



CÂMARA MUNICIPAL DE CORDEIRÓPOLIS

Edifício "Dr. Cássio de Freitas Levy"

ESTADO DE SÃO PAULO



ATO DA MESA Nº 16/2025 Ato da Mesa nº 16, de 1º de outubro de 2025.

Regulamenta e estabelece normas para o funcionamento da Ouvidoria da Câmara Municipal.

A MESA DA CÂMARA MUNICIPAL DE CORDEIRÓPOLIS, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e considerando o disposto, no que couber, na 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 necessidade de regulamentação das competências, funcionamento e procedimentos da Ouvidoria da Câmara Municipal, de modo a consolidá-la como canal institucional para assegurar a participação, proteção e defesa dos direitos dos cidadãos, bem como estabelecer prazos e procedimentos que promovam a eficiência e a transparência na atuação da Administração Pública;

RESOLVE:

Art. 1º A Ouvidoria da Câmara Municipal de Cordeirópolis tem por finalidade, com vistas à promoção do exercício da cidadania, receber, encaminhar e acompanhar reclamações, denúncias, elogios e sugestões relativas ao funcionamento do Poder Legislativo Municipal, sem prejuízo das competências específicas de outros departamentos.

Art. 2º Compete a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cordeirópolis:

- I. receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil dirigidas à Câmara Municipal de Cordeirópolis;
- II. organizar os canais de acesso do cidadão à Câmara Municipal, simplificando procedimentos;
- III. orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à ouvidoria;
- IV. fornecer informações, material educativo e orientar os cidadãos quando as manifestações não forem de suas competências;
- V. responder aos cidadãos e entidades quanto às providências adotadas em face de suas manifestações;
- VI. Colaborar na divulgação dos trabalhos da Câmara, promovendo os mecanismos de participação social.



Art. 3º São atribuições do Ouvidor ou Comissão de Ouvidoria:

- I. Exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;
- II. Recomendar a correção de procedimentos administrativos;
- III. Sugerir providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;
- IV. Determinar, de forma fundamentada, o encerramento de manifestações;
- V. Manter sigilo, quando solicitado, sobre dados dos usuários;
- VI. Promover estudos e pesquisas visando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;
- VII. Solicitar à Presidência o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;
- VIII. Acompanhar o andamento de providências iniciadas a partir de manifestações;
- IX. Elaborar relatórios mensais e anuais das atividades da Ouvidoria para encaminhamento à Mesa Diretora e divulgação à sociedade;
- X. Propor ações de capacitação e aperfeiçoamento das atividades à Ouvidoria;

Art. 4º O Ouvidor ou Comissão de Ouvidoria serão designados por Portaria, dentre os servidores efetivos, preferencialmente com formação ou experiência compatível com as atribuições da função.

Art. 5º O Ouvidor ou Comissão de Ouvidoria, para o exercício de suas funções, terá as seguintes prerrogativas:

- I. requisitar informações à órgãos e servidores da Câmara Municipal de Cordeirópolis,
- II. solicitar documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições, por intermédio da Presidência da Câmara Municipal.

Art. 6º As unidades e servidores da Câmara Municipal terão prazo de 20 dias para responder às solicitações encaminhadas pela Ouvidoria, prazo este que poderá ser prorrogado por em função da complexidade do assunto.



Parágrafo único. O descumprimento do prazo ou ausência de resposta deverá ser comunicado ao Presidente da Câmara Municipal.

Art. 7º A recusa injustificada ou retardamento indevido do cumprimento das solicitações da Ouvidoria da Câmara Municipal de Cordeirópolis implicarão na responsabilidade de quem lhe der causa.

Art. 8º A Ouvidoria encaminhará resposta ao cidadão no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a contar do recebimento da manifestação, prorrogável de forma justificável por uma única vez, pelo mesmo período (30 dias).

Art. 9º A Câmara Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio de canais de comunicação ágeis e eficazes, utilizando-se do formulário padrão do anexo I, tais como:

- I. acesso exclusivo à Ouvidoria por meio de página eletrônica da Câmara Municipal na rede mundial de computadores, contendo formulário específico para registro das manifestações;
- II. telefone;
- III. serviço de atendimento pessoal;
- IV. recebimento de manifestações por meio de correio.

Art. 10 Para utilização dos serviços da Ouvidoria, as manifestações deverão conter:

- I. identificação simplificada do manifestante (Nome e número de CPF, ou CNPJ) conforme formulário padrão anexo I;
- II. meio de contato pelo qual deseja receber a resposta;
- III. descrição objetiva da manifestação;

Art. 11 O Ouvidor ou algum membro da Comissão de Ouvidoria, mediante despacho fundamentado, determinará o arquivamento administrativo das manifestações que:

- I. não contenham identificação ou meio de contato;
- II. não observem o disposto neste Ato;
- III. tratem de assuntos alheios à competência da Ouvidoria da Câmara Municipal.



CÂMARA MUNICIPAL DE CORDEIRÓPOLIS

Edifício "Dr. Cássio de Freitas Levy"

ESTADO DE SÃO PAULO



Art. 12 As solicitações de informação destinadas ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, que forem recebidas pela Ouvidoria, deverão ser imediatamente encaminhadas ao responsável pelo SIC.

Art. 13 O pedido de vista dos processos da ouvidoria se dará mediante solicitação feita através dos canais definidos através do art. 9º e autorizados pelo Presidente.

Art. 14 O prazo para recurso será de 10 dias da ciência do solicitante.

Art. 15 Este Ato entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Câmara Municipal de Cordeirópolis, 1º de outubro de 2025.

Ver. Paulo Cesar Moraes de Oliveira
Presidente

Ver. Valmir Sanches
1º Secretário

Ver. Diego Fabiano de Oliveira
2º Secretário

Publicado na Câmara Municipal de Cordeirópolis, no dia 1º de outubro de 2025.

Luciane Aparecida Rampo
Diretora Geral



CÂMARA MUNICIPAL DE CORDEIRÓPOLIS

Edifício "Dr. Cássio de Freitas Levy"

ESTADO DE SÃO PAULO



Anexo I - Formulário Padrão



FORMULÁRIO PADRÃO

TIPO DE ATENDIMENTO: () PRESENCIAL () TELEFÔNICO

Nome Completo:

CPF/CNPJ:

E-mail:

Endereço:

Cidade:

CEP:

Telefone (DDD+ nº):

Tipo de Manifestação:

() Solicitação () Reclamação () Sugestão () Elogio () Denúncia

DESEJA SIGILO: () Sim () Não

Como deseja receber sua resposta:

() Só pelo SITE () E-mail () Telefone/Celular () Presencial () Carta

Assunto:

Escreva a sua solicitação:

Anexo: () sim () não

Assinatura:

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE - PROTOCOLO: - - - CÓDIGO DE VALIDAÇÃO: 4TS9-A4S2-9CG0-NC37



CÂMARA MUNICIPAL DE CORDEIRÓPOLIS

Assinaturas Digitais

O documento acima foi proposto para assinatura digital na Câmara Municipal de Cordeirópolis. Para verificar as assinaturas, clique no link: <https://cordeiropolis.siscam.com.br/documentos/autenticar?chave=4TS9A4S29CG0NC37>, ou vá até o site <https://cordeiropolis.siscam.com.br/documentos/autenticar> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido:

Código para verificação: 4TS9-A4S2-9CG0-NC37



DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE - PROTOCOLO: - - - CÓDIGO DE VALIDAÇÃO: 4TS9-A4S2-9CG0-NC37