

GABINETE DO PREFEITO
DECRETO Nº 041, DE 15 DE SETEMBRO DE 2025. REPUBLICADO POR
INCORREÇÃO

DISPÕE SOBRE A REGULAMENTAÇÃO DA
FUNÇÃO DO OUVIDOR MUNICIPAL E DÁ
OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO MUNICIPAL DE MARTINS, Estado do Rio Grande do Norte, no uso de suas atribuições legais, que lhes são conferidas pela Lei Orgânica do Município e no art. 6º da LEI nº 565/2013, que "Dispõe sobre a organização do Poder Executivo do Município de Martins/RN e dá outras providências"

DECRETA:

Art. 1º Fica regulamentada a função de Ouvidor Municipal, para a participação e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, com as seguintes atribuições:

- I - Receber e classificar as manifestações: organizar os registros por tipo (reclamação, denúncia, sugestão, elogio, solicitação, pedido de acesso à informação);
- II - Encaminhar às áreas responsáveis: garantir que cada manifestação chegue ao setor certo para providências;
- III - Acompanhar o tratamento das manifestações: monitorar os prazos de resposta e a qualidade das soluções apresentadas;
- IV - Responder ao cidadão: oferecer devolutivas claras, dentro do prazo, e em linguagem acessível;
- V - Analisar os dados recebidos: identificar padrões, gargalos e oportunidades de melhoria nos serviços públicos;
- VI - Elaborar relatórios periódicos: prestar contas sobre as demandas recebidas e contribuir com informações estratégicas para os gestores;
- VII - Promover a cultura da escuta ativa e da transparência: sensibilizar os órgãos municipais sobre a importância de atender bem o cidadão.

Art. 2º - O Sistema de Atendimento da Ouvidoria Municipal deverá ser disponibilizado de forma gratuita, priorizando múltiplos canais de comunicação (presencial, telefônico, digital) para receber as manifestações dos usuários.

Art. 3º - O Ouvidor Municipal será obrigado a assegurar a proteção da identidade e demais dados dos usuários, mantendo sigilo sobre a fonte das informações recebidas, sendo proibido o compartilhamento de dados pessoais com terceiros, salvo por força de lei ou ordem judicial.

Art. 4º - O Ouvidor Municipal será designado pelo Chefe do Poder Executivo Municipal dentre os cargos que compõem a estrutura administrativa municipal, podendo ser ocupada por servidor efetivo ou ocupante de cargo em comissão.
Parágrafo único: São requisitos para a nomeação comprovada idoneidade moral e reputação ilibada.

Art. 5º - O Ouvidor terá o prazo de 30 (trinta) dias para a resposta ao cidadão, conforme a Lei Federal nº 13.460/2017, podendo ser prorrogado justificadamente.

Art. 6º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições.

Gabinete do Prefeito Municipal de Martins, em 15 de setembro de 2025.

**Republicado por incorreção*

PAULO CÉSAR GALDINO
Prefeito Municipal

Publicado por:

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Estado do Rio Grande do Norte no dia 18/09/2025. Edição 3627
A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:
<https://www.diariomunicipal.com.br/femurn/>