



CÂMARA MUNICIPAL DE RIO BOM

Estado do Paraná

Rua Goiás, 117 - CEP 86.830-000 – CNPJ: 81.878.738/0001-58

Fone: (43) 3772-1868 - e-mail: riobom@riobom.pr.leg.br

RESOLUÇÃO Nº 003/2025.

SÚMULA: Dispõe sobre a criação, a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Rio Bom.

CÂMARA MUNICIPAL DE RIO BOM APROVOU E EU, RAFAEL GONÇALVES NORBIATO, PRESIDENTE, PROMULGO AO SEGUINTE RESOLUÇÃO.

Art. 1º A Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Rio Bom 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 Rio Bom.

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria Parlamentar:

I - promover a participação do cidadão, junto à Câmara Municipal 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;

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;



CAMARA MUNICIPAL DE RIO BOM

Estado do Paraná

Rua Goiás, 117 - CEP 86.830-000 – CNPJ: 81.878.738/0001-58

Fone: (43) 3772-1868 - e-mail: riobom@riobom.pr.leg.br

IV - receber, examinar e encaminhar aos órgãos competentes as reclamações ou representação de pessoas físicas ou jurídicas sobre funcionamento ineficiente dos serviços legislativos e administrativos, violação ou qualquer forma de discriminação atentatória aos direitos e liberdades fundamentais dos cidadãos, ilegalidade ou abuso do poder e atos praticados por membros do Poder Legislativo Municipal;

V - propor medidas para sanar as violações, as ilegalidades ou os abusos constatados;

VI - propor à Mesa Diretora as medidas necessárias à regularização dos trabalhos administrativos e legislativos, bem como o aperfeiçoamento da organização;

VII - propor à Mesa Diretora, quando cabível, a abertura de sindicância ou inquérito destinado a apurar irregularidades administrativas de que tenha conhecimento;

VIII - solicitar à Mesa Diretora que encaminhe aos outros Poderes do Município, Estado, ao Tribunal de Contas do Estado, à Polícia Federal, ao Ministério Público ou a outro órgão competente, as denúncias recebidas que necessitem de esclarecimentos ou sobre as quais devam se manifestar;

IX - responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências adotadas pelo Poder Legislativo sobre procedimentos administrativos e legislativos do seu interesse;

X - realizar audiências com segmentos da sociedade civil.

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;



CAMARA MUNICIPAL DE RIO BOM

Estado do Paraná

Rua Goiás, 117 - CEP 86.830-000 – CNPJ: 81.878.738/0001-58

Fone: (43) 3772-1868 - e-mail: riobom@riobom.pr.leg.br

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

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

d) mau funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da Câmara Municipal.

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;



CAMARA MUNICIPAL DE RIO BOM

Estado do Paraná

Rua Goiás, 117 - CEP 86.830-000 – CNPJ: 81.878.738/0001-58

Fone: (43) 3772-1868 - e-mail: riobom@riobom.pr.leg.br

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 aspiradas.

§ 1º A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 2º Toda iniciativa proposta pela Ouvidoria terá ampla divulgação pelos órgãos de comunicação da Câmara Municipal.

§ 3º 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 prestados pela 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.



CAMARA MUNICIPAL DE RIO BOM

Estado do Paraná

Rua Goiás, 117 - CEP 86.830-000 – CNPJ: 81.878.738/0001-58

Fone: (43) 3772-1868 - e-mail: riobom@riobom.pr.leg.br

Art. 5º A Ouvidoria Parlamentar será composta por servidor designado para o cumprimento das atividades pertinentes, sob a coordenação de um Ouvidor-Geral, que será designado pelo Presidente da Câmara Municipal, dentre os vereadores da Casa, com mandato de um ano, admitindo-se uma recondução.

§ 1º O Presidente da Câmara poderá designar um vereador como Ouvidor-Substituto, que assumirá as funções do Ouvidor-Geral em seus impedimentos e ausências.

§ 2º O servidor designado na forma do caput deste artigo ficará responsável pelo gerenciamento técnico do Sistema de Informações ao Cidadão e atenderá às demais atribuições indicadas pelo Ouvidor-Geral, relacionadas ao funcionamento administrativo e operacional da Ouvidoria Parlamentar.

Art. 6º O Ouvidor-Geral, no exercício de suas funções, poderá:

I - requisitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor da Câmara Municipal;

II - solicitar a qualquer órgão informações e cópias de documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições regimentais, através da Presidência da Câmara Municipal.

§ 1º Os órgãos internos da Câmara Municipal terão prazo de até 20 (vinte) dias para responder às requisições e solicitações feitas pelo Ouvidor-Geral, prazo este que poderá ser prorrogado, a seu critério, em razão da complexidade do assunto.

§ 2º O não cumprimento do prazo previsto no § 1º deverá ser comunicado ao Presidente da Câmara Municipal.

Art. 7º São atribuições exclusivas do Ouvidor-Geral:



CAMARA MUNICIPAL DE RIO BOM

Estado do Paraná

Rua Goiás, 117 - CEP 86.830-000 – CNPJ: 81.878.738/0001-58

Fone: (43) 3772-1868 - e-mail: riobom@riobom.pr.leg.br

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

II - recomendar a correção de procedimentos administrativos;

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

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

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

VI - promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de 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 semestral e anual das atividades da Ouvidoria para encaminhamento à Mesa Diretora, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;

X - incentivar e propiciar aos servidores da Ouvidoria oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento de suas atividades;

XI - propor ao Presidente da Câmara Municipal a celebração de convênios ou parcerias com entidades afins e de interesse da Ouvidoria;



CAMARA MUNICIPAL DE RIO BOM

Estado do Paraná

Rua Goiás, 117 - CEP 86.830-000 – CNPJ: 81.878.738/0001-58

Fone: (43) 3772-1868 - e-mail: riobom@riobom.pr.leg.br

XII - propor ao Presidente da Câmara Municipal a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria.

XIII - orientar e esclarecer a população sobre os seus direitos;

XIV - difundir amplamente os direitos individuais e de cidadania, bem como as finalidades da ouvidoria e os meios de se recorrer a este órgão;

XV - apresentar anualmente relatório circunstanciado das atividades e dos resultados obtidos à Câmara Municipal.

Parágrafo único. Todos os dados colhidos deverão ser mantidos em sigilo, pelo Ouvidor, inclusive após do exercício da sua função.

Art. 8º A Câmara Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - acesso exclusivo à Ouvidoria por meio da página eletrônica da Câmara Municipal de Rio Bom na internet, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II - telefone tarifado específico, em que a manifestação será reduzida a termo;

III - serviço de atendimento pessoal;

IV - recebimento de manifestações, por meio de correio ou outro meio identificado para esse fim.

§ 1º A manifestação será dirigida à Ouvidoria Parlamentar e conterá a identificação do requerente.

§ 2º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.



CAMARA MUNICIPAL DE RIO BOM

Estado do Paraná

Rua Goiás, 117 - CEP 86.830-000 – CNPJ: 81.878.738/0001-58

Fone: (43) 3772-1868 - e-mail: riobom@riobom.pr.leg.br

§ 3º São proibidas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, correspondência convencional ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá, a Ouvidoria Parlamentar, requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Será permitido o recebimento de denúncias que comportem o sigilo do denunciante, devendo ser mantida, sob guarda e segredo do Ouvidor-Geral, as informações recebidas, cabendo, à Câmara, disponibilizar uma sala específica para o atendimento presencial.

§ 7º Quando do recebimento da demanda, será gerado um número de protocolo a ser enviado para o cidadão para acompanhamento do processo de resposta.

§ 8º É assegurado ao cidadão a complementação das informações, caso, ao seu juízo, sejam insuficientes.

§ 9º A quantidade de manifestações recebidas será controlada pelo Ouvidor-Geral, detalhando-as por elogios, denúncias, solicitações, reclamações e sugestões, sendo elaborado relatório de gestão, anualmente, pela Ouvidoria Parlamentar, para encaminhamento à Presidência e respectiva divulgação, até o dia 15 de janeiro do ano subsequente.

Art. 9º A Ouvidoria Parlamentar receberá e registrará as manifestações anônimas que pela descrição dos fatos forneçam indícios de procedência do fato denunciado.



CAMARA MUNICIPAL DE RIO BOM

Estado do Paraná

Rua Goiás, 117 - CEP 86.830-000 – CNPJ: 81.878.738/0001-58

Fone: (43) 3772-1868 - e-mail: riobom@riobom.pr.leg.br

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. 10. A Presidência da Câmara Municipal assegurará autonomia à Ouvidoria Parlamentar, disponibilizando espaço físico e a infraestrutura de apoio necessárias ao exercício das atribuições, mediante apoio logístico, tecnológico, administrativo e operacional necessários ao desempenho de suas atividades.

Art. 11. A Mesa da Câmara Municipal poderá editar outros atos necessários a fiel execução das medidas previstas na presente Resolução, por meio de resolução de mesa.

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;

III - Regimento Interno da Câmara Municipal de Rio Bom.

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

Edifício da Câmara Municipal de Rio Bom, aos 19 dias do mês de maio de 2025.

RAFAEL GONÇALVES NORBIATO
Presidente da Câmara