



# CÂMARA MUNICIPAL DE PALMITAL

CNPJ 77.778.660/0001-22

## RESOLUÇÃO Nº 09/2023

Dispõe sobre a criação, a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Palmital.

Art. 1º A Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Palmital 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 Palmital.

Art. 3º São atribuições 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;
- 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;
- 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.

E-mail: [camarapalmitalpr@gmail.com](mailto:camarapalmitalpr@gmail.com)

Rua Moisés Lupion, 1001 - Fones (42) 3657-1426 / 3657-1777 / 3657-1277  
CEP 85270-000 - Palmital - Paraná



# CÂMARA MUNICIPAL DE PALMITAL

CNPJ 77.778.660/0001-22

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;
- 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;

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.

E-mail: [camarapalmitalpr@gmail.com](mailto:camarapalmitalpr@gmail.com)

Rua Moisés Lupion, 1001 - Fones (42) 3657-1426 / 3657-1777 / 3657-1277  
CEP 85270-000 - Palmital - Paraná



# CÂMARA MUNICIPAL DE PALMITAL

CNPJ 77.778.660/0001-22

§ 2º Após a resposta conclusiva, será encaminhado ao usuário, pesquisa de satisfação do serviço, conforme o anexo I da presente resolução.

§ 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 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.

Art. 5º A Ouvidoria Parlamentar será composta por um servidor designado para o cumprimento das atividades administrativas pertinentes, que será designado pelo Presidente da Câmara Municipal.

Parágrafo único. 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, relacionadas ao funcionamento administrativo e operacional da Ouvidoria Parlamentar.

Art. 6º 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 Palmital na internet, contendo formulário específico para o registro de manifestações;
- II. telefone, em que a manifestação será reduzida a termo;
- III. serviço de atendimento pessoal;
- IV. recebimento de manifestações, por meio de correio, fax 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.

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

E-mail: [camarapalmitalpr@gmail.com](mailto:camarapalmitalpr@gmail.com)

Rua Moisés Lupion, 1001 - Fones (42) 3657-1426 / 3657-1777 / 3657-1277  
CEP 85270-000 - Palmital - Paraná



# CÂMARA MUNICIPAL DE PALMITAL

CNPJ 77.778.660/0001-22

§ 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, 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, 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. 7º 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 deverá arquivá-la, fundamentando sua decisão, que será disponibilizada, para acesso público, no canal da Ouvidoria Parlamentar, junto ao site da Câmara Municipal.

Art. 8º 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. 9º A Mesa da Câmara Municipal editará os atos necessários a fiel execução das medidas previstas na presente Resolução, por meio de resolução de mesa.

Art. 10. 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;

E-mail: [camarapalmitalpr@gmail.com](mailto:camarapalmitalpr@gmail.com)

Rua Moisés Lupion, 1001 - Fones (42) 3657-1426 / 3657-1777 / 3657-1277  
CEP 85270-000 - Palmital - Paraná



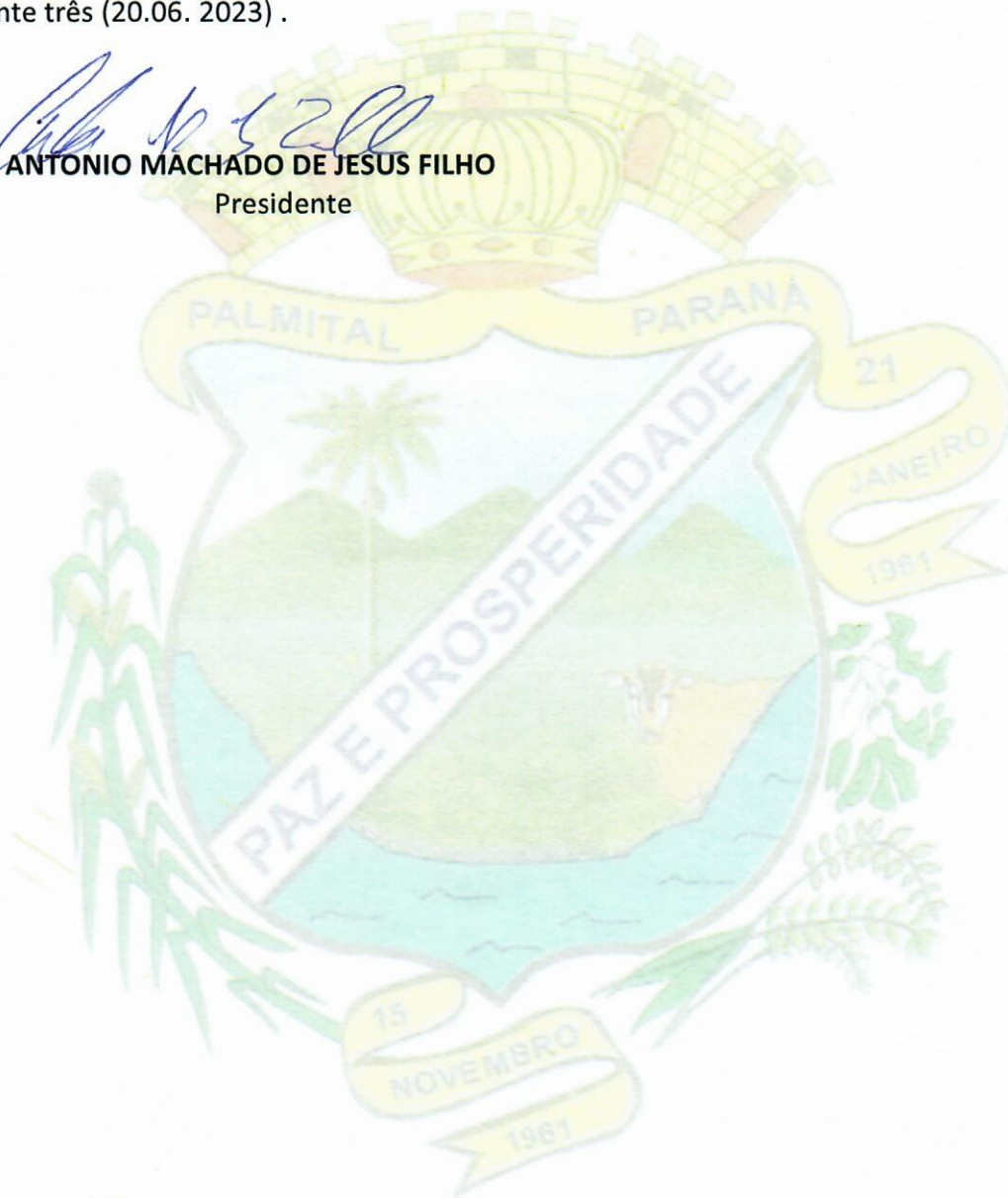
# CÂMARA MUNICIPAL DE PALMITAL

CNPJ 77.778.660/0001-22

Art. 11. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Palmital, aos vinte dias do mês de junho de dois mil e vinte três (20.06. 2023) .

  
**ANTONIO MACHADO DE JESUS FILHO**  
Presidente



E-mail: [camarapalmitalpr@gmail.com](mailto:camarapalmitalpr@gmail.com)

Rua Moisés Lupion, 1001 - Fones (42) 3657-1426 / 3657-1777 / 3657-1277  
CEP 85270-000 - Palmital - Paraná



# CÂMARA MUNICIPAL DE PALMITAL

CNPJ 77.778.660/0001-22

## ANEXO I

Sobre a manifestação registrada na Ouvidoria Parlamentar:

1. A sua demanda foi atendida?
  - Sim
  - Não
  - Parcialmente atendida
  
2. Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado por esta Ouvidoria?
  - Muito insatisfeito
  - Insatisfeito
  - Regular
  - Satisfeito
  - Muito satisfeito
  
3. O que o (a) levou a classificar dessa maneira?  
(É possível assinalar mais de uma opção)
  - Qualidade da resposta
  - Prazo
  - Qualidade do sistema da Ouvidoria

E-mail: [camarapalmitalpr@gmail.com](mailto:camarapalmitalpr@gmail.com)

Rua Moisés Lupion, 1001 - Fones (42) 3657-1426 / 3657-1777 / 3657-1277  
CEP 85270-000 - Palmital - Paraná