



Câmara Municipal de Santa Clara d'Oeste.

Estado de São Paulo

RESOLUÇÃO Nº 3/2026 DE 26 DE MARÇO DE 2026.

Dispõe sobre a regulamentação da Ouvidoria e da Carta de Serviços ao Usuário no âmbito da Câmara Municipal de Santa Clara d'Oeste/SP e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA CLARAD'OESTE, SENHOR DONIZETE DO SOCORRO ALVES, FAZ SABER QUE A CÂMARA MUNICIPAL MANTEVE E ELE PROMULGA A SEGUINTE RESOLUÇÃO.

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Resolução regulamenta, no âmbito da Câmara Municipal, o art. 17 da Lei nº 13.460/2017, disciplinando a organização e o funcionamento da Ouvidoria, bem como a elaboração e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 2º A Ouvidoria constitui canal permanente de comunicação entre o cidadão e o Poder Legislativo Municipal.

CAPÍTULO II DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 3º São consideradas manifestações:

- I – reclamação;
- II – denúncia;
- III – sugestão;
- V – elogio;
- V – solicitação de providência ou informação.

Art. 4º As manifestações poderão ser apresentadas por:

- I – formulário eletrônico;
- II – e-mail institucional;
- III – protocolo físico;
- IV – atendimento presencial.



Câmara Municipal de Santa Clara d'Oeste.

Estado de São Paulo

§ único. Será admitida manifestação anônima, especialmente em caso de denúncia, sujeita à análise de admissibilidade.

CAPÍTULO III DA ORGANIZAÇÃO DA OUVIDORIA

Art. 5º A função de Ouvidoria será exercida por servidor efetivo designado por Portaria da Presidência, podendo acumular atribuições administrativas.

Art. 6º Compete à Ouvidoria:

- I – receber, registrar e classificar as manifestações;
- II – encaminhar ao setor competente;
- III – acompanhar prazos;
- V – consolidar respostas;
- V – elaborar relatório anual simplificado.

CAPÍTULO IV DOS PRAZOS

Art. 7º O setor responsável deverá prestar informações no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

Art. 8º A resposta ao usuário será encaminhada no prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa.

CAPÍTULO V DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 9º A Câmara Municipal disponibilizará Carta de Serviços ao Usuário, contendo:

- I – serviços prestados;
- II – requisitos e documentos necessários;
- III – prazos de atendimento;
- IV – canais de contato;
- V – formas de manifestação.

Art. 10. A elaboração e atualização da Carta de Serviços incumbirá ao servidor designado para a Ouvidoria.

§ único. A Carta será disponibilizada no Portal da Transparência e no sítio eletrônico oficial.



Câmara Municipal de Santa Clara d'Oeste.

Estado de São Paulo

CAPÍTULO VI DAS COMUNICAÇÕES DO TRIBUNAL DE CONTAS

Art. 11. As comunicações oriundas do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo observarão o seguinte fluxo:

- I – registro imediato do recebimento;
- II – certificação da data inicial do prazo;
- III – controle formal do prazo fixado;
- IV – elaboração de minuta técnica de resposta;
- V – submissão à Presidência;
- VI – protocolo e comprovação de envio.

§ único. O prazo observará as normas da Corte de Contas.

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 12. O relatório anual da Ouvidoria será publicado no Portal da Transparência.

Art. 13. Integram a presente Resolução os seguintes anexos:

- I – Anexo I – Fluxo de Atendimento da Ouvidoria**
- II – Anexo II – Formulário de Manifestação do Usuário**
- III – Anexo III – Modelo de Relatório Anual da Ouvidoria**

Art. 14. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões, “Vereador Benedito Alves Domingues, 6 de março de 2026.

DONIZETE DO SOCORRO ALVES
Presidente Biênio 2025-2026

REGISTRADA e PUBLICADA na data supra na sede da Câmara Municipal.

Luzinete Dal’Ri Kuroda
Diretora Legislativa III



Câmara Municipal de Santa Clara d'Oeste.

Estado de São Paulo

ANEXO I

FLUXO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

1. Recebimento da manifestação

A manifestação do cidadão poderá ser apresentada por meio de:
formulário eletrônico no site da Câmara;
e-mail institucional;
protocolo físico;
atendimento presencial.

2. Registro da manifestação

A Ouvidoria realizará:
registro da manifestação;
classificação do tipo de demanda;
identificação do setor responsável.

Tipos de manifestação:

reclamação

denúncia

sugestão

elogio

solicitação

3. Encaminhamento

A manifestação será encaminhada ao setor responsável para análise e providências.

Prazo interno sugerido:

até 10 dias úteis.



Câmara Municipal de Santa Clara d'Oeste.

Estado de São Paulo

4. Elaboração da resposta

Após análise do setor responsável:
a resposta será elaborada;
encaminhada à Ouvidoria para registro.

5. Resposta ao cidadão

A Ouvidoria encaminhará a resposta ao cidadão no prazo de:
até 30 dias, podendo ser prorrogado uma vez por igual período.

6. Encerramento da manifestação

Após envio da resposta:
a manifestação será registrada como concluída;
arquivada para fins de controle e relatório.



Câmara Municipal de Santa Clara d'Oeste.

Estado de São Paulo

ANEXO II

FORMULÁRIO DE MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA CLARA D'OESTE/SP OUVIDORIA

1. Tipo de manifestação

- Reclamação
 Denúncia
 Sugestão
 Elogio
 Solicitação

2. Dados do cidadão *(opcional)*

Nome: _____

Telefone: _____

E-mail: _____

3. Descrição da manifestação

4. Local ou setor relacionado (se houver)

5. Data da manifestação

___ / ___ / ____

6. Protocolo (preenchimento da Ouvidoria)

Número: _____



Câmara Municipal de Santa Clara d'Oeste.

Estado de São Paulo

ANEXO III

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

Câmara Municipal de Santa Clara d'Oeste/SP

Ano de referência: _____

1. Total de manifestações recebidas

Tipo	Quantidade
Reclamações	
Denúncias	
Sugestões	
Elogios	
Solicitações	
Total	

2. Situação das manifestações

Situação	Quantidade
Respondidas	
Em andamento	
Arquivadas	

3. Prazo médio de resposta

Prazo médio observado: _____ dias.

3. Providências adotadas



Câmara Municipal de Santa Clara d'Oeste.

Estado de São Paulo

Descrever, de forma resumida, as principais providências adotadas pela Câmara Municipal em decorrência das manifestações recebidas.

4. Conclusão

A Ouvidoria constitui instrumento de participação social e aprimoramento da gestão pública, permitindo o acompanhamento e a melhoria contínua dos serviços prestados pela Câmara Municipal de Santa Clara d'Oeste/SP.