



Câmara Municipal de Carambeí - PR - Carambeí - PR
Sistema de Apoio ao Processo Legislativo



000554

COMPROVANTE DE PROTOCOLO - Autenticação: 12026/05/18000554

Número / Ano	000554/2026
Data / Horário	18/05/2026 - 14:44:21
Ementa	PRE Nº 2/2026 - Regulamenta o funcionamento da Ouvidoria e os canais de comunicação da Câmara Municipal com a população.
Autor	Mesa Executiva - Presidente, Vice, 1º e 2º Secretários
Natureza	Legislativo
Tipo Matéria	Projeto de Resolução
Número Páginas	10
Emitido por	Cristiane



Assinado com Assinatura Eletrônica (Lei 14.063/2020 | Regulamento 910/2014/EC)
Hash SHA256 do original: e7b150b0a15221ffc5bb0551e279a7f367e912e3d9f1067e38479c5a5d3f184
Link de validação: <https://valida.ae/a3b0db68ab58b4be4424c0711e9197723fe996876a200ce47>



CÂMARA MUNICIPAL DE CARAMBEÍ

Rua da Prata, 99 – Carambeí – Paraná - www.carambei.pr.leg.br

Email: camara@carambei.pr.leg.br – Fone: 42 3122-3100

PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 002/2026

Regulamenta o funcionamento da Ouvidoria e os canais de comunicação da Câmara Municipal com a população.

Autor: Mesa Diretora

A Mesa Diretora da **CÂMARA MUNICIPAL DE CARAMBEÍ**, no uso de suas atribuições legais e regimentais, faz saber que a Câmara aprovou a seguinte Resolução:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º A Ouvidoria é instrumento de relacionamento entre a Câmara Municipal e a sociedade, responsável pelo recebimento, análise e resposta de demandas, sugestões, elogios e reclamações.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria:

- I - aproximar a instituição dos cidadãos;
- II - melhorar a qualidade dos serviços;
- III - aumentar transparência e prestação de contas;
- IV - corrigir falhas e irregularidades;
- V - identificar oportunidades de melhoria.

CAPÍTULO II ESTRUTURA E RESPONSÁVEIS

Art. 3º Haverá a designação de servidor público como Ouvidor(a) da Câmara.

Art. 4º São atribuições do Ouvidor(a):

- I - receber demandas pelos diversos canais;
- II – realizar a triagem e a classificação das demandas;
- III – efetuar o encaminhamento aos setores responsáveis;
- IV – monitorar o cumprimento de prazos;



Assinado com Assinatura Eletrônica (Lei 14.063/2020 | Regulamento 910/2014/EC)
Hash SHA256 do original: 19db9c3d1b290a9d493189e1e676f84365cdd2ec669d85e35b600bee70dfca58
Link de validação: <https://valida.ae/292aa7754e703ec2d64359e44013cd5b3430bf69082370935>





Assinado com Assinatura Eletrônica (Lei 14.063/2020 | Regulamento 910/2014/EC)
Hash SHA256 do original: e7b150b0a15221ffc5bbb0551e279a7f367e912e3d9f1067e38479c5a5d3f184
Link de validação: <https://valida.ae/a3b0db68ab58b4be4424c0711e9197723fe996876a200ce47>



CÂMARA MUNICIPAL DE CARAMBEÍ

Rua da Prata, 99 – Carambeí – Paraná - www.carambei.pr.leg.br

Email: camara@carambei.pr.leg.br – Fone: 42 3122-3100

V – formular resposta ao solicitante;

VI – elaborar relatórios;

VII - propor melhorias institucionais.

CAPÍTULO III CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Art. 5º São canais de entrada para demandas:

I – o portal eletrônico:

- a) Formulário no site da Câmara;
- b) Disponível 24 horas por dia;
- c) Possibilidade de anexar documentos;
- d) Confirmação automática de recebimento;
- e) Acompanhamento on-line da resposta.

II – o formato presencial:

- a) Sala de atendimento da Câmara;
- b) Horário: 13h às 19h (segunda à sexta);
- c) Servidor designado para receber.

III – o contato via telefone:

- a) Central da Câmara: (42) 3122-3100;
- b) Ramal específico da Ouvidoria;
- c) Agendamento de atendimento;
- d) Transferência de demanda ao Ouvidor.

IV – o correio eletrônico

- a) e-mail: ouvidoria@carambei.leg.br

V – a correspondência física:

- a) envio pelo correio;
- b) endereço: Rua da Prata, 99, Carambeí/PR;
- c) protocolo de recebimento.





Assinado com Assinatura Eletrônica (Lei 14.063/2020 | Regulamento 910/2014/EC)
Hash SHA256 do original: e7b150b0a15221ffc5bb0551e279a7f367e912e3d9f1067e38479c5a5d3f184
Link de validação: <https://valida.ae/a3b0db68ab58b4be4424c0711e9197723fe996876a200ce47>



CÂMARA MUNICIPAL DE CARAMBEÍ

Rua da Prata, 99 – Carambeí – Paraná - www.carambei.pr.leg.br

Email: camara@carambei.pr.leg.br – Fone: 42 3122-3100

CAPÍTULO IV CLASSIFICAÇÃO DE DEMANDAS

Art. 6º As demandas serão classificadas em:

- I - reclamação: insatisfação com serviço ou atendimento;
- II - sugestão: ideia ou proposta de melhoria;
- III - elogio: aprovação de serviço ou atendimento;
- IV - denúncia: apontamento de irregularidade ou ilegalidade;
- V - solicitação: pedido de informação ou ação;
- VI - crítica: avaliação negativa fundamentada;
- VII - dúvida: esclarecimento sobre procedimentos;

Art. 7º As demandas serão encaminhadas conforme a seguinte classificação:

- I - reclamações sobre Câmara: setor responsável + Ouvidoria;
- II - denúncias: Ouvidoria + possível encaminhamento a órgãos de controle;
- III - sugestões: Ouvidoria + possível encaminhamento a órgãos competentes;
- V – elogios.

CAPÍTULO V PRAZOS DE RESPOSTA

Art. 8º Os prazos obedecerão ao seguinte padrão:

- I - demandas simples (informação): 10 (dez) dias úteis;
- II - demandas com investigação: 20 (vinte) dias úteis;
- III - demandas complexas: 30 (trinta) dias úteis (prorrogável uma única vez);
- IV - denúncias: encaminhamento imediato + resposta em 30 (trinta) dias;

Art. 9º A contagem de prazos obedecerá ao seguinte padrão:

- I - começa no dia útil seguinte ao recebimento;
- II - exclui sábados, domingos e feriados;





Assinado com Assinatura Eletrônica (Lei 14.063/2020 | Regulamento 910/2014/EC)
Hash SHA256 do original: e7b150b0a15221ffc5bb0551e279a7f367e912e3d9f1067e38479c5a5d3f184
Link de validação: <https://valida.ae/a3b0db68ab58b4be4424c0711e9197723fe996876a200ce47>



CÂMARA MUNICIPAL DE CARAMBEÍ

Rua da Prata, 99 – Carambeí – Paraná - www.carambei.pr.leg.br

Email: camara@carambei.pr.leg.br – Fone: 42 3122-3100

III - pode ser prorrogado por justificativa formal.

Art. 10. A resposta será:

I - por escrito;

II - através do canal utilizado (ou e-mail/postal se anônimo);

III - com número de protocolo;

IV - clara e fundamentada.

CAPÍTULO VI ACOMPANHAMENTO

Art. 11. O solicitante poderá acompanhar demanda através de:

I - portal eletrônico (senha única);

II - ligação para Ouvidoria;

III – e-mail de informação automática.

Art. 12. As demandas terão o seguinte status:

I – recebida;

II – encaminhada;

III - em análise;

IV – respondida.

Art. 13. Haverá notificação ao solicitante em cada mudança de status.

CAPÍTULO VII RECURSOS E INSATISFAÇÃO

Art. 14. Haverá recurso disponível em caso de:

I - insatisfação com resposta;

II - atraso na resposta;

III - falta de resposta;

IV - resposta incompleta.





Assinado com Assinatura Eletrônica (Lei 14.063/2020 | Regulamento 910/2014/EC)
Hash SHA256 do original: e7b150b0a15221ffc5bb0551e279a7f367e912e3d9f1067e38479c5a5d3f184
Link de validação: <https://valida.ae/a3b0db68ab58b4be4424c0711e9197723fe996876a200ce47>



CÂMARA MUNICIPAL DE CARAMBEÍ

Rua da Prata, 99 – Carambeí – Paraná - www.carambei.pr.leg.br

Email: camara@carambei.pr.leg.br – Fone: 42 3122-3100

Art. 15. Haverá possibilidade de recurso do seguinte modo:

I - apresentado em até 10 (dez) dias após a resposta;

II - dirigido ao Ouvidor ou Comissão de Análise;

III - analisado em até 5 (cinco) dias úteis;

IV - com decisão fundamentada.

CAPÍTULO VIII DENÚNCIAS

Art. 16. Denúncias de irregularidades serão:

I - registradas confidencialmente;

II – analisadas por Comissão, se necessário;

III - encaminhadas a órgãos competentes (MP, TCE), se necessário;

IV - acompanhadas de resposta ao denunciante (mantendo sigilo);

Art. 17. Proteção contra represálias garantida por lei.

Art. 18. Prazo: resposta em 30 (trinta) dias, podendo ser estendido por natureza da investigação.

CAPÍTULO IX RELATÓRIOS

Art. 19. O relatório semestral conterá:

- a) número de demandas recebidas;
- b) classificação das demandas;
- c) temas mais frequentes;
- d) prazos de resposta;
- e) taxa de satisfação;
- f) sugestões de melhoria;

Art. 20. O relatório anual será:

- a) consolidado em janeiro;
- b) apresentado em sessão plenária;
- c) publicado no site;
- d) inclui análise de tendências.





Assinado com Assinatura Eletrônica (Lei 14.063/2020 | Regulamento 910/2014/EC)
Hash SHA256 do original: e7b150b0a15221ffc5bb551e279a7f367e912e3d9f1067e38479c5a5d3f184
Link de validação: <https://valida.ae/a3b0db68ab58b4be4424c0711e9197723fe996876a200ce47>



CÂMARA MUNICIPAL DE CARAMBEÍ

Rua da Prata, 99 – Carambeí – Paraná - www.carambei.pr.leg.br

Email: camara@carambei.pr.leg.br – Fone: 42 3122-3100

Art. 21. Os dados serão publicados de forma agregada (sem identificação de demandante).

CAPÍTULO X SATISFAÇÃO DO CIDADÃO

Art. 22. Pesquisa de satisfação será realizada com solicitantes que forneçam contato, para avaliar:

- I - qualidade da resposta
- II - clareza das informações
- III - prazo de atendimento
- IV - atitude do servidor
- V - sugestões de melhoria

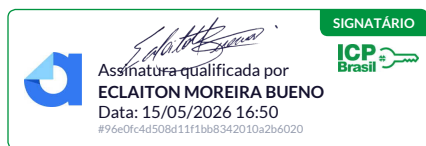
CAPÍTULO XI DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 23. Treinamento será oferecido anualmente aos responsáveis por atendimento.

Art. 24. Esta política será revisada anualmente conforme indicadores.

Art. 25. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Carambeí/PR, data da assinatura digital.



ECLAITON MOREIRA BUENO
Presidente



ILSON HEGLER PEDROSO DE OLIVEIRA
Vice-presidente



DELEON BETIM
1º Secretário



JOEL APARECIDO COSTA ROSA
2º Secretário



Assinado com Assinatura Eletrônica (Lei 14.063/2020 | Regulamento 910/2014/EC)
Hash SHA256 do original: 19db9c3d1b290a9d493189e1e676f84365cdd2ec669d85e35b600bee70dfca58
Link de validação: <https://valida.ae/292aa7754e703ec2d64359e44013cd5b3430bf69082370935>





JUSTIFICATIVA

A presente proposta de Resolução tem por objetivo regulamentar, no âmbito da Câmara Municipal de Carambeí, a estrutura, o funcionamento e os procedimentos da Ouvidoria, bem como os canais institucionais de comunicação com a população, em consonância com os princípios constitucionais da administração pública, especialmente a legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, previstos no art. 37 da Constituição Federal.

A regulamentação da Ouvidoria atende às diretrizes estabelecidas na Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, estabelecendo mecanismos para o recebimento e tratamento de manifestações dos cidadãos, tais como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações.

Além disso, a medida se harmoniza com a Lei nº 12.527/2011, que assegura ao cidadão o direito fundamental de acesso às informações públicas, exigindo dos órgãos públicos a adoção de instrumentos eficazes de transparência ativa e passiva, dentre os quais se insere a atuação integrada entre Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

A instituição formal da Ouvidoria também atende às recomendações e orientações dos órgãos de controle externo, em especial do Tribunal de Contas do Estado do Paraná, que tem enfatizado a necessidade de implementação de canais estruturados de escuta da sociedade, como forma de aprimorar a governança pública, fortalecer o controle social e ampliar a transparência institucional.

Sob o aspecto administrativo, a Ouvidoria constitui ferramenta essencial para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pelo Poder Legislativo Municipal, permitindo a identificação de falhas, a correção de irregularidades e o aperfeiçoamento de rotinas internas, a partir das demandas apresentadas pelos cidadãos.

Ademais, a regulamentação dos canais de comunicação — incluindo meios eletrônicos, presenciais, telefônicos e digitais — amplia o acesso da população à Câmara Municipal, promovendo maior inclusão,





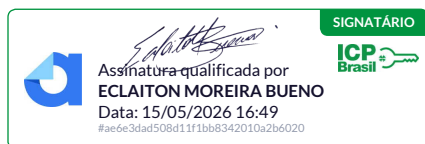
Assinado com Assinatura Eletrônica (Lei 14.063/2020 | Regulamento 910/2014/EC)
Hash SHA256 do original: e7b150b0a15221ffc5bb0551e279a7f367e912e3d9f1067e38479c5a5d3f184
Link de validação: <https://valida.ae/a3b0db68ab58b4be4424c0711e9197723fe996876a200ce47>

acessibilidade e efetividade no atendimento, além de assegurar mais celeridade e rastreabilidade no tratamento das manifestações.

A previsão de prazos, classificação das demandas, mecanismos de acompanhamento, possibilidade de recurso e elaboração de relatórios periódicos contribui para a padronização dos procedimentos, o aumento da eficiência administrativa e o fortalecimento da cultura de transparência e prestação de contas.

Dessa forma, a aprovação da presente Resolução representa medida necessária e oportuna para adequação da Câmara Municipal às normas vigentes, às boas práticas de gestão pública e às exigências dos órgãos de controle, consolidando a Ouvidoria como um canal permanente de diálogo com a sociedade para reafirmar o compromisso institucional com a transparência, a participação cidadã e a melhoria contínua dos serviços públicos da Câmara Municipal de Carambeí.

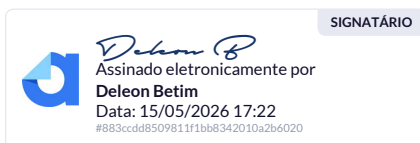
Carambeí/PR, data da assinatura digital.



ECLAITON MOREIRA BUENO
Presidente



ILSON HEGLER PEDROSO DE OLIVEIRA
Vice-presidente



DELEON BETIM
1º Secretário



JOEL APARECIDO COSTA ROSA
2º Secretário



Assinado com Assinatura Eletrônica (Lei 14.063/2020 | Regulamento 910/2014/EC)
Hash SHA256 do original: a9b9e7314bcf5987450ce786c63d0cf7161225b4dbcbef4b21d8f3347f4a7389
Link de validação: <https://valida.ae/a877a068704d52ee1bac185bb5c4a16f040c197fe0eb16403>



JUSTIFICATIVA

A presente proposta de Resolução tem por objetivo regulamentar, no âmbito da Câmara Municipal de Carambeí, a estrutura, o funcionamento e os procedimentos da Ouvidoria, bem como os canais institucionais de comunicação com a população, em consonância com os princípios constitucionais da administração pública, especialmente a legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, previstos no art. 37 da Constituição Federal.

A regulamentação da Ouvidoria atende às diretrizes estabelecidas na Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, estabelecendo mecanismos para o recebimento e tratamento de manifestações dos cidadãos, tais como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações.

Além disso, a medida se harmoniza com a Lei nº 12.527/2011, que assegura ao cidadão o direito fundamental de acesso às informações públicas, exigindo dos órgãos públicos a adoção de instrumentos eficazes de transparência ativa e passiva, dentre os quais se insere a atuação integrada entre Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

A instituição formal da Ouvidoria também atende às recomendações e orientações dos órgãos de controle externo, em especial do Tribunal de Contas do Estado do Paraná, que tem enfatizado a necessidade de implementação de canais estruturados de escuta da sociedade, como forma de aprimorar a governança pública, fortalecer o controle social e ampliar a transparência institucional.

Sob o aspecto administrativo, a Ouvidoria constitui ferramenta essencial para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pelo Poder Legislativo Municipal, permitindo a identificação de falhas, a correção de irregularidades e o aperfeiçoamento de rotinas internas, a partir das demandas apresentadas pelos cidadãos.

Ademais, a regulamentação dos canais de comunicação — incluindo meios eletrônicos, presenciais, telefônicos e digitais — amplia o acesso da população à Câmara Municipal, promovendo maior inclusão,

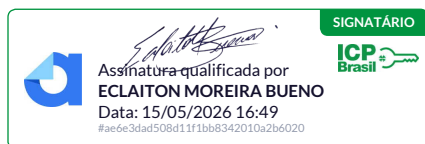


acessibilidade e efetividade no atendimento, além de assegurar mais celeridade e rastreabilidade no tratamento das manifestações.

A previsão de prazos, classificação das demandas, mecanismos de acompanhamento, possibilidade de recurso e elaboração de relatórios periódicos contribui para a padronização dos procedimentos, o aumento da eficiência administrativa e o fortalecimento da cultura de transparência e prestação de contas.

Dessa forma, a aprovação da presente Resolução representa medida necessária e oportuna para adequação da Câmara Municipal às normas vigentes, às boas práticas de gestão pública e às exigências dos órgãos de controle, consolidando a Ouvidoria como um canal permanente de diálogo com a sociedade para reafirmar o compromisso institucional com a transparência, a participação cidadã e a melhoria contínua dos serviços públicos da Câmara Municipal de Carambeí.

Carambeí/PR, data da assinatura digital.



ECLAITON MOREIRA BUENO
Presidente

ILSON HEGLER PEDROSO DE OLIVEIRA
Vice-presidente

DELEON BETIM
1º Secretário

JOEL APARECIDO COSTA ROSA
2º Secretário

