



**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE ENCANTO/RN  
GABINETE DO VEREADOR MARCELO AUGUSTO DE QUEIROZ LIMA**

**PROJETO DE INDICAÇÃO Nº 04/2025**

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Municipal no âmbito do Município de Encanto/RN e dá outras providências.

**O VEREADOR QUE O PRESENTE SUBSCREVE**, no uso de suas atribuições legais e regimentais, com fundamento no Art. 62 e Art. 63 do Regimento Interno desta Casa Legislativa, **INDICA** ao Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal de Encanto/RN a adoção de medidas administrativas e legais para a criação da Ouvidoria Municipal.

**Art. 1º** Fica indicada ao Poder Executivo Municipal a criação da Ouvidoria Municipal, como canal institucional de participação, controle social, escuta, mediação e comunicação entre os cidadãos encantenses e a Administração Pública Municipal.

**Art. 2º** A Ouvidoria Municipal terá por finalidade receber, registrar, analisar, encaminhar e acompanhar manifestações dos usuários dos serviços públicos municipais, visando ao aprimoramento da gestão pública, à melhoria dos serviços prestados e ao fortalecimento da transparência administrativa.

**Art. 3º** Para os fins desta Lei, consideram-se manifestações:

- I – reclamação;
- II – denúncia;
- III – sugestão;
- IV – elogio;
- V – solicitação;
- VI – pedido de acesso à informação.

**Art. 4º** Compete à Ouvidoria Municipal:

- I – receber e encaminhar manifestações dos cidadãos aos órgãos competentes;
- II – acompanhar a tramitação das demandas até resposta final ao interessado;
- III – zelar pela qualidade, eficiência e humanização do atendimento público;
- IV – propor medidas de aperfeiçoamento dos serviços públicos municipais;
- V – elaborar relatórios periódicos sobre as manifestações recebidas;
- VI – promover a transparência, a participação social e o controle cidadão;
- VII – resguardar, quando necessário, a identidade do manifestante.

**Art. 5º** A Ouvidoria Municipal poderá funcionar por meio de atendimento presencial, telefone, e-mail, formulário eletrônico, aplicativo de mensagens ou outro meio acessível definido pelo Poder Executivo.

Recebido em 10.10.2025

Francisca Adriana Gomes,



**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE ENCANTO/RN  
GABINETE DO VEREADOR MARCELO AUGUSTO DE QUEIROZ LIMA**

**Art. 6º** O Poder Executivo deverá assegurar meios acessíveis para que pessoas idosas, pessoas com deficiência, neurodivergentes, moradores da zona rural e demais cidadãos possam utilizar os serviços da Ouvidoria Municipal.

**Art. 7º** As manifestações recebidas deverão ser respondidas em prazo razoável, observada a legislação federal aplicável, especialmente a Lei Federal nº 13.460/2017 e a Lei Federal nº 12.527/2011.

**Art. 8º** A Ouvidoria Municipal poderá ser vinculada à estrutura administrativa já existente, sem necessidade imediata de criação de novos cargos, podendo o Poder Executivo designar servidor responsável por sua coordenação.

**Art. 9º** O Poder Executivo regulamentará esta Lei no que couber, especialmente quanto ao funcionamento, prazos internos, fluxos de encaminhamento, sistema de registro e forma de divulgação dos canais de atendimento.

**Art. 10º** As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

**Art. 11º** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

  
**MARCELO AUGUSTO DE QUEIROZ LIMA**  
Vereador



**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE ENCANTO/RN  
GABINETE DO VEREADOR MARCELO AUGUSTO DE QUEIROZ LIMA**

**JUSTIFICATIVA**

O presente Projeto de Indicação tem por objetivo sugerir ao Poder Executivo Municipal a criação da Ouvidoria Municipal, como instrumento permanente de escuta, participação social, transparência e melhoria dos serviços públicos prestados à população.

A Ouvidoria representa um canal direto entre o cidadão e a Administração Pública, permitindo o recebimento de reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e pedidos de informação. Trata-se de uma ferramenta simples, viável e de grande importância para fortalecer a relação entre o poder público e a sociedade.

A proposta encontra respaldo na Lei Federal nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, bem como na Lei Federal nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação, que assegura o direito de acesso às informações públicas. A Lei de Acesso à Informação é aplicável também aos municípios e garante que qualquer pessoa possa solicitar informações públicas, sem necessidade de apresentar justificativa.

Além disso, a regulamentação modelo da Lei nº 13.460/2017 define a ouvidoria como instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

A criação da Ouvidoria Municipal pode ser feita de forma simples, aproveitando a estrutura administrativa já existente, sem gerar grandes despesas ao município. Inicialmente, o serviço poderá funcionar por meio de atendimento presencial, telefone, e-mail, formulário eletrônico ou aplicativo de mensagens, garantindo maior acesso à população urbana e rural.

Dessa forma, a presente indicação busca contribuir para uma gestão mais transparente, eficiente, participativa e próxima do cidadão, fortalecendo os mecanismos de controle social e aprimorando a qualidade dos serviços públicos municipais.



**CÂMARA  
MUNICIPAL DE  
ENCANTO**

A CASA  
DO POVO

**ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE  
CÂMARA MUNICIPAL DE ENCANTO – RN**

**PROJETO DE LEI DE INDICAÇÃO Nº 004/2025**

**PODER LEGISLATIVO**

**SALA DE SESSÕES: 12 DE JUNHO DE 2026**

*Leandro Roberto de Lima Silva*  
Leandro Roberto de Lima Silva

Presidente

*Rosemary Fernandes Aquino de Queiroz*  
Rosemary Fernandes Aquino de Queiroz

*Marcelo Augusto de B. Lima*  
Marcelo Augusto de Queiroz Lima

*Lidia Mariana Guedes Bessa*  
Lidia Mariana Guedes Bessa

*Petrônio Chaves da Costa Freitas*  
Petrônio Chaves da Costa Freitas

*Antônio Maurílio Gomes de Souza*  
Antônio Maurílio Gomes de Souza

*Tito Diogo Ribeiro da Silva*  
Tito Diogo Ribeiro da Silva

*Joza Carlos de Oliveira Lima*  
Joza Carlos de Oliveira Lima

*Antonio Vaneilson do Rego*  
Antonio Vaneilson do Rego