
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
PREFEITURA MUNICIPAL DE TANGARÁ

GABINETE PREFEITO
DECRETO Nº 073/2026 - REGULAMENTA O FUNCIONAMENTO DA
OUVIDORIA MUNICIPAL

DECRETO Nº 073/2026, DE 15 DE ABRIL DE 2026.

Regulamenta a organização e o funcionamento da Ouvidoria Geral do Município de Tangará/RN, a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos municipais, e dá outras providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE TANGARÁ, ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, no uso das atribuições que lhe confere a Lei Orgânica do Município,

CONSIDERANDO o art. 37, § 3º, da Constituição Federal, que assegura a participação do usuário na administração pública;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso à informação, já regulamentada no âmbito municipal por ato próprio;

CONSIDERANDO a necessidade de disciplinar, no âmbito da Administração Pública Municipal, os canais de manifestação do usuário, os fluxos de tratamento das demandas, a articulação com o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, e a promoção da melhoria contínua dos serviços públicos;

DECRETA:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica regulamentada a organização e o funcionamento da Ouvidoria Geral do Município de Tangará/RN, bem como a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos municipais prestados pelos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal Direta e Indireta.

Parágrafo único. As disposições deste Decreto aplicam-se também, no que couber, aos serviços de ouvidoria setoriais eventualmente existentes no âmbito da Administração Municipal.

Art. 2º Para os efeitos deste Decreto, considera-se:

I - **usuário**: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - **serviço público**: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da Administração Pública Municipal;

III - **agente público**: quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV - **manifestação**: reclamação, denúncia, sugestão, elogio, solicitação de providências e demais comunicações que tenham por objeto a prestação de serviços públicos, a conduta de agentes públicos ou a atuação administrativa municipal;

V - **reclamação**: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;

VI - **denúncia**: comunicação de prática de irregularidade, ilícito ou conduta imprópria na Administração Pública Municipal;

VII - **sugestão**: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VIII - **elogio**: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;

IX - **solicitação de providências**: pedido relacionado à adoção de medida administrativa, operacional ou corretiva no âmbito dos serviços públicos municipais; e

X - **resposta conclusiva**: manifestação administrativa final da Ouvidoria ao usuário, contendo a síntese da análise realizada e a informação sobre as providências adotadas ou a justificativa administrativa pertinente.

CAPÍTULO II

DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Art. 3º A Ouvidoria Geral do Município integra a estrutura administrativa da Controladoria-Geral do Município e supervisionada pelo Gabinete do Prefeito Municipal, competindo-lhe atuar como canal permanente de interlocução entre a Administração Pública e os usuários dos serviços públicos.

Art. 4º A Ouvidoria Geral do Município tem por finalidade:

I - receber, examinar, registrar, tratar, encaminhar e responder manifestações dos usuários dos serviços públicos municipais;

II - promover a participação do usuário na Administração Pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

III - acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando garantir sua efetividade;

IV - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços públicos, com base nas manifestações recebidas;

V - contribuir para a prevenção e correção de falhas, omissões, desvios e inadequações na atuação administrativa;

VI - zelar pela observância dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, transparência, economicidade e cortesia no atendimento ao cidadão;

VII - atuar em articulação com o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, sem prejuízo das competências específicas deste; e

VIII - produzir informações gerenciais, indicadores e relatórios destinados ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 5º A Ouvidoria Geral exercerá suas atribuições com independência funcional, observada a vinculação administrativa prevista no art. 3º deste Decreto.

CAPÍTULO III

DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 6º São direitos básicos do usuário dos serviços públicos municipais, sem prejuízo de outros previstos em lei:

I - ser tratado com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia;

II - ter acesso a serviço público adequado, eficiente, seguro e contínuo, quando for o caso;

III - receber informações claras, corretas e atualizadas acerca dos serviços públicos, dos procedimentos, dos prazos, dos documentos exigidos e dos meios de acesso;

IV - apresentar manifestações sobre a prestação dos serviços públicos;

V - obter resposta adequada, objetiva e conclusiva às manifestações apresentadas;

VI - ter preservada sua identidade, quando cabível, nos termos da legislação;

VII - participar da avaliação da qualidade dos serviços públicos; e

VIII - ser orientado quanto ao canal adequado para o atendimento de sua demanda.

CAPÍTULO IV

DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Art. 7º As manifestações dos usuários poderão ser apresentadas à Ouvidoria Geral por meio dos seguintes canais:

I - formulário eletrônico disponível no portal oficial do Município, em campo próprio da Ouvidoria;

II - correio eletrônico institucional, no endereço ouvidoria@tangara.rn.gov.br;

III - atendimento presencial, no endereço Avenida Miguel Barbosa, 22, Centro, Tangará-RN, CEP 59.240-000;

IV - correspondência física dirigida à Ouvidoria Geral do Município;

V - atendimento telefônico, se disponibilizado pelo Município;
e

VI - outros meios oficiais que vierem a ser instituídos pela Administração.

§ 1º A manifestação apresentada verbalmente será reduzida a termo por servidor responsável.

§ 2º Os canais de atendimento deverão observar acessibilidade, simplicidade, linguagem clara e ampla divulgação.

Art. 8º O Município manterá, sempre que possível, canais integrados e padronizados de atendimento, permitindo o acompanhamento, a complementação e a conclusão das manifestações por diferentes meios.

CAPÍTULO V

DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 9º A Ouvidoria Geral receberá e processará manifestações relativas:

I - à prestação de serviços públicos municipais;

II - à conduta de agentes públicos municipais no exercício de suas funções;

III - à execução de políticas públicas, programas, ações e atividades administrativas; e

IV - a falhas, omissões, irregularidades ou oportunidades de melhoria identificadas pelo usuário.

Art. 10. São requisitos mínimos para o processamento da manifestação:

I - referência a matéria de competência da Administração Pública Municipal;

II - descrição clara e objetiva dos fatos;

III - indicação, sempre que possível, do órgão, unidade, serviço, local, data ou agente envolvido; e

IV - meio de contato para resposta, ressalvadas as hipóteses de denúncia anônima, na forma deste Decreto.

§ 1º Não será recusado o recebimento de manifestação formulada em linguagem simples, desde que contenha elementos mínimos para compreensão do pedido.

§ 2º A Ouvidoria poderá solicitar complementação de informações quando indispensável à análise da manifestação.

Art. 11. São admitidas denúncias anônimas, desde que contenham elementos mínimos de verossimilhança, materialidade ou possibilidade de apuração.

§ 1º A denúncia anônima poderá ser recebida para análise preliminar e encaminhamento interno, mas não gerará, necessariamente, protocolo com resposta pessoal ao manifestante.

§ 2º Compete à Ouvidoria realizar juízo prévio de admissibilidade da denúncia, podendo arquivá-la motivadamente quando ausentes elementos mínimos de apuração.

Art. 12. A Ouvidoria assegurará a proteção da identidade do usuário e dos dados pessoais constantes da manifestação, observado o regime da Lei nº 12.527/2011, da legislação de proteção de dados pessoais e das demais normas aplicáveis.

CAPÍTULO VI

DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 13. Recebida a manifestação, a Ouvidoria Geral deverá:

I - registrar a demanda em sistema ou controle próprio;

II - emitir comprovante de recebimento, quando possível, com número de protocolo;

III - realizar análise prévia de admissibilidade;

IV - classificar a manifestação conforme sua natureza;

V - adotar resposta direta, quando dispuser de elementos suficientes; ou

VI - encaminhá-la ao órgão, unidade ou setor competente para apuração, manifestação ou adoção de providências.

Art. 14. Quando a Ouvidoria não dispuser de elementos suficientes para resposta imediata, requisitará informações ao órgão ou setor responsável, que deverá respondê-la no prazo de até **10 (dez) dias**, prorrogável uma vez por igual período, mediante justificativa expressa.

Art. 15. A Ouvidoria Geral elaborará e apresentará resposta conclusiva ao usuário no prazo de até **30 (trinta) dias**, contado do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria poderá solicitar complementação no prazo de até **10 (dez) dias** contados do recebimento.

§ 2º O usuário deverá atender ao pedido de complementação no prazo de até **20 (vinte) dias**, sob pena de arquivamento da manifestação sem resposta conclusiva de mérito.

§ 3º A solicitação de complementação suspende o prazo previsto no caput, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 4º Não serão admitidos pedidos sucessivos de complementação, salvo quando decorrentes de fato superveniente ou de documentação posteriormente apresentada.

Art. 16. A resposta conclusiva deverá ser clara, objetiva, fundamentada e, sempre que possível, conter:

I - síntese da manifestação apresentada;

II - providências adotadas;

III - resultado da análise ou do encaminhamento;

IV - orientação ao usuário, quando cabível; e

V - informação sobre eventual impossibilidade de atendimento, com a respectiva justificativa.

Art. 17. As manifestações poderão ser encerradas nas seguintes hipóteses:

I - resposta conclusiva ao usuário;

II - perda superveniente do objeto;

III - arquivamento por ausência de complementação essencial;

IV - incompetência material da Administração Municipal, com orientação ou encaminhamento, quando possível; ou

V - manifesta improcedência, duplicidade ou ausência absoluta de elementos mínimos, mediante decisão motivada.

CAPÍTULO VII

DA ARTICULAÇÃO COM O SIC E COM A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Art. 18. A Ouvidoria Geral atuará em integração com o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, observadas as competências específicas de cada unidade.

Art. 19. Os pedidos de acesso à informação formulados com fundamento na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, observarão o rito próprio previsto no decreto municipal de regulamentação da LAI.

§ 1º A manifestação recebida pela Ouvidoria que, em essência, constitua pedido de acesso à informação deverá ser encaminhada ao SIC ou convertida para o fluxo adequado, com ciência ao interessado, sempre que possível.

§ 2º As manifestações típicas de ouvidoria, assim compreendidas reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações de providência, não se confundem com os pedidos formais de acesso à informação sujeitos ao regime da LAI.

§ 3º Quando a demanda do usuário envolver simultaneamente manifestação de ouvidoria e pedido de acesso à informação, a Administração poderá promover o tratamento articulado, sem prejuízo da observância dos prazos e garantias próprios de cada regime.

CAPÍTULO VIII

DOS RELATÓRIOS, INDICADORES E DA MELHORIA DOS SERVIÇOS

Art. 20. A Ouvidoria Geral produzirá relatórios periódicos, preferencialmente semestrais e anuais, contendo, no mínimo:

I - quantitativo de manifestações recebidas, por tipo;

II - tempo médio de resposta;

III - órgãos e temas mais demandados;

IV - índice de resolatividade;

V - recomendações para melhoria dos serviços públicos; e

VI - outras informações gerenciais relevantes.

Art. 21. Os relatórios da Ouvidoria subsidiarão a adoção de medidas administrativas, corretivas e preventivas pelos órgãos e entidades municipais.

Art. 22. A Ouvidoria poderá sugerir a revisão de fluxos, procedimentos, rotinas de atendimento, carta de serviços, formulários e mecanismos de participação do usuário.

CAPÍTULO IX

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 23. O Município manterá e divulgará Carta de Serviços ao Usuário, em linguagem clara e acessível, contendo informações

sobre os serviços públicos, formas de acesso, requisitos, prazos, canais de atendimento e mecanismos de manifestação e avaliação.

Art. 24. A Ouvidoria Geral atuará em articulação com os órgãos e entidades municipais para atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário.

CAPÍTULO X

DAS RESPONSABILIDADES

Art. 25. Os órgãos e entidades municipais deverão prestar à Ouvidoria, em tempo oportuno, as informações necessárias ao tratamento das manifestações recebidas.

Art. 26. O descumprimento injustificado dos prazos e deveres previstos neste Decreto sujeitará o agente público responsável à apuração administrativa, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

CAPÍTULO XI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 27. O Ouvidor-Geral do Município será designado por Portaria do Prefeito Municipal, escolhido dentre os ocupantes de cargo de provimento efetivo ou em comissão, desde que a designação não conflite com as atribuições de seu cargo de origem.

Parágrafo único. O exercício da função de Ouvidor-Geral não será remunerado, sendo considerado prestação de serviço público relevante.

Art. 28. A composição nominal da equipe técnica e administrativa responsável pelo suporte à Ouvidoria Geral do Município será formalizada por Portaria do Prefeito Municipal.

Art. 29. Poderão ser editados atos complementares para disciplinar formulários, fluxos internos, sistemas, classificação das manifestações, proteção de identidade, integração com o SIC e demais procedimentos operacionais.

Art. 30. Aplicam-se subsidiariamente a este Decreto a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e a legislação municipal correlata.

Art. 31. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Tangará/RN, 15 de abril de 2026.

AUGUSTO CÉSAR EMMANUEL PINHEIRO E ALVES

Prefeito Municipal

Publicado por:

Luiz Antonio Barbalho Bisneto

Código Identificador:92468270

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Estado do Rio Grande do Norte no dia 16/04/2026. Edição 3772

A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:

<https://www.diariomunicipal.com.br/femurn/>