



# CÂMARA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE GUARATINGUETÁ

PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 0017-2022

**Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal e Regulamenta a Ouvidoria na Câmara Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá.**

PROCESSO Nº 2219-2022

## CAPÍTULO I DO ACESSO A INFORMAÇÃO

Art. 1º Serão disponibilizadas, no prazo estipulado, no sítio oficial da Câmara Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá na rede mundial de computadores (internet), os resumos dos seguintes documentos:

- I - registro de competências e estrutura organizacional da Câmara Municipal, inclusive com descrição dos cargos e seus respectivos padrões de vencimento;
- II - telefone e horário de atendimento do Serviço de Informações ao Cidadão e Ouvidoria;
- III - registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros;
- IV - registros das despesas;
- V - informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados;
- VI - dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades; e
- VII - respostas a perguntas mais frequentes da sociedade, assim entendidas as em número superior a quatro perguntas de igual teor.

Art. 2º O sítio oficial da Câmara Municipal na rede mundial de computadores (internet) deverá atender os seguintes requisitos:

- I - conter ferramentas de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;
- II - possibilitar a geração de relatórios, inclusive em formatos abertos e não proprietários, de modo a facilitar a análise das informações;
- III - garantir a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso;
- IV - manter atualizadas as informações disponíveis para acesso;
- V - indicar endereço eletrônico que permita ao interessado comunicar-se com o Serviço de Informação ao Cidadão e Ouvidoria;
- VI - disponibilizar formulário eletrônico para apresentação de denúncias, solicitações, informações, reclamações e sugestões, gerando número de protocolo, e criar mecanismo de acompanhamento eletrônico do andamento e resultado da solicitação.

(12) 3123-2400

Av. João Pessoa, nº 471 - Pedregulho  
Guaratinguetá/SP - CEP 12.515-010



www.camaraguaratingueta.sp.gov.br  
camara@camaraguaratingueta.sp.gov.br



Autenticar documento em <https://guaratingueta.camarasempapel.com.br/autenticidade>

com o identificador 3100350031003000340030003A005000. Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.



# CÂMARA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE GUARATINGUETÁ



Projeto de Resolução nº 0017-2022 (continuação)

-2-

## CAPÍTULO II DA OUVIDORIA

Art. 3º Fica regulamentada a Ouvidoria da Câmara Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá, vinculada ao Presidente da Câmara, como instrumento de comunicação e participação do cidadão no aperfeiçoamento dos serviços prestados por esta Edilidade à sociedade.

Art. 4º É garantido a todo interessado o direito de utilizar os canais de comunicação estabelecidos pela Ouvidoria, para apresentar denúncias, solicitações, informações, reclamações e sugestões, apontar disfunções ou, ainda, arrazoar e sugerir modificações no que concerne aos serviços públicos prestados pela Câmara Municipal.

Art. 5º A Ouvidoria poderá ser acessada pela Internet, ininterruptamente, no endereço eletrônico da Câmara Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá e durante o expediente junto ao Departamento Administrativo, sem prejuízo do acesso para fins de orientação por telefone ou qualquer outro meio de comunicação.

Art.. 6º 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. 7º As atribuições da Ouvidoria são:

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 sítio 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 - orientar os funcionários da Câmara Municipal a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais;

 (12) 3123-2400

 Av. João Pessoa, nº 471 - Pedregulho  
Guaratinguetá/SP - CEP 12.515-010



[www.camaraguaratingueta.sp.gov.br](http://www.camaraguaratingueta.sp.gov.br)  
[camara@camaraguaratingueta.sp.gov.br](mailto:camara@camaraguaratingueta.sp.gov.br)



Autenticar documento em <https://guaratingueta.camarasempapel.com.br/autenticidade>

com o identificador 3100350031003000340030003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.



# CÂMARA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE GUARATINGUETÁ



Projeto de Resolução nº 0017-2022 (continuação)

-3-

XI - disponibilizar atendimento presencial ao público relativo ao acesso à informação, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011;

XII - elaborar relatório mensal dos atendimentos realizados; e

XIII - executar as demais atribuições determinadas pelo Presidente da Câmara.

Art. 8º O Ouvidor será um servidor, de provimento efetivo, designado pelo Presidente através de Portaria, ficando responsável pelas atribuições da Ouvidoria.

§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. 9º Compete ao Ouvidor:

I - examinar manifestações referentes à prestação de serviços públicos pelos Departamentos da Câmara Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá;

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

IV - 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);

V - requisitar informações às unidades e servidores da Câmara Municipal necessárias para o desenvolvimento de suas atribuições;

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

VII - elaborar o relatório mensal dos atendimentos realizados, com a estatística dos trabalhos realizados; e

VIII - executar as demais atribuições determinadas pela Presidência.

Parágrafo único. O Ouvidor enviará ao Responsável pelo Controle Interno, até o 10º dia útil do mês subsequente, cópia do relatório mensal dos atendimentos realizados com a íntegra dos pedidos. No caso de denúncia, o Ouvidor deverá enviar imediatamente ao Responsável pelo Controle Interno cópia do requerimento, assim como toda documentação apresentada na denúncia. Ainda em relação à apresentação de denúncias, ao final da análise pelo Ouvidor, deverá ser enviado ao Responsável pelo Controle Interno cópia dos documentos resultantes da apuração, bem como do encaminhamento dos trabalhos ao Presidente da Câmara, com o despacho da Presidência solicitando abertura de sindicância para apuração dos fatos ou o arquivamento da denúncia.

Art. 10 As denúncias, solicitações, informações, reclamações ou sugestões efetuadas terão o seguinte procedimento:

I - somente serão processadas as denúncias, 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;

(12) 3123-2400

Av. João Pessoa, nº 471 - Pedregulho  
Guaratinguetá/SP - CEP 12.515-010



www.camaraguaratingueta.sp.gov.br  
camara@camaraguaratingueta.sp.gov.br



Autenticar documento em <https://guaratingueta.camarasempapel.com.br/autenticidade>

com o identificador 3100350031003000340030003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.



# CÂMARA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE GUARATINGUETÁ



Projeto de Resolução nº 0017-2022 (continuação)

-4-

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 Anexo I, ao interessado, o qual será protocolado no sistema e fornecido o número do protocolo tão logo seja finalizado;

IV - após analisar as denúncias, solicitações, informações, reclamações e sugestões, havendo necessidade, a Ouvidoria os encaminhará aos Departamentos, para a devida instrução, fornecendo, posteriormente, a resposta aos interessados;

V - as demandas de ordem técnica serão encaminhadas aos setores competentes para elaboração da resposta que será devolvida para que a Ouvidoria responda aos interessados; e

VI - a Ouvidoria manterá controle de todas as solicitações e respostas efetuadas, sobre os diversos assuntos elencados no ícone “Ouvidoria” do sítio oficial da Câmara.

Art. 11 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. 12 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. 13 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Recinto do Plenário “Vereador João Mod”, setembro de 2022.

Pela Mesa Diretora:

**GRACIANO ARILSON DOS SANTOS**  
Presidente da Câmara

**CLAUDINEI BENEDITO LOPES**  
1º Secretário

Protocolo Nº 2349-2022  
02/09/2022

Diretoria Legislativa – MD/gm.



Av. João Pessoa, nº 471 - Pedregulho  
Guaratinguetá/SP - CEP 12.515-010



www.camaraguaratingueta.sp.gov.br  
camara@camaraguaratingueta.sp.gov.br





# CÂMARA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE GUARATINGUETÁ

## JUSTIFICATIVA

**Projeto de Resolução nº 0017-2022**  
**Processo nº 2219-2022**

**Senhor Presidente,**  
**Nobres Senhores Vereadores:**

O presente Projeto de Resolução, que temos a grata satisfação de submeter à criteriosa apreciação do Plenário desta Casa, tem por fulcro instituir e regulamentar Acesso a Informações e Ouvidoria da Câmara Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá.

A presente propositura tem por objetivo criar um órgão, onde proporcionará a todo cidadão a ajudar a melhorar as políticas e a prestação de serviços públicos. Denúncias, reclamações, solicitações, sugestões de simplificação e elogios são importantes ferramentas de controle e de participação social, e a Administração deve garantir a existência de canais efetivos para seu recebimento e tratamento.

As Ouvidorias Públicas exercem justamente este papel. É a elas que o cidadão deve recorrer quando um serviço é mal prestado, quando uma obra está atrasada ou mesmo quando percebe alguma irregularidade que deva denunciar.

Ouvidorias Públicas são canais de controle e participação social, especializados em tratar demandas individuais e em propor soluções coletivas para a melhoria da gestão.

Com a edição da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 foram estabelecidas normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, em especial, ao direito de se manifestar e ter sua demanda dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável.

Ademais a Criação da Ouvidoria é recomendação do próprio Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, além de promover a integração ao Controle Interno desta Casa, como parte do Ciclo de Controle, em atenção ao Inquérito Civil Público nº 14.0276.0000683/2021-6.

Ante a tudo o que foi dito, se espera a aprovação do presente Projeto, para o que pretendemos contar com apoio unânime de Vossas Excelências.

Recinto do Plenário “Vereador João Mod”, setembro de 2022.

Pela Mesa Diretora:

**GRACIANO ARILSON DOS SANTOS**  
**Presidente da Câmara**

**CLAUDINEI BENEDITO LOPES**  
**1º Secretário**

Diretoria Legislativa – MD/gm.

 (12) 3123-2400

 Av. João Pessoa, nº 471 - Pedregulho  
Guaratinguetá/SP - CEP 12.515-010

 [www.camaraguaratingueta.sp.gov.br](http://www.camaraguaratingueta.sp.gov.br)  
[camara@camaraguaratingueta.sp.gov.br](mailto:camara@camaraguaratingueta.sp.gov.br)

