



Câmara Municipal de Chopinzinho

CNPJ 77.774.511/0001-95

Rua Diogo Antônio Feijó, 4073, Centro – Anexo ao Banco do Brasil
Chopinzinho, Paraná - CEP 85560-000 (46) 3242-1686

RESOLUÇÃO DE MESA Nº 10, DE 05 DE NOVEMBRO DE 2025

Dispõe sobre a estrutura e funcionamento da Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Chopinzinho.

A MESA DIRETORA da Câmara Municipal de Chopinzinho, no uso de suas atribuições legais e regimentais, em especial com fundamento no § 2º do art. 76 da Resolução nº 05, de 06 de dezembro de 2023 (Regimento Interno),

CONSIDERANDO a Resolução nº 02, de 09 de agosto de 2023, que regulamenta o acesso as informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216 da Constituição Federal;

CONSIDERANDO as diretrizes estabelecidas pela Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso às informações;

CONSIDERANDO as normas gerais de proteção ao usuário de serviços públicos estabelecidas pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria Parlamentar, em observância ao disposto no Capítulo V do Regimento Interno;

RESOLVE:

TÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º A Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Chopinzinho é o meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de denúncias, solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outras manifestações relacionadas às suas atribuições e competências.

Art. 2º Para os fins desta Resolução, considera-se:

I - ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma e regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II - manifestação: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos dos usuários de serviços públicos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

III - reclamação: demonstração de insatisfação à prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos nas prestações e na fiscalização desse serviço;

IV - denúncia: ato que indica prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios competentes;



Câmara Municipal de Chopinzinho

CNPJ 77.774.511/0001-95

Rua Diogo Antônio Feijó, 4073, Centro – Anexo ao Banco do Brasil

Chopinzinho, Paraná - CEP 85560-000 (46) 3242-1686

V - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

VI - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VII - pedido de acesso à informação: solicitação de dados, documentos ou informações públicas, regido pela Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e pela Resolução nº 02, de 09 de agosto de 2023 ou outra que vier a substituí-la.

TÍTULO II DA ESTRUTURA E DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º A Ouvidoria Parlamentar é o órgão da Câmara Municipal responsável por:

I - receber, examinar e encaminhar as reclamações ou representações de pessoas físicas ou jurídicas sobre:

a) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

b) ilegalidades ou abuso de poder;

c) mau funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da Casa;

II - propor medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

III - propor à Mesa Diretora, a partir de reclamações e representações que chegam à Câmara:

a) medidas necessárias à regularidade dos serviços internos;

b) inovações e melhorias que possam agregar qualidade aos processos internos;

c) abertura de sindicância ou de processo disciplinar administrativo destinado a apurar irregularidades funcionais ou operacionais;

IV - encaminhar ao Tribunal de Contas do Estado, ao Ministério Público ou a outro órgão competente as denúncias recebidas que necessitem de investigação;

V - responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências tomadas pela Câmara Municipal sobre os assuntos institucionais de seu interesse dentro do prazo de trinta dias, a contar do seu recebimento, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período;

VI - realizar audiências públicas com segmentos da comunidade, a fim de discutir a ampliação da qualidade do serviço prestado pela Câmara Municipal e sua atuação como Poder Legislativo;

VII - promover a participação do cidadão, junto à Câmara Municipal, em cooperação com outros órgãos da administração voltados a defesa do usuário;

VIII - organizar os canais de acesso do cidadão à Câmara Municipal, facilitando o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando procedimentos.

Art. 4º A Ouvidoria Parlamentar será exercida pelo segundo-secretário, que atuará como Ouvidor Legislativo.

§ 1º O Ouvidor Legislativo contará com o apoio técnico de servidor efetivo, que possua nível de escolaridade superior e certificação em ouvidoria, designado pela Presidência da Câmara Municipal.



Câmara Municipal de Chopinzinho

CNPJ 77.774.511/0001-95

Rua Diogo Antônio Feijó, 4073, Centro – Anexo ao Banco do Brasil

Chopinzinho, Paraná - CEP 85560-000 (46) 3242-1686

§ 2º O servidor designado na forma do § 1º será responsável pelo gerenciamento técnico do Sistema de Informações ao Cidadão e atenderá às demais atribuições indicadas pelo Ouvidor Legislativo, relacionadas ao funcionamento administrativo e operacional da Ouvidoria Parlamentar.

§ 3º O Servidor efetivo nomeado para a função de apoio técnico fará jus à gratificação por encargos especiais, na forma da legislação municipal.

Art. 5º A Ouvidoria Parlamentar reunir-se-á com a Mesa Diretora, sempre que necessário, para expor, deliberar e diligenciar os assuntos de sua competência.

TÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 6º O usuário poderá apresentar manifestações perante a Ouvidoria acerca da prestação de serviços públicos, para garantir seus direitos.

Art. 7º A manifestação será dirigida à Ouvidoria e conterá a identificação do requerente.

§ 1º Para comunicar-se com a Ouvidoria, é necessária a identificação do usuário do serviço público, composta pelo nome completo, número da inscrição na Carteira de Identidade Nacional (CIN) ou no Cadastro de Pessoa Física (CPF) e endereço eletrônico para o recebimento de comunicações.

§ 2º Nas manifestações encaminhadas ou registradas por pessoa jurídica, é necessária a identificação composta pela razão social da organização, número do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) e eletrônico para o recebimento de comunicações.

§ 3º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação e, envolvendo dados de pessoa física, será protegida com restrição de acesso, nos termos das legislações vigentes, por se tratar de informação pessoal.

§ 4º As informações que constituírem denúncias, ainda que de origem anônima, serão enviadas à unidade competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

§ 5º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

Art. 8º A Ouvidoria receberá e tratará denúncias anônimas, desde que contenham elementos mínimos descritivos de irregularidades ou indícios que permitam à administração chegar a tais elementos.

Parágrafo único. A denúncia anônima será registrada no sistema de ouvidoria, garantindo-se o sigilo da fonte e a proteção do denunciante, quando for o caso.



Câmara Municipal de Chopinzinho

CNPJ 77.774.511/0001-95

Rua Diogo Antônio Feijó, 4073, Centro – Anexo ao Banco do Brasil
Chopinzinho, Paraná - CEP 85560-000 (46) 3242-1686

Art. 9º A manifestação será apresentada preferencialmente por meio eletrônico, podendo também ser feita por correspondência convencional ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 1º A certificação da identidade do requerente somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 2º A Ouvidoria assegurará que o acesso ao sistema de que trata o *caput* esteja disponível na página principal do sítio eletrônico da Câmara Municipal e em destaque.

§ 3º Na hipótese de a manifestação ser recebida em meio físico, a Ouvidoria promoverá a sua digitalização e a inserção imediata no sistema informatizado.

§ 4º Quando do recebimento da demanda, será gerado um número de protocolo a ser enviado ao cidadão para acompanhamento do processo de resposta.

§ 5º É assegurada ao cidadão a complementação das informações, caso, a seu juízo, sejam insuficientes.

Art. 10. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução, sob pena de responsabilidade do agente público.

TÍTULO IV DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 11. Recebida a manifestação, a Ouvidoria procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§ 1º Quando a manifestação recebida versar sobre matéria alheia à competência da Ouvidoria, esta deverá encaminhá-la à unidade competente.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelos usuários de serviços públicos forem insuficientes para a análise de manifestação, a Ouvidoria solicitará ao usuário o complemento das informações, que deverá ser atendida no prazo de vinte dias, a contar da data do seu recebimento.

§ 3º A solicitação de complementação de informação suspenderá o prazo previsto no inciso V do art. 3º, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 4º Não serão admitidos pedidos de complementações sucessivos, exceto se referentes à situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 5º A falta de complementação de informações prevista no § 2º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 6º A Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas ou unidades responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de vinte dias, contados do recebimento pela área ou unidade, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa.



Câmara Municipal de Chopinzinho

CNPJ 77.774.511/0001-95

Rua Diogo Antônio Feijó, 4073, Centro – Anexo ao Banco do Brasil
Chopinzinho, Paraná - CEP 85560-000 (46) 3242-1686

Art. 12. O elogio recebido será encaminhado pela Ouvidoria ao Setor de Recursos Humanos para conhecimento e deliberações quanto ao registro e comunicação ao elogiado e à sua chefia imediata, se houver, que comunicará as providências adotadas à Ouvidoria.

Parágrafo único. Nos casos em que o elogio versar sobre determinado serviço prestado ou ação da Câmara Municipal, a Ouvidoria encaminhará a manifestação à Presidência e posteriormente à unidade diretamente envolvida.

Art. 13. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 14. A sugestão será encaminhada pela Ouvidoria à unidade competente pela prestação da atividade ou do serviço objeto da manifestação, para conhecimento e apreciação da sugestão.

Parágrafo único. A decisão administrativa final da unidade competente indicará a possibilidade ou não de acatamento da sugestão e, quando for o caso, informará a forma e os prazos de sua adoção, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Art. 15. A denúncia recebida será conhecida pela Ouvidoria na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidades ou indícios que permitam à administração chegar a tais elementos.

§ 1º No caso de denúncia, considerar-se-á conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento à unidade apuratória competente, sobre os procedimentos que serão adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto à unidade apuratória, ou sobre o seu arquivamento

§ 2º A unidade apuratória administrativa interna encaminhará à Ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§ 3º A Ouvidoria deverá informar a Mesa Diretora, quando existente, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público, ocupante de cargo em comissão ou função de confiança.

Art. 16. Os pedidos de acesso à informação, definidos no inciso VII do art. 2º desta Resolução, serão tratados em conformidade com a Lei Federal nº 12.527/2011 e Resolução nº 02/2023 ou outra que vier a substituí-la.



Câmara Municipal de Chopinzinho

CNPJ 77.774.511/0001-95

Rua Diogo Antônio Feijó, 4073, Centro – Anexo ao Banco do Brasil
Chopinzinho, Paraná - CEP 85560-000 (46) 3242-1686

TÍTULO V DOS RELATÓRIOS E TRANSPARÊNCIA

Art. 17. A Ouvidoria deverá encaminhar, anualmente, à Presidência da Câmara Municipal relatório de gestão, o qual será disponibilizado integralmente no site oficial do Legislativo, contendo, 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.

Art. 18. Toda iniciativa provocada ou implementada pela Ouvidoria Parlamentar terá ampla divulgação, inclusive por meios eletrônicos.

TÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Chopinzinho, digitalmente datado e assinado.

LÍDIA POSSO
Presidente

ROSANI CHECELSKI
1ª Secretária



Câmara Municipal de Chopinzinho

CNPJ 77.774.511/0001-95

Rua Diogo Antônio Feijó, 4073, Centro – Anexo ao Banco do Brasil

Chopinzinho, Paraná - CEP 85560-000 (46) 3242-1686

MENSAGEM

A Ouvidoria da Câmara Municipal constitui-se em um instrumento democrático de participação e fiscalização, capaz de ampliar a transparência, aprimorar os serviços legislativos e estreitar o vínculo entre a sociedade e seus representantes eleitos.

A presente iniciativa tem por finalidade adequar o Poder Legislativo Municipal às diretrizes da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamentam os direitos dos usuários de serviços públicos, bem como à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso à informação, e à Resolução nº 02, de 09 de agosto de 2023. O texto observa ainda as disposições da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, assegurando a proteção da identidade e das informações pessoais dos cidadãos.

A Ouvidoria Parlamentar consolida-se como canal essencial de participação e controle social, permitindo que cidadãos e entidades encaminhem denúncias, reclamações, sugestões, críticas, elogios e pedidos de informação relacionados à atuação da Casa. Esta Resolução de Mesa assegura múltiplos canais de acesso, prazos claros de resposta, emissão de protocolo, resguardo da identidade do manifestante e a ampla publicidade dos relatórios de gestão, que serão disponibilizados de forma integral na rede mundial de computadores.

A Resolução de Mesa reforça os compromissos da Câmara com a transparência e a participação cidadã, aproximando a sociedade do Parlamento municipal e contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados, em benefício da efetividade, da acessibilidade e da credibilidade institucional.

Assim, a Resolução de Mesa ora apresentada busca regulamentar, em consonância com o art. 75 e o art. 76 do Regimento Interno da Câmara Municipal, os dispositivos da Lei nº 13.460/2017, estabelecendo a Ouvidoria como canal estratégico de comunicação entre o cidadão e o Poder Legislativo local, com papel decisivo no fortalecimento da democracia e no aperfeiçoamento da gestão pública.

Câmara Municipal de Chopinzinho, digitalmente datado e assinado.

LÍDIA POSSO
Presidente

ROSANI CHECELSKI
1ª Secretária



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 3862-0449-3DA8-D9C8

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



LÍDIA POSSO (CPF 024.XXX.XXX-96) em 05/11/2025 17:21:13 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)



ROSANI CHECELSKI (CPF 020.XXX.XXX-81) em 06/11/2025 12:06:00 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://chopinzinho.1doc.com.br/verificacao/3862-0449-3DA8-D9C8>

ESTADO DO PARANÁ
MUNICÍPIO DE CHOPINZINHO

CÂMARA MUNICIPAL DE CHOPINZINHO
RESOLUÇÃO DE MESA Nº 10, DE 06 DE NOVEMBRO DE 2025

Dispõe sobre a estrutura e funcionamento da Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Chopinzinho.

A MESA DIRETORA da Câmara Municipal de Chopinzinho, no uso de suas atribuições legais e regimentais, em especial com fundamento no § 2º do art. 76 da Resolução nº 05, de 06 de dezembro de 2023 (Regimento Interno),

CONSIDERANDO a Resolução nº 02, de 09 de agosto de 2023, que regulamenta o acesso às informações conforme previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216 da Constituição Federal;

CONSIDERANDO as diretrizes estabelecidas pela Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso às informações;

CONSIDERANDO as normas gerais de proteção ao usuário de serviços públicos estabelecidas pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria Parlamentar, em observância ao disposto no Capítulo V do Regimento Interno;

RESOLVE:

TÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º A Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Chopinzinho é o meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de denúncias, solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outras manifestações relacionadas às suas atribuições e competências.

Art. 2º Para os fins desta Resolução, considera-se:

I - ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma e regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II - manifestação: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos dos usuários de serviços públicos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

III - reclamação: demonstração de insatisfação à prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos nas prestações e na fiscalização desse serviço;

IV - denúncia: ato que indica prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios competentes;

V - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

VI - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VII - pedido de acesso à informação: solicitação de dados, documentos ou informações públicas, regido pela Lei Federal

nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e pela Resolução nº 02, de 09 de agosto de 2023 ou outra que vier a substituí-la.

TÍTULO II DA ESTRUTURA E DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º A Ouvidoria Parlamentar é o órgão da Câmara Municipal responsável por:

I - receber, examinar e encaminhar as reclamações ou representações de pessoas físicas ou jurídicas sobre:

- a) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;
- b) ilegalidades ou abuso de poder;
- c) mau funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da Casa;

II - propor medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

III - propor à Mesa Diretora, a partir de reclamações e representações que chegam à Câmara:

- a) medidas necessárias à regularidade dos serviços internos;
- b) inovações e melhorias que possam agregar qualidade aos processos internos;
- c) abertura de sindicância ou de processo disciplinar administrativo destinado a apurar irregularidades funcionais ou operacionais;

IV - encaminhar ao Tribunal de Contas do Estado, ao Ministério Público ou a outro órgão competente as denúncias recebidas que necessitem de investigação;

V - responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências tomadas pela Câmara Municipal sobre os assuntos institucionais de seu interesse dentro do prazo de trinta dias, a contar do seu recebimento, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período;

VI - realizar audiências públicas com segmentos da comunidade, a fim de discutir a ampliação da qualidade do serviço prestado pela Câmara Municipal e sua atuação como Poder Legislativo.

VII - promover a participação do cidadão, junto à Câmara Municipal, em cooperação com outros órgãos da administração voltados à defesa do usuário;

VIII - organizar os canais de acesso do cidadão à Câmara Municipal, facilitando o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando procedimentos.

Art. 4º A Ouvidoria Parlamentar será exercida pelo(a) segundo(a)-secretário(a), que atuará como Ouvidor(a) Legislativo(a).

§ 1º O(A) Ouvidor(a) Legislativo(a) contará com o apoio técnico de servidor efetivo, que possua nível de escolaridade superior e certificação em ouvidoria, designado pela Presidência da Câmara Municipal.

§ 2º O servidor designado na forma do § 1º será responsável pelo gerenciamento técnico do Sistema de Informações ao Cidadão e atenderá às demais atribuições indicadas pelo(a) Ouvidor(a) Legislativo(a), relacionadas ao funcionamento administrativo e operacional da Ouvidoria Parlamentar.

§ 3º O servidor efetivo nomeado para a função de apoio técnico fará jus à gratificação por encargos especiais, na forma da legislação municipal.

Art. 5º A Ouvidoria Parlamentar reunir-se-á com a Mesa Diretora, sempre que necessário, para expor, deliberar e diligenciar os assuntos de sua competência.

TÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 6º O usuário poderá apresentar manifestações perante a Ouvidoria acerca da prestação de serviços públicos, para garantir seus direitos.

Art. 7º A manifestação será dirigida à Ouvidoria e conterá a identificação do requerente.

§ 1º Para comunicar-se com a Ouvidoria, é necessária a identificação do usuário do serviço público, composta pelo nome completo, número da inscrição na Carteira de Identidade Nacional (CIN) ou no Cadastro de Pessoa Física (CPF) e endereço eletrônico para o recebimento de comunicações.

§ 2º Nas manifestações encaminhadas ou registradas por pessoa jurídica, é necessária a identificação composta pela razão social da organização, número do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) e endereço eletrônico para o recebimento de comunicações.

§ 3º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação e, envolvendo dados de pessoa física, será protegida com restrição de acesso, nos termos das legislações vigentes, por se tratar de dado pessoal.

§ 4º As informações que constituírem denúncias, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

§ 5º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

Art. 8º A manifestação será apresentada preferencialmente por meio eletrônico, podendo também ser feita por correspondência convencional ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 1º A certificação da identidade do requerente somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso a dados pessoais próprios ou de terceiros.

§ 2º A Ouvidoria assegurará que o acesso ao sistema de que trata o *caput* esteja disponível na página principal do sítio eletrônico da Câmara Municipal e em destaque.

§ 3º Na hipótese de a manifestação ser recebida em meio físico, a Ouvidoria promoverá a sua digitalização e a inserção imediata no sistema informatizado.

§ 4º Quando do recebimento da demanda, será gerado um número de protocolo a ser enviado ao cidadão para acompanhamento do processo de resposta.

§ 5º É assegurada ao cidadão a complementação das informações, caso, a seu juízo, sejam insuficientes.

Art. 9º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução, sob pena de responsabilidade do agente público.

TÍTULO IV DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 10. Recebida a manifestação, a Ouvidoria procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§ 1º Quando a manifestação recebida for sobre matéria alheia à competência da Ouvidoria, esta a encaminhará à unidade competente.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelos usuários de serviços públicos forem insuficientes para a análise de manifestação, a Ouvidoria solicitará ao usuário o complemento das informações, que deverá ser atendida no prazo de vinte dias, a contar da data do seu recebimento.

§ 3º A solicitação de complementação de informação suspenderá o prazo previsto no inciso V do art. 3º, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 4º Não serão admitidos pedidos de complementações sucessivos, exceto se referentes à situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 5º A falta de complementação de informações prevista no § 2º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 6º A Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas ou unidades responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de vinte dias, contados do recebimento pela área ou unidade, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 11. O elogio recebido será encaminhado pela Ouvidoria ao Setor de Recursos Humanos para conhecimento e deliberações quanto ao registro e comunicação ao elogiado e à Mesa Diretora, se houver, que comunicará as providências adotadas à Ouvidoria.

Parágrafo único. Nos casos em que o elogio versar sobre determinado serviço prestado ou ação da Câmara Municipal, a Ouvidoria encaminhará a manifestação à Presidência e posteriormente à unidade diretamente envolvida.

Art. 12. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 13. A sugestão será encaminhada pela Ouvidoria à unidade competente pela prestação da atividade ou do serviço objeto da manifestação, para conhecimento e apreciação da sugestão.

Parágrafo único. A decisão administrativa final da unidade competente indicará a possibilidade ou não de acatamento da sugestão e, quando for o caso, informará a forma e os prazos de sua adoção, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Art. 14. A denúncia recebida será conhecida pela Ouvidoria na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidades ou indícios que permitam à administração chegar a tais elementos.

§ 1º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

§ 2º A Ouvidoria deverá informar a Mesa Diretora, quando existente, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público, ocupante de cargo em comissão ou função de confiança.

Art. 15. Os pedidos de acesso à informação, definidos no inciso VII do art. 2º desta Resolução, serão tratados em conformidade com a Lei Federal nº 12.527/2011 e Resolução nº 02/2023 ou outra que vier a substituí-la.

TÍTULO V DOS RELATÓRIOS E TRANSPARÊNCIA

Art. 16. A Ouvidoria deverá encaminhar, anualmente, à Presidência da Câmara Municipal relatório de gestão, o qual será disponibilizado integralmente na internet, contendo, 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.

Art. 17. Toda iniciativa provocada ou implementada pela Ouvidoria Parlamentar terá ampla divulgação, inclusive por meios eletrônicos.

TÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

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

Câmara Municipal de Chopinzinho, digitalmente datado e assinado.

LÍDIA POSSO
Presidente

ROSANI CHECELSKI
1ª Secretária

Publicado por:
Danilo Dos Santos Pinto
Código Identificador:620F713D

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Paraná no dia 07/11/2025. Edição 3402
A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:
<https://www.diariomunicipal.com.br/amp/>