



ESTADO DE RORAIMA  
CÂMARA MUNICIPAL DE AMAJARI  
“AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS”

**DECRETO Nº 011/2024**

Considerando a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE AMAJARI, no uso de suas atribuições legais que lhe são conferidas conforme o Capítulo I, Art. 30, Inciso XIX do **REGIMENTO INTERNO – RESOLUÇÃO Nº 002/2003**.

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Este Decreto regulamenta a Lei nº 13.460/2017, no âmbito da Câmara Municipal de Amajari, estabelecendo normas e procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos legislativos.

**Art. 2º** Para os efeitos deste Decreto, considera-se:

I - Usuário dos Serviços Públicos: Qualquer cidadão que utilize ou tenha acesso aos serviços prestados pela Câmara Municipal de Amajari.

II - Serviço Público Legislativo: Os serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Amajari, incluindo, mas não se limitando a serviços de informação, atendimento ao público e processos legislativos.

**Art. 3º** A Câmara Municipal de Amajari instituirá o Serviço de Ouvidoria, responsável por:

I - Receber e registrar reclamações, sugestões, elogios e denúncias relacionadas aos serviços prestados pela Câmara.

II - Fornecer orientações sobre o acesso a serviços e informações disponibilizadas pela Câmara Municipal.

III - Promover a análise e o encaminhamento das demandas dos usuários para os setores responsáveis, garantindo a resposta adequada e tempestiva.

**Art. 4º** A Ouvidoria será composto por servidores ou colaboradores designados para prestar atendimento e apoio no recebimento e processamento das demandas dos usuários.

**Art. 5º** As reclamações, sugestões e denúncias deverão ser registradas e respondidas no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento, salvo se for necessário prazo maior para a apuração dos fatos, caso em que o usuário será informado sobre o prazo adicional.

**Art. 6º** A Câmara Municipal de Amajari deverá disponibilizar canais de comunicação com a Ouvidoria, que poderão incluir:

I - Atendimento presencial na sede da Câmara Municipal.

II - Formulários eletrônicos no site oficial da Câmara.

III - E-mail específico para o recebimento de manifestações.



**ESTADO DE RORAIMA**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE AMAJARI**  
**“AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS”**

---

IV - Outros meios que se mostrarem adequados e eficazes para a comunicação com os usuários.

**Art. 7º** A Câmara Municipal de Amajari deverá garantir que a Ouvidoria e todos os seus colaboradores atuem com transparência, imparcialidade e respeito à privacidade dos usuários, conforme a legislação vigente sobre proteção de dados.

**Art. 8º** A Ouvidoria deverá elaborar e divulgar, anualmente, um Relatório de Atividades contendo:

I - O número e a natureza das manifestações recebidas.

II - As ações tomadas para atender às demandas.

III - As recomendações e melhorias propostas.

IV - Outras informações relevantes para a transparência e a prestação de contas.

**Art. 9º** A Câmara Municipal promoverá treinamentos periódicos para os servidores envolvidos no atendimento ao público, visando aprimorar a qualidade do serviço prestado e assegurar o cumprimento dos direitos dos usuários.

**Art. 10º** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

AMAJARI-RR, 13 de agosto de 2024.

---

**KLEUDISON MOTA WANDERLEY**  
Presidente da Câmara Municipal de Amajari