

RESOLUÇÃO Nº 104, DE 30 DE JULHO DE 2026.

“Regulamenta o funcionamento da Ouvidoria e do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) no âmbito do Consórcio de Desenvolvimento dos Municípios do Alto Tietê – CONDEMAT, e dá outras providências.”

LUIS ANTONIO DE CAMARGO, Presidente do Consórcio de Desenvolvimento dos Municípios do Alto Tietê – CONDEMAT, no exercício das atribuições que lhe conferem o Contrato de Consórcio Público e o Estatuto Social,

CONSIDERANDO o disposto no artigo 37, § 3º, da Constituição Federal, que assegura formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações e disciplina o Serviço de Informações ao Cidadão;

CONSIDERANDO a necessidade de disciplinar o funcionamento da Ouvidoria e do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) no âmbito do CONDEMAT;

RESOLVE:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Esta Resolução regulamenta, no âmbito do CONDEMAT, o funcionamento da Ouvidoria e do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), canais permanentes destinados ao recebimento, ao registro, à análise e ao encaminhamento de manifestações de usuários e de pedidos de acesso à informação relativos às atividades do Consórcio.

Parágrafo único. Os serviços de que trata esta Resolução constituem instrumentos de participação, transparência e controle social, regendo-se pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, razoável duração do procedimento e proteção de dados pessoais.

Art. 2º - A Ouvidoria e o SIC funcionam integrados à estrutura administrativa já existente do CONDEMAT, sem implicar criação de cargo, função gratificada ou unidade administrativa autônoma, nem alteração da estrutura organizacional do Consórcio.

Parágrafo único. O CONDEMAT assegurará, mediante disponibilidade orçamentária e financeira, os meios materiais, tecnológicos e de pessoal necessários ao pleno funcionamento dos serviços regulamentados nesta Resolução.

Arujá - Biritiba Mirim - Ferraz de Vasconcelos - Guararema - Guarulhos - Igaratá - Itaquaquecetuba
Mairiporã - Mogi das Cruzes - Poá - Salesópolis - Santa Branca - Santa Isabel - Suzano

Art. 3º - O Presidente do CONDEMAT designará servidor para o exercício da função de Ouvidor e responsável pelo SIC, recaiando a designação, preferencialmente, sobre servidor do quadro próprio do Consórcio ou sobre servidor cedido por ente consorciado.

§ 1º - Eventual gratificação pelo exercício da função, quando cabível, dependerá de aprovação da Assembleia Geral, nos termos das normas regulamentares do Consórcio.

§ 2º - Compete ao Ouvidor requisitar, das unidades internas do CONDEMAT, informações, processos e documentos necessários à instrução das respostas, fixando prazo razoável para atendimento.

Art. 4º - Para os fins desta Resolução, considera-se:

- I – Usuário: pessoa física ou jurídica que se relaciona com o CONDEMAT na condição de destinatário ou interessado em seus serviços, atividades ou decisões;
- II – Manifestação: reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação de providências apresentada à Ouvidoria;
- III – pedido de acesso à informação: requerimento, fundamentado na Lei Federal nº 12.527/2011, que tenha por objeto a obtenção de dados, documentos ou informações produzidos ou custodiados pelo CONDEMAT;
- IV – Transparência ativa: divulgação de informações de interesse coletivo pelo CONDEMAT, por iniciativa própria e independentemente de requerimento;
- V – Transparência passiva: disponibilização de informações em resposta a pedido específico de acesso à informação.

Art. 5º - O acesso à Ouvidoria e ao SIC será assegurado, de forma gratuita, por:

- I – Formulário eletrônico disponibilizado em destaque no sítio oficial do CONDEMAT;
- II – Correio eletrônico institucional;
- III – atendimento presencial, na sede administrativa do Consórcio, durante o horário de expediente;
- IV – Correspondência física endereçada à sede do Consórcio.

§ 1º - Toda manifestação ou pedido será registrado em ordem cronológica e receberá número de protocolo único e inalterável, obrigatoriamente fornecido ao interessado para acompanhamento.

§ 2º - As unidades internas do CONDEMAT demandadas pela Ouvidoria ou pelo SIC prestarão as informações ou os subsídios necessários no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento da requisição, prazo que poderá ser reduzido motivadamente quando necessário ao cumprimento dos prazos dos arts. 11 e 17.

CAPÍTULO II

DA OUVIDORIA

Art. 6º - Compete à Ouvidoria do CONDEMAT, sem prejuízo de outras atribuições previstas na Lei Federal nº 13.460/2017:

- I – Receber, registrar, analisar e dar tratamento às manifestações dos usuários;
- II – Orientar os usuários quanto aos procedimentos e aos requisitos necessários ao atendimento de suas demandas;
- III – encaminhar as manifestações às unidades internas competentes e acompanhar sua tramitação até a conclusão;
- IV – Zelar pelo cumprimento dos prazos fixados nesta Resolução;
- V – Propor à Presidência medidas de prevenção e correção de falhas na prestação de serviços, identificadas a partir das manifestações recebidas;
- VI – Produzir, com periodicidade definida pela Presidência, indicadores de desempenho relativos ao próprio funcionamento da Ouvidoria;
- VII – elaborar o relatório anual das atividades desenvolvidas.

Art. 7º. São modalidades de manifestação:

- I – Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público prestado, ou deixado de prestar, pelo CONDEMAT;
- II – Denúncia: comunicação de prática, ação ou omissão configuradora de irregularidade ou ilícito na administração do Consórcio;
- III – sugestão: proposta de aprimoramento de políticas, normas ou serviços do CONDEMAT;
- IV – Elogio: manifestação de reconhecimento ou satisfação quanto a serviço ou atendimento prestado;
- V – Solicitação de providências: pedido de adoção de medida concreta pela administração.

Art. 8º - O prazo de resposta às manifestações de que trata o art. 7º é de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa expressa comunicada ao usuário antes de esgotado o prazo inicial.

Art. 9º - É vedado o anonimato nas manifestações de que tratam os incisos I, III, IV e V do art. 7º, exigindo-se a identificação do usuário como condição de processamento, ressalvado o disposto no art. 10.

§ 1º - Quando uma manifestação contiver mais de um assunto, a Ouvidoria poderá desdobrá-la para fins de tramitação e resposta, preservando-se o protocolo de origem e dando-se ciência ao usuário do desdobramento adotado.

§ 2º - É vedada qualquer exigência, formal ou material, que inviabilize ou dificulte desproporcionalmente o exercício do direito de manifestação.

Arujá - Biritiba Mirim - Ferraz de Vasconcelos - Guararema - Guarulhos - Igaratá - Itaquaquecetuba
Mairiporã - Mogi das Cruzes - Poá - Salesópolis - Santa Branca - Santa Isabel - Suzano

Art. 10 - A denúncia poderá ser apresentada de forma identificada ou anônima.

§ 1º - A denúncia anônima será recebida e processada quando contiver elementos mínimos de autoria e materialidade — indícios baseados em fatos descritos — suficientes a permitir apuração preliminar; do contrário, poderá ser arquivada, de forma motivada, sem prejuízo de seu registro para fins estatísticos.

§ 2º - A identidade do denunciante, quando revelada, é informação sigilosa, protegida inclusive perante os demais agentes do Consórcio que não atuem diretamente na apuração, até a conclusão do respectivo processo.

§ 3º - É vedada qualquer forma de retaliação, represália, constrangimento ou prejuízo, direto ou indireto, ao denunciante que tenha agido de boa-fé, ainda que a denúncia, após apurada, não se confirme.

Art. 11 - A Ouvidoria poderá, mediante decisão motivada, arquivar manifestação manifestamente infundada, que verse sobre fato já apreciado em manifestação anterior sem fato novo, ou cujo conteúdo seja insuscetível de apuração por absoluta generalidade, comunicando o arquivamento ao usuário identificado.

CAPÍTULO III

DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

Art. 12 - O SIC tem por finalidade receber, registrar e responder aos pedidos de acesso à informação formulados nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011, bem como orientar os interessados quanto aos meios de obtenção de dados públicos.

Art. 13 - Qualquer pessoa, física ou jurídica, é parte legítima para formular pedido de acesso à informação, não sendo exigida motivação ou demonstração de interesse específico para o requerimento.

Parágrafo único. É vedada a identificação do requerente mediante exigências que excedam a necessária à viabilização da resposta.

Art. 14 - Recebido o pedido, a informação disponível será entregue de imediato.

§ 1º - Não sendo possível a entrega imediata, o CONDEMAT, por meio do SIC, manifestar-se-á em até 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias mediante justificativa expressa, comunicada ao requerente antes de exaurido o prazo inicial.

§ 2º - Quando o pedido exigir esclarecimentos complementares por insuficiência de elementos fornecidos pelo requerente, o prazo do § 1º fica suspenso a partir da notificação de esclarecimento, retomando-se a contagem no dia útil seguinte ao recebimento da resposta do requerente.

Art. 15 - Quando o acesso à informação não puder ser concedido, total ou parcialmente, a decisão será fundamentada, com indicação:

Arujá - Biritiba Mirim - Ferraz de Vasconcelos - Guararema - Guarulhos - Igaratá - Itaquaquecetuba
Mairiporã - Mogi das Cruzes - Poá - Salesópolis - Santa Branca - Santa Isabel – Suzano

- I – das razões de fato e de direito do indeferimento;
- II – do fundamento legal da restrição, quando aplicável;
- III – da possibilidade e do prazo de interposição de recurso, e da autoridade competente para apreciá-lo.

Parágrafo único - O recurso será dirigido à Presidência do CONDEMAT, que decidirá no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contado do seu recebimento.

Art. 16 - É assegurada a gratuidade do pedido de acesso à informação.

§ 1º - Poderá ser cobrado exclusivamente o custo de reprodução física de documentos, quando solicitada pelo próprio requerente e desde que demonstrada a impossibilidade de fornecimento por meio digital.

§ 2º - Fica isento da cobrança de que trata o § 1º o requerente cuja situação econômica não lhe permita efetuar a sem prejuízo do próprio sustento, mediante declaração nesse sentido.

CAPÍTULO IV

DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS E REQUERENTES

Art. 17. São assegurados aos usuários e requerentes:

- I – o acompanhamento da tramitação de sua manifestação ou pedido por meio do número de protocolo;
- II – o recebimento de resposta em linguagem clara, objetiva, acessível e concisa;
- III – a proteção de seus dados pessoais, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018, sendo vedado seu uso para finalidade distinta do atendimento da demanda;
- IV – a gratuidade no acesso aos canais de atendimento, ressalvada a hipótese do art. 16;
- V – a não sujeição a qualquer prejuízo em razão do exercício, de boa-fé, do direito de manifestação, denúncia ou pedido de informação.

CAPÍTULO V

DA TRANSPARÊNCIA

Art. 18 - O CONDEMAT manterá em seu sítio oficial, independentemente de requerimento, dados atualizados sobre suas competências, sua estrutura organizacional, seus contratos, convênios, licitações, repasses ou transferências de recursos públicos, despesas, e as perguntas mais frequentes recebidas pela Ouvidoria e pelo SIC.

Art. 19 - O Ouvidor elaborará e encaminhará à Presidência, até o último dia útil de fevereiro de cada ano, relatório anual de gestão referente ao exercício anterior, a ser divulgado no Portal da Transparência do CONDEMAT.

Parágrafo único - O relatório conterá, de forma anonimizada:

Arujá - Biritiba Mirim - Ferraz de Vasconcelos - Guararema - Guarulhos - Igaratá - Itaquaquecetuba
Mairiporã - Mogi das Cruzes - Poá - Salesópolis - Santa Branca - Santa Isabel - Suzano

- I – o número de manifestações e de pedidos de acesso à informação recebidos, por modalidade, deferidos e indeferidos;
- II – o tempo médio de resposta e o percentual de demandas respondidas dentro do prazo regulamentar;
- III – a relação dos assuntos e dos pontos recorrentes identificados no período;
- IV – as recomendações emitidas pela Ouvidoria e as providências efetivamente adotadas pelo CONDEMAT em razão delas;
- V – o quantitativo de manifestações arquivadas nos termos do art. 11 e de denúncias processadas na forma do art. 10.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 20. O tratamento de dados pessoais observará a legislação vigente, garantindo-se a proteção da identidade do manifestante quando necessária.

Art. 21. Os casos omissos serão resolvidos pela Presidência do CONDEMAT, observadas as disposições da Lei Federal nº 13.460/2017, Lei Federal nº 12.527/2011, do Contrato de Consórcio Público e do Estatuto do Consórcio.

Art. 22. As despesas decorrentes da execução desta Resolução correrão por conta das dotações orçamentárias próprias do CONDEMAT, observada a disponibilidade financeira do Consórcio.

Art. 23. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Mogi das Cruzes, 30 de julho de 2026.


LUIS ANTONIO DE CAMARGO
Presidente do CONDEMAT

Publicada e registrada na Secretaria Executiva na data supra.


ADRIANO DE TOLEDO LEITE
Secretário Executivo do CONDEMAT