



## CÂMARA MUNICIPAL DE TIBAU DO SUL PALÁCIO FEBRÔNIO SOARES DE LIRA

Vila Dona Isabel, 26 – Centro – Tibau do Sul – RN  
CEP 59178-000 / FONE: (84) 3246-4294  
CNPJ 09.428.749/0001-09

### RESOLUÇÃO Nº 006/2025

**Dispõe sobre a instituição e regulamentação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Tibau do Sul/RN, com fundamento na Lei Federal nº 13.460/2017, no Decreto Federal nº 9.492/2018, na Lei nº 12.527/2011 (LAI), na Lei nº 13.709/2018 (LGPD), e nas diretrizes estabelecidas pela Controladoria-Geral da União (CGU) e pelo Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte (TCE/RN).**

A MESA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL DE TIBAU DO SUL/RN, no uso de suas atribuições legais e regimentais, apresenta o Presente Projeto de Resolução:

#### CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º** Fica instituída, no âmbito da Câmara Municipal de Tibau do Sul/RN, a Ouvidoria Legislativa, como instância permanente de escuta ativa, controle social, gestão participativa e qualificação dos serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo Municipal.

**Art. 2º** A Ouvidoria funcionará como unidade autônoma de acolhimento, triagem, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações recebidas da sociedade, abrangendo sugestões, reclamações, denúncias, elogios, solicitações de providências, pedidos de acesso à informação e manifestações de simplificação administrativa.

**Art. 3º** São princípios que regem a atuação da Ouvidoria:

- I – Autonomia técnica e funcional;
- II – Imparcialidade e isenção;
- III – Confidencialidade e proteção de dados;
- IV – Presteza e eficiência no atendimento;
- V – Acessibilidade e inclusão;
- VI – Mediação, transparência e integridade.

#### CAPÍTULO II DA ESTRUTURA E NOMEAÇÃO

**Art. 4º** A Ouvidoria será dirigida por Ouvidor(a), servidor(a) efetivo(a) ou comissionado(a) designado(a) por ato da Mesa Diretora, preferencialmente com experiência em controle social, atendimento ao cidadão ou administração pública.

**Parágrafo único.** Poderá ser instituída unidade de apoio técnico-administrativo, composta por servidores da estrutura da Câmara, conforme regulamentação interna.



## CÂMARA MUNICIPAL DE TIBAU DO SUL PALÁCIO FEBRÔNIO SOARES DE LIRA

Vila Dona Isabel, 26 – Centro – Tibau do Sul – RN  
CEP 59178-000 / FONE: (84) 3246-4294  
CNPJ 09.428.749/0001-09

### CAPÍTULO III DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

#### Art. 5º Compete à Ouvidoria:

- I – Receber, registrar, classificar, instruir e encaminhar manifestações dos cidadãos;
- II – Monitorar os prazos de resposta e zelar pela qualidade técnica e linguagem cidadã das respostas fornecidas;
- III – Promover solução pacífica de conflitos entre cidadãos e o Legislativo, quando aplicável;
- IV – Atuar de forma articulada com órgãos como o Ministério Público, Defensorias, outras ouvidorias e entidades de controle;
- V – Produzir relatórios gerenciais com estatísticas, indicadores e diagnósticos sobre os temas das manifestações;
- VI – Propor recomendações e planos de melhoria aos setores envolvidos;
- VII – Coordenar a elaboração e atualização da Carta de Serviços do Legislativo;
- VIII – Avaliar continuamente o grau de satisfação dos usuários dos serviços públicos;
- IX – Resguardar o sigilo de identidade de manifestantes e a integridade dos dados pessoais conforme a LGPD;
- X – Implantar e manter atualizado o Plano de Trabalho da Ouvidoria e o Relatório de Gestão anual;
- XI – Coordenar ações de mobilização social, inclusive o funcionamento do Conselho de Usuários.

### CAPÍTULO IV DOS CANAIS E PROCEDIMENTOS

#### Art. 6º A Ouvidoria utilizará como canal principal a Plataforma Fala.BR, integrada aos sistemas nacionais de ouvidoria, sem prejuízo dos seguintes meios:

- I – Atendimento presencial na sede da Câmara;
  - II – Atendimento telefônico, postal ou eletrônico institucional;
  - III – Registro de manifestações via formulários simplificados.
- § 1º Todas as manifestações devem ser registradas na base de dados oficial da Ouvidoria.
- § 2º O manifestante receberá número de protocolo e senha para acompanhamento, podendo manifestar-se de forma anônima, com garantias legais de proteção.

#### Art. 7º O prazo para resposta é de até 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias mediante justificativa, respeitando os padrões estabelecidos na Lei nº 13.460/2017.

### CAPÍTULO V DO RELATÓRIO DE GESTÃO E AVALIAÇÃO DE MATURIDADE

#### Art. 8º A Ouvidoria deverá elaborar, anualmente, Relatório de Gestão com as seguintes informações:



## CÂMARA MUNICIPAL DE TIBAU DO SUL PALÁCIO FEBRÔNIO SOARES DE LIRA

Vila Dona Isabel, 26 – Centro – Tibau do Sul – RN  
CEP 59178-000 / FONE: (84) 3246-4294  
CNPJ 09.428.749/0001-09

- I – Volume, tipologia e temas recorrentes das manifestações;  
II – Tempo médio de resposta e índice de resolutividade;  
III – Recomendações emitidas e acatadas;  
IV – Propostas de melhoria institucional;  
V – Resultados de pesquisa de satisfação e indicadores do Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP).  
Parágrafo único. O Relatório será submetido à Mesa Diretora, publicado no portal oficial e disponibilizado ao TCE/RN e à sociedade.

### CAPÍTULO VI DA PARTICIPAÇÃO CIDADÃ E DO CONSELHO DE USUÁRIOS

**Art. 9º** A Câmara poderá instituir Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Poder Legislativo, com função consultiva, formado por membros da sociedade civil, por meio de chamamento público, observado o seguinte:

- I – Reuniões periódicas com pauta predefinida;  
II – Acesso às informações necessárias à sua função;  
III – Emissão de recomendações à Ouvidoria e à Mesa Diretora.

### CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 10.** O exercício da Ouvidoria será resguardado de qualquer interferência hierárquica, assegurada sua independência técnica e funcional.

**Art. 11.** A Ouvidoria poderá editar normas complementares, inclusive Regimento Interno, observando as diretrizes da CGU e do TCE/RN.

**Art. 12.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Tibau do Sul/RN, 24 de junho de 2025.

Josué Gomes de Moura Júnior  
Vereador Presidente

Ilana Inácio da Silva Barbosa  
Vereadora – 1ª Secretária

Eronaldo da Silva Bezerra  
Vereador – 2º Secretário

Publicado por: JOSUÉ GOMES DE MOURA JÚNIOR  
Código Identificador: 28546742