



# CÂMARA MUNICIPAL DE PRACINHA

ESTADO DE SÃO PAULO

AV. SANTOS DUMONT N.º 198 - CENTRO CEP 17.790-000 - FONE/FAX 018 3552 1152

E-mail: [camara@camarapracinha.sp.gov.br](mailto:camara@camarapracinha.sp.gov.br)

## RESOLUÇÃO Nº 002, DE 06 DE ABRIL DE 2026.

Que institui a Ouvidoria, no âmbito da Câmara Municipal de Pracinha/SP e dá outras providências.

**O VICE-PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE PRACINHA/SP**, usando das atribuições previstas no Regimento Interno, em especial a prerrogativa que lhe confere o artigo 32, faço saber que o plenário da Câmara Municipal de Vereadores aprovou e eu promulgo a seguinte Resolução:

**Artigo 1º.** Fica instituída a Ouvidoria, na estrutura administrativa da Câmara Municipal de Pracinha, sendo o órgão de interlocução entre o Poder Legislativo Municipal e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de denúncias, reclamações, sugestões, elogios e demais pronunciamentos da sociedade, desde que relacionados à competência da Câmara Municipal.

**§ 1º** - Esta Resolução regulamenta a aplicação da Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, no âmbito da Câmara Municipal de Pracinha, dispondo sobre a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos municipais.

**§ 2º** - Para os fins desta Resolução, considera-se:

**I** - usuário: cidadão que se utiliza, de forma efetiva ou potencial, o serviço público municipal;

**II** - serviço público: atividade administrativa ou de prestação de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública municipal;

**III** - administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes do Município;

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

**V** - manifestações: denúncias, reclamações, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

**§ 3º** - Em relação às manifestações, para os fins desta Resolução, considera-se:

**I** - denúncia: relato de ato ou fato que indica a prática de irregularidade ou ilícito, no âmbito da administração pública municipal, cujo objeto seja de competência de fiscalização ou controle pela Câmara Municipal;

**II** - reclamação: manifestação de desagrado ou protesto sobre serviço prestado, ação ou omissão da administração pública, de agente político ou servidor da Câmara Municipal;

**III** - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo Municipal;



# CÂMARA MUNICIPAL DE PRACINHA

ESTADO DE SÃO PAULO

AV. SANTOS DUMONT N.º 198 - CENTRO CEP 17.790-000 - FONE/FAX 018 3552 1152

E-mail: [camara@camarapracinha.sp.gov.br](mailto:camara@camarapracinha.sp.gov.br)

**IV** - elogio: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido no âmbito da Câmara Municipal;

**V** - demais pronunciamentos: solicitações gerais para adoção de providências, por parte da Câmara Municipal de Pracinha, sobre assuntos relacionados à sua área de competência, quando não se refiram a denúncias, reclamações, sugestões ou elogios.

**Artigo 2º.** Compete à Ouvidoria da Câmara Municipal de Pracinha:

**I** - receber, analisar e encaminhar às autoridades ou órgãos competentes as manifestações da sociedade que lhe forem dirigidas, sendo elas denúncias, reclamações, sugestões, elogios e demais pronunciamentos, dando-lhes prosseguimento e encaminhamento nos termos desta Resolução;

**II** - acompanhar as manifestações em trâmite na Ouvidoria, desde o seu recebimento até o encaminhamento às autoridades ou órgãos responsáveis, dando ciência ao usuário ou interessado sobre a decisão ou resposta dada à manifestação;

**III** - informar ao cidadão qual o órgão a que deverá dirigir-se, quando a manifestação não for de competência da Ouvidoria Legislativa;

**IV** - organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria Legislativa, mantendo-os atualizados e com a devida divulgação nos canais de comunicação da Câmara Municipal;

**V** - facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das manifestações a serem encaminhadas;

**VI** - auxiliar a Mesa Diretora na tomada de medidas e providências para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados em manifestações recebidas.

**Artigo 3º.** A Ouvidoria da Câmara Municipal de Pracinha será composta de um Ouvidor Legislativo, que será o responsável por ações de ouvidoria no âmbito do órgão legislativo municipal, com a finalidade de cumprir as atribuições definidas pelo art. 13 da Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, bem como as atribuições e competências previstas nesta Resolução.

**Parágrafo único** - O Ouvidor Legislativo será designado em ato específico da Mesa Diretora da Câmara Municipal, através da designação da função a servidor do quadro efetivo desta Casa de Leis, ficando o Poder Legislativo Municipal autorizado a tomar as medidas administrativas e financeiras pertinentes à realização do ato.

**Artigo 4º.** A manifestação do usuário será dirigida à Ouvidoria e conterà a identificação do requerente.

**§ 1º** - A identificação do requerente, de que trata o *caput*, não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação, sendo obrigatória apenas a apresentação do nome completo e do número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF).

**§ 2º** - São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.



# CÂMARA MUNICIPAL DE PRACINHA

ESTADO DE SÃO PAULO

AV. SANTOS DUMONT N.º 198 - CENTRO CEP 17.790-000 - FONE/FAX 018 3552 1152

E-mail: [camara@camarapracinha.sp.gov.br](mailto:camara@camarapracinha.sp.gov.br)

§ 3º - As manifestações que não contiverem a identificação do usuário serão tratadas como informações, e não obrigarão resposta conclusiva por parte da Ouvidoria.

§ 4º - A Ouvidoria Legislativa poderá receber e coletar informações do usuário, com a finalidade de avaliar a prestação dos serviços públicos, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades, com o respectivo encaminhamento aos setores competentes, sempre que cabível.

**Artigo 5º.** A Câmara Municipal de Pracinha disponibilizará ao usuário interessado a possibilidade de encaminhar sua manifestação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos.

§ 1º - Os canais de atendimento deverão utilizar processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do usuário.

§ 2º - Caso não seja possível ser realizada por meio eletrônico, a manifestação poderá ser feita por correspondência convencional, mediante o protocolo do documento na Secretaria da Câmara Municipal, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

**Artigo 6º.** Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará ao usuário a complementação das informações, que deverá ser atendida no prazo de 15 (quinze) dias, contado da data do recebimento da solicitação pelo usuário.

§ 1º - A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no Artigo 9º desta Resolução, que será retomado a partir da data de protocolo da resposta do usuário.

§ 2º - A falta de complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no *caput* deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

**Artigo 7º.** Recebida a manifestação, a Ouvidoria procederá à análise prévia e, entendendo necessário, a encaminhará aos setores responsáveis para que prestem as informações ou adotem providências cabíveis.

§ 1º - Os setores responsáveis deverão devolver a manifestação à Ouvidoria com a resposta pertinente no prazo de 20 (vinte) dias, contados da data de recebimento do pedido no setor, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

§ 2º - A manifestação que constituir comunicação de denúncia de ilícito ou irregularidade será enviada ao Presidente da Câmara Municipal para que este determine sua apuração, se entender adequado, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, sendo encaminhada à Comissão competente ou outro setor responsável, nos termos do Regimento Interno.

§ 3º - No caso do Parágrafo anterior, da decisão de arquivamento pela inexistência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, cabe recurso nos termos do Regimento Interno da Câmara Municipal de Pracinha.



# CÂMARA MUNICIPAL DE PRACINHA

ESTADO DE SÃO PAULO

AV. SANTOS DUMONT N.º 198 - CENTRO CEP 17.790-000 – FONE/FAX 018 3552 1152

E-mail: [camara@camarapracinha.sp.gov.br](mailto:camara@camarapracinha.sp.gov.br)

**§ 4º** - Caso o objeto da manifestação recebida seja de competência de outra instituição ou autoridade, não estando entre as atribuições definidas nesta Resolução, o Ouvidor deverá encaminhá-las diretamente à instituição ou autoridade responsável, comunicando o interessado.

**Artigo 8º.** A Ouvidoria Legislativa apresentará resposta conclusiva à manifestação do usuário, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

**§ 1º** - A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento e sobre os procedimentos a serem adotados pelos órgãos ou autoridades responsáveis, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

**§ 2º** - A resposta conclusiva deverá ser enviada preferentemente por meio eletrônico, caso o usuário tenha informado o endereço eletrônico na identificação da manifestação, caso contrário a resposta ficará à disposição do usuário na Secretaria da Câmara Municipal.

**Artigo 9º.** A Ouvidoria manterá sob sigilo manifestações que consistirem em denúncias sobre irregularidades e atos ilícitos, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado, até que o fato seja devidamente encaminhado a órgão, setor ou autoridade competente para as devidas providências.

**Parágrafo único** - As denúncias sobre irregularidades e atos ilícitos, após o encaminhamento pelo Presidente da Câmara às Comissões competentes, caso assim seja determinado, terão sua tramitação de acordo com o disposto no Regimento Interno.

**Artigo 10.** É defeso a cobrança de qualquer valor referente aos procedimentos de Ouvidoria, sendo que as cópias de documentos, mídias digitais e demais atos comprobatórios, quando necessários à fundamentação da manifestação, deverão ser fornecidos pelo próprio usuário no ato de apresentação da manifestação.

**Artigo 11.** A Ouvidoria e os setores envolvidos na manifestação assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011.

**Parágrafo único** - Serão assegurados, ainda, os dados pessoais dos usuários da Ouvidoria Legislativa e do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 23 da Lei Federal n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018.

**Artigo 12.** Mesa Diretoria editará normas regulamentadoras complementares por meio de ato próprio, se necessário.

**Artigo 13.** As despesas decorrentes da execução desta Resolução correrão por conta de dotações orçamentárias próprias.

**Artigo 14.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Pracinha/SP, em 06 de abril de 2026 - Plenário Vereador ANTÔNIO CAETANO DE SOUZA



# CÂMARA MUNICIPAL DE PRACINHA

ESTADO DE SÃO PAULO

AV. SANTOS DUMONT N.º 198 - CENTRO CEP 17.790-000 - FONE/FAX 018 3552 1152

E-mail: [camara@camarapracinha.sp.gov.br](mailto:camara@camarapracinha.sp.gov.br)

Francisco das Chagas Carreiro  
= Vice-Presidente no exercício da Presidência =

Registrado na Secretaria da Câmara Municipal de Pracinha, em livro próprio e publicado por afixação no local público de costume, na data supra.

Alcione Pereira da Silva Brito  
= Secretária Administrativa =