



# CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

DEPARTAMENTO JURÍDICO

PALÁCIO VOTURA

Rua Humaitá n. ° 1167 Centro – Fone/Fax: (19)3885-7700  
CEP: 13.339-140 - Indaiatuba - SP

## RESOLUÇÃO Nº /2021

Regulamenta a Ouvidoria na Câmara Municipal de Indaiatuba e dá outras providências.

**JORGE LUIZ LEPINSK**, Presidente da Câmara Municipal de Indaiatuba, usando das atribuições que lhe são conferidas por lei,

**FAZ SABER**, que a Câmara Municipal aprovou e ele promulga a seguinte Resolução:

**Art. 1º** Fica regulamentada a Ouvidoria da Câmara Municipal de Indaiatuba, vinculada à Diretoria Geral, como instrumento de comunicação e participação do cidadão no aperfeiçoamento dos serviços prestados por esta Edilidade à sociedade.

**Art. 2º** É garantido a todo interessado o direito de utilizar os canais de comunicação estabelecidos pela Ouvidoria, para apresentar solicitações, informações, reclamações e sugestões, apontar disfunções ou, ainda, arrazoar e sugerir modificações no que concerne aos serviços públicos prestados pela Câmara Municipal.

**Art. 3º** A Ouvidoria poderá ser acessada pela Internet, ininterruptamente, no endereço eletrônico da Câmara Municipal de Indaiatuba, e, durante o expediente junto ao Departamento de Protocolo, sem prejuízo do acesso para fins de orientação por telefone ou qualquer outro meio de comunicação.

**Art. 4º** Quando a demanda envolver assuntos técnicos e específicos, a Ouvidoria, após a análise do seu teor, a encaminhará ao setor competente, para esclarecimentos a respeito do quanto foi solicitado.

**Art. 5º** As atribuições da Ouvidoria são:



# **CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA**

DEPARTAMENTO JURÍDICO

PALÁCIO VOTURA

*Rua Humaitá n.º 1167 Centro – Fone/Fax: (19)3885-7700*

*CEP: 13.339-140 - Indaiatuba - SP*

- I- Receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil dirigidas à Câmara Municipal;
- II- Organizar os canais de acesso do cidadão à Câmara Municipal, simplificando procedimentos e dando conhecimento aos mecanismos de participação social;
- III- Orientar os cidadãos sobre os meios de formalização, trâmite e prazo de manifestações dirigidas à Ouvidoria;
- IV- Zelar pelo atendimento dos prazos assinalados para apresentação de respostas nos termos da Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) e da Lei de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018);
- V- Fornecer informações, material educativo e orientar os cidadãos quanto a forma de acesso das informações disponíveis no site eletrônico da Câmara Municipal e em relação as manifestações que não são de competência da Ouvidoria da Câmara Municipal;
- VI- Responder aos cidadãos e entidades quanto às providências adotadas em face de suas manifestações;
- VII- Auxiliar a Câmara Municipal na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos ou sanar violações, ilegalidades e abusos constatados;
- VIII- Garantir os direitos dos titulares dos dados previstos na Lei Federal nº 13.709/2018;
- IX- Aceitar reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências de acordo com o previsto na Lei Federal nº 13.709/2018;
- X- Receber comunicações da Autoridade Nacional e adotar providências;
- XI- Orientar os funcionários e os contratados da entidade a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais;
- XII- Disponibilizar atendimento presencial ao público relativo ao acesso à informação, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011;



# **CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA**

DEPARTAMENTO JURÍDICO

PALÁCIO VOTURA

Rua Humaitá n. ° 1167 Centro – Fone/Fax: (19)3885-7700  
CEP: 13.339-140 - Indaiatuba - SP

**XIII-** Elaborar relatório mensal dos atendimentos realizados;

**XIV-** Executar as demais atribuições determinadas pelo Diretor Geral.

**Art. 6º** O Ouvidor será um servidor designado pelo Presidente ficando responsável pelas atribuições da Ouvidoria que não competem ao encarregado de dados.

**§1º** Em seus afastamentos, ausências e impedimentos, será designado substituto.

**§2º** O ouvidor deverá elaborar um relatório de gestão, nos termos do artigo 15 da Lei 13.460/2017.

**Art. 7º** As atividades administrativas da Ouvidoria serão desempenhadas pelos servidores da Edilidade.

**Art. 8º** Compete ao Ouvidor:

**I-** Examinar manifestações referentes à prestação de serviços públicos pelos departamentos da Câmara Municipal de Indaiatuba;

**II-** Propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões pelos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

**III-** Produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da Câmara Municipal de Indaiatuba;

**IV-** Contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

**V-** Acompanhar e executar as tarefas relacionadas ao SIC e ao E-SIC, dando o encaminhamento e acompanhamento dos processos nos termos da Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) e da Lei de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018);

**VI-** Requisitar informações às unidades e servidores da Câmara Municipal necessárias para o desenvolvimento de suas atribuições;



# **CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA**

DEPARTAMENTO JURÍDICO

PALÁCIO VOTURA

Rua Humaitá n.º 1167 Centro – Fone/Fax: (19)3885-7700  
CEP: 13.339-140 - Indaiatuba - SP

**VII-** Receber, autuar e processar, para respostas, os pedidos de acesso às informações encaminhando ao Encarregado quando o pedido for referente ao tratamento de dados pessoais, nos termos da Lei de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018);

**VIII-** Elaborar o relatório mensal dos atendimentos realizados;

**IX-** Executar as demais atribuições determinadas pela Presidência e/ou pela Diretoria Geral;

**Art. 9º** As solicitações, informações, reclamações ou sugestões efetuadas terão o seguinte procedimento:

**I-** somente serão processadas as solicitações, informações, reclamações e sugestões cujo pedido estiver devidamente identificado com nome, CPF/CNPJ e endereço eletrônico válido, ou pelo menos, outra forma de contato, endereço residencial, comercial ou telefone para resposta;

**II-** nas demandas via internet, finalizada a solicitação, o sistema gerará automaticamente um número de protocolo para o interessado poder acompanhar o trâmite e a conclusão de sua solicitação.

**III-** no atendimento presencial será fornecido o formulário, previsto no <sup>4</sup> anexo I, ao interessado que serão protocolados no sistema sendo fornecido o número do protocolo, tão logo seja finalizado;

**III-** após analisar as solicitações, informações, reclamações e sugestões, havendo necessidade, a Ouvidoria os encaminhará às unidades internas, para a devida instrução, fornecendo, posteriormente, a resposta aos interessados;

**IV-** as demandas de ordem técnica serão encaminhadas aos setores competentes, para elaboração da resposta que será devolvida para que a Ouvidoria responda os interessados;

**V** – a Ouvidoria manterá controle de todas as solicitações e respostas efetuadas, sobre os diversos assuntos elencados no ícone Ouvidoria do site da Câmara.



# **CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA**

DEPARTAMENTO JURÍDICO

PALÁCIO VOTURA

Rua Humaitá n.º 1167 Centro – Fone/Fax: (19)3885-7700

CEP: 13.339-140 - Indaiatuba - SP

**Art. 10º** A resposta deverá ser enviada ao interessado no prazo de 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**§1º** Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 dias a contar do recebimento da manifestação a ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

**§2º** O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

**Art. 11** Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução, sob pena de responsabilização do agente público.

**§1º** É vedada a exigência de motivação da solicitação realizada.

**§2º** É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos

**Art. 11º** Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Indaiatuba, aos 10 de maio de 2021, 191º de elevação à categoria de freguesia.

**JORGE LUIS LEPINSKI**

Presidente

**SILENE SILVANA CARVALINI**

1ª Secretária

**LUIZ CARLOS CHIAPARINE**

Vice-Presidente

**DR. OTHNIEL HARFUCH**

2º Secretário



# CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

DEPARTAMENTO JURÍDICO

PALÁCIO VOTURA

Rua Humaitá n. ° 1167 Centro – Fone/Fax: (19)3885-7700

CEP: 13.339-140 - Indaiatuba - SP

## ANEXO I

### MODELO FORMULÁRIO

<b><u>Nome:</u></b>
<b><u>CPF/CNPJ:</u></b>
<b><u>E-mail:</u></b>
<b><u>Endereço Residencial:</u></b> Rua/Av.: Número: Complemento: CEP: Cidade: Estado:
<b><u>Assunto:</u></b>
<b><u>Detalhes:</u></b>
<b><u>Assinatura</u></b>
<b><u>Data:</u></b>



# CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

DEPARTAMENTO JURÍDICO

PALÁCIO VOTURA  
Rua Humaitá n.º 1167 Centro – Fone/Fax: (19)3885-7700  
CEP: 13.339-140 - Indaiatuba - SP

## JUSTIFICATIVA

Apresentamos, aos nobres colegas, o projeto de Resolução que visa regulamentar a Ouvidoria no âmbito da Câmara de Indaiatuba, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

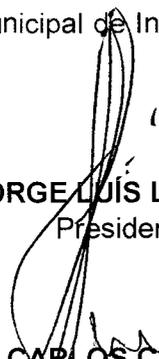
A Ouvidoria é um órgão muito importante dentro da Edilidade, pois ele é responsável pelo recebimento das manifestações dos cidadãos para o aperfeiçoamento do controle da aplicação dos recursos públicos, sendo um canal de participação.

É através da ouvidoria que os cidadãos fazem sugestões, reclamações e denúncias sobre os serviços que são prestados.

Hoje o serviço da ouvidoria já existe, mas ele ainda não foi regulamentado, sendo uma exigência do Tribunal de Contas do Estado, conforme relatório do exercício de 2020 a sua regulamentação.

Assim, justamente com o escopo de concretizar as determinações em epígrafe, é que apresentamos o presente projeto aos nobres pares, cuja aprovação se faz necessária.

Câmara Municipal de Indaiatuba, aos 10 de maio de 2021, 191º de elevação à categoria de freguesia.

  
**JORGE LUÍS LEPINSKI**  
Presidente

  
**LUIZ CARLOS CHIAPARINE**  
Vice-Presidente

  
**SILENE SILVANA CARVALINI**  
1ª Secretária

  
**DR. OTHNIEL HARFUCH**  
2º Secretário