



CÂMARA MUNICIPAL DE IRATI - PR

Rua Dr. Correia, 139 - Fone/Fax: (42) 3423-2344
CEP 84.500-021 - IRATI - PR
www.irati.pr.leg.br

RESOLUÇÃO Nº 003/2023

Súmula: Dispõe sobre a criação, a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Vereadores de Irati, Estado do Paraná.

A CÂMARA MUNICIPAL DE IRATI, ESTADO DO PARANÁ,
aprovou e eu, Presidente, promulgo a seguinte

RESOLUÇÃO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - A Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Vereadores de Irati é criada e organizada nos termos desta Resolução, tendo seu funcionamento vinculado a sua Presidência.

Art. 2º - A Ouvidoria Parlamentar é um órgão de interlocução entre o Poder Legislativo Municipal, o cidadão e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e quaisquer outras manifestações, desde que relacionados ao funcionamento da Câmara Municipal de Irati.

Art. 3º - São objetivos da Ouvidoria Parlamentar:

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



CÂMARA MUNICIPAL DE IRATI - PR

Rua Dr. Correia, 139 - Fone/Fax: (42) 3423-2344
CEP 84.500-021 - IRATI - PR
www.irati.pr.leg.br

II - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações, perante a Câmara Municipal; e

III - promover a adoção de mediação e conciliação entre o cidadão e a Câmara Municipal, sem prejuízo de análise da matéria por outros órgãos competentes.

Art. 4º - Compete à Ouvidoria Parlamentar, no exercício de suas atribuições institucionais:

I – receber e analisar as manifestações de cidadão que lhe for dirigida, em especial aquelas sobre:

a) sugestões, críticas, reclamações, elogios, solicitação de informação ou denúncia atinentes às atividades legislativa e administrativa da Câmara Municipal;

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

c) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder;

II - disponibilizar as informações de interesse público;

III - divulgar seus serviços no cumprimento de seu papel institucional junto à sociedade;

IV - identificar problemas no atendimento ao usuário;

V - processar os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

VI - registrar, classificar e controlar a tramitação interna das demandas recebidas por tema, assunto, datas de recebimento e resposta, bem como outras catalogações consideradas necessárias;



CÂMARA MUNICIPAL DE IRATI - PR

Rua Dr. Correia, 139 - Fone/Fax: (42) 3423-2344
CEP 84.500-021 - IRATI - PR
www.irati.pr.leg.br

VII - atuar na prevenção e solução de conflitos envolvendo usuários dos serviços

VIII - promover o intercâmbio de informações e manifestações com outras Ouvidorias;

IX - exercer suas atividades em estrita observância às competências regimentais em vigor;

X - dar prosseguimento às manifestações recebidas;

XI - informar o cidadão ou entidade sobre a qual órgão deverá se dirigir, quando a manifestação não for de competência da Ouvidoria Legislativa

XII - facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das manifestações a serem encaminhadas à Ouvidoria;

XIII - auxiliar a Presidência na tomada de medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

XIV - auxiliar a Presidência na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos;

XV - acompanhar as manifestações encaminhadas por organismos da sociedade civil à Câmara Municipal;

XVI - conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Câmara Municipal as mudanças por ela almejadas.

§ 1º A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 2º Após a resposta conclusiva, será encaminhado ao usuário, pesquisa de satisfação do serviço.



CÂMARA MUNICIPAL DE IRATI - PR

Rua Dr. Correia, 139 - Fone/Fax: (42) 3423-2344
CEP 84.500-021 - IRATI - PR
www.irati.pr.leg.br

§ 3º Toda iniciativa proposta pela Ouvidoria terá ampla divulgação pelos órgãos de comunicação da Câmara Municipal.

§ 4º É responsabilidade da Ouvidoria Parlamentar:

I - elaborar o conteúdo da Carta de Serviços ao Usuário, nos termos previstos no art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com as respectivas atualizações;

II - realizar a avaliação continuada dos serviços públicos da Câmara Municipal, com divulgação dos respectivos relatórios, e encaminhamento para a Presidência da Câmara Municipal, observado o que dispõem os arts. 23 e 24 da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

Art. 5º - A Ouvidoria é composta de um Ouvidor-Geral que será designado pelo Presidente da Câmara Municipal, dentre os Vereadores da Casa, com mandato de dois anos, acompanhando a periodicidade da eleição da Mesa Diretora, admitindo-se uma recondução.

Parágrafo único. O Presidente da Câmara poderá designar um Vereador como Ouvidor-Substituto, que assumirá as funções do Ouvidor-Geral em seus impedimentos e ausências.

Art. 6º - Compete exclusivamente ao Ouvidor-Geral designado para a Ouvidoria da Câmara Municipal de Irati:

I - exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;

II - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017;

III - receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários;

IV - sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;



CÂMARA MUNICIPAL DE IRATI - PR

Rua Dr. Correia, 139 - Fone/Fax: (42) 3423-2344
CEP 84.500-021 - IRATI - PR
www.irati.pr.leg.br

V - determinar, de forma fundamentada, o encerramento de manifestações;

VI - manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;

VII - solicitar à Presidência da Câmara o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;

VIII - solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;

IX - elaborar relatório das atividades da Ouvidoria para encaminhamento à Mesa Diretora, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;

X - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 2017;

XI - monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;

XII - exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

XIII - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

XIV - atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos; e



CÂMARA MUNICIPAL DE IRATI - PR

Rua Dr. Correia, 139 - Fone/Fax: (42) 3423-2344
CEP 84.500-021 - IRATI - PR
www.irati.pr.leg.br

XV - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

Art. 7º - A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma.

§ 2º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 3º São vedadas à ouvidoria impor ao usuário quaisquer exigências relativas à motivação da manifestação.

Art. 8º - As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado, via sistema disponibilizado na página inicial do site institucional da Casa, na rede mundial de computadores.

§ 1º Sempre que recebida em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput.

§ 2º O ouvidor que receber manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

Art. 9º - A ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.



CÂMARA MUNICIPAL DE IRATI - PR

Rua Dr. Correia, 139 - Fone/Fax: (42) 3423-2344
CEP 84.500-021 - IRATI - PR
www.irati.pr.leg.br

§ 1º Recebida a manifestação, a ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações.

§ 3º O pedido de complementação de informações poderá ser feito apenas uma vez, e deverá solicitar todas as informações necessárias à análise da manifestação.

§ 4º O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário.

§ 5º A ausência de complementação da informação do usuário no prazo de 30 (trinta) dias acarretará o arquivamento da manifestação, sem produção de resposta conclusiva.

§ 6º A ouvidoria poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências.

Art. 10 - A Ouvidoria Parlamentar receberá e registrará as manifestações anônimas que pela descrição dos fatos forneçam indícios de procedência do fato denunciado.

Parágrafo único. Caso não haja indícios de procedência do fato denunciado, o Ouvidor-Geral deverá arquivá-la, fundamentando sua decisão, que será disponibilizada, para acesso público, no canal da Ouvidoria Parlamentar, junto ao site da Câmara Municipal.

Art.11 - A Presidência da Câmara Municipal editará os atos necessários a fiel execução das medidas previstas na presente Resolução, por meio de Portaria.



CÂMARA MUNICIPAL DE IRATI - PR

Rua Dr. Correia, 139 - Fone/Fax: (42) 3423-2344
CEP 84.500-021 - IRATI - PR
www.irati.pr.leg.br

Art. 12 - Subsidiariamente ao disposto nesta Resolução, serão observadas:

- I - a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- II - a Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

Art. 13 - Esta Resolução entra em vigor na data sua publicação.

Câmara Municipal de Irati, 23 de agosto de 2023.

JOÃO HENRIQUE SABAG DUARTE
Presidente Interino

ALCIDES CEZAR PINTO
1º Secretário

CÂMARA MUNICIPAL DE IRATI-PR

RESOLUÇÃO Nº 003/2023

Súmula: Dispõe sobre a criação, a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Vereadores de Irati, Estado do Paraná.

A CÂMARA MUNICIPAL DE IRATI, ESTADO DO PARANÁ, aprovou e eu, Presidente, promulgo a seguinte

RESOLUÇÃO CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - A Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Vereadores de Irati é criada e organizada nos termos desta Resolução, tendo seu funcionamento vinculado a sua Presidência.

Art. 2º - A Ouvidoria Parlamentar é um órgão de interlocução entre o Poder Legislativo Municipal, o cidadão e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e quaisquer outras manifestações, desde que relacionados ao funcionamento da Câmara Municipal de Irati.

Art. 3º - São objetivos da Ouvidoria Parlamentar:

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

II - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações, perante a Câmara Municipal; e

III - promover a adoção de mediação e conciliação entre o cidadão e a Câmara Municipal, sem prejuízo de análise da matéria por outros órgãos competentes.

Art. 4º - Compete à Ouvidoria Parlamentar, no exercício de suas atribuições institucionais:

I - receber e analisar as manifestações de cidadão que lhe for dirigida, em especial aquelas sobre:

a) sugestões, críticas, reclamações, elogios, solicitação de informação ou denúncia atinentes às atividades legislativa e administrativa da Câmara Municipal;

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

c) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder;

II - disponibilizar as informações de interesse público;

III - divulgar seus serviços no cumprimento de seu papel institucional junto à sociedade;

IV - identificar problemas no atendimento ao usuário;

V - processar os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

VI - registrar, classificar e controlar a tramitação interna das demandas recebidas por tema, assunto, datas de recebimento e resposta, bem como outras catalogações consideradas necessárias;

VII - atuar na prevenção e solução de conflitos envolvendo usuários dos serviços

VIII - promover o intercâmbio de informações e manifestações com outras Ouvidorias;

IX - exercer suas atividades em estrita observância às competências regimentais em vigor;

X - dar prosseguimento às manifestações recebidas;

XI - informar o cidadão ou entidade sobre a qual órgão deverá se dirigir, quando a manifestação não for de competência da Ouvidoria Legislativa

XII - facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das manifestações a serem encaminhadas à Ouvidoria;

XIII - auxiliar a Presidência na tomada de medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

XIV - auxiliar a Presidência na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos;

XV - acompanhar as manifestações encaminhadas por organismos da sociedade civil à Câmara Municipal;

XVI - conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Câmara Municipal as mudanças por ela almejadas.

§ 1º A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 2º Após a resposta conclusiva, será encaminhado ao usuário, pesquisa de satisfação do serviço.

§ 3º Toda iniciativa proposta pela Ouvidoria terá ampla divulgação pelos órgãos de comunicação da Câmara Municipal.

§ 4º É responsabilidade da Ouvidoria Parlamentar:

1 - elaborar o conteúdo da Carta de Serviços ao Usuário, nos termos previstos no art. 7º da Lei

III - receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários;

IV - sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;

V - determinar, de forma fundamentada, o encerramento de manifestações;

VI - manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;

VII - solicitar à Presidência da Câmara o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;

VIII - solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;

IX - elaborar relatório das atividades da Ouvidoria para encaminhamento à Mesa Diretora, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;

X - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 2017;

XI - monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;

XII - exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

XIII - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

XIV - atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos; e

XV - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

Art. 7º - A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma.

§ 2º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 3º São vedadas à ouvidoria impor ao usuário quaisquer exigências relativas à motivação da manifestação.

Art. 8º - As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado, via sistema disponibilizado na página inicial do site institucional da Casa, na rede mundial de computadores.

§ 1º Sempre que recebida em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput.

§ 2º O ouvidor que receber manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

Art. 9º - A ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Recebida a manifestação, a ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações.

§ 3º O pedido de complementação de informações poderá ser feito apenas uma vez, e deverá solicitar todas as informações necessárias à análise da manifestação.

§ 4º O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário.

§ 5º A ausência de complementação da informação do usuário no prazo de 30 (trinta) dias acarretará o arquivamento da manifestação, sem produção de resposta conclusiva.

§ 6º A ouvidoria poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências.

Art. 10 - A Ouvidoria Parlamentar receberá e registrará as manifestações anônimas que pela descrição dos fatos forneçam indícios de procedência do fato denunciado.

Parágrafo único. Caso não haja indícios de procedência do fato denunciado, o Ouvidor-Geral deverá arquivá-la, fundamentando sua decisão, que será disponibilizada, para acesso público, no canal da Ouvidoria Parlamentar junto ao site da Câmara Municipal.