PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 06/2026

Súmula: Regulamenta o funcionamento da Ouvidoria e dos canais de comunicação da Câmara Municipal de Corumbataí do Sul com os usuários dos serviços públicos e dá outras providências.

A **CÂMARA MUNICIPAL DE CORUMBATAÍ DO SUL** no uso de suas atribuições legais e com fulcro na Lei Orgânica Municipal e Regimento Interno da Casa,

R E S O L V E:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica regulamentado, no âmbito da Câmara Municipal de Corumbataí do Sul, o funcionamento da Ouvidoria, como canal institucional de comunicação entre o Poder Legislativo e os usuários dos serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º A Ouvidoria tem por finalidade promover a participação do usuário, receber e tratar manifestações relacionadas aos serviços e às atividades da Câmara Municipal, contribuir para o aperfeiçoamento institucional e assegurar resposta adequada às demandas recebidas.

Art. 3º Para os fins desta Resolução, as manifestações poderão ser classificadas como:

I - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público ou atendimento prestado;

II - denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

III - elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;

IV - sugestão: apresentação de ideia ou proposta de aprimoramento de serviços ou atividades; e

V - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Câmara Municipal.

Parágrafo único. Os pedidos de acesso à informação formulados com fundamento na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, observarão o procedimento e os prazos próprios do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, sem prejuízo do recebimento inicial pela Ouvidoria e do devido encaminhamento.

CAPÍTULO II
DA OUVIDORIA E DO RESPONSÁVEL

Art. 4º A função de Ouvidor da Câmara Municipal será exercida por servidor público designado por ato próprio da Presidência.

Parágrafo único. A designação do servidor será formalizada por Portaria da Presidência, observado o interesse público e a conveniência administrativa.

Art. 5º Compete ao Ouvidor, como responsável pelo fluxo de atendimento da Ouvidoria:

I - receber e registrar as manifestações apresentadas pelos usuários;

II - realizar a triagem, análise preliminar e classificação das manifestações;

III - encaminhar as manifestações aos setores ou autoridades competentes, quando necessária manifestação técnica ou administrativa;

IV - acompanhar a tramitação, as providências adotadas e os prazos de atendimento;

V - obter as informações e os esclarecimentos necessários à solução da demanda;

VI - elaborar e encaminhar ao usuário a decisão administrativa final ou resposta conclusiva;

VII - preservar, quando legalmente exigido, a identidade e os dados pessoais do manifestante; e

VIII - elaborar o relatório anual de gestão da Ouvidoria.

CAPÍTULO III
DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Art. 6º A Câmara Municipal disponibilizará aos usuários, para o registro de manifestações, no mínimo, os seguintes canais de comunicação:

I - telefone, por meio do número oficial divulgado pela Câmara Municipal;

II - atendimento presencial, na sede da Câmara Municipal, durante o horário oficial de expediente;

III - formulário eletrônico específico, disponibilizado no sítio eletrônico oficial da Câmara Municipal; e

IV - correio eletrônico (e-mail) institucional destinado à Ouvidoria, divulgado no sítio eletrônico oficial.

§ 1º As manifestações apresentadas presencialmente ou por telefone serão reduzidas a termo e registradas, de modo a permitir seu regular processamento.

§ 2º A Câmara Municipal poderá disponibilizar outros meios de comunicação, sem prejuízo dos canais mínimos previstos neste artigo.

Art. 7º Ao registrar a manifestação, o usuário receberá comprovante ou número de protocolo que permita identificar a demanda e acompanhar sua tramitação, observado o meio tecnicamente disponível.

CAPÍTULO IV
DO FLUXO DE ATENDIMENTO

Art. 8º O atendimento das manifestações, tanto pela via presencial quanto pela via eletrônica, observará o seguinte fluxo:

I - recepção e registro da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante ou número de protocolo;

III - triagem, classificação e análise preliminar pelo Ouvidor;

IV - encaminhamento ao setor, servidor, autoridade ou órgão competente, quando necessárias informações, esclarecimentos ou providências;

V - acompanhamento da tramitação e das providências adotadas;

VI - análise das informações obtidas e elaboração da decisão administrativa final ou resposta conclusiva; e

VII - comunicação da decisão administrativa final ou resposta conclusiva ao usuário, pelo canal adequado.

§ 1º O Ouvidor é o responsável pela recepção, triagem, encaminhamento, acompanhamento e oferecimento de resposta conclusiva às manifestações, sem prejuízo da responsabilidade dos setores e autoridades competentes pela prestação das informações e adoção das providências que lhes couberem.

§ 2º Nenhuma manifestação formulada nos termos da legislação aplicável poderá ter seu recebimento recusado.

Art. 9º Os setores, servidores e agentes públicos da Câmara Municipal prestarão à Ouvidoria as informações e os esclarecimentos necessários ao atendimento das manifestações, com a prioridade necessária ao cumprimento dos prazos previstos nesta Resolução.

CAPÍTULO V
DOS PRAZOS E DA RESPOSTA

Art. 10. A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário no prazo de até 30 (trinta) dias, contado do recebimento da manifestação.

Parágrafo único. O prazo previsto no caput poderá ser prorrogado uma única vez, por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa formal.

Art. 11. A resposta ao usuário será clara, objetiva e fundamentada, e será encaminhada pelo meio de contato informado ou pelo canal utilizado para o registro da manifestação, quando tecnicamente possível.

CAPÍTULO VI
DA IDENTIFICAÇÃO, DO SIGILO E DA PROTEÇÃO DE DADOS

Art. 12. A identificação do usuário observará o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 2017, e será protegida como informação pessoal, nos termos da legislação aplicável.

§ 1º A identificação do requerente não poderá conter exigências que inviabilizem a apresentação da manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria, não podendo seu recebimento ser condicionado à apresentação de justificativa, fundamentação ou demonstração de interesse específico pelo usuário.

§ 3º Os formulários e demais meios destinados ao recebimento de manifestações não poderão exigir a indicação dos motivos ou das razões de interesse do usuário como condição para o seu recebimento.

§ 4º Comunicações de irregularidades apresentadas sem identificação poderão ser recebidas e encaminhadas para apuração quando contiverem elementos mínimos de materialidade, hipótese em que não será possível assegurar resposta individual ao comunicante.

§ 5º O tratamento de dados pessoais no âmbito da Ouvidoria observará a legislação de acesso à informação, proteção de dados pessoais e demais normas aplicáveis.

CAPÍTULO VII
DOS RELATÓRIOS E DA TRANSPARÊNCIA

Art. 13. A Ouvidoria elaborará, anualmente, relatório de gestão, consolidando as manifestações recebidas no exercício e as providências adotadas.

§ 1º O relatório indicará, no mínimo:

I - o número de manifestações recebidas;

II - os motivos das manifestações, compreendidos como os assuntos, fatos ou situações que lhes deram origem, e suas respectivas classificações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas e as sugestões de aprimoramento institucional.

§ 2º O relatório anual será encaminhado à Presidência da Câmara Municipal e disponibilizado no sítio eletrônico oficial, resguardadas as informações pessoais e sigilosas.

CAPÍTULO VIII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14. Os canais, endereços, números telefônicos, endereços eletrônicos e horários de atendimento da Ouvidoria serão mantidos atualizados no sítio eletrônico oficial da Câmara Municipal.

Art. 15. A Presidência poderá expedir atos complementares necessários à execução desta Resolução, inclusive quanto à designação do Ouvidor e aos procedimentos internos de tramitação das manifestações.

Art. 16. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Sala de Sessões da Câmara Municipal.

Corumbataí do Sul/PR, 06 de novembro de 2026.

MESA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL

Selcino Pinheiro da Silva - Presidente

Rodrigo Miguel da Silva - 1º Vice-presidente

Fabiano Baião Cafissi - 2º Vice-presidente

Ricardo Barreto de Carvalho - 1º Secretário

Willian Andrei Cabrera Albino - 2º Secretário