ATO DA MESA Nº 764 DE 14 DE SETEMBRO DE 2026

Regulamenta a Ouvidoria da Câmara Municipal de Itupeva e estabelece normas para o recebimento, tratamento e resposta às manifestações dos usuários dos serviços públicos, bem como para o acesso à informação no âmbito do Poder Legislativo Municipal.

A MESA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL DE ITUPEVA, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO a necessidade de assegurar ao cidadão canal permanente de comunicação e participação junto ao Poder Legislativo Municipal;

CONSIDERANDO os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, transparência, participação social e proteção dos dados pessoais;

CONSIDERANDO as disposições da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e demais normas aplicáveis;

RESOLVE:

Art. 1º A Ouvidoria da Câmara Municipal de Itupeva constitui canal institucional de comunicação entre o cidadão e o Poder Legislativo Municipal, destinado ao recebimento, registro, análise, encaminhamento e acompanhamento de manifestações, contribuindo para o aprimoramento dos serviços prestados pela Câmara Municipal e para o fortalecimento da participação e do controle social.

§1º É garantido a qualquer interessado o direito de apresentar à Ouvidoria reclamações, solicitações, sugestões, elogios, denúncias e comunicações sobre possíveis irregularidades relacionadas às atividades e aos serviços prestados pela Câmara Municipal.

§2º A Ouvidoria também receberá manifestações e demandas apresentadas por servidores, estagiários, colaboradores e visitantes da Câmara Municipal, relacionadas às atividades e ao funcionamento da instituição.

§3º O responsável pela Ouvidoria, será o Ouvidor, servidor efetivo e estável pertencente ao quadro de pessoal da Câmara.

§4º Nas ausências do Ouvidor, a Presidência da Câmara designará por meio de portaria seu substituto, preferencialmente dentre os servidores efetivos e estáveis pertencentes ao quadro de pessoal da Câmara.

Art. 2º A Ouvidoria exercerá suas atribuições com autonomia técnica, independência na análise das manifestações, transparência, celeridade, proteção da identidade do manifestante

Rod. Vice-Pref. Hermenegildo Tonoli, 725 Itupeva – SP CEP 13295-504 11 4591-0500 www.itupeva.sp.leg.br

e observância da legislação relativa ao sigilo e à proteção de dados pessoais, sem prejuízo de sua vinculação administrativa à Mesa Diretora.

Art. 3º Compete à Ouvidoria:

I – receber, registrar, analisar, classificar e acompanhar as manifestações apresentadas pelos cidadãos;

II – orientar o cidadão quanto aos canais adequados para o encaminhamento de sua manifestação;

III – encaminhar as manifestações aos órgãos, unidades ou autoridades competentes, quando necessária a adoção de providências;

IV – solicitar informações, esclarecimentos e documentos necessários à análise e ao adequado tratamento das manifestações;

V – acompanhar as providências adotadas pelos setores responsáveis até a conclusão da manifestação;

VI – recomendar a correção de procedimentos administrativos e sugerir medidas destinadas ao aprimoramento dos serviços da Câmara;

VII – comunicar à Presidência ou à Mesa Diretora fatos que possam indicar irregularidade, omissão ou falha relevante na prestação dos serviços;

VIII – sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou a apuração de fatos pelas autoridades competentes;

IX – preservar a identidade do manifestante e a confidencialidade das informações protegidas por lei;

X – produzir dados, informações e estatísticas sobre as manifestações recebidas;

XI – elaborar relatórios de suas atividades e apresentar recomendações para o aperfeiçoamento dos serviços da Câmara;

XII – exercer, por intermédio do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, as atribuições previstas na legislação específica e no respectivo Ato da Mesa;

XIII – verificar a adequação e a tempestividade das respostas apresentadas pelos órgãos e setores responsáveis;

XIV – promover outras ações compatíveis com a finalidade institucional da Ouvidoria.

Rod. Vice-Pref. Hermenegildo Tonoli, 725 Itupeva – SP CEP 13295-504 11 4591-0500 www.itupeva.sp.leg.br

Art. 4º Para o exercício de suas atribuições, a Ouvidoria poderá solicitar aos órgãos, departamentos, unidades e servidores da Câmara Municipal as informações, documentos e esclarecimentos necessários à análise das manifestações.

§1º Os órgãos, unidades e servidores destinatários das solicitações da Ouvidoria deverão prestar as informações necessárias no prazo estabelecido pelo Ouvidor, observado o limite de 10 (dez) dias úteis, prorrogável uma única vez, por igual período, mediante justificativa, ressalvados os prazos específicos estabelecidos na legislação ou em regulamentação própria para o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

§2º O prazo previsto no § 1º poderá ser reduzido pelo Ouvidor quando a natureza da manifestação exigir resposta em prazo inferior.

§3º O descumprimento injustificado do prazo ou a ausência de resposta deverão ser comunicados pelo Ouvidor à Presidência da Câmara para conhecimento e adoção das providências cabíveis.

§4º O acesso a documentos ou informações sujeitos a sigilo observará as restrições estabelecidas na legislação.

Art. 5º Compete ao Ouvidor, sem prejuízo das demais atribuições previstas neste Ato:

I – dirigir e coordenar as atividades da Ouvidoria;

II – processar o recebimento, a triagem, a classificação, o atendimento e a distribuição às áreas competentes das manifestações encaminhadas à Ouvidoria;

III – zelar pela tempestividade, clareza, eficiência, coerência e qualidade das respostas às manifestações recebidas pela Ouvidoria;

IV – exercer suas funções com independência e autonomia técnica;

V – determinar o encaminhamento das manifestações aos órgãos ou autoridades competentes;

VI – solicitar informações e documentos necessários ao exercício de suas atribuições;

VII – estabelecer os prazos para manifestação dos setores internos, observado o disposto neste Ato e na legislação aplicável;

VIII – recomendar a adoção de providências para correção de falhas ou aperfeiçoamento dos serviços;

IX – determinar, de forma fundamentada, o encerramento ou arquivamento das manifestações, nas hipóteses previstas neste Ato;

Rod. Vice-Pref. Hermenegildo Tonoli, 725 Itupeva – SP CEP 13295-504 11 4591-0500 www.itupeva.sp.leg.br

X – solicitar informações sobre o andamento de providências decorrentes de manifestações encaminhadas pela Ouvidoria;

XI – assegurar a proteção da identidade dos manifestantes e o tratamento adequado dos dados pessoais;

XII – elaborar os relatórios da Ouvidoria e encaminhá-los à Mesa Diretora;

XIII – comunicar à Presidência ou à Mesa Diretora situações que demandem providências de sua competência ou requeiram ações de caráter emergencial;

XIV – propor medidas de capacitação, aperfeiçoamento e melhoria dos serviços da Ouvidoria;

XV – exercer outras atribuições compatíveis com a finalidade da Ouvidoria.

Art. 6º A Ouvidoria receberá manifestações classificadas, conforme seu conteúdo, como:

I – reclamação, quando houver insatisfação relativa a serviço, atendimento, procedimento ou atuação da Câmara;

II – sugestão, quando houver proposta de melhoria ou aperfeiçoamento dos serviços ou atividades do Poder Legislativo;

III – elogio, quando houver manifestação de reconhecimento ou satisfação em relação a serviço ou atendimento prestado;

IV – solicitação, quando houver pedido de providência, orientação ou esclarecimento relacionado às atribuições da Câmara;

V – denúncia, quando o manifestante apresentar relato de fatos que possam indicar irregularidade, ilícito ou infração cuja apuração seja de competência da Câmara ou de autoridade;

VI – comunicação de irregularidade, quando forem relatados fatos que possam indicar irregularidade, sem identificação ou sem elementos suficientes para caracterização de denúncia formal, observado o tratamento previsto neste Ato.

Parágrafo único. Os pedidos de acesso à informação submetem-se ao regime jurídico próprio da Lei Federal nº 12.527, de 2011, e ao Ato da Mesa que regulamenta o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, não se confundindo com as manifestações de Ouvidoria disciplinadas neste Ato.

Art. 7º As manifestações poderão ser apresentadas pelos canais oficiais disponibilizados pela Câmara Municipal, inclusive por meio eletrônico, presencial, telefônico, postal ou por outro meio oficialmente instituído.

Rod. Vice-Pref. Hermenegildo Tonoli, 725 Itupeva – SP CEP 13295-504 11 4591-0500 www.itupeva.sp.leg.br

§1° A Câmara assegurará a divulgação dos canais de acesso à Ouvidoria em seu sítio eletrônico oficial e em outros meios de comunicação institucional.

§2° Sempre que possível, será fornecido ao manifestante número de protocolo ou outro meio que permita o acompanhamento da manifestação.

§3° A Câmara Municipal assegurará, observado o disposto neste Ato, canal telefônico de acesso gratuito à Ouvidoria, inclusive por meio de número 0800 ou outra solução tecnológica que assegure comunicação ágil e eficaz.

§4° A apresentação de manifestação não dependerá de formalidade que represente ônus desnecessário ao cidadão, nem será exigida a exposição dos motivos determinantes de sua apresentação.

Art. 8° Recebida a manifestação, a Ouvidoria realizará análise preliminar e poderá:

I – prestar diretamente os esclarecimentos solicitados, quando dispuser das informações necessárias;

II – solicitar informações ou providências aos órgãos ou unidades competentes;

III – encaminhar a manifestação à autoridade competente;

IV – solicitar ao manifestante a complementação das informações, quando indispensáveis à análise;

V – orientar o manifestante quanto ao canal ou órgão competente, quando a matéria não estiver inserida nas atribuições da Câmara.

Parágrafo único. O encaminhamento de manifestação a órgão ou entidade externa não implica assunção, pela Câmara Municipal, de competência administrativa que não lhe seja atribuída por lei.

Art. 9° A Ouvidoria deverá apresentar resposta conclusiva à manifestação no prazo de até 30 (trinta) dias, contado de seu recebimento, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa, conforme a Lei Federal n°. 13.460/2017.

§1° A resposta conclusiva deverá informar, de forma clara e objetiva, os esclarecimentos prestados, as providências adotadas, o encaminhamento realizado ou, quando for o caso, a justificativa para a impossibilidade de atendimento.

§2° Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria poderá solicitar sua complementação, a ser apresentada no prazo de até 10 (dez) dias, sob pena de arquivamento, mediante registro da respectiva justificativa.

Rod. Vice-Pref. Hermenegildo Tonoli, 725 Itupeva – SP CEP 13295-504 11 4591-0500 www.itupeva.sp.leg.br

§3° O pedido de complementação de informações ao manifestante suspenderá, uma única vez, o prazo previsto no caput.

§4° Os pedidos de acesso à informação observarão os prazos e procedimentos estabelecidos na Lei Federal nº 12.527, de 2011, e nas demais normas aplicáveis.

Art. 10. As denúncias serão recebidas e analisadas pela Ouvidoria quando apresentarem elementos mínimos que permitam a compreensão dos fatos e seu eventual encaminhamento à autoridade competente.

§1° A denúncia poderá ser apresentada de forma identificada ou anônima, observada a legislação aplicável.

§2° Quando identificada, a denúncia terá tratamento reservado quanto à identidade do denunciante, ressalvadas as hipóteses previstas em lei ou aquelas em que a divulgação seja necessária ao cumprimento de obrigação legal ou ao exercício regular de competência da autoridade responsável pela apuração.

§3° A Ouvidoria adotará as medidas necessárias para preservar a identidade do denunciante e restringir o acesso às informações que possam identificá-lo.

§4° A Ouvidoria não substituirá a autoridade competente na investigação dos fatos, na instauração de sindicância, processo administrativo ou outro procedimento de apuração, limitando-se ao recebimento, análise, encaminhamento e acompanhamento da manifestação no âmbito de suas atribuições.

§5° No tratamento de denúncias, a Ouvidoria deverá evitar o encaminhamento da manifestação para unidade ou agente que esteja diretamente envolvido nos fatos relatados, sem prejuízo da adoção das providências necessárias pela autoridade competente.

Art. 11. As manifestações poderão ser arquivadas, mediante decisão fundamentada do Ouvidor, quando:

I – não contiverem elementos mínimos que permitam sua análise ou encaminhamento;

II – forem manifestamente incompreensíveis ou impossíveis de serem apreciadas;

III – forem repetição de manifestação anteriormente apresentada e já respondida, sem novos fatos ou elementos;

IV – tratarem de matéria estranha às atribuições da Câmara e não houver possibilidade de encaminhamento ao órgão competente;

V – o manifestante solicitar seu encerramento, ressalvadas as hipóteses em que a continuidade se mostrar necessária em razão do interesse público ou de direitos indisponíveis;

VI – a providência solicitada já tiver sido integralmente adotada.

Rod. Vice-Pref. Hermenegildo Tonoli, 725 Itupeva – SP CEP 13295-504 11 4591-0500 www.itupeva.sp.leg.br

Parágrafo único. O manifestante identificado será comunicado do arquivamento, sempre que possível, com indicação do respectivo fundamento.

Art. 12. A Ouvidoria poderá, sempre que necessário ao adequado tratamento da manifestação, solicitar reuniões, esclarecimentos ou informações complementares aos responsáveis pelos órgãos, departamentos ou setores envolvidos.

Parágrafo único. A atuação da Ouvidoria não interfere nas competências próprias da Presidência, da Mesa Diretora, dos órgãos administrativos, das comissões, da Procuradoria Jurídica, da Controladoria Interna ou das demais autoridades e unidades da Câmara Municipal.

Art. 13. A Ouvidoria manterá integração funcional com o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, que será operacionalizado na forma estabelecida em regulamentação própria, observadas a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e as demais normas aplicáveis.

§1º As manifestações recebidas pela Ouvidoria que contenham pedido de acesso à informação serão encaminhadas ao SIC para processamento na forma de sua regulamentação específica.

§2º Os pedidos de acesso à informação recebidos pelo SIC que contenham, simultaneamente, manifestação própria de Ouvidoria serão processados separadamente quanto à natureza e ao regime jurídico aplicável, sem prejuízo da comunicação entre os setores.

§3º O tratamento de informações pessoais e sigilosas no âmbito do SIC observará a legislação aplicável e a regulamentação específica do Serviço de Informação ao Cidadão.

Art. 14. O tratamento das informações e dos dados pessoais recebidos pela Ouvidoria observará a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e demais normas aplicáveis.

§1º O acesso às manifestações e aos documentos que contenham dados pessoais ou informações protegidas será restrito aos agentes públicos que necessitem conhecê-los para o exercício de suas atribuições.

§2º O compartilhamento de dados pessoais ou informações protegidas somente ocorrerá nas hipóteses autorizadas pela legislação aplicável e quando necessário ao cumprimento das atribuições institucionais da Câmara, observados os princípios da finalidade, adequação, necessidade, segurança e prevenção.

Art. 15. A Ouvidoria manterá registro das manifestações recebidas, de seus encaminhamentos e das respostas produzidas, pelo prazo e na forma estabelecidos na legislação aplicável e nas normas de gestão documental da Câmara Municipal.

Parágrafo único. Os registros poderão ser utilizados para produção de dados estatísticos e avaliação dos serviços, vedada a divulgação de informações que permitam a identificação indevida dos manifestantes ou de terceiros protegidos por sigilo legal.

Rod. Vice-Pref. Hermenegildo Tonoli, 725 Itupeva – SP CEP 13295-504 11 4591-0500 www.itupeva.sp.leg.br

Art. 16. A Ouvidoria elaborará, anualmente, relatório de suas atividades, que será encaminhado à Mesa Diretora e disponibilizado no sítio eletrônico oficial da Câmara, observadas as restrições legais.

§1° O relatório conterá, no mínimo:

I – a quantidade e a natureza das manifestações recebidas;

II – os assuntos mais recorrentes;

III – a quantidade de manifestações respondidas e pendentes;

IV – os prazos médios de atendimento;

V – as providências adotadas pelos setores responsáveis;

VI – as principais dificuldades identificadas no atendimento das manifestações;

VII – as recomendações de melhoria dos serviços e procedimentos da Câmara.

§2° O relatório poderá conter outros dados e informações considerados relevantes para o aperfeiçoamento da atuação institucional da Câmara Municipal.

§3° Os dados relativos ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC poderão integrar o relatório anual da Ouvidoria de forma consolidada, sem prejuízo dos relatórios específicos exigidos pela legislação e pela regulamentação própria do SIC.

Art. 17. As recomendações expedidas pela Ouvidoria terão caráter orientativa e deverão ser fundamentadas nas manifestações recebidas, nos dados apurados e nas normas aplicáveis.

§1° Os órgãos e unidades destinatários das recomendações deverão, quando solicitado, informar à Ouvidoria as providências adotadas ou as razões para sua não adoção.

§2° O não atendimento injustificado às solicitações ou recomendações da Ouvidoria poderá ser comunicado à Presidência ou à Mesa Diretora para conhecimento e adoção das providências que entender cabíveis.

Art. 18. A Mesa Diretora assegurará à Ouvidoria, as condições necessárias ao adequado desempenho de suas atribuições, inclusive quanto ao acesso aos sistemas, informações, recursos tecnológicos e canais institucionais necessários ao atendimento dos cidadãos.

Parágrafo único. A Ouvidoria poderá propor à Mesa Diretora medidas destinadas ao aperfeiçoamento de sua estrutura, dos canais de atendimento e dos procedimentos internos.

Art. 19. Os casos omissos na aplicação deste Ato serão solucionados pela Mesa Diretora, mediante proposta da Ouvidoria, ouvida previamente a Procuradoria Jurídica da

Rod. Vice-Pref. Hermenegildo Tonoli, 725 Itupeva – SP CEP 13295-504 11 4591-0500 www.itupeva.sp.leg.br

Câmara Municipal, conforme a natureza da matéria, observada a legislação vigente e as competências legalmente atribuídas aos órgãos e autoridades do Poder Legislativo.

§1° A Ouvidoria poderá propor à Mesa Diretora a adoção de procedimentos complementares necessários à execução deste Ato, desde que não impliquem criação de atribuições, direitos ou obrigações em desacordo com a legislação vigente.

§2° A solução dos casos omissos não poderá contrariar a legislação federal, estadual ou municipal aplicável, as normas internas da Câmara Municipal ou as competências próprias de seus órgãos e autoridades.

Art. 20. Este Ato da Mesa entra em vigor na data de sua publicação.

Itupeva/SP, 14 de setembro de 2026.

Vereador MARCO ANTONIO MARCHI
Presidente da Câmara Municipal

Vereadora JOSI MOURA
1ª Secretária

Rod. Vice-Pref. Hermenegildo Tonoli, 725 Itupeva – SP CEP 13295-504 11 4591-0500 www.itupeva.sp.leg.br