



CÂMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA

ATO DA MESA Nº 8, DE 7 DE AGOSTO DE 2026

Regulamenta, no âmbito da Câmara Municipal de Araraquara, a 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 regulamentar a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, de modo a aplicá-la dentro da área de atuação Poder Legislativo de Araraquara;

Considerando os procedimentos para o tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria e prazos para atendimento, que coincidem com os prazos praticados em âmbito federal, em virtude da adesão desta Casa à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), sistema que não gera custos para a Câmara, mantido pela Controladoria Geral da União – CGU;

Considerando a publicação da Carta de Serviços às atividades realizadas no âmbito da Câmara Municipal de Araraquara, indicando as informações da instituição que deverão constar na carta e que não estão contempladas no art. 7º da lei supramencionada;

Considerando instituir o Conselho de Usuários de forma que possibilite a participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, a fim de facilitar a comunicação entre os usuários e os gestores responsáveis pelos serviços.

Considerando que a lei deixou aberto o formato do Conselho, de modo a possibilitar que cada ente o institua de acordo com seu entendimento do que é o melhor, a Ouvidoria propõe adotar um modelo de Conselho de Usuários semelhante ao do Governo Federal, que atua de forma virtual, com a adequação da ferramenta de participação compatível com a estrutura atualmente disponível nesta Casa (correspondência eletrônica, questionários *online*);

Considerando que diferentemente dos modelos tradicionais de conselhos, a proposta é que o conselho seja formado por usuários voluntários, inscritos a qualquer tempo ou em resposta a chamamento público periódico, sem limite de membros, atuando por meio eletrônico, com o objetivo de ampliar a possibilidade de participação do cidadão;

Considerando que, em cumprimento ao disposto no art. 24, da Lei Federal 13.460, o presente ato regulamenta a avaliação anual dos serviços públicos oferecidos pela Câmara, disponíveis na Carta de Serviços ao Usuário, que será realizada através (1) da análise das respostas dos conselheiros às consultas elaboradas pelo gestor e (2) das sugestões de melhoria apresentadas, com foco na satisfação do usuário e na capacidade de cumprir com as



CÂMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA

suas expectativas, procurando viabilizar a efetiva participação dos usuários para o aprimoramento e a melhoria dos serviços de seu interesse;

A Mesa da Câmara Municipal de Araraquara, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições regimentais, expede e a Presidência faz publicar o seguinte

ATO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este ato tem por objetivo regulamentar, no âmbito da Câmara Municipal de Araraquara, os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos da Câmara Municipal de Araraquara, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017:

Art. 2º Para fins do disposto neste ato, considera-se:

I – canal de atendimento: local de atendimento, sítio oficial, canal digital, telefones, carta ou qualquer outro meio que permita ao usuário fazer solicitações e obter informações e serviços públicos;

II – reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização deste serviço;

III – denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IV – elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

V – sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento ou simplificação de serviços públicos prestados pela Câmara Municipal de Araraquara;

VI – solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da Câmara Municipal de Araraquara;

VII – certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público municipal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais;

VIII – pseudonimização: tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro; e

IX – decisão administrativa: ato administrativo por meio do qual a Câmara



CÂMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA

Municipal de Araraquara se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade.

Art. 3º Os procedimentos de que trata este ato são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

CAPÍTULO II

DO RECEBIMENTO, DA ANÁLISE E DA RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Art. 4º As manifestações podem ser apresentadas por meio dos seguintes canais de atendimento:

I – canal digital, preferencialmente;

II – formulário eletrônico “Fale Conosco”, disponibilizado no sítio eletrônico da Câmara Municipal de Araraquara para o recebimento de demandas em geral, inclusive manifestações de Ouvidoria;

III – correspondência eletrônica, no endereço de e-mail da Ouvidoria;

IV – carta endereçada à Ouvidoria;

V – telefone institucional da Ouvidoria;

VI – aplicativo de mensagens instantâneas disponibilizado pela Ouvidoria em número de telefone institucional; e

VII – posto de atendimento presencial.

§ 1º As manifestações recebidas por qualquer dos canais de atendimento previstos no “caput” devem ser registradas em sistema de gestão de manifestações de ouvidoria — próprio ou mediante adesão a plataforma de ouvidoria integrada de outros órgãos ou entidades públicos, ou outro instrumento de controle, ainda que não eletrônico —, ficando dispensado o registro em duplicidade quando o canal utilizado corresponder ao próprio sistema, sem prejuízo de a Ouvidoria orientar o manifestante a utilizar, diretamente, os canais digitais disponíveis.

§ 2º Na hipótese de a manifestação ser recebida em meio físico, a Ouvidoria deve promover, imediatamente, a sua digitalização, procedendo ao respectivo registro no sistema de que trata o § 1º.

§ 3º A manifestação feita verbalmente no posto de atendimento presencial deve ser, imediatamente, reduzida a termo, mediante registro completo, fidedigno e integral da manifestação, efetuando, caso necessário, o desmembramento adequado da demanda em registros distintos quando se tratar de manifestações com tipologias, assuntos e destinatários distintos, procedendo-se ao respectivo registro no sistema de que trata o § 1º.

§ 4º A manifestação sobre matéria alheia à competência da Câmara Municipal de Araraquara que, por equívoco, for registrada em plataforma de ouvidoria integrada à qual



CÂMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA

a Câmara Municipal de Araraquara esteja associada deve ser encaminhada, imediatamente, quando possível, à ouvidoria competente, por meio da própria plataforma, e deve ser dada ciência ao autor da manifestação, exceto quando se tratar de denúncia.

§ 5º O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante, por meio de plataforma de ouvidoria integrada, entre unidades a ela associadas, deve ser precedido de consentimento do denunciante, que deve se manifestar no prazo de 20 (vinte) dias, contado da data de solicitação de consentimento, sem o qual a denúncia somente pode ser encaminhada após a sua pseudonimização pela unidade encaminhadora.

Art. 5º A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente deve ser exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 6º Recebida a manifestação a Ouvidoria deve classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação, de acordo com as definições constantes neste ato.

Art. 7º A Ouvidoria deve responder às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 8º A Ouvidoria deve elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 30 (trinta) dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificará o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deve proceder à análise prévia e, se necessário, a encaminhar às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§ 2º Se as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria deve solicitar ao usuário a sua complementação, que deve ser atendida no prazo de 20 (vinte) dias, contado da data do seu recebimento.

§ 3º Não são admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 4º A solicitação de complementação de informações suspende o prazo previsto no “caput”, que deve ser retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 5º A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 2º acarreta o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 6º A Ouvidoria pode solicitar informações às unidades da administração responsáveis pela tomada de providências, as quais devem responder no prazo de 20 (vinte) dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.



CÂMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA

Art. 9º A reclamação recebida pela Ouvidoria deve ser encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação deve conter informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 10. A denúncia recebida pela Ouvidoria deve ser conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam à administração da Câmara Municipal de Araraquara a chegar a tais elementos.

§ 1º A resposta conclusiva da denúncia deve conter informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 5º do art. 8º.

§ 2º Ao final do procedimento de apuração, o órgão apuratório competente deve informar a decisão final à Ouvidoria, comunicando a procedência, total ou parcial, a improcedência, ou o arquivamento da denúncia, para fins de conhecimento do manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

Art. 11. A sugestão recebida pela Ouvidoria deve ser encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual cabe manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

Art. 12. O elogio recebido pela Ouvidoria deve ser encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Art. 13. A Ouvidoria pode coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação destes serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

§ 1º As informações a que se refere o “caput”, quando não contiverem a identificação do usuário, não configuram manifestações nos termos do disposto neste ato e não obrigam resposta conclusiva.

§ 2º As informações que constituem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, devem ser enviadas à unidade da administração competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Art. 14. A Ouvidoria deve assegurar 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 nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Parágrafo único. A inobservância ao disposto no “caput” sujeita o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

CAPÍTULO III



CÂMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 15. A Carta de Serviços ao Usuário deve apresentar os serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Araraquara, nos termos do art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 2017, e ser elaborada em linguagem simples, clara, objetiva, concisa e em formato acessível.

Art. 16. A Carta de Serviços ao Usuário deve conter, no mínimo, além das informações estabelecidas nos §§ 2º e 3º do art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 2017:

I - o endereço, horário de funcionamento e expediente, e os canais de atendimento disponibilizados pela Câmara Municipal de Araraquara;

II - as informações quanto à realização das sessões camarárias e audiências públicas, indicando:

- a) os tipos e fases das sessões;
- b) os períodos e horários em que se realizam;
- c) as formas de participação popular; e
- d) os meios disponíveis para acompanhamento.

III - informações sobre contato de todas as unidades que pertençam à estrutura administrativa da Câmara Municipal de Araraquara.

Art. 17. A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deve ser solicitada pela unidade responsável pela prestação de cada serviço, sempre que houver necessidade de alterar qualquer informação nela contida.

CAPÍTULO IV

DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 18. Fica instituído o Conselho de Usuários, visando à participação do cidadão na avaliação e no acompanhamento da prestação dos serviços pela Câmara Municipal de Araraquara.

Art. 19. As atribuições dos conselheiros devem ser exercidas, preferencialmente, por meio eletrônico que permita a realização de pesquisas de satisfação focadas nos usuários, a coleta organizada de dados acerca de sugestões de melhoria na prestação dos serviços avaliados e do atendimento prestado pela Ouvidoria, e o registro e a manutenção dos cadastros dos conselheiros.

Art. 20. O Conselho de Usuários deve ser composto por usuários dos serviços públicos, selecionados dentre aqueles que se inscreverem mediante chamamento público conduzido pela Ouvidoria.

§ 1º O chamamento público a que se refere o “caput” deve ser realizado por meio que garanta ampla publicidade e que seja apto a alcançar, no mínimo, os usuários de serviços públicos cadastrados junto à Câmara Municipal de Araraquara.

§ 2º O usuário deve informar os serviços ofertados cujo conselho tenha



CÂMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA

interesse em participar.

§ 3º A Ouvidoria pode adotar critérios adicionais de seleção que garantam a representatividade dos usuários inscritos no chamamento público a que se refere o “caput”.

§ 4º Sem prejuízo das ações de chamamento público, os interessados em participar dos conselhos podem se inscrever a qualquer tempo.

Art. 21. Os conselheiros devem fazer avaliações individualizadas dos serviços, por meio de consultas encaminhadas pela Ouvidoria, elaboradas em conjunto com o gestor do serviço a ser avaliado, as quais devem ser consolidadas eletronicamente, a fim de subsidiar as ações da Ouvidoria.

Parágrafo único. A convocação dos conselheiros para as avaliações individualizadas dos serviços, nos termos do disposto no “caput”, deve ser realizada, no mínimo, a cada 12 (doze) meses.

Art. 22. A Ouvidoria deve disponibilizar no sítio eletrônico da Câmara Municipal de Araraquara a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados nas consultas, as informações consolidadas das avaliações e das sugestões coletadas nas consultas, e a metodologia e os critérios adicionais de seleção de que trata o § 3º do art. 20 para convocação dos conselheiros cadastrados, quando for o caso.

Art. 23. A Ouvidoria pode realizar pesquisas abertas junto aos usuários em geral, a fim de complementar os dados obtidos por meio do Conselho de Usuários, especialmente quando o quantitativo de conselheiros inscritos para o serviço avaliado for inferior a 10 (dez) usuários, hipótese em que a pesquisa aberta tem caráter de reforço amostral, sem prejuízo da continuidade do funcionamento do Conselho de Usuários com o número de conselheiros então cadastrados.

Art. 24. O disposto neste ato não exclui mecanismos acessórios que garantam o acesso ao processo de avaliação dos serviços públicos por grupos amostrais digitalmente não inseridos.

CAPÍTULO V

DA DISPOSIÇÃO FINAL

Art. 25. Este ato entra em vigor na data de sua publicação.

Sala de Sessões “Plínio de Carvalho”, 7 de agosto de 2026.

MESA DA CÂMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA

RAFAEL DE ANGELI



CÂMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA

Presidente

MICHEL KARY
Vice-Presidente

GEANI TREVISÓLI
Primeira Secretária

BALDA
Segundo Secretário

Publicado no Diário Oficial Eletrônico do Legislativo de Araraquara no dia 11 de agosto de 2026.



CÂMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA

ASSINATURAS DIGITAIS

O documento acima foi proposto para assinatura digital na Câmara Municipal de Araraquara. Para verificar as assinaturas, clique no link: <https://consulta.camara-arq.sp.gov.br/documentos/autenticar?chave=6V09K518WA84KHFZ>, ou vá até o site <https://consulta.camara-arq.sp.gov.br/documentos/autenticar> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: **6V09-K518-WA84-KHFZ**