



CÂMARA MUNICIPAL DE
Riacho da Cruz
O QUE É DO POVO, PARA O POVO.



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DE RIACHO DA CRUZ/RN

RESOLUÇÃO Nº 001/2026

Dispõe sobre a criação, organização e funcionamento da Ouvidoria da Câmara Municipal de Riacho da Cruz/RN, e dá outras providências.

O Presidente da CÂMARA MUNICIPAL DE RIACHO DA CRUZ/RN, nos termos do disposto no Art. 24, Inciso I, alínea “e”, do Regimento Interno, **PROMULGA** a presente Resolução:

CONSIDERANDO que a transparência pública e a participação cidadã constituem princípios fundamentais do Estado Democrático de Direito, insculpidos no art. 37, caput, da Constituição Federal de 1988;

CONSIDERANDO que a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos e determina a criação de Ouvidorias nos órgãos e entidades da Administração Pública;

CONSIDERANDO que a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), estabelece o dever de transparência ativa e passiva do Poder Público;

CONSIDERANDO que a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), disciplina o tratamento de dados pessoais pelos órgãos públicos;

CONSIDERANDO a necessidade de dotar a Câmara Municipal de instrumento institucional efetivo para o recebimento, registro, instrução e encaminhamento de manifestações dos cidadãos;

CONSIDERANDO que a criação da Ouvidoria municipal fortalece o controle social e contribui para a melhoria contínua dos serviços e atividades legislativas prestados à população de Riacho da Cruz;

RESOLVE:



CÂMARA MUNICIPAL DE
Riacho da Cruz
O QUE É DO POVO, PARA O POVO.



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DE RIACHO DA CRUZ/RN

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Fica criada a Ouvidoria da Câmara Municipal de Riacho da Cruz, órgão integrante da estrutura administrativa desta Casa Legislativa, com a finalidade de recepcionar, registrar, instruir e encaminhar as manifestações dos cidadãos relativas às atividades e serviços da Câmara Municipal.

Parágrafo único – A Ouvidoria funcionará em caráter permanente, com autonomia técnica e funcional para o exercício de suas atribuições, sem subordinação hierárquica a qualquer setor, respondendo diretamente à Mesa Diretora.

Art. 2º. A Ouvidoria reger-se-á pelos seguintes princípios:

- I** – legalidade;
- II** – impessoalidade;
- III** – moralidade;
- IV** – publicidade e transparência;
- V** – eficiência e celeridade;
- VI** – acessibilidade e universalidade do atendimento;
- VII** – confidencialidade das manifestações, quando solicitada;
- VIII** – proteção dos dados pessoais dos manifestantes, em conformidade com a LGPD.

CAPÍTULO II
DAS COMPETÊNCIAS

Art. 3º. Compete à Ouvidoria da Câmara Municipal de Riacho da Cruz:

- I** – receber, registrar e classificar as manifestações dos cidadãos, compreendendo reclamações, sugestões, elogios, denúncias e solicitações de informação relacionadas às atividades legislativas e administrativas da Câmara;
- II** – encaminhar as manifestações às unidades competentes para análise, instrução e providências, acompanhando o seu trâmite e a adoção das medidas cabíveis;



CÂMARA MUNICIPAL DE
Riacho da Cruz
O QUE É DO POVO, PARA O POVO.



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DE RIACHO DA CRUZ/RN

III – dar ciência ao manifestante sobre o andamento e o resultado do tratamento de sua manifestação, observado o prazo estabelecido nesta Resolução;

IV – propor ao Presidente da Câmara e à Mesa Diretora medidas para a melhoria dos serviços e atividades, com base nas manifestações recebidas;

V – elaborar e publicar relatórios periódicos de gestão com dados estatísticos e análises qualitativas das manifestações recebidas;

VI – zelar pela proteção dos dados pessoais dos cidadãos, em conformidade com a Lei Federal nº 13.709/2018;

VII – promover ações de comunicação e divulgação da Ouvidoria junto à população do Município;

VIII – articular-se com outros órgãos de controle, transparência e participação cidadã;

IX – manter atualizado o sistema de registro e acompanhamento de manifestações.

CAPÍTULO III
DO OUVIDOR

Art. 4º. A Ouvidoria será dirigida por um Ouvidor, designado pela Mesa Diretora, de notória idoneidade moral, preferencialmente com formação em nível superior e conhecimento na área de atendimento ao cidadão, direito público ou gestão pública.

Art. 5º. O Ouvidor exercerá suas funções em regime de dedicação compatível com as demandas do cargo, observada a estrutura funcional da Câmara Municipal.

Parágrafo único – A designação do Ouvidor será feita por ato da Mesa Diretora, publicado no veículo oficial de comunicação da Câmara, pelo prazo de dois anos, permitida a recondução por igual período.

Art. 6º. São atribuições do Ouvidor:

I – dirigir, coordenar e supervisionar as atividades da Ouvidoria;



CÂMARA MUNICIPAL DE
Riacho da Cruz
O QUE É DO POVO, PARA O POVO.



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE CÂMARA MUNICIPAL DE RIACHO DA CRUZ/RN

- II** – garantir o recebimento, o registro e o encaminhamento das manifestações aos setores competentes;
- III** – assegurar o prazo de resposta aos cidadãos, na forma prevista nesta Resolução;
- IV** – elaborar e encaminhar à Mesa Diretora os relatórios mensais e o relatório anual de gestão da Ouvidoria;
- V** – representar a Ouvidoria em reuniões, eventos e demais atos institucionais;
- VI** – propor a atualização das normas e procedimentos da Ouvidoria;
- VII** – guardar sigilo sobre o teor das manifestações e sobre a identidade dos manifestantes, quando solicitado.

CAPÍTULO IV DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Art. 7º. A Ouvidoria da Câmara Municipal de Riacho da Cruz disponibilizará os seguintes canais de atendimento ao cidadão:

- I** – atendimento presencial, em sala específica na sede da Câmara Municipal, em horário definido pela Mesa Diretora;
- II** – atendimento telefônico, por meio de número exclusivo a ser divulgado;
- III** – atendimento eletrônico, por formulário disponível no portal oficial da Câmara na internet;
- IV** – atendimento por correio eletrônico (e-mail) institucional;
- V** – urna física, instalada em local de fácil acesso nas dependências da Câmara, para manifestações escritas;
- VI** – outros canais que vierem a ser implantados, conforme evolução tecnológica e demanda da população.



CÂMARA MUNICIPAL DE
Riacho da Cruz
O QUE É DO POVO, PARA O POVO.



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DE RIACHO DA CRUZ/RN

Art. 8º. Os canais de atendimento deverão observar os requisitos de acessibilidade previstos na Lei Federal nº 13.146/2015 (Lei Brasileira de Inclusão), assegurando o acesso de pessoas com deficiência.

Parágrafo único – O horário de funcionamento e os canais disponíveis serão amplamente divulgados no portal da Câmara, em suas redes sociais e nas dependências físicas da Casa.

CAPÍTULO V
DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 9º. São espécies de manifestações passíveis de registro na Ouvidoria:

I – reclamação: comunicação de irregularidade, falha ou inadequação na prestação de serviços ou conduta de agentes da Câmara Municipal;

II – denúncia: comunicação de ato ou fato ilícito praticado por agente público no âmbito da Câmara;

III – sugestão: proposição de melhoria nas atividades legislativas ou administrativas da Câmara;

IV – elogio: manifestação de satisfação ou reconhecimento pelo serviço prestado;

V – solicitação de informação: pedido de dados, documentos ou esclarecimentos sobre as atividades da Câmara;

VI – solicitação de providências: pedido de adoção de medidas não relacionadas a ato ilícito.

Art. 10. Toda manifestação registrada na Ouvidoria receberá número de protocolo, que será comunicado ao manifestante para fins de acompanhamento.

§ 1º – O manifestante poderá manter-se em anonimato, hipótese em que a Ouvidoria adotará todas as medidas cabíveis para preservar sua identidade.



CÂMARA MUNICIPAL DE
Riacho da Cruz
O QUE É DO POVO, PARA O POVO.



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE CÂMARA MUNICIPAL DE RIACHO DA CRUZ/RN

§ 2º – Manifestações anônimas serão recebidas e processadas, desde que contenham elementos suficientes para sua instrução.

§ 3º – Não serão conhecidas manifestações de teor ofensivo, discriminatório ou sem objeto definido, sendo o manifestante comunicado das razões do não conhecimento.

Art. 11. A Ouvidoria deverá dar resposta ao manifestante no prazo máximo de trinta dias, contados da data do registro da manifestação.

§ 1º – Havendo necessidade de prazo adicional para instrução da manifestação, o manifestante será comunicado sobre o motivo e o novo prazo estimado, que não poderá exceder sessenta dias no total.

§ 2º – As manifestações classificadas como denúncias de ato ilícito serão encaminhadas, conforme o caso, ao Presidente da Câmara, à Comissão de Ética ou aos órgãos de controle competentes.

CAPÍTULO VI DA TRANSPARÊNCIA E DOS RELATÓRIOS

Art. 12. A Ouvidoria publicará, no portal oficial da Câmara Municipal, os seguintes relatórios:

I – relatório mensal: síntese quantitativa das manifestações recebidas, por tipo e canal de atendimento;

II – relatório trimestral: análise dos indicadores de desempenho, incluindo prazo médio de resposta e índice de satisfação;

III – relatório anual de gestão: consolidação dos dados do exercício, com análises qualitativas, recomendações e plano de ação para o período seguinte.

Art. 13. Os relatórios serão apresentados à Mesa Diretora e publicados no portal da Câmara, garantida a omissão de dados pessoais dos manifestantes.

Parágrafo único – O relatório anual de gestão será encaminhado ao Plenário da Câmara Municipal, para conhecimento dos vereadores.



CÂMARA MUNICIPAL DE
Riacho da Cruz
O QUE É DO POVO, PARA O POVO.



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DE RIACHO DA CRUZ/RN

CAPÍTULO VII
DOS RECURSOS E DA INFRAESTRUTURA

Art. 14. A Câmara Municipal disponibilizará à Ouvidoria os recursos humanos, materiais, tecnológicos e financeiros indispensáveis ao seu funcionamento.

Parágrafo único – A dotação orçamentária necessária ao custeio e aos investimentos da Ouvidoria será prevista no orçamento anual da Câmara Municipal.

Art. 15. A Ouvidoria disporá de:

- I** – espaço físico adequado ao atendimento presencial, com privacidade e acessibilidade;
- II** – sistema informatizado de registro e gestão de manifestações;
- III** – equipamentos de informática e comunicação necessários ao desempenho das atribuições;
- IV** – suporte das unidades de tecnologia da informação, assessoria jurídica e comunicação da Câmara.

CAPÍTULO VIII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 16. A Ouvidoria adotará as medidas necessárias para a proteção dos dados pessoais dos manifestantes, em conformidade com a Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD), observando os princípios de finalidade, necessidade, segurança e sigilo no tratamento das informações.

Art. 17. No prazo de até sessenta dias contados da publicação desta Resolução, a Mesa Diretora designará o Ouvidor e providenciará a estrutura mínima para o funcionamento da Ouvidoria.



CÂMARA MUNICIPAL DE
Riacho da Cruz
O QUE É DO POVO, PARA O POVO.



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DE RIACHO DA CRUZ/RN

Parágrafo único – O Plano de Trabalho para a implantação da Ouvidoria, já elaborado pela Mesa Diretora, servirá de documento orientador das ações a serem executadas no prazo indicado no caput.

Art. 18. Os casos omissos na presente Resolução serão resolvidos pela Mesa Diretora, ouvido o Ouvidor, com observância da legislação aplicável.

Art. 19. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Riacho da Cruz/RN, 16 de julho de 2026.

GILSON AMORIM JÚNIOR
PRESIDENTE DO PODER LEGISLATIVO