput, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do disposto nesta Lei e não obrigarão resposta conclusiva.

§ 3º As informações que constituírem comunicação de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas à unidade competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Art. 16. A Ouvidoria, quando necessário ao desempenho de suas atribuições, poderá solicitar documentos e informações às unidades e servidores da Câmara Municipal de Parnamirim/RN.

Parágrafo único. As unidades e servidores da Câmara Municipal terão prazo de quinze dias para responder às manifestações encaminhadas pela Ouvidoria, prazo este que poderá ser prorrogado por igual período, mediante justificativa expressa.

Art. 17. Os pedidos de acesso à informação recebidos pela Ouvidoria serão processados e decididos na forma de Resolução específica editada pela Câmara Municipal de Parnamirim/RN.

Parágrafo único. As unidades e servidores da Câmara Municipal terão prazo de dez dias para responder ao pedido de acesso à informação encaminhado pela Ouvidoria, prazo este que poderá ser prorrogado por cinco dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

Art. 18. A unidade responsável pela informação deverá:

I - verificar se possui a informação requerida, comunicando à Ouvidoria, em até quarenta e oito horas após o seu recebimento, se não a possuir;

II - verificar a existência de dados pessoais protegidos, nos termos da Lei nº 13.709/2018, e, havendo, encaminhar o documento para o responsável pelo tratamento de dados no âmbito da Câmara Municipal de Parnamirim/RN;

III - comunicar à Ouvidoria, antes do término do prazo assinalado no inciso I, a necessidade de prorrogação do prazo para resposta, acompanhada da devida justificativa;

Autorizado. Disponível em: https://stcoelectronicapublicacao.ov.br/documentos/transparencia/ouvidoria/lc-317-de-2026-estruturacao-e-funcionamento-da-ouvidoria-vigente-dar21

IV - comunicar à Ouvidoria, antes do término do prazo assinalado no inciso I e mediante justificativa expressa, a impossibilidade de fornecimento da informação requerida;

V - dar conhecimento da informação solicitada pelo requerente, devendo seguir o procedimento estabelecido para acesso à informação, comunicando data, local e modo para realização da consulta ou reprodução.

§ 1º Quando a unidade ou servidor não for responsável pelo fornecimento da informação encaminhada pela Ouvidoria, ou não dispuser da informação, deverá indicar o setor ou servidor que a detém, ou, ainda, remeter o expediente a esse setor ou servidor, cientificando a Ouvidoria da remessa do pedido de informação.

§ 2º A negativa de acesso à informação ou o não encaminhamento à Ouvidoria no prazo previsto no inciso I, quando não justificada, poderá sujeitar o responsável a medidas disciplinares, nos termos da legislação aplicável.

§ 3º Constatado o não atendimento da manifestação ou solicitação de acesso à informação, nos termos dos parágrafos 1º e 2º, dar-se-á ciência à Presidência, a fim de que sejam adotadas as providências cabíveis.

Art. 19. A Ouvidoria poderá coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

Art. 20. A Ouvidoria assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação.

§ 1º Nos casos em que o compartilhamento dos dados pessoais do usuário for indispensável para a apuração, o setor receptor tornar-se-á corresponsável pela sua guarda e preservação do sigilo, adotando medidas técnicas e administrativas que garantam a confidencialidade e o uso restrito das informações.

§ 2º A inobservância ao disposto no caput sujeitará o agente público às penalidades legais.

§ 3º Nos casos em que o pedido de acesso envolver informações, dados ou documentos classificados como de grande volume, a Ouvidoria deverá adotar juntamente com o setor detentor da informação o procedimento previsto em Resolução, mediante a comunicação prévia ao requerente quanto à data, ao local e ao modo para a realização da consulta presencial supervisionada.

§ 4º Consideram-se de grande volume os pedidos de acesso que:

I - envolvam conjunto documental superior a duas mil páginas ou equivalente digital acima de dez gigabytes; ou

II - contenham dados que, pela natureza ou complexidade, exijam o envolvimento de mais de um setor administrativo para tratamento e preservação da integridade dos documentos.

§ 5º A consulta presencial de que trata o § 3º será realizada mediante sessão administrativa supervisionada, devendo o acesso ser acompanhado por servidor designado pelo setor, responsável pela lavratura de ata circunstanciada, na qual constarão a data, o horário, a identificação do solicitante, as diligências realizadas e a certificação de preservação da integridade documental.

§ 6º A reprodução dos documentos de que trata o § 5º ficará sujeita à observância das normas de proteção de dados pessoais e à integridade física dos originais, podendo o interessado obter cópia sob supervisão, às suas expensas, por meio que não comprometa o estado dos documentos.

§ 7º Finalizada a tramitação de que trata o § 5º, a ata circunstanciada será encaminhada à Ouvidoria para finalização administrativa da demanda.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21. A Ouvidoria funcionará nas dependências da Câmara Municipal de Parnamirim/RN, em local apropriado e designado exclusivamente para esse fim, disponibilizando acesso físico e telemático à população que deseje utilizar os seus serviços.

Art. 22. O atendimento ao usuário dos serviços públicos ocorrerá nos dias e horários de funcionamento da Câmara Municipal.

§ 1º O atendimento eletrônico será realizado por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

§ 2º O atendimento presencial será realizado em dias úteis, das 8h às 12h.

Art. 23. A Ouvidoria poderá propor à Presidência da Câmara a celebração de convênios com instituições públicas ou privadas para o aprimoramento de seus serviços ou para a realização de cursos de formação para seus integrantes.

Art. 24. Quando do recebimento de denúncia versando sobre matérias de natureza interna entre servidores públicos ou setores integrantes do Poder Legislativo, a Presidência da Câmara Municipal poderá determinar a realização de sessão de conciliação, a ser conduzida pela área de Governança, com a finalidade de promover a solução consensual do conflito.

§ 1º Deverão ser lavrados termos circunstanciados relativos aos atos praticados e elaborado relatório conclusivo ao término dos trabalhos, os quais serão encaminhados à Presidência da Câmara Municipal, sem prejuízo das atribuições e competências legalmente estabelecidas.

§ 2º As sessões de conciliação serão conduzidas em forma livre e com metodologia estratégica aplicada ao consensualismo, visando à composição entre as partes, devendo ser concluídas no prazo máximo de noventa dias.

§ 3º Não serão passíveis de apreciação no âmbito das sessões conciliatórias as matérias que evidenciem infração funcional ou potencial prática de assédio moral, em razão de sua natureza disciplinar e incompatibilidade com a autocomposição.

§ 4º Constatada, no curso da sessão conciliatória, a ocorrência de quaisquer dos atos descritos no § 3º, o feito será imediatamente encaminhado à Presidência da

e Parnamirim. Disponível em: https://storage.camaraparnamirim.rn.gov.br/documentos/transparencia/ouvidoria/lc-317-de-2026-estruturacao-e-funcionamento-da-ouvidoria-vigente-dar21

Câmara Municipal, acompanhado de relatório circunstanciado e devidamente fundamentado, para adoção das medidas administrativas cabíveis.

Art. 25. Ficam revogados:

I - o Art. 13 da Lei Complementar nº 293, de 16 de abril de 2025;

II - a Lei Complementar nº 225, de 14 de outubro de 2022;

III - a parte do Anexo IV, da Lei Complementar n. 155, de 6 de agosto de 2019, que dispõe sobre as atribuições do Setor Ouvidoria.

Art. 26. Os atuais Anexo IV e Anexo V da Lei Complementar nº 157, de 4 de setembro de 2019, passam a vigorar como Anexo I e Anexo II, respectivamente, para reassumir a nomenclatura original.

Art. 27. Fica acrescida ao Anexo I da Lei Complementar nº 157, de 4 de setembro de 2019, a denominação de Ouvidor com remuneração correspondente ao Símbolo FG2, conforme Anexo I desta Lei.

Art. 28. Fica acrescida a Função de Ouvidor ao Anexo II da Lei Complementar nº 157, de 4 de setembro de 2019, conforme Anexo II desta Lei.

Art. 29. Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação.

RAIMUNDA NILDA DA SILVA CRUZ
Prefeita

ANEXO I

DENOMINAÇÃO	SÍMBOLO	VALOR	QUANTIDADE
OUVIDOR	FG2	R$ 1.600,00	1

ANEXO II

DENOMINAÇÃO	REQUISITOS	LOTAÇÃO/ DEPARTAMENTOS	ATRIBUIÇÕES
OUVIDOR	Servidor pertencente ao Quadro de Pessoal da Câmara Municipal, que atenda aos requisitos de idoneidade moral, qualificação funcional e competência técnica compatíveis com o desempenho das atribuições.	OUVIDORIA	I - realizar estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria; II - promover a melhoria contínua do atendimento prestado ao manifestante, por meio da capacitação dos servidores; III - encaminhar à Mesa Diretora providências que entender necessárias ao aperfeiçoamento da Câmara Municipal de Parnamirim/RN; IV - propor normas e procedimentos para as atividades de ouvidoria, no âmbito do Órgão Legislativo; V - zelar pela fiel execução de todas as competências da Ouvidoria da Câmara Municipal; VI - assessorar a Presidência da Câmara Municipal de Parnamirim nos temas sob sua competência. VII - fazer cumprir as disposições legais, regimentais e regulamentares, bem como as determinações da Direção-Geral, da Mesa Diretora e do Presidente; e VIII - manter sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado.

e Parnamirim. Disponível em: https://storage.camaraparnamirim.rn.gov.br/documentos/transparencia/ouvidoria/le-317-de-2026-estruturacao-e-funcionamento-da-ouvidoria-vigente-dar21