



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL

2025

Março de 2026



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

INTRODUÇÃO

A *Lei Federal n.º 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” traz em seu *Capítulo IV* as disposições a serem aplicadas às Ouvidorias da Administração pública direta ou indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios:

“CAPÍTULO IV

DAS OUVIDORIAS

Art. 13. *As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:*

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - 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

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 14. *Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:*

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

No âmbito do Poder Legislativo Municipal, a [Resolução n.º 2.007, de 2019](#), regulamentou a lei federal sobre o assunto, trazendo uma série de requisitos a serem cumpridos no tratamento das demandas apresentadas à Ouvidoria.

“CAPÍTULO III DA OUVIDORIA LEGISLATIVA

SEÇÃO I DA ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

Art. 8.º A Ouvidoria Legislativa será exercida pelo Ouvidor Legislativo com a finalidade de cumprir as atribuições definidas pelo [art. 13 da Lei Federal n.º 13.460, de 2017](#), e nesta Resolução, sem prejuízo daquelas disciplinadas pelo art. 24 da Lei Municipal n.º 7.706, de 2 de junho de 2015.

Art. 9.º A Ouvidoria Legislativa deverá dialogar diretamente com os demais setores e gabinetes da Câmara Municipal de Araçatuba, e receberá destes o apoio necessário para o atendimento de todas as manifestações, dentro do prazo estabelecido no art. 16 desta Resolução.



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

Art. 10. São objetivos da Ouvidoria Legislativa:

I – facilitar e incentivar o acesso do usuário aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

II – promover a interlocução efetiva e atuar diretamente na defesa dos direitos do usuário quanto aos serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo;

III – acompanhar as atualizações da Carta de Serviços ao Usuário;

IV – auxiliar, no que couber, o Conselho de Usuários;

V – definir, em conjunto com a Mesa Diretora da Câmara, metodologia padrão para aferir o nível de satisfação do usuário;

VI – processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário;

VII – organizar, analisar e divulgar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais, a fim de subsidiar recomendações e propostas de medidas que visem ao aprimoramento da prestação de serviços públicos, bem como para corrigir eventuais falhas;

VIII – propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos ofertados pelo Poder Legislativo.”

Em cumprimento e conformidade às legislações acima citadas, segue a publicação do Relatório Anual da Ouvidoria.

Araçatuba, 30 de março de 2026

Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Araçatuba

Valdemir Saraiva da Silva – Ouvidor



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

1. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES PARA A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL NO ANO DE 2025 ([Art. 15, inciso I da Lei Federal n.º 13.460/2017](#))

Total: **61**

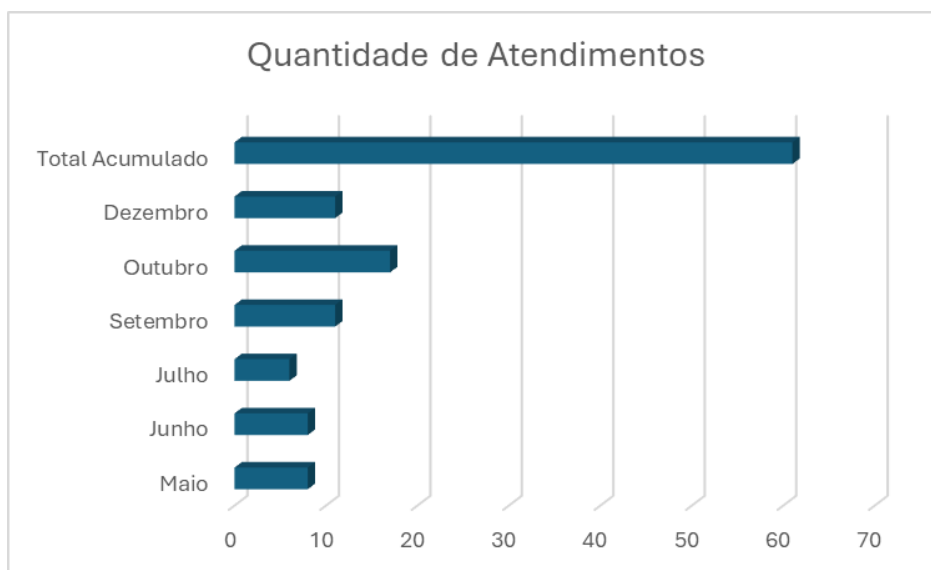


Gráfico 1. Quantitativo de manifestações encaminhadas à Ouvidoria no ano de 2025, por mês.

2. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS ([Art. 15, inciso II da Lei Federal 13.460/2017](#)):

MAIO
<p>1. 26/05/2025 – Forma de solicitação: E-SIC</p> <p>Descrição: Munícipe solicita orientações técnicas sobre o licenciamento de estrutura provisória em lona (1.000m²) para depósito. Questiona a necessidade de alvará, aprovação de projeto, prazos e impactos no Habite-se atual. Busca também esclarecimentos sobre as penalidades por falta de licenciamento e exigências específicas de segurança e estabilidade para coberturas temporárias.</p> <p>Providência: Orientamos o interessado a buscar atendimento junto às Secretarias de Planejamento e de Desenvolvimento Econômico, visto tratarem-se dos órgãos</p>



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

competentes para as normas do projeto. Foram disponibilizados os contatos das pastas e o acesso ao sistema de protocolos da Prefeitura.

JUNHO

1. 09/06/2025 – Forma de solicitação: **E-SIC**

Descrição: Munição fundamenta pedido com base na Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011) solicitando dados detalhados sobre a gestão do sistema e-SIC na Câmara Municipal. Requer cópia do ato normativo local, identificação da natureza do sistema (próprio, contratado ou Fala.BR), data de implementação e histórico de custos (implantação, manutenção e atualizações). Solicita, ainda, estatísticas de pedidos recebidos em 2024, quantitativo de servidores dedicados ao atendimento da LAI e informações sobre sistemas anteriormente utilizados. Estipula prazo legal de resposta e indica canais de contato via e-mail e WhatsApp.

Providência: Informamos que a regulamentação da LAI no Poder Legislativo ocorre via Resolução nº 1.994/2018 e Ato da Presidência nº 17/2018 (cópias anexadas).

Esclarecemos que a Câmara não utiliza software exclusivo (e-SIC), mas sim uma interface no site oficial que direciona as demandas à Ouvidoria Legislativa, além de canais físicos, e-mail e telefone. A manutenção da interface está inclusa no contrato global do site com a empresa Global Websites e Sistemas Ltda., sem custos adicionais específicos. Relatamos o recebimento de 33 solicitações em 2024, processadas pelo Ouvidor Legislativo, Diretor Geral e servidores das áreas técnicas consultadas.

2. 17/06/2025 – Forma de solicitação: **E-SIC**

Descrição: Munição solicita informações sobre a existência de licitação publicada ou previsão de certame (pregão ou modalidade equivalente) para a contratação de banca organizadora do próximo concurso público da Câmara Municipal. Requer acesso a documentos correlatos, como Termo de Referência, minuta de edital ou cronograma, caso disponíveis. Solicita, ainda, o cadastramento de seu endereço eletrônico para o recebimento de atualizações e comunicados oficiais sobre o andamento do processo.

Providência: Informamos, com base em parecer do Departamento Jurídico, que o concurso público da Câmara Municipal de Araçatuba encontra-se em fase de instrução para contratação, não havendo banca examinadora definida até o momento.

Esclarecemos que todos os atos oficiais e atualizações do certame serão publicados exclusivamente no Diário Oficial Eletrônico do Município, cabendo aos interessados o acompanhamento direto pelo portal da imprensa oficial.

3. 25/06/2025 – Forma de solicitação: **E-SIC**

Descrição: Munição solicita informações atualizadas sobre o andamento do Concurso Público da Câmara Municipal, citando a formação de comissão e declarações anteriores da Mesa Diretora. Questiona o estágio atual do procedimento, a previsão de realização ainda em 2025 e o método de escolha da banca organizadora (licitação ou inexigibilidade).



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

Requer também a confirmação da oferta de vagas para os cargos de Procurador e Assistente Legislativo, bem como os valores atualizados das respectivas remunerações.

Providência: Informamos que o concurso público se encontra na fase de elaboração do Estudo Técnico Preliminar (ETP), conforme exigido pela Lei Federal nº 14.133/2021, etapa que precede a abertura do processo licitatório para contratação da banca organizadora, não havendo cronograma definido no momento. Quanto à remuneração dos cargos citados, esclarecemos que, conforme atualização de janeiro de 2025, o vencimento básico para Assistente Legislativo (Padrão I-1) é de R\$ 4.663,62 e para Procurador Legislativo (Padrão X-1) é de R\$ 15.204,95, indicando o link do Diário Oficial para consulta.

JULHO

1. **03/07/2025** – Forma de solicitação: **E-SIC**

Descrição: Advogado solicita a emissão de Certidão Negativa de Débitos (CND) em nome de José da Conceição Moreira (CPF: 557.848.798-04) para fins de inventário. Relata impossibilidade de emissão via sistema em razão de débitos indevidos vinculados ao CPF do falecido, informando que a divergência já é objeto de análise técnica por meio do protocolo nº 31.122/2025.

Providência: Múncipe foi orientado a fazer o pedido na prefeitura que é o órgão responsável para apreciação do pedido.

SETEMBRO

1. **09/09/2025** – Forma de solicitação: **E-SIC**

Descrição: Múncipe solicita indicação de canal oficial de comunicação (e-mail) para o encaminhamento de ofício judicial. A demanda visa o requerimento de informações para instrução dos autos do processo nº 0000291-79.2013.5.09.0127, em trâmite na Vara do Trabalho de Cornélio Procópio.

Providência: Informamos que as solicitações de informações destinadas a instruir os autos do processo nº 0000291-79.2013.5.09.0127 (Vara do Trabalho de Cornélio Procópio) deverão ser formalizadas via encaminhamento de ofício judicial. Para tanto, indicamos o endereço eletrônico oficial da unidade (administrativo@camaraaracatuba.sp.gov.br) como canal adequado para o recebimento da demanda jurídica.

2. **16/09/2025** – Forma de solicitação: **E-SIC**

Descrição: Múncipe solicita cópia ou informações acerca do Decreto Municipal nº 3.526/1989, que dispõe sobre a desapropriação de áreas destinadas à passagem do desvio ferroviário (NOB). Especifica o interesse em áreas pertencentes a Kaoro Cavazura e confrontantes imediatos, conforme previsto no referido ato normativo.

Providência: Em contato com as unidades da prefeitura e com o próprio requerente, obteve-se a informação de que o assunto foi resolvido sem a necessidade de qualquer



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

outra providência.

OUTUBRO

1. **06/10/2025** – Forma de solicitação: **E-SIC**

Descrição: Solicitante requer orientações e procedimentos necessários para a realização de credenciamento profissional como jornalista junto à Câmara Municipal de Araçatuba, visando a cobertura das atividades legislativas.

Providência: Informamos que a Câmara Municipal não realiza procedimento prévio de credenciamento para o exercício da atividade jornalística. Esclarecemos que o acompanhamento das atividades legislativas nas áreas de circulação pública, como as galerias, é livre, não havendo necessidade de autorização específica para a atuação profissional no local.

DEZEMBRO

1. **18/12/2025** – Forma de solicitação: **E-SIC**

Descrição: Munícipe solicita informações detalhadas acerca do quadro de pessoal da Câmara Municipal de Araçatuba, especificamente quanto ao quantitativo atual de cargos vagos existentes em todas as categorias funcionais da estrutura administrativa da Casa.

Solução: Em contato com a Secretaria de Ação Social, foi informado que a Lei ainda não está em execução por não ter um prédio para as adequações da Lei.

Providência: Informamos ao munícipe que o quadro de pessoal do Poder Legislativo apresenta, na presente data, um total de 9 (nove) cargos vagos. Esclarecemos que o detalhamento sobre ocupação, vacâncias e referências salariais é atualizado periodicamente e pode ser consultado de forma direta no Portal da Transparência, no menu 'Pessoal', colocando a Ouvidoria à disposição para esclarecimentos adicionais.



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

3. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES ([Art. 15, inciso III da Lei n.º 13.460/2017](#))

As demandas apresentadas ano de 2025 foram:

1) Solicitações para prestação de serviços públicos ou de infraestrutura pública: 7

- Informações sobre andamento de Concurso Público (procedimentos e bancas) (2);
- Informações sobre quantidade de cargos vagos no quadro de pessoal (2);
- Solicitação de cópia de Decreto Municipal de desapropriação (1);
- Procedimentos para credenciamento de imprensa/jornalista (1);
- Indicação de canal oficial para encaminhamento de ofício judicial (1).

2) Reclamações sobre a prestação de serviços públicos: 1

- Dificuldade de acesso a serviço público online (erro sistêmico impedindo a emissão de CND por dívida indevida).

3) Denúncias: 1

- Denúncia referente ao tempo excessivo de espera em fila de agência bancária (Caixa Econômica Federal) e descumprimento de legislação.

4) Sugestões: 0

- Não houve registro de sugestões nas demandas enviadas até o momento.



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

Gráfico 2. Quantitativo de pontos recorrentes nas demandas apresentadas à Ouvidoria da Câmara Municipal em 2025.

Sobre a **competência legal** para tratamento e resolução das demandas apresentadas (**9 no total**), a maioria competia diretamente ao **Poder Legislativo Municipal (7)**, sendo essas solicitações de acesso à informação (LAI), dados sobre concurso público, quadro de pessoal, credenciamento de imprensa e orientações processuais, todas devidamente resolvidas ou orientadas por esta Casa.

As demais demandas (**2**) não competiam por lei ao Poder Legislativo, tratando-se de denúncia contra instituição bancária e questão técnica/tributária (emissão de CND), as quais foram devidamente orientadas para tratamento junto ao Poder Executivo ou órgãos de defesa do consumidor, conforme as atribuições legais de cada ente.

Incluímos que os atendimentos presenciais não foram formalizados, no entanto foram prontamente atendidos pela equipe da Ouvidoria.

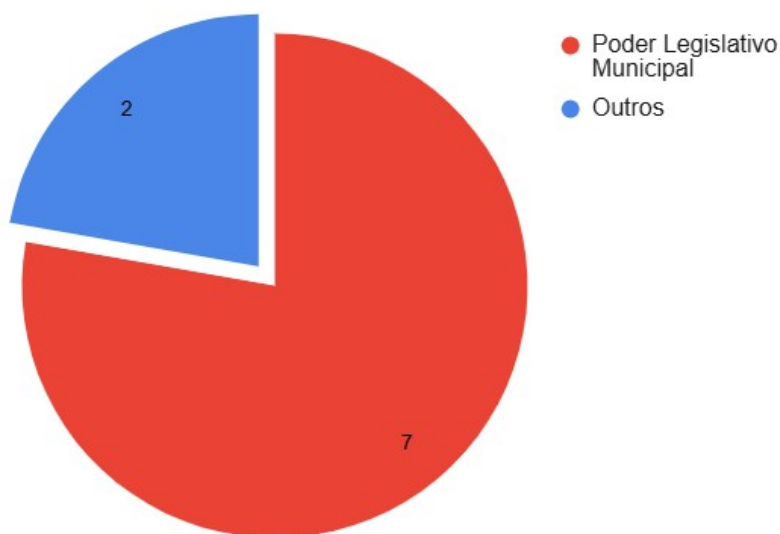


Gráfico 3. Quantitativo: competência para tratamento e resolução das demandas apresentadas em 2025.



Câmara Municipal de Araçatuba

Estado de São Paulo

4. As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas

Houve resolução das demandas apresentadas no ano de 2025, em sua maioria.

Em casos específicos, foram feitos os encaminhamentos aos órgãos competentes, ou a orientação aos cidadãos sobre como e onde apresentar suas demandas.

Em uma (1) demanda, embora a solicitação fosse relacionada à prestação de assistência em Saúde e Assistência Social, por solicitação do interessado, foi dado encaminhamento a gabinete de Vereador.

Os encaminhamentos, quando feitos pela Ouvidoria, foram comunicados aos munícipes.

Araçatuba, 30 de março de 2026.

Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Araçatuba

Valdemir Saraiva da Silva – Ouvidor