



GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO MIGUEL DO GOSTOSO
CNPJ: 01.641.483/0001-00
Rua Alto Mar, nº 143 – Centro – CEP: 59585-000
TEL.: (84) 98153-3312
E-mail: administrativo@cmsaomigueldogostoso.rn.gov.br

ATO DA MESA DIRETORA Nº 002/2026

Regulamenta o funcionamento da Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de São Miguel do Gostoso/RN, estabelece procedimentos de recebimento, registro, classificação, tramitação, acompanhamento e resposta às manifestações dos cidadãos, disciplina a elaboração de relatórios de gestão e os mecanismos de transparência e proteção de dados pessoais, e dá outras providências.

A **MESA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO MIGUEL DO GOSTOSO/RN**, no uso das atribuições conferidas pela Lei Orgânica Municipal, pelo Regimento Interno, especialmente pelos arts. 2º, 32 e 38, e pelo art. 8º da Resolução nº 002/2025;

CONSIDERANDO os princípios constitucionais que regem a Administração Pública, especialmente os previstos no art. 37 da Constituição Federal;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que disciplinam, respectivamente, o acesso à informação e a proteção de dados pessoais;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, especialmente quanto à proteção da identidade dos informantes de irregularidades;

CONSIDERANDO a necessidade de padronizar os procedimentos administrativos da Ouvidoria Legislativa, assegurando eficiência, rastreabilidade, transparência e segurança no tratamento das manifestações;

CONSIDERANDO a importância de estabelecer instrumentos permanentes de monitoramento, avaliação e aperfeiçoamento da qualidade dos serviços prestados à sociedade;

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Este Ato regulamenta o funcionamento da Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de São Miguel do Gostoso/RN, instituída pela Resolução nº 002/2025, estabelecendo procedimentos



GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO MIGUEL DO GOSTOSO
CNPJ: 01.641.483/0001-00
Rua Alto Mar, nº 143 – Centro – CEP: 59585-000
TEL.: (84) 98153-3312
E-mail: administrativo@cmsaomigueldogostoso.rn.gov.br

administrativos de atendimento, registro, classificação, tramitação, acompanhamento, resposta e avaliação das manifestações recebidas.

Parágrafo único. A atuação da Ouvidoria observará os princípios da legalidade, impessoalidade, eficiência, transparência, acessibilidade, imparcialidade, confidencialidade, proteção de dados pessoais e participação cidadã.

Art. 2º A Ouvidoria Legislativa constitui canal institucional de comunicação entre a sociedade e o Poder Legislativo Municipal, destinado à promoção da participação popular, à defesa dos direitos dos usuários e ao aperfeiçoamento contínuo dos serviços legislativos e administrativos.

Parágrafo único. A atuação da Ouvidoria não substitui as competências próprias da Presidência, da Mesa Diretora, dos órgãos de controle ou das unidades responsáveis pela apuração de irregularidades.

CAPÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO E DAS RESPONSABILIDADES

Art. 3º A Ouvidoria será conduzida pelo Ouvidor designado na forma da Resolução nº 002/2025, competindo-lhe coordenar e supervisionar os procedimentos estabelecidos neste Ato.

Art. 4º Sem prejuízo das competências previstas na Resolução nº 002/2025, caberá ao Ouvidor:

- I – administrar os canais institucionais de atendimento;
- II – receber, registrar e classificar as manifestações;
- III – realizar análise preliminar e verificar a competência da Câmara Municipal para o tratamento da demanda;
- IV – encaminhar as manifestações às unidades responsáveis;
- V – acompanhar o cumprimento dos prazos e das providências administrativas;
- VI – solicitar esclarecimentos e informações complementares;
- VII – elaborar ou consolidar as respostas aos manifestantes;
- VIII – manter registros atualizados e assegurar a rastreabilidade dos procedimentos;
- IX – produzir relatórios estatísticos e de gestão;
- X – propor medidas de aperfeiçoamento institucional;
- XI – zelar pela confidencialidade e pela proteção de dados pessoais.

Art. 5º Os setores administrativos deverão prestar à Ouvidoria as informações necessárias ao tratamento das manifestações, observados os prazos estabelecidos e os limites de suas competências.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO MIGUEL DO GOSTOSO
CNPJ: 01.641.483/0001-00
Rua Alto Mar, nº 143 – Centro – CEP: 59585-000
TEL.: (84) 98153-3312
E-mail: administrativo@cmsaomigueldogostoso.rn.gov.br

§ 1º As respostas deverão ser objetivas, fundamentadas e suficientes para esclarecer os fatos apresentados.

§ 2º A impossibilidade de atendimento no prazo deverá ser comunicada à Ouvidoria, com a correspondente justificativa, antes do encerramento do prazo inicialmente estabelecido.

§ 3º O descumprimento injustificado e reiterado dos prazos deverá ser comunicado à autoridade administrativa competente para avaliação das providências cabíveis.

CAPÍTULO III

DO ATENDIMENTO E DO REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 6º As manifestações serão recebidas pelos canais previstos no art. 4º da Resolução nº 002/2025, compreendendo:

I – plataforma eletrônica oficial de Ouvidoria;

II – atendimento presencial;

III – correspondência física ou correio eletrônico institucional;

IV – Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, quanto aos pedidos de acesso à informação, observada sua disciplina específica.

§ 1º Os canais de atendimento deverão ser divulgados no sítio eletrônico oficial da Câmara Municipal, em local de fácil visualização e acesso.

§ 2º As manifestações recebidas por atendimento presencial, correspondência ou correio eletrônico deverão ser registradas no sistema ou controle administrativo da Ouvidoria.

§ 3º O atendimento deverá observar condições de acessibilidade, linguagem clara e tratamento respeitoso ao cidadão.

Art. 7º Toda manifestação recebida deverá ser registrada mediante protocolo individualizado ou identificador único, contendo, no mínimo:

I – data de recebimento;

II – canal de atendimento;

III – modalidade da manifestação;

IV – descrição objetiva do assunto;

V – setor competente, quando aplicável;

VI – data de encaminhamento;



GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO MIGUEL DO GOSTOSO
CNPJ: 01.641.483/0001-00
Rua Alto Mar, nº 143 – Centro – CEP: 59585-000
TEL.: (84) 98153-3312
E-mail: administrativo@cmsaomigueldogostoso.rn.gov.br

VII – providências adotadas;

VIII – prazo de atendimento;

IX – situação da demanda;

X – data de conclusão.

§ 1º Os registros deverão permitir a identificação do histórico de tramitação e das providências adotadas.

§ 2º Os dados pessoais do manifestante serão mantidos em ambiente de acesso restrito.

§ 3º Sempre que disponível, será fornecido ao manifestante número de protocolo e meio para acompanhamento da demanda.

§ 4º Não será exigida documentação pessoal além da necessária ao adequado tratamento da manifestação, ressalvadas as exigências legais específicas.

Art. 8º As manifestações serão classificadas conforme sua natureza, observadas as modalidades previstas na Resolução nº 002/2025, podendo ser organizadas administrativamente em:

I – reclamação;

II – denúncia;

III – sugestão;

IV – elogio;

V – crítica;

VI – solicitação de providências;

VII – pedido de acesso à informação, sujeito ao procedimento próprio do SIC.

Parágrafo único. A classificação poderá ser ajustada pelo Ouvidor, mediante registro fundamentado, considerando o conteúdo e a finalidade da manifestação.

CAPÍTULO IV

DA TRAMITAÇÃO E DOS PRAZOS

Art. 9º As manifestações observarão o seguinte fluxo administrativo:

I – recebimento e registro;

II – análise preliminar e classificação;

III – encaminhamento à unidade competente, quando necessário;



GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO MIGUEL DO GOSTOSO
CNPJ: 01.641.483/0001-00
Rua Alto Mar, nº 143 – Centro – CEP: 59585-000
TEL.: (84) 98153-3312
E-mail: administrativo@cmsaomigueldogostoso.rn.gov.br

IV – acompanhamento das providências;

V – análise das informações recebidas;

VI – elaboração e envio da resposta ao cidadão;

VII – conclusão e arquivamento administrativo.

Art. 10. O encaminhamento ao setor administrativo competente deverá ocorrer no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, conforme o art. 6º, inciso III, da Resolução nº 002/2025.

Parágrafo único. Demandas urgentes ou que indiquem risco relevante ao interesse público deverão receber tratamento prioritário, sem prejuízo das garantias de confidencialidade.

Art. 11. Os setores administrativos deverão apresentar manifestação conclusiva à Ouvidoria no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, admitida uma única prorrogação por igual período, mediante justificativa formal, observados os limites da Resolução nº 002/2025.

§ 1º A prorrogação deverá ser solicitada antes do encerramento do prazo inicial.

§ 2º A Ouvidoria deverá acompanhar os prazos internos de forma a preservar o cumprimento do prazo legal de resposta ao cidadão.

§ 3º A concessão de prorrogação interna não implica prorrogação automática do prazo legal de resposta ao manifestante.

Art. 12. A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao cidadão no prazo de até 30 (trinta) dias, contado do recebimento da manifestação, admitida uma única prorrogação por igual período, mediante justificativa expressa, nos termos do art. 16 da Lei Federal nº 13.460/2017.

§ 1º A resposta deverá ser clara, objetiva, fundamentada e compatível com a natureza da demanda.

§ 2º Quando forem necessárias providências administrativas posteriores, a resposta deverá informar as medidas adotadas e, quando cabível, a forma de acompanhamento.

§ 3º A impossibilidade de atendimento da pretensão deverá ser fundamentada.

Art. 13. Quando a manifestação não contiver elementos suficientes ao seu tratamento, o Ouvidor poderá solicitar complementação ao manifestante, indicando objetivamente as informações necessárias.

Parágrafo único. A ausência de complementação poderá justificar o encerramento fundamentado da demanda quando inviabilizar sua análise, preservado o registro das providências realizadas.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO MIGUEL DO GOSTOSO
CNPJ: 01.641.483/0001-00
Rua Alto Mar, nº 143 – Centro – CEP: 59585-000
TEL.: (84) 98153-3312
E-mail: administrativo@cmsaomigueldogostoso.rn.gov.br

CAPÍTULO V

DAS DENÚNCIAS E DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Art. 14. As denúncias serão submetidas à análise preliminar destinada à identificação de elementos mínimos que permitam o encaminhamento à autoridade ou unidade competente.

§ 1º Serão admitidas denúncias anônimas, observados os requisitos estabelecidos na Resolução nº 002/2025.

§ 2º O recebimento de denúncia não implica reconhecimento da veracidade dos fatos relatados.

§ 3º A Ouvidoria não realizará investigação disciplinar ou apuração de responsabilidade, limitando-se às providências compatíveis com suas competências institucionais.

§ 4º O arquivamento deverá ser fundamentado e registrado, sem prejuízo da possibilidade de reavaliação diante de novos elementos.

Art. 15. Quando a manifestação envolver possível irregularidade atribuída à autoridade normalmente responsável por seu recebimento ou encaminhamento, a Ouvidoria deverá adotar procedimento reservado, evitando o compartilhamento indevido de informações com a pessoa envolvida.

§ 1º A manifestação será encaminhada à autoridade ou ao órgão competente e não impedido para avaliar as providências cabíveis, observadas a legislação e as competências institucionais.

§ 2º O encaminhamento deverá resguardar a identidade do denunciante e os elementos que permitam sua identificação, ressalvadas as hipóteses previstas em lei.

Art. 16. O tratamento de dados pessoais observará a Lei Federal nº 13.709/2018, especialmente os princípios da finalidade, necessidade, adequação, segurança, prevenção e responsabilização.

§ 1º O acesso às informações pessoais será restrito aos agentes autorizados, na medida necessária ao exercício de suas funções.

§ 2º É vedada a divulgação indevida de informações pessoais ou sigilosas contidas nas manifestações.

§ 3º O compartilhamento de dados com setores administrativos ou órgãos competentes deverá observar a finalidade legítima, a necessidade e as hipóteses legais aplicáveis.

§ 4º Os registros serão conservados e, quando cabível, eliminados de acordo com a legislação e as normas institucionais de gestão documental.

Art. 17. A Ouvidoria deverá adotar medidas destinadas à proteção da identidade dos denunciante de irregularidades e à prevenção de retaliações, observadas as garantias estabelecidas na Lei Federal nº 13.608/2018.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO MIGUEL DO GOSTOSO
CNPJ: 01.641.483/0001-00
Rua Alto Mar, nº 143 – Centro – CEP: 59585-000
TEL.: (84) 98153-3312
E-mail: administrativo@cmsaomigueldogostoso.rn.gov.br

CAPÍTULO VI

DO CONTROLE, DOS INDICADORES E DOS RELATÓRIOS

Art. 18. A Ouvidoria manterá controle permanente das manifestações recebidas, para fins de acompanhamento dos atendimentos, avaliação de desempenho e identificação de oportunidades de aperfeiçoamento dos serviços.

Parágrafo único. O controle deverá contemplar, no mínimo, os seguintes indicadores:

- I – número de manifestações recebidas;
- II – quantitativo por modalidade;
- III – manifestações concluídas;
- IV – manifestações em tramitação;
- V – manifestações arquivadas;
- VI – manifestações por canal de atendimento;
- VII – tempo médio de resposta;
- VIII – percentual de respostas dentro do prazo;
- IX – assuntos recorrentes;
- X – providências administrativas adotadas.

Art. 19. A Ouvidoria elaborará relatório estatístico trimestral de suas atividades, contendo os dados consolidados do período e informações sobre o desempenho dos atendimentos.

§ 1º O relatório será encaminhado à Presidência da Câmara até o décimo dia útil após o encerramento de cada trimestre.

§ 2º O relatório será disponibilizado no sítio eletrônico oficial, mediante versão que preserve as informações pessoais e legalmente sigilosas.

§ 3º Na inexistência de manifestações durante o período, será elaborado relatório simplificado, declarando expressamente a ausência de registros e informando a manutenção dos canais de atendimento.

Art. 20. A Ouvidoria elaborará, anualmente, Relatório de Gestão, nos termos dos arts. 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017.

§ 1º O Relatório Anual de Gestão deverá conter, no mínimo:

- I – quantitativo de manifestações recebidas;



GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO MIGUEL DO GOSTOSO
CNPJ: 01.641.483/0001-00
Rua Alto Mar, nº 143 – Centro – CEP: 59585-000
TEL.: (84) 98153-3312
E-mail: administrativo@cmsaomigueldogostoso.rn.gov.br

II – motivos e assuntos das manifestações;

III – análise dos pontos recorrentes;

IV – providências adotadas pela Administração;

V – avaliação dos resultados alcançados;

VI – recomendações para melhoria dos serviços.

§ 2º O relatório será elaborado até o último dia útil do mês de março do exercício subsequente.

§ 3º O relatório será encaminhado à Presidência da Câmara Municipal e disponibilizado integralmente na internet, em sua versão pública, preservadas as informações protegidas por sigilo legal e os dados pessoais cujo tratamento público não seja autorizado.

CAPÍTULO VII

DA TRANSPARÊNCIA E DO APERFEIÇOAMENTO INSTITUCIONAL

Art. 21. A Câmara Municipal manterá seção específica da Ouvidoria Legislativa em seu sítio eletrônico oficial, contendo:

I – identificação e competências da Ouvidoria;

II – identificação do Ouvidor responsável;

III – canais e horários de atendimento;

IV – orientações para apresentação e acompanhamento de manifestações;

V – prazos de atendimento;

VI – normas de funcionamento;

VII – relatórios estatísticos e de gestão;

VIII – informações de interesse público relacionadas aos serviços prestados.

Art. 22. A Ouvidoria poderá promover ações de divulgação, orientação, educação cidadã e avaliação da satisfação dos usuários, com o objetivo de fortalecer a participação popular e melhorar a qualidade dos serviços institucionais.

Art. 23. As recomendações de aperfeiçoamento formuladas pela Ouvidoria deverão ser encaminhadas à Presidência da Câmara Municipal para avaliação das providências cabíveis.

Parágrafo único. As recomendações deverão considerar, preferencialmente, a recorrência das manifestações, os indicadores de atendimento e as dificuldades identificadas nos relatórios periódicos.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO MIGUEL DO GOSTOSO
CNPJ: 01.641.483/0001-00
Rua Alto Mar, nº 143 – Centro – CEP: 59585-000
TEL.: (84) 98153-3312
E-mail: administrativo@cmsaomigueldogostoso.rn.gov.br

Art. 24. A Câmara Municipal poderá promover ações de capacitação dos agentes envolvidos nas atividades da Ouvidoria, especialmente quanto a atendimento ao cidadão, transparência pública, tratamento de manifestações e proteção de dados pessoais.

CAPÍTULO VIII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 25. Ficam aprovados os seguintes instrumentos de padronização administrativa, integrantes deste Ato:

- I – Anexo I: Fluxo Operacional de Tratamento das Manifestações;
- II – Anexo II: Modelo de Controle e Acompanhamento das Manifestações;
- III – Anexo III: Modelo de Relatório Estatístico Trimestral.

Parágrafo único. Os instrumentos poderão ser adaptados às funcionalidades dos sistemas institucionais utilizados pela Câmara, preservadas as informações necessárias à rastreabilidade, ao controle e à transparência.

Art. 26. A implantação e a execução dos procedimentos previstos neste Ato ocorrerão utilizando-se, preferencialmente, os recursos humanos, tecnológicos e administrativos disponíveis na estrutura da Câmara Municipal, observada a legislação orçamentária e financeira aplicável.

Art. 27. Os casos omissos serão resolvidos pela Mesa Diretora, observadas a Resolução nº 002/2025, o Regimento Interno e a legislação aplicável.

Art. 28. Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

São Miguel do Gostoso/RN, 16 de outubro de 2026.

ALBERTO CHARLES BELÉM DA SILVA
Presidente

TIAGO VIEIRA PEIXOTO
1º Secretário

MARIA JOSALETE DA CAMARA CRUZ
2ª Secretária



GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO MIGUEL DO GOSTOSO
CNPJ: 01.641.483/0001-00
Rua Alto Mar, nº 143 – Centro – CEP: 59585-000
TEL.: (84) 98153-3312
E-mail: administrativo@cmsaomigueldogostoso.rn.gov.br

ANEXO I

FLUXO OPERACIONAL DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

1. RECEBIMENTO

A Ouvidoria receberá manifestações pelos canais institucionais oficialmente disponibilizados, assegurando tratamento adequado e acessível aos cidadãos.

2. REGISTRO E PROTOCOLO

Toda manifestação deverá receber número de protocolo ou identificador único, com registro da data do recebimento, canal de atendimento, assunto e modalidade.

3. ANÁLISE PRELIMINAR

O Ouvidor verificará a natureza da manifestação, a competência institucional, a existência de elementos mínimos para análise e a necessidade de informações complementares.

4. ENCAMINHAMENTO

Quando necessária a manifestação de unidade administrativa, a demanda deverá ser encaminhada ao setor competente em até 5 (cinco) dias úteis.

O encaminhamento deverá conter a descrição objetiva da demanda, as informações necessárias e o prazo para resposta.

5. MANIFESTAÇÃO DO SETOR COMPETENTE

O setor responsável deverá apresentar manifestação conclusiva em até 15 (quinze) dias úteis, admitida uma única prorrogação por igual período, mediante justificativa formal.

O cumprimento dos prazos internos não afasta a necessidade de observância do prazo legal de resposta ao cidadão.

6. RESPOSTA AO MANIFESTANTE

A Ouvidoria deverá encaminhar a decisão administrativa final no prazo legal de até 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa expressa.

A resposta deverá apresentar, de maneira clara e objetiva, o resultado da análise e as providências adotadas.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO MIGUEL DO GOSTOSO
CNPJ: 01.641.483/0001-00
Rua Alto Mar, nº 143 – Centro – CEP: 59585-000
TEL.: (84) 98153-3312
E-mail: administrativo@cmsaomigueldogostoso.rn.gov.br

7. CONCLUSÃO E ARQUIVAMENTO

Após o envio da resposta, a manifestação será concluída no sistema ou controle administrativo, com registro da data de encerramento e das providências adotadas.

8. CONSOLIDAÇÃO ESTATÍSTICA

Os registros concluídos e em tramitação integrarão os relatórios estatísticos da Ouvidoria, observadas as regras de proteção de dados pessoais.

ANEXO II

MODELO DE CONTROLE E ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO MIGUEL DO GOSTOSO/RN

OUVIDORIA LEGISLATIVA

FICHA DE REGISTRO E ACOMPANHAMENTO

1. IDENTIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO

Número do protocolo: _____

Data do recebimento: //_____

Canal de atendimento: _____

Modalidade: _____

Assunto: _____

Descrição resumida: _____

2. ANÁLISE E ENCAMINHAMENTO

Data da análise preliminar: //_____

Setor responsável: _____

Data do encaminhamento: //_____

Prazo para manifestação: //_____



GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO MIGUEL DO GOSTOSO
CNPJ: 01.641.483/0001-00
Rua Alto Mar, nº 143 – Centro – CEP: 59585-000
TEL.: (84) 98153-3312
E-mail: administrativo@cmsaomigueldogostoso.rn.gov.br

Necessidade de complementação: () Sim () Não

3. ACOMPANHAMENTO

Situação atual:

- () Recebida
- () Em análise preliminar
- () Encaminhada ao setor competente
- () Aguardando manifestação do setor
- () Aguardando complementação
- () Respondida
- () Concluída
- () Arquivada

Prorrogação solicitada: () Sim () Não

Justificativa da prorrogação: _____

Providências adotadas: _____

4. CONCLUSÃO

Data da manifestação do setor: //_____

Data da resposta ao cidadão: //_____

Resposta dentro do prazo: () Sim () Não

Resultado do atendimento: _____

Observações: _____



GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO MIGUEL DO GOSTOSO
CNPJ: 01.641.483/0001-00
Rua Alto Mar, nº 143 – Centro – CEP: 59585-000
TEL.: (84) 98153-3312
E-mail: administrativo@cmsaomigueldogostoso.rn.gov.br

Responsável pelo registro: _____

Observação: As informações pessoais e os dados de contato do manifestante deverão ser mantidos em registro de acesso restrito, vinculado ao protocolo, não integrando relatórios destinados à divulgação pública.

ANEXO III

MODELO DE RELATÓRIO ESTATÍSTICO TRIMESTRAL

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO MIGUEL DO GOSTOSO

OUVIDORIA LEGISLATIVA

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE ATIVIDADES

Período: ____ Trimestre de ____

Responsável: _____

Data de elaboração: //____

1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem por finalidade apresentar os dados estatísticos, as atividades desenvolvidas e os resultados alcançados pela Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de São Miguel do Gostoso/RN, durante o período de referência, em cumprimento à Resolução nº 002/2025 e ao Ato da Mesa Diretora nº ____/2026.

O documento constitui instrumento de acompanhamento administrativo, transparência institucional, controle social e avaliação da qualidade dos serviços prestados aos cidadãos.

2. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES

Modalidade	Quantidade
Reclamações	_____
Denúncias	_____
Sugestões	_____



GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO MIGUEL DO GOSTOSO
CNPJ: 01.641.483/0001-00
Rua Alto Mar, nº 143 – Centro – CEP: 59585-000
TEL.: (84) 98153-3312
E-mail: administrativo@cmsaomigueldogostoso.rn.gov.br

Elogios _____

Críticas _____

Solicitações de providências _____

Total de manifestações _____

Os pedidos de acesso à informação poderão ser apresentados em quadro próprio, observada a distinção entre os procedimentos da Ouvidoria e do SIC.

3. SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Situação	Quantidade
Manifestações recebidas no período	_____
Manifestações concluídas no período	_____
Manifestações em tramitação ao final do período	_____
Manifestações arquivadas no período	_____
Manifestações respondidas dentro do prazo	_____
Manifestações respondidas fora do prazo	_____

Os quantitativos deverão ser apurados conforme as respectivas categorias e datas de referência, evitando a soma indevida de indicadores que não sejam mutuamente exclusivos.

4. CANAIS DE ATENDIMENTO

Canal	Quantidade
Plataforma eletrônica	_____
Atendimento presencial	_____
Correio eletrônico	_____
Correspondência física	_____
Total	_____



GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO MIGUEL DO GOSTOSO
CNPJ: 01.641.483/0001-00
Rua Alto Mar, nº 143 – Centro – CEP: 59585-000
TEL.: (84) 98153-3312
E-mail: administrativo@cmsaomigueldogostoso.rn.gov.br

5. INDICADORES DE DESEMPENHO

Tempo médio de resposta: _____ dias.

Percentual de respostas dentro do prazo: _____ %.

Quantidade de manifestações pendentes: _____.

Principais assuntos recorrentes: _____

Principais providências adotadas: _____

Para cálculo do percentual de respostas tempestivas, deverá ser considerado o número de manifestações respondidas dentro do prazo em relação ao total de manifestações respondidas no período.

6. AVALIAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

Neste campo deverão ser apresentadas informações sobre o desempenho da Ouvidoria, destacando:

I – a qualidade dos atendimentos prestados;

II – o cumprimento dos prazos estabelecidos;

III – as dificuldades administrativas identificadas;

IV – as providências adotadas para solucionar as demandas;

V – as oportunidades de melhoria dos serviços institucionais.

Síntese da avaliação:

7. RECOMENDAÇÕES DE APERFEIÇOAMENTO

A partir da análise dos dados e das manifestações recebidas, a Ouvidoria poderá recomendar medidas destinadas à melhoria do atendimento, à simplificação dos procedimentos administrativos, ao fortalecimento da transparência e à ampliação da participação cidadã.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO MIGUEL DO GOSTOSO
CNPJ: 01.641.483/0001-00
Rua Alto Mar, nº 143 – Centro – CEP: 59585-000
TEL.: (84) 98153-3312
E-mail: administrativo@cmsaomigueldogostoso.rn.gov.br

Recomendações propostas:

8. CONCLUSÃO

A Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de São Miguel do Gostoso/RN reafirma seu compromisso com a transparência pública, a participação cidadã, a eficiência administrativa e o aprimoramento contínuo dos serviços prestados à sociedade.

Os dados apresentados neste relatório constituem instrumento de acompanhamento e avaliação das atividades institucionais, contribuindo para o fortalecimento da governança e do controle social.

São Miguel do Gostoso/RN, ____ de _____ de ____.

OUVIDOR LEGISLATIVO

MODELO SIMPLIFICADO — AUSÊNCIA DE MANIFESTAÇÕES

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de São Miguel do Gostoso/RN declara, para os devidos fins, que, durante o período compreendido entre //____ e //____, não foram registradas manifestações nos canais institucionais de atendimento.

Registra-se que os canais oficiais permaneceram disponibilizados à população durante o período, observadas as condições efetivas de funcionamento.

A presente declaração integra o Relatório Estatístico Trimestral da Ouvidoria Legislativa, para fins de transparência, controle administrativo e registro institucional.

São Miguel do Gostoso/RN, ____ de _____ de ____.

OUVIDOR LEGISLATIVO