



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE  
**CÂMARA MUNICIPAL DE CRUZETA**

Praça Celso Azevedo, 127 – Cep. 59.375-000 – Telefone/WhatsApp (84) 3473-2358

CNPJ 10.727.485/0001-73 – E-mail: [camaracruzeta@yahoo.com.br](mailto:camaracruzeta@yahoo.com.br)

Site: <https://www.cruzeta.rn.leg.br/>

---

**RESOLUÇÃO Nº 101, DE 23 DE AGOSTO DE 2023**

Cria a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cruzeta/RN, e dá outras providências.

A MESA DIRETORA DA CÂMARA LEGISLATIVA DE CRUZETA/RN, no uso de suas atribuições legais, de acordo com o Art. 88 do Regimento Interno da Câmara Municipal de Cruzeta/RN, FAZ SABER que a Câmara Municipal de Cruzeta/RN aprovou e sancionou a seguinte Resolução:

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** Fica criada a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cruzeta/RN, vinculada ao Gabinete da Presidência, com a finalidade de exercer as competências definidas nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, as disposições da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

Parágrafo único. No exercício de suas competências, a Ouvidoria observará os seguintes princípios e diretrizes:

- I- autonomia no exercício de suas atribuições;
- II- foco na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, dos titulares de dados pessoais e dos denunciantes;
- III- ação proativa para o aprimoramento da transparência; e
- IV- máxima presteza e eficiência no atendimento aos cidadãos.

**Art. 2º** Compete à Ouvidoria:

- I - receber e dar tratamento, nos termos de regulamento:
  - a) às manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017;



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE  
**CÂMARA MUNICIPAL DE CRUZETA**

Praça Celso Azevedo, 127 – Cep. 59.375-000 – Telefone/WhatsApp (84) 3473-2358

CNPJ 10.727.485/0001-73 – E-mail: [camaracruzeta@yahoo.com.br](mailto:camaracruzeta@yahoo.com.br)

Site: <https://www.cruzeta.rn.leg.br/>

---

b) aos relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018; e

c) as petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709/2018.

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

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

IV- coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos prestados pela Câmara Municipal de Cruzeta/RN;

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- zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços da Câmara Municipal;

VII- adotar meios de solução pacífica de conflitos entre usuários dos serviços públicos e a Câmara Municipal de Cruzeta/RN, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

VIII- realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

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

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

XI- exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017;

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



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE  
**CÂMARA MUNICIPAL DE CRUZETA**

Praça Celso Azevedo, 127 – Cep. 59.375-000 – Telefone/WhatsApp (84) 3473-2358

CNPJ 10.727.485/0001-73 – E-mail: [camaracruzeta@yahoo.com.br](mailto:camaracruzeta@yahoo.com.br)

Site: <https://www.cruzeta.rn.leg.br/>

XIII- elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo dirigente máximo da Câmara Municipal de Cruzeta/RN; e

XIV- coordenar as atividades de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011.

§ 1º Incluem-se na alínea 'a' do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio Poder Legislativo Municipal.

§ 2º O disposto no inciso VII deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

**CAPÍTULO II**  
**DA ORGANIZAÇÃO E DA ESTRUTURA**

Art. 3º A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

I- Espaço físico para atendimento presencial que permita discrição e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

II- Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2º desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

- a) acesso via internet;
- b) geração automática de protocolo;
- c) meios para acompanhamento do andamento da demanda;
- d) controles e registros de acesso; e
- e) meios informatizados que permitam a pseudonimização ou anonimização das demandas recebidas.

III- Número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço de Ouvidoria.

§ 1º Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial da Câmara Municipal de Cruzeta/RN, em local de fácil acesso.

§ 2º A ouvidoria contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.

§ 3º Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação,



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE  
**CÂMARA MUNICIPAL DE CRUZETA**

Praça Celso Azevedo, 127 – Cep. 59.375-000 – Telefone/WhatsApp (84) 3473-2358

CNPJ 10.727.485/0001-73 – E-mail: [camaracruzeta@yahoo.com.br](mailto:camaracruzeta@yahoo.com.br)

Site: <https://www.cruzeta.rn.leg.br/>

ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

Art. 4º A Ouvidoria será chefiada, preferencialmente, por servidor com formação de nível superior e que detenha os seguintes requisitos:

I- possuir experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria e acesso à informação ou de prestação e avaliação de serviços públicos;

II- possuir certificação em ouvidoria concedida por instituição nacionalmente reconhecida; e

III- não ter sido condenado:

a) em procedimento correccional ou ético nos últimos três anos;

b) pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de crime doloso; ou

c) pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

§ 1º O requisito a que se refere o inciso II poderá ser comprovado em até seis meses após a nomeação.

§ 2º O titular da Ouvidoria terá mandato de 02 (dois) anos prorrogável uma vez pelo mesmo período.

§ 3º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

§ 4º O mandato do titular da ouvidoria poderá ser interrompido apenas nas seguintes situações:

I- mediante a incorrência das hipóteses do inciso III do caput; ou

II- de modo preventivo, em caso de conduta punível com demissão, negligência, imprudência ou imperícia que resulte em prejuízo ao adequado cumprimento das obrigações legais da ouvidoria, por ato devidamente justificado do dirigente máximo, precedido da instauração do respectivo processo disciplinar pela autoridade correccional competente que, necessariamente, recomende tal medida.

III - quando o titular da ouvidoria se desvincular do Órgão.



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE  
**CÂMARA MUNICIPAL DE CRUZETA**

Praça Celso Azevedo, 127 – Cep. 59.375-000 – Telefone/WhatsApp (84) 3473-2358

CNPJ 10.727.485/0001-73 – E-mail: [camaracruzeta@yahoo.com.br](mailto:camaracruzeta@yahoo.com.br)

Site: <https://www.cruzeta.rn.leg.br/>

---

**CAPÍTULO III**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

Art. 5º Os casos omissos serão dirimidos pela Presidência da Câmara Municipal de Cruzeta/RN.

Art. 6º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete da Presidência da Câmara Municipal de Cruzeta/RN, em  
23 de agosto de 2023.

  
Ivan Lobo de Medeiros  
Presidente



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE  
**CÂMARA MUNICIPAL DE CRUZETA**

Praça Celso Azevedo, 127 – Cep. 59.375-000 – Telefone/WhatsApp (84) 3473-2358

CNPJ 10.727.485/0001-73 – E-mail: [camaracruzeta@yahoo.com.br](mailto:camaracruzeta@yahoo.com.br)

Site: <https://www.cruzeta.rn.leg.br/>

**RESOLUÇÃO Nº 101, DE 23 DE AGOSTO DE 2023**

Cria a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cruzeta/RN, e dá outras providências.

A MESA DIRETORA DA CÂMARA LEGISLATIVA DE CRUZETA/RN, no uso de suas atribuições legais, de acordo com o Art. 88 do Regimento Interno da Câmara Municipal de Cruzeta/RN, FAZ SABER que a Câmara Municipal de Cruzeta/RN aprovou e sancionou a seguinte Resolução:

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** Fica criada a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cruzeta/RN, vinculada ao Gabinete da Presidência, com a finalidade de exercer as competências definidas nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, as disposições da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

Parágrafo único. No exercício de suas competências, a Ouvidoria observará os seguintes princípios e diretrizes:

- I- autonomia no exercício de suas atribuições;
- II- foco na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, dos titulares de dados pessoais e dos denunciantes;
- III- ação proativa para o aprimoramento da transparência; e
- IV- máxima presteza e eficiência no atendimento aos cidadãos.

**Art. 2º** Compete à Ouvidoria:

- I - receber e dar tratamento, nos termos de regulamento:
  - a) às manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017;



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

## CÂMARA MUNICIPAL DE CRUZETA

Praça Celso Azevedo, 127 – Cep. 59.375-000 – Telefone/WhatsApp (84) 3473-2358

CNPJ 10.727.485/0001-73 – E-mail: [camaracruzeta@yahoo.com.br](mailto:camaracruzeta@yahoo.com.br)

Site: <https://www.cruzeta.rn.leg.br/>

b) aos relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018; e

c) as petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709/2018.

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

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

IV- coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos prestados pela Câmara Municipal de Cruzeta/RN;

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- zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços da Câmara Municipal;

VII- adotar meios de solução pacífica de conflitos entre usuários dos serviços públicos e a Câmara Municipal de Cruzeta/RN, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

VIII- realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

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

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

XI- exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017;

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

C

C





ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE  
**CÂMARA MUNICIPAL DE CRUZETA**

Praça Celso Azevedo, 127 – Cep. 59.375-000 – Telefone/WhatsApp (84) 3473-2358

CNPJ 10.727.485/0001-73 – E-mail: [camaracruzeta@yahoo.com.br](mailto:camaracruzeta@yahoo.com.br)

Site: <https://www.cruzeta.rn.leg.br/>

XIII- elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo dirigente máximo da Câmara Municipal de Cruzeta/RN; e

XIV- coordenar as atividades de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011.

§ 1º Incluem-se na alínea 'a' do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio Poder Legislativo Municipal.

§ 2º O disposto no inciso VII deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

**CAPÍTULO II**  
**DA ORGANIZAÇÃO E DA ESTRUTURA**

Art. 3º A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

I- Espaço físico para atendimento presencial que permita discricção e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

II- Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2º desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

a) acesso via internet;

b) geração automática de protocolo;

c) meios para acompanhamento do andamento da demanda;

d) controles e registros de acesso; e

e) meios informatizados que permitam a pseudonimização ou anonimização das demandas recebidas.

III- Número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço de Ouvidoria.

§ 1º Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial da Câmara Municipal de Cruzeta/RN, em local de fácil acesso.

§ 2º A ouvidoria contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.

§ 3º Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação,

1

2



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

## CÂMARA MUNICIPAL DE CRUZETA

Praça Celso Azevedo, 127 – Cep. 59.375-000 – Telefone/WhatsApp (84) 3473-2358

CNPJ 10.727.485/0001-73 – E-mail: [camaracruzeta@yahoo.com.br](mailto:camaracruzeta@yahoo.com.br)

Site: <https://www.cruzeta.rn.leg.br/>

ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

Art. 4º A Ouvidoria será chefiada, preferencialmente, por servidor com formação de nível superior e que detenha os seguintes requisitos:

I- possuir experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria e acesso à informação ou de prestação e avaliação de serviços públicos;

II- possuir certificação em ouvidoria concedida por instituição nacionalmente reconhecida; e

III- não ter sido condenado:

a) em procedimento correcional ou ético nos últimos três anos;

b) pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de crime doloso; ou

c) pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

§ 1º O requisito a que se refere o inciso II poderá ser comprovado em até seis meses após a nomeação.

§ 2º O titular da Ouvidoria terá mandato de 02 (dois) anos prorrogável uma vez pelo mesmo período.

§ 3º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

§ 4º O mandato do titular da ouvidoria poderá ser interrompido apenas nas seguintes situações:

I- mediante a ocorrência das hipóteses do inciso III do caput; ou

II- de modo preventivo, em caso de conduta punível com demissão, negligência, imprudência ou imperícia que resulte em prejuízo ao adequado cumprimento das obrigações legais da ouvidoria, por ato devidamente justificado do dirigente máximo, precedido da instauração do respectivo processo disciplinar pela autoridade correcional competente que, necessariamente, recomende tal medida.

III - quando o titular da ouvidoria se desvincular do Órgão.



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

## CÂMARA MUNICIPAL DE CRUZETA

Praça Celso Azevedo, 127 – Cep. 59.375-000 – Telefone/WhatsApp (84) 3473-2358

CNPJ 10.727.485/0001-73 – E-mail: [camaracruzeta@yahoo.com.br](mailto:camaracruzeta@yahoo.com.br)

Site: <https://www.cruzeta.rn.leg.br/>

---

### CAPÍTULO III DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 5º Os casos omissos serão dirimidos pela Presidência da Câmara Municipal de Cruzeta/RN.

Art. 6º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete da Presidência da Câmara Municipal de Cruzeta/RN, em 23 de agosto de 2023.

*Itan Lobo de Medeiros*  
Presidente

2

2



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE  
CÂMARA MUNICIPAL DE CRUZETA

Praça Celso Azevedo, 127 – Cep. 59.375-000 – Telefone/WhatsApp (84) 3473-2358

CNPJ 10.727.485/0001-73 – E-mail: [camaracruzeta@yahoo.com.br](mailto:camaracruzeta@yahoo.com.br)

Site: <https://www.cruzeta.rn.leg.br/>

Processo nº 128/2023

**PROJETO DE RESOLUÇÃO 07/2023**

Cria a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cruzeta/RN, e dá outras providências.

A MESA DIRETORA DA CÂMARA LEGISLATIVA DE CRUZETA/RN, no uso de suas atribuições legais, de acordo com o Art. 88 do Regimento Interno da Câmara Municipal de Cruzeta/RN, FAZ SABER que a Câmara Municipal de Cruzeta/RN aprovou e sancionou a seguinte Resolução:

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** Fica criada a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cruzeta/RN, vinculada ao Gabinete da Presidência, com a finalidade de exercer as competências definidas nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, as disposições da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

Parágrafo único. No exercício de suas competências, a Ouvidoria observará os seguintes princípios e diretrizes:

- I- autonomia no exercício de suas atribuições;
- II- foco na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, dos titulares de dados pessoais e dos denunciantes;
- III- ação proativa para o aprimoramento da transparência; e
- IV- máxima presteza e eficiência no atendimento aos cidadãos.

**Art. 2º** Compete à Ouvidoria:

I - receber e dar tratamento, nos termos de regulamento:

- a) às manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017;
- b) aos relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018;
- e

c) as petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709/2018.

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

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

IV- coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos prestados pela Câmara Municipal de Cruzeta/RN;

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- zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços da Câmara Municipal;

VII- adotar meios de solução pacífica de conflitos entre usuários dos serviços públicos e a Câmara Municipal de Cruzeta/RN, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

VIII- realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

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

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

XI- exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017;

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

XIII- elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo dirigente máximo da Câmara Municipal de Cruzeta/RN; e

XIV- coordenar as atividades de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011.

§ 1º Incluem-se na alínea 'a' do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio Poder Legislativo Municipal.

§ 2º O disposto no inciso VII deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

## **CAPÍTULO II**

### **DA ORGANIZAÇÃO E DA ESTRUTURA**

Art. 3º A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

I- Espaço físico para atendimento presencial que permita discricção e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

II- Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2º desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

- a) acesso via internet;
- b) geração automática de protocolo;
- c) meios para acompanhamento do andamento da demanda;
- d) controles e registros de acesso; e
- e) meios informatizados que permitam a pseudonimização ou anonimização das demandas recebidas.

III- Número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço de Ouvidoria.

§ 1º Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial da Câmara Municipal de Cruzeta/RN, em local de fácil acesso.

§ 2º A ouvidoria contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.

§ 3º Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

Art. 4º A Ouvidoria será chefiada, preferencialmente, por servidor com formação de nível superior e que detenha os seguintes requisitos:

I- possuir experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria e acesso à informação ou de prestação e avaliação de serviços públicos;

II- possuir certificação em ouvidoria concedida por instituição nacionalmente reconhecida; e

III- não ter sido condenado:

- a) em procedimento correccional ou ético nos últimos três anos;
- b) pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de crime doloso; ou
- c) pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

§ 1º O requisito a que se refere o inciso II poderá ser comprovado em até seis meses após a nomeação.

§ 2º O titular da Ouvidoria terá mandato de 02 (dois) anos prorrogável uma vez pelo mesmo período.

§ 3º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

§ 4º O mandato do titular da ouvidoria poderá ser interrompido apenas nas seguintes situações:



- I- mediante a incorrência das hipóteses do inciso III do caput; ou  
II- de modo preventivo, em caso de conduta punível com demissão, negligência, imprudência ou imperícia que resulte em prejuízo ao adequado cumprimento das obrigações legais da ouvidoria, por ato devidamente justificado do dirigente máximo, precedido da instauração do respectivo processo disciplinar pela autoridade correcional competente que, necessariamente, recomende tal medida.  
III - quando o titular da ouvidoria se desvincular do Órgão.

### CAPÍTULO III DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 5º Os casos omissos serão dirimidos pela Presidência da Câmara Municipal de Cruzeta/RN.

Art. 6º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Sala Pedro Vital da Câmara Municipal de Cruzeta/RN, em 08 de agosto de 2023.

MESA DIRETORA:




---

ITAN LOBO DE MEDEIROS  
PRESIDENTE



---

WALFREDO CESINO DE MEDEIROS  
VICE-PRESIDENTE



---

ARILÚZIA SASNARA DE ARAÚJO MEDEIROS  
PRIMEIRA SECRETÁRIA



---

CYPRIANO PINHEIRO MEDEIROS DE ARAÚJO  
SEGUNDO SECRETÁRIO



ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE  
CÂMARA MUNICIPAL DE CRUZETA

Praça Celso Azevedo, 127 – Cep. 59.375-000 – Telefone/WhatsApp (84) 3473-2358

CNPJ 10.727.485/0001-73 – E-mail: [camaracruzeta@yahoo.com.br](mailto:camaracruzeta@yahoo.com.br)

Site: <https://www.cruzeta.rn.leg.br/>

### JUSTIFICATIVA AO PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 07/2023

A criação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Cruzeta/RN, conforme estabelecida no presente projeto de resolução, se apresenta como uma iniciativa de fundamental importância para aprimorar a transparência, a qualidade dos serviços prestados e a participação cidadã no âmbito da administração pública municipal. A presente justificativa busca fornecer os fundamentos que embasam a proposição desse projeto.

A Ouvidoria é reconhecida como um instrumento essencial para o estabelecimento de uma relação mais próxima e eficaz entre o poder público e a sociedade que serve. Através desse canal de comunicação direta e independente, os cidadãos têm a oportunidade de expressar suas opiniões, sugestões, elogios, reclamações e denúncias sobre os serviços públicos prestados pela Câmara Municipal. Isso resulta em uma gestão mais responsável e sensível às demandas da comunidade.

A Ouvidoria atua como um mecanismo de controle social, permitindo que os cidadãos acompanhem de perto as atividades do Poder Legislativo Municipal. A disponibilidade de um espaço dedicado ao recebimento e tratamento de manifestações contribui para a transparência das ações da Câmara Municipal, assegurando a devida prestação de contas aos cidadãos.

Através das manifestações e sugestões apresentadas pelos cidadãos, a Ouvidoria coleta informações valiosas sobre a qualidade e eficiência dos serviços prestados. Esse feedback direto da população possibilita a identificação de áreas que necessitam de aprimoramento, auxiliando na elaboração de estratégias para melhorar a prestação dos serviços e elevar a satisfação dos usuários.

A Ouvidoria promove o engajamento ativo dos cidadãos nos processos decisórios da Câmara Municipal. Ao fornecer um canal acessível e seguro para a expressão de opiniões e preocupações, incentivando a participação da comunidade, fortalecendo a democracia e enriquecendo o debate público, bem como desempenha um papel fundamental na proteção dos direitos individuais

dos cidadãos, especialmente no que diz respeito à Lei de Acesso à Informação e à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Através desse canal, os cidadãos podem exercer seus direitos, obter informações e garantir a devida privacidade.

Diante dessas considerações, é inegável a relevância e a necessidade da criação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Cruzeta/RN. A iniciativa proposta por este projeto de resolução visa estabelecer um ambiente de diálogo construtivo entre o poder público e a sociedade, promovendo uma gestão mais transparente, eficiente e participativa, em consonância com os princípios democráticos e o compromisso com a melhoria contínua dos serviços públicos. Nesse sentido, contamos com o apoio e a aprovação desta honrosa Casa Legislativa para a implementação desse importante instrumento de cidadania e governança.

Sala Pedro Vital da Câmara Municipal de Cruzeta/RN, em 08 de agosto de 2023.

**MESA DIRETORA:**



---

**ITAN LOBO DE MEDEIROS**  
**PRESIDENTE**



---

**WALFREDO CESINO DE MEDEIROS**  
**VICE-PRESIDENTE**



---

**ARILÚZIA SASNARA DE ARAÚJO MEDEIROS**  
**PRIMEIRA SECRETÁRIA**




---

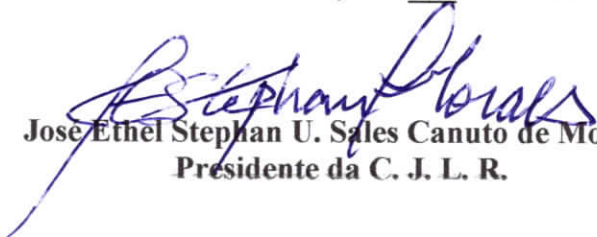
**CYPRIANO PINHEIRO MEDEIROS DE ARAÚJO**  
**SEGUNDO SECRETÁRIO**

# DESPACHO

A Comissão de Legislação, Justiça e Redação, para exarar parecer.  
Sala das Sessões, em: 08/08/2023.

  
**Itan Lobo de Medeiros**  
Presidente

Ao Relator, Vereador Walfredo Azei-  
no de Medeiros para opinar.  
sobre o **Projeto de Resolução nº 07/2023**.  
Sala das Sessões, em: 08/08/2023.

  
**Jose Ethel Stephan U. Sales Canuto de Moraes**  
Presidente da C. J. L. R.

O meu parecer é pela aprovação  
da referida proposição.

Sala das Sessões, em: 08/08/2023.


Walfredo Azei-  
no de Medeiros  
**Relator**

Parecer da Comissão de Legislação, Justiça e Redação,  
Sobre o **Projeto de Resolução nº 07/2023**

**PARECER Nº \_\_\_\_/2023**

Somos de parecer Josuarciel a  
aprovação da referida proposição.

Sala das Sessões, em: 08/08/2023.

 Presidente  
Walfredo Azei-  
no de Medeiros Relator  
Patricio Simeles Azei-  
no de Medeiros Membro

O **Projeto de Resolução nº 07/2023**, foi a provado

Em **única** discussão na Sessão de: 08/08/2023.

por unanimidade de votos das  
Vereadores presentes.

  
**Itan Lobo de Medeiros**  
Presidente