



INSTRUÇÃO NORMATIVA 01/2025/Ouv

DISCIPLINA OS PROCEDIMENTOS OUVIDORIA

Versão: 01

Aprovação em: 07-04-2025

Unidade responsável: Ouvidoria Legislativa.

Unidade Executora: Ouvidoria Legislativa.

I – FINALIDADE.

Dispor sobre os procedimentos e as normas gerais a serem observadas para a realização do serviço da Ouvidoria Legislativa.

II – ABRANGÊNCIA.

Unidade executora: Ouvidoria Legislativa.

Todas as unidades da Estrutura organizacional da Câmara Municipal de Suzano (CMS).

III – CONCEITOS.

1. Usuário: são os servidores da Câmara Municipal de Suzano (CMS) e o público externo. Pessoa Física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

2. Serviço Público: toda atividade realizada pelo Estado, diretamente ou por delegação, com o objetivo de atender às necessidades essenciais da população, sempre visando o interesse coletivo.

3. Administração Pública: conjunto de órgãos, entidades e agentes que gerenciam e executam as políticas públicas, serviços e atividades do Estado para atender às necessidades da sociedade e garantir o interesse público, podendo ser dividida em administração direta (como ministérios e secretarias) e indireta (autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista).

4. Agente Público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração.



5. Processos da Ouvidoria/Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios, comunicação, solicitação de providências, solicitação de simplificação e demais pronunciamentos de usuários que estejam relacionados às atribuições e competências do Poder Legislativo.

5.1. Reclamação: a reclamação é uma manifestação na qual o cidadão demonstra insatisfação, por falta de atendimento ou é uma queixa contra a prestação de um serviço do Poder Legislativo.

5.2. Denúncia: é a peça apresentada, noticiando à Administração Pública o suposto cometimento de irregularidade no âmbito da CMS.

5.3. Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados no Poder Legislativo.

5.4. Elogio: demonstração de reconhecimento, satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento. Agradecimento aos atendimentos prestados por servidores, Vereadores e todos que representam o Poder Legislativo.

5.5. Comunicação: Considera-se as comunicações de temas variados que sejam relevantes à Câmara Municipal ou que envolvam os representantes do Poder Legislativo. As manifestações anônimas também são consideradas comunicações.

5.6. Solicitação de providências: Pedido para adoção de providências por parte do Poder Legislativo.

5.7. Solicitação de simplificação: Pedido para simplificar o atendimento prestado por meio de sugestões.

6. Pedido de Informação: Permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe ou realize pedidos de acesso à informação.

6.1. E-SIC: é a sigla para Sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão.

6.2. SIC: é a sigla para Serviço de Informações ao Cidadão.

7. Unidade de apuração: considera-se aquela que detenha competência normativa para a apuração de denúncias.



8. Apuração de irregularidades: é a apuração imediata de irregularidades no âmbito da Câmara municipal de Suzano.

9. Sigilo: é o controle da divulgação do fato. É classificado em Sigilo Reservado, Secreto ou Ultrassegredo, conforme o risco que sua divulgação proporciona à sociedade ou ao Estado.

10. Requisitos de admissibilidade da Representação/Denúncia: a imediata apuração dos fatos, alicerça-se com a aplicação dos Princípios do Direito administrativo (Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência). Artigo 37 da Constituição Federal.

11. Da base legal e regulamentar:

- a) Constituição Federal de 1988;
- b) Lei Federal nº 12.527/2011;
- c) Lei Federal nº 13.460/2017;
- d) Lei nº 13.709/2018;
- e) Resolução nº 10 de 2022; e demais legislações pertinentes ao assunto.

IV – DO OBJETIVO.

A Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Suzano tem como objetivo a interlocução com a sociedade civil, constituindo-se em um canal aberto para a comunicação entre os usuários e a Edilidade, proporcionando aos cidadãos livre acesso para apresentar pedidos de informações, reclamações, denúncias, sugestões, elogios, comunicação, solicitação de providências, solicitação de simplificação relativas à qualidade e prestação de serviços administrativos no âmbito do Poder Legislativo Municipal.

V – DA ESTRUTURA.

A Ouvidoria Legislativa compõe a estrutura organizacional da Procuradoria-Geral Legislativa, segundo a Resolução nº 003/2021, com suas posteriores alterações. Sempre que necessário ou havendo dúvida, o Ouvidor poderá consultar a Procuradoria-Geral Legislativa.

1. Todas as demais unidades administrativas desta Casa Legislativa, quando solicitadas, prestarão informações ou ajuda ao setor.



2. Vincula-se à Ouvidoria o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC e E-SIC.

VI – DOS PROCEDIMENTOS.

1. No exercício de sua competência, a Ouvidoria receberá manifestações da sociedade, por meio dos seguintes canais de atendimento:

- a) Presencial;
- b) Telefone;
- c) E-mail;
- d) Sistema informatizado GRP – Portal do Cidadão; e
- e) Correspondência.

2. Todas as manifestações deverão ser inseridas no banco de dados da Ouvidoria.

3. Não serão atendidos pedidos genéricos, desproporcionais ou desarrazoados, bem como que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência deste órgão.

3.1. Devendo, caso tenha conhecimento, a Ouvidoria Legislativa indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

4. As manifestações recebidas por todos os canais de atendimento terão o acompanhamento e o parecer do Ouvidor ao usuário, desde a abertura até a finalização. A manifestação no sistema informatizado GRP – Portal do Cidadão é a única que gera um código de acesso para acompanhamento.

5. A Ouvidoria deve assegurar a garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos, nos termos das Leis Federais nºs 12.527, de 2011 e 13.460, de 2017, conforme os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, e pelos demais meios previstos na legislação específica.

VII - CARTA DE SERVIÇO.



Consoante a Portaria CGU nº 581/2024, as Ouvidorias Públicas são competentes para atuar na elaboração e atualização das Cartas de Serviço ao Usuário, em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades.

Essa atividade envolve os seguintes processos:

- a) Mapeamento de serviços prestados pelo órgão ou entidade;
- b) Identificação da necessidade e apoio ao processo de formulação de novos serviços pelos gestores dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;
- c) Monitoramento do cumprimento dos padrões estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário; e
- d) Atualização periódica das informações da Carta.

VIII – DO FLUXO DAS DEMANDAS.

1. Recebimento.

A Ouvidoria receberá e fará o registro do atendimento que seguirá a seguinte classificação:

1.1. Solicitante identificado: quando o cidadão informar um meio de contato (nome, e-mail, telefone,) e autorizar a sua identificação.

1.2. Sigiloso: quando o cidadão informar um meio de contato e solicitar que seja guardado sigilo sobre a sua identificação.

1.3. Anônimo: quando o cidadão não informar a sua identidade e o meio de contato.

1.3.1. Quanto às demandas anônimas, caso a informação da identidade e contato do cidadão sejam essenciais à adoção das providências solicitadas ou envio de documentos, a recusa em fornecê-las ensejará o arquivamento.

1.3.2. O usuário será assegurado da proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018.

As manifestações recebidas deverão:



a) Ser redigidas em linguagem clara, precisa e objetiva, contendo a descrição dos fatos e a indicação de sua possível autoria, sem palavras de baixo calão ou conteúdo inapropriado; e

b) Estar acompanhadas de indício de prova em caso.

2. Emissão do Comprovante.

O ouvidor dará ciência ao cidadão do recebimento de sua manifestação pelo meio de contato fornecido.

3. Análise.

Após o recebimento da manifestação, o Ouvidor procederá à análise preliminar do teor da demanda.

3.1. A Ouvidoria verificará se há informações suficientes para seu prosseguimento.

3.2. Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, a Ouvidoria deverá fazer o **pedido de complementação das informações**, que só poderá ser feito se tiver a identificação do autor.

3.3. A falta da complementação de informações pelo usuário acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

4. Arquivamento.

Não havendo possibilidade de dar prosseguimento, a demanda será arquivada.

5. Classificação.

Para os processos da Ouvidoria serem classificados corretamente, quando cabível, poderá ser realizada a adequação da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante. A Classificação se dará quanto à sua natureza, em uma das seguintes tipologias:

5.1. Reclamação;

5.2. Denúncia;

5.3. Sugestão;

5.4. Elogio;



5.5. Comunicação;

5.6. Solicitação de Providências; e

5.7. Pedidos de Informação - SIC e E-SIC.

6. Encaminhamento.

Após a etapa de análise e classificação, será identificado se o encaminhamento será necessário. Se houver encaminhamento, a Ouvidoria acompanhará o seu andamento e verificará se o setor ao qual a demanda foi encaminhada respeitará o prazo legal. **(Item XIII)**

7. Obtenção de Informações.

Tendo recebido o retorno do encaminhamento ou se a demanda não tiver sido encaminhada, será feita a análise da necessidade da obtenção de informações. Caso seja, o ouvidor executará as ações necessárias para obter.

8. Formulação da Resposta.

Após obter todas as informações necessárias, o Ouvidor deverá formular a resposta, observando as seguintes orientações:

a) Linguagem clara, objetiva, simples e compreensível;

b) Resposta esclarecedora e completa;

c) Utilização de termos e expressões compreensíveis pelo manifestante, evitando expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e

d) Estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

9. Encaminhamento da Resposta.

Será encaminhada a resposta ao cidadão referente à sua manifestação.

10. Avaliação do Usuário.

O ouvidor deverá encaminhar o formulário de pesquisa de satisfação ao usuário das demandas finalizadas pela Ouvidoria contendo um questionário com o conteúdo a seguir:



- a) Satisfação do usuário com o serviço prestado;
- b) Qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- c) Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços; e
- d) Sugestões de medidas que devem ser adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

11. Encerramento.

Após o envio da resposta ao cidadão e também do recebimento da avaliação, será feito o encerramento da demanda, sendo que o cidadão poderá responder ou não.

11.1. Mesmo não havendo retorno, o processo será encerrado. A Ouvidoria sempre se põe à disposição para demais esclarecimentos.

11.2. Caso o solicitante desejar informações complementares, será aberta uma nova demanda e iniciará novamente a contagem dos prazos.

IX – DOS PROCEDIMENTOS NOS CANAIS DE ATENDIMENTO.

1. Da Manifestação do Usuário Sobre o Serviço da CMS - Presencial.

a) O endereço e horário de atendimento da Ouvidoria devem ser disponibilizados no Portal do Cidadão.

b) A ouvidoria deverá ter um local de fácil acesso para atendimento presencial, que disponha de condições que permitam a discríção e a manutenção do sigilo da identidade do manifestante, bem como, a acessibilidade a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

c) O cidadão deve informar na recepção que deseja fazer a sua manifestação para ser encaminhado para o atendimento na Ouvidoria.

d) As manifestações presenciais deverão ser registradas em formulário próprio, que ficará disponível para preenchimento na Ouvidoria, segundo a Resolução nº 06/2023. § 1º. “A Ouvidoria manterá, durante todo o horário de atendimento, a disponibilidade de vias do formulário de solicitação, já impressas, para qualquer interessado.”

e) O usuário indicará e-mail ou telefone, salvo se anônimo, e poderá optar por qual meio prefere receber o retorno. O usuário receberá um parecer do andamento de



sua manifestação pelo meio de contato indicado. Todo o andamento e retorno serão registrados no arquivo da Ouvidoria.

2. Da Manifestação do Usuário Sobre o Serviço da CMS - Recebida Por Telefone.

A Ouvidoria deverá ter um número de telefone de uso exclusivo, o qual será dado transparência no sítio eletrônico da Câmara Municipal.

3. Da Manifestação do Usuário Sobre o Serviço da CMS - Recebida Por E-Mail.

A Ouvidoria deverá ter o endereço de correio eletrônico de uso exclusivo, o qual será dado a transparência no sítio eletrônico da Câmara Municipal.

Após o recebimento do e-mail, o Ouvidor deve encaminhar o comprovante de recebimento.

4. Da Manifestação do Usuário Sobre o Serviço da CMS - Recebida Por Sistema GRP – Portal do Cidadão.

a) A manifestação recebida pelo sistema informatizado GRP – Portal do Cidadão gera um número de protocolo e código do processo para ser consultado posteriormente a situação do processo.

b) Na abertura do Processo da Ouvidoria há opção de se identificar, o usuário terá que clicar na opção ticada **abrir o processo anonimamente** e em seguida em **Registrar-me**. Sem seguir esses passos, o Processo da Ouvidoria será registrado como anônimo, quando registrado de maneira **anônima** são considerados **“Comunicações”** sendo possível o acompanhamento do usuário pelo código de acesso.

c) O Ouvidor consegue receber e responder pelo sistema às **“Comunicações”**, no entanto, nos casos de haver solicitação de envio de documentos em uma demanda anônima, existe um bloqueio por segurança, sendo assim, o Ouvidor poderá informar isso ao usuário. Para que consiga receber documentos, será necessário se registrar. A Ouvidoria não tem acesso aos dados pessoais do usuário.

d) Caso deseje, o solicitante terá a opção de informar um e-mail para receber o documento.

5. Da Manifestação do Usuário Sobre o Serviço da CMS - Recebida Por Correspondência.



Esse tipo de manifestação está em desuso, mas caso o solicitante deseje, o formulário está disponível no Portal do Cidadão para download e também o endereço para encaminhamento.

6. Da Manifestação do Usuário de natureza Denúncia e Ações Nos Casos.

6.1. A denúncia recebida que contiver requisitos mínimos, será considerada habilitada e enviada às unidades de apuração da Câmara Municipal.

6.2. Na análise preliminar de denúncias, deverá ser avaliada a existência de requisitos mínimos que amparem a sua apuração. Caso a manifestação não reúna os elementos mínimos que possibilitem a ação investigativa da administração, deverá ser mantido registro de justificativa para a sua inabilitação e, quando identificado, o denunciante deve receber resposta fundamentada e deverá ser posteriormente arquivada.

6.1.1. As unidades de apuração encaminharão à Ouvidoria o resultado final, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

6.1.2. Desde o recebimento da denúncia, a Ouvidoria adotará as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos da Lei nº 13.608, de 2018.

6.1.3. A Ouvidoria Legislativa manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos usuários quando for o caso ou quando for solicitado.

6.1.4. Sempre que possível, deverá conter a identificação do denunciante, a sua qualificação e uma forma de entrar em contato. Caso não tenha, não será possível entrar em contato com o autor.

6.1.5. As manifestações de denúncias com autores anônimos não poderão dar início a procedimento punitivo, cabendo, preliminarmente, sua averiguação.

X – SERVIÇO DE ACESSO À INFORMAÇÃO – SIC e E-SIC.

O Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, no âmbito da Câmara Municipal de Suzano é de responsabilidade da Ouvidoria.

a) Sem prejuízo da segurança e da proteção das informações e do cumprimento da legislação aplicável, o órgão ou entidade poderá oferecer meios para que o próprio requerente possa pesquisar a informação de que necessitar.



b) Quando não for autorizado o acesso por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente deverá ser informado sobre a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser indicada a autoridade competente para sua apreciação.

c) A informação armazenada em formato digital será assim fornecida, caso haja anuência do requerente, sendo esta presumida no caso de pedidos efetuados pela internet.

d) Caso a informação solicitada esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em qualquer outro meio de acesso universal, serão informados ao requerente, por escrito, o lugar e a forma pela qual se poderá consultar, obter ou reproduzir a referida informação, procedimento esse que desonerará o órgão ou entidade pública da obrigação de seu fornecimento direto, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para realizar por si mesmo tais procedimentos.

e) Sempre que não houver a necessidade de entregar documento impresso, a resposta se dará por meio eletrônico (e-mail), mesmo que a solicitação tenha sido presencial.

f) É direito do requerente obter a decisão negativa de acesso à informação, por certidão ou cópia.

1. Dos Procedimentos Nos Canais de Atendimento - E-SIC:

1.1. Do Atendimento pelo Portal do Cidadão – E-SIC

O atendimento pela internet deverá se dar por meio de formulário de preenchimento imediato no próprio site, conforme o passo a passo:

1.1.1. No Portal do Cidadão/Transparência há o botão **E-SIC**, ao clicar, o usuário será encaminhado para a tela do botão **Enviar o questionamento ou solicitação**.

1.1.2. Para o solicitante se identificar, terá que clicar na opção ticada **abrir o processo anonimamente** e em seguida em **Registrar-me**. Quando o usuário abre um processo, recebe um código para consultar posteriormente o andamento.

1.1.3. A Ouvidoria constatando que a informação solicitada está disponível no Portal da Transparência, deverá responder imediatamente ao interessado por e-mail, que conterá, sempre que possível, o link para a informação desejada.



1.1.4. Não tendo a informação disponível o Ouvidor prosseguirá com o andamento para obter e fornecer a informação, em observância ao prazo legal.

2. Do Atendimento Presencial - SIC.

a) O sítio da Câmara Municipal Suzano na internet deverá informar o endereço físico da Ouvidoria e os horários de atendimento.

b) Não serão recebidos pedidos formulados verbalmente.

c) As solicitações presenciais de informação identificadas na recepção, devem ser encaminhadas à Ouvidoria.

d) As solicitações presenciais deverão ser registradas em formulário próprio, que estará disponível para preenchimento na Ouvidoria.

3. Do Atendimento por E-mail – E-SIC.

Para centralizar em um único setor as respostas e evitar desencontros de informações, qualquer tipo de pedido expresso de informações por meio de e-mails aos servidores desta edilidade, deve ser encaminhado à Ouvidoria, pelo seguinte e-mail: ouvidoria@camarasuzano.sp.gov.br.

4. Do Atendimento por Telefone - SIC.

a) O atendimento telefônico será em horário de expediente no número de telefone de uso exclusivo da Ouvidoria.

b) Caso seja identificado um pedido de informação pelo Setor de Telefonia, se o cidadão ligar para o número de PABX da Câmara (4748-8000), a ligação deverá ser transferida à Ouvidoria.

c) Tendo a informação, a Ouvidoria fornecerá imediatamente e, caso seja necessário obter a informação, o Ouvidor preencherá o formulário, disponível na Ouvidoria, para fornecer posteriormente a informação.

5. Das Disposições Comuns a Todas as Formas de Atendimento de Pedido de Informação - E-SIC e SIC.

a) Não serão aceitos pedidos genéricos, cuja identificação do suporte documental da informação requerida fique inviabilizada, ou pedidos desarrazoados.

b) São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse geral.



c) Não se tratando de informação sigilosa ou pessoal, a Ouvidoria solicitará a instrução ao órgão ou diretoria que detenha a informação, alertando-o do prazo para atendimento.

d) Havendo dúvida, por parte da Ouvidoria, quanto ao caráter sigiloso ou pessoal da informação, deverá formular consulta à Procuradoria-Geral Legislativa ou ao Encarregado de Proteção de Dados.

XI – DOS PRAZOS LEGAIS.

1. Acesso à Informação – SIC e E-SIC

O pedido de acesso à informação, com base na Lei nº 12.527/2011, deverá ser respondido **imediatamente**, estando a informação disponível, caso não seja possível, em prazo não superior a **20 (vinte) dias**, ao final do qual a Ouvidoria deverá:

1.1. Comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

1.2. Indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou

1.3. Comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

1.3.1. O prazo referido poderá ser prorrogado por mais **10 (dez) dias** mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

1.3.2. No caso de indeferimento de acesso às informações ou às razões de negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de **10 (dez) dias**, a contar da sua ciência, dirigido ao Presidente da Câmara, que deverá se manifestar no prazo de **5 (cinco) dias**.

1.3.3. A ciência referida será presumida pelo envio de comunicação ao endereço eletrônico fornecido pelo requerente no ato do pedido, ou caso não seja fornecido o E-mail, será dada ciência mediante protocolo do recebimento da decisão.

2. Manifestações Dos Usuários sobre o Serviço da CMS.

2.1. Dos prazos quanto às manifestações dos usuários de serviços públicos, com base na Lei Federal nº 13.460/2017, ao menor prazo possível, no limite de até **30**



(trinta) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável de forma justificada por igual período, mediante elaborar justificativa expressa.

2.2. A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos da Câmara Municipal, devendo as solicitações ser respondidas no prazo de **20 (vinte) dias**, prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por igual período.

2.3. As unidades competentes para a prestação do serviço público de que tratar a manifestação deverão responder aos responsáveis por ações de Ouvidoria no menor prazo possível, no limite de até **20 (vinte) dias**, contado da data do seu recebimento na unidade, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa.

2.4. Interposto o recurso, será formado processo administrativo, no qual deverão se manifestar, em prazos sucessivos de até **10 (dez) dias** cada, a Ouvidoria e a Procuradoria-Geral Legislativa, decidindo o Presidente da Câmara após o recebimento do processo instruído.

2.5. Provido o recurso, o Presidente determinará que se adotem as providências necessárias para o fornecimento da informação, na forma desta Resolução e no menor prazo possível.

XII – RELATÓRIOS.

1. Mensal.

No início de cada mês, o Ouvidor fará um relatório do mês anterior direcionado à Mesa Diretiva com cópia ao Procurador-Geral Legislativo. Também fará um relatório mensal para ser publicado no site da Transparência/Portal do Cidadão.

2. Quadrimestral.

Sempre que solicitado, deve fornecer relatório quadrimestral ao Controle Interno com cópia ao Procurador-Geral Legislativo.

3. Anual.

O Relatório Anual de Atividades de Ouvidoria deverá conter o resumo de todas as manifestações registradas no período de um ano, e será publicado no site da Câmara até o dia trinta de janeiro do ano subsequente ao relacionado.

XIII – DAS ATRIBUIÇÕES, RESPONSABILIDADES E COMPETÊNCIAS.



1. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- a) Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- b) Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- c) propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- d) Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- e) Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- f) Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- g) promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

2. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- a) receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- b) Apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

3. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

Suzano, 08 de abril de 2025.

ARTUR YUKIO TAKAYAMA

Presidente

PAMELA DA SILVA ARAUJO

Ouvidora Legislativo



**CÂMARA DE
SUZANO** Sua voz
tem vez

A presente instrução normativa será publicada no Diário Oficial Eletrônico do Legislativo (Doel) e no site da Câmara de Suzano.

FERNANDA ENGEL BARROS LOBO

Encarregada do Controle Interno

Registrada em livro próprio da Diretoria Legislativa da Câmara de Suzano.

CINTHIA KAZUE NAKAYAMA DOS SANTOS

Assessora Técnica de Gestão Legislativa