

PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 05/2026

**REGULAMENTA O FUNCIONAMENTO DO CANAL DE
COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA NO ÂMBITO DA
CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE REALEZA - PR
E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

A MESA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE REALEZA - PR, no uso de suas atribuições legais e regimentais apresentou, e após a provação do duto plenário, eu, Presidente em cumprimento ao Regimento Interno desta casa, promulgo a presente RESOLUÇÃO:

Art. 1º Esta Resolução regulamenta o funcionamento do Canal de Comunicação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Vereadores de Realeza - PR, estabelecendo competências, canais de atendimento, fluxo de tratamento das manifestações, prazos internos e prazos de resposta ao usuário, bem como regras de confidencialidade e de proteção de dados pessoais.

Art. 2º A Ouvidoria é órgão de interlocução entre a Câmara Municipal e a sociedade, constituindo-se em canal aberto para o recebimento, registro, análise e encaminhamento de manifestações relacionadas ao funcionamento e aos serviços legislativos e administrativos da Câmara, incluindo reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e pedidos de providências.

Art. 3º Para os fins desta Resolução, considera-se:

- I - Manifestação: comunicação do usuário dirigida à Ouvidoria, compreendendo reclamação, denúncia, sugestão, elogio, solicitação, pedido de providências ou outra forma de interação;
- II - Usuário: pessoa física ou jurídica que utiliza ou se relaciona com serviços e atividades da Câmara Municipal;
- III - Canal eletrônico: formulário/campo específico disponibilizado no site oficial da Câmara para registro e acompanhamento de manifestações;
- IV - Resposta conclusiva: devolutiva ao usuário com informações sobre providências adotadas, encaminhamentos realizados e/ou fundamentos de eventual arquivamento.

Art. 4º O Presidente da Câmara deverá designar, por Portaria:

- I - O(a) servidor(a) responsável pela Ouvidoria, para atuar no recebimento, tratamento, encaminhamento e resposta às manifestações;
- II - Substituto(a) do(a) responsável, para atuar em ausências e impedimentos.

Parágrafo único. A Portaria de designação deverá ser publicada no órgão oficial e no sítio eletrônico da Câmara.

Art. 5º Compete ao(à) servidor(a) responsável pela Ouvidoria:

- I - Receber, registrar, autuar e classificar as manifestações;
- II - Realizar triagem e, quando necessário, solicitar complementação de informações ao usuário;
- III - Encaminhar as manifestações às unidades/setores competentes e acompanhar o cumprimento dos prazos internos;
- IV - Consolidar informações e expedir resposta conclusiva ao usuário, com linguagem clara e objetiva;
- V - Propor medidas de melhoria e correção de procedimentos administrativos, quando couber;
- VI - Manter registros e relatórios gerenciais, preservando sigilo e proteção de dados, quando aplicável.

Art. 6º Compete aos(às) dirigentes das unidades/setores demandados:

- I - Indicar ponto focal para interlocução com a Ouvidoria, quando solicitado;
- II - Apurar fatos e reunir informações necessárias à resposta;
- III - Responder às requisições da Ouvidoria nos prazos internos definidos nesta Resolução;
- IV - Informar, de forma justificada, a necessidade de prazo adicional, quando a complexidade do caso assim exigir.

Art. 7º A Câmara Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio dos seguintes canais de comunicação:

- I - Canal eletrônico no site oficial da Câmara, com formulário/campo específico para registro de manifestações e emissão de protocolo;
- II - Atendimento presencial na sede da Câmara;
- III - Correspondência convencional ou outro meio oficialmente indicado para esse fim.

§ 1º O canal eletrônico deverá permitir o acompanhamento da manifestação mediante número de protocolo.

§ 2º A manifestação poderá ser apresentada verbalmente no atendimento presencial, hipótese em que deverá ser reduzida a termo pelo(a) servidor(a) responsável.

§ 3º É vedada a exigência de motivação para o registro de manifestações.

Art. 8º O atendimento presencial da Ouvidoria ocorrerá na sede da Câmara Municipal, no seguinte endereço e horário:

- I - Endereço: Rua Arnaldo Busato, 3242 - Centro, CEP 85770-000, Realeza - PR;
- II - Horário: de segunda a sexta-feira, das 07h30 às 11h30 e das 13h00 às 17h00;
- III - Telefone geral: (46) 3543-1923.

Art. 9º O tratamento das manifestações observará, no mínimo, o seguinte fluxo, com indicação dos responsáveis por etapa:

- I - Recebimento e protocolo (presencial ou eletrônico): Ouvidoria;

II - Triagem, classificação, verificação de elementos mínimos e eventual solicitação de complementação: Ouvidoria;

III - Encaminhamento à unidade/setor competente e definição do ponto focal: Ouvidoria;

IV - Apuração, análise e elaboração de subsídios/parecer interno: unidade/setor competente;

V - Consolidação e resposta conclusiva ao usuário: Ouvidoria;

VI - Quando envolver possível irregularidade grave ou matéria externa à competência da Câmara, encaminhamento à Presidência para providências e, quando cabível, remessa a órgãos competentes: Ouvidoria/Presidência.

Parágrafo único. Quando a manifestação envolver diretamente o(a) servidor(a) responsável pela Ouvidoria, o tratamento caberá ao(a) substituto(a) designado(a) em Portaria.

Art. 10. A Ouvidoria encaminhará resposta conclusiva ao usuário no prazo de até 30 (trinta) dias, contado do recebimento da manifestação, admitida prorrogação única, por igual período, mediante justificativa expressa e comunicação ao usuário.

Art. 11. Para assegurar o cumprimento do prazo previsto no artigo anterior, ficam estabelecidos os seguintes prazos internos máximos, em dias úteis:

I - Registro, autuação e encaminhamento da manifestação ao setor competente: até 2 (dois) dias úteis, contado do recebimento;

II - Envio de subsídios e informações pela unidade/setor competente à Ouvidoria: até 15 (quinze) dias úteis, contado do encaminhamento;

III - Consolidação e expedição da resposta conclusiva pela Ouvidoria: até 5 (cinco) dias úteis, contado do recebimento dos subsídios.

§ 1º Na hipótese de necessidade de prorrogação do prazo de resposta, o setor competente deverá comunicar à Ouvidoria, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis do término do prazo de 30 (trinta) dias, as razões justificadoras.

§ 2º A ausência de resposta do setor competente no prazo interno deverá ser comunicada pela Ouvidoria à Presidência, para adoção das providências administrativas cabíveis.

Art. 12. A Ouvidoria deverá resguardar o sigilo dos dados pessoais e de identificação do usuário, quando solicitado, bem como adotar medidas de segurança e minimização de dados, observado o disposto na legislação aplicável.

Art. 13. É permitido o recebimento de denúncias com pedido de sigilo do denunciante, devendo as informações de identificação ser mantidas sob guarda e sigredo da Ouvidoria, salvo hipótese de requisição legal por autoridade competente.

Art. 14. A Ouvidoria poderá registrar manifestações anônimas quando a descrição dos fatos apresentar elementos mínimos que indiquem plausibilidade e permitam encaminhamento,

cabendo arquivamento fundamentado quando inexistirem indícios mínimos, com registro da decisão.

Art. 15. A Ouvidoria elaborará relatório anual de gestão, contendo, no mínimo, quantitativo de manifestações por tipo, temas recorrentes, tempo médio de resposta e recomendações de melhoria, assegurada a divulgação em meio eletrônico, respeitados os limites legais de sigilo e proteção de dados.

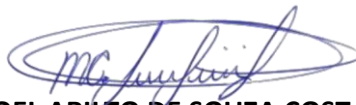
CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16. Naquilo que couber, observar-se-ão, subsidiariamente, as disposições da Lei Federal nº 13.460/2017, da Lei Federal nº 12.527/2011 e da Lei Federal nº 13.709/2018.

Art. 17. Os casos omissos serão resolvidos pela Mesa Diretora.

Art. 18. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões da Câmara Municipal de Vereadores de Realeza, Estado do Paraná, trinta de março de dois mil e vinte e seis.



MANOEL ARILTO DE SOUZA COSTA JUNIOR
Presidente da Câmara de Vereadores

JUSTIFICATIVA DO PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 05/2026

O presente Projeto de Resolução tem por objetivo regulamentar, no âmbito da Câmara Municipal de Vereadores de Realeza - PR, o Canal de Comunicação da Ouvidoria, com definição de competências, canais de atendimento, fluxo de tratamento das manifestações e prazos internos, de modo a assegurar atendimento eficiente, padronizado e com segurança jurídica às demandas da sociedade.

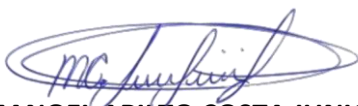
A Ouvidoria configura instrumento essencial de participação social e de aprimoramento da gestão pública, permitindo o recebimento e o encaminhamento de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações relacionadas aos serviços legislativos e administrativos. A normatização proposta, além de prever o registro eletrônico por meio de formulário/campo específico no site oficial, garante a emissão de protocolo e o acompanhamento pelo cidadão.

O texto estabelece prazos internos compatíveis com o prazo legal para resposta conclusiva, determina a designação por Portaria do servidor responsável e de seu substituto e disciplina confidencialidade, tratamento de dados pessoais e elaboração de relatórios anuais, conforme boas práticas adotadas por outras Câmaras Municipais e referências institucionais.

Sobre a regulamentação da referida matéria, pedimos a apreciação dos Ilustre Parlamentares.

Sala das Sessões da Câmara Municipal de Vereadores de Realeza, Estado do Paraná, trinta de março de dois mil e vinte e seis.

MESA DIRETORA



MANOEL ARIILTO COSTA JUNIOR
Presidente



SÔNIA LOBLEIN MACHADO
Vice-Presidente



MARIA ISABEL PERON TONELLO
1º Secretário



ANDRÉ NAPIWOSKI FIGUEIRA DE BARROS
2ª Secretária