



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 resolatividade;
- 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.


José Gomes de Moura Junior
Vereador Presidente


Ilana Inácio da Silva Barbosa
Vereadora – 1ª Secretária


Eronaldo da Silva Bezerra
Vereador – 2º Secretário