



CÂMARA MUNICIPAL DE ICARAÍMA

- ESTADO DO PARANÁ -

CNPJ: 77.930.386/0001-65

Rua Monte Belo, 607 - Icaraíma - CEP 87530-000

FONE/FAX:(044) 3665-1339

E-mail: camara@icaraima.pr.leg.br - www.icaraima.pr.leg.br

PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 003/2026

PODER LEGISLATIVO DE ICARAÍMA
DOCUMENTO PROTOCOLADO

Em 22 de 05 de 2026

As 16:30 hs sob N.º 119/26

Samuel Eleuterio Thomé Filho
Secretário Legislativo

AUTORIA: Mesa Diretora.

SÚMULA: Institui e regulamenta a Ouvidoria da Câmara Municipal de Icaraíma/PR e disciplina o tratamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos, dando outras providências.

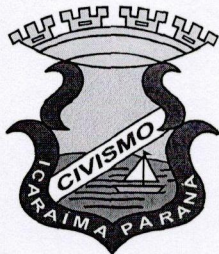
*A Mesa Diretora da Câmara Municipal de Icaraíma, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições, conforme preconiza o art. 23, XVII, do Regimento Interno, propõe o seguinte **Projeto de Resolução:***

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Resolução regulamenta a Ouvidoria da Câmara Municipal de Icaraíma/PR e disciplina os procedimentos relativos ao recebimento, registro, análise, tratamento, acompanhamento e resposta às manifestações dos usuários dos serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo Municipal, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º A Ouvidoria constitui canal permanente de comunicação entre a Câmara Municipal e a sociedade, destinado a promover:

- I - Participação social;
- II - Transparência institucional;
- III - Controle social;
- IV - Aperfeiçoamento dos serviços públicos;
- V - Fortalecimento da cidadania.



CÂMARA MUNICIPAL DE ICARAÍMA

- ESTADO DO PARANÁ -

CNPJ: 77.930.386/0001-65

Rua Monte Belo, 607 – Icaraíma – CEP 87530-000

FONE/FAX: (044) 3665-1339

E-mail: camara@icaraima.pr.leg.br – www.icaraima.pr.leg.br

Art. 3º São objetivos da Ouvidoria:

- I – Fortalecer a participação dos usuários na administração pública;
- II – Aprimorar a qualidade dos serviços prestados pela Câmara Municipal;
- III – Promover a transparência institucional;
- IV – Contribuir para o aperfeiçoamento contínuo das atividades administrativas e legislativas;
- V – Estimular mecanismos de controle social;
- VI – Subsidiar a adoção de medidas administrativas de melhoria.

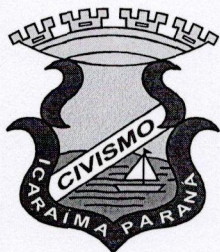
Art. 4º A atuação da Ouvidoria observará os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, transparência, celeridade, boa-fé, participação social e proteção de dados pessoais.

Parágrafo único. O tratamento de dados pessoais observará a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e a regulamentação interna vigente da Câmara Municipal de Icaraíma relativa à proteção e ao tratamento de dados pessoais.

CAPÍTULO II DAS ESTRUTURAS E COMPETÊNCIAS

Art. 5º A Ouvidoria será exercida por servidor efetivo designado mediante Portaria expedida pela Mesa Diretora.

§ 1º A designação identificará formalmente o responsável pela Ouvidoria.



CÂMARA MUNICIPAL DE ICARAÍMA

- ESTADO DO PARANÁ -

CNPJ: 77.930.386/0001-65

Rua Monte Belo, 607 - Icaraíma - CEP 87530-000

FONE/FAX:(044) 3665-1339

E-mail: camara@icaraima.pr.leg.br - www.icaraima.pr.leg.br

§ 2º O ouvidor designado será responsável pela recepção, registro, triagem, encaminhamento, acompanhamento e emissão de resposta conclusiva às manifestações dos usuários.

Art. 6º Compete ao Ouvidor:

- I - Receber manifestações por todos os canais disponíveis;
- II - Registrar e classificar as manifestações recebidas;
- III - Realizar triagem e análise preliminar;
- IV - Encaminhar manifestações aos setores responsáveis;
- V - Acompanhar o cumprimento dos prazos;
- VI - Solicitar informações complementares;
- VII - Elaborar e encaminhar resposta conclusiva ao usuário;
- VIII - Elaborar relatórios estatísticos e gerenciais;
- IX - Propor melhorias institucionais;
- X - Adotar providências necessárias ao adequado funcionamento da Ouvidoria.

CAPÍTULO III DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Art. 7º As manifestações poderão ser registradas pelos seguintes canais:

- I - Presencialmente, na sede da Câmara Municipal de Icaraíma;



CÂMARA MUNICIPAL DE ICARAÍMA

- ESTADO DO PARANÁ -

CNPJ: 77.930.386/0001-65

Rua Monte Belo, 607 – Icaraíma – CEP 87530-000

FONE/FAX: (044) 3665-1339

E-mail: camara@icaraima.pr.leg.br – www.icaraima.pr.leg.br

II – Por telefone, por meio do número (44) 3665-1339;

III – Mediante formulário eletrônico disponibilizado no sítio eletrônico oficial da Câmara Municipal;

IV – Por correio eletrônico, por meio do endereço camara@icaraima.pr.leg.br;

V – Por correspondência física encaminhada à Câmara Municipal.

§ 1º O formulário eletrônico permanecerá disponível de forma contínua no portal institucional.

§ 2º As manifestações apresentadas presencialmente serão registradas em formulário próprio.

§ 3º O atendimento presencial ocorrerá durante o horário regular de expediente.

Art. 8º A Câmara Municipal manterá permanentemente atualizadas em seu sítio eletrônico institucional as informações relativas:

- I – Aos canais de atendimento;
- II – Aos telefones disponíveis;
- III – Ao endereço eletrônico;
- IV – Aos horários de atendimento;
- V – Às orientações para apresentação de manifestações.



CÂMARA MUNICIPAL DE ICARAÍMA

- ESTADO DO PARANÁ -
CNPJ: 77.930.386/0001-65

Rua Monte Belo, 607 – Icaraíma – CEP 87530-000

FONE/FAX:(044) 3665-1339

E-mail: camara@icaraima.pr.leg.br – www.icaraima.pr.leg.br

CAPÍTULO IV DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 9º Constituem manifestações dos usuários:

I – Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

II – Denúncia: Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

III – Sugestão: Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal;

IV – Elogio: Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

V – Solicitação: Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública;

VI – Pedido de Acesso à Informação: Meio pelo qual se solicita acesso a informações e/ou documentos, na forma da Lei Federal nº 12.527/2011 e normas internas.

Parágrafo único. Pedido de acesso à informação observará a Lei nº 12.527/2011 e poderá ser encaminhado ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

Art. 10. As demandas serão encaminhadas conforme classificação:

I – Elogios: Encaminhamento ao setor elogiado;



CÂMARA MUNICIPAL DE ICARAÍMA

- ESTADO DO PARANÁ -

CNPJ: 77.930.386/0001-65

Rua Monte Belo, 607 - Icaraíma - CEP 87530-000

FONE/FAX: (044) 3665-1339

E-mail: camara@icaraima.pr.leg.br - www.icaraima.pr.leg.br

II - Sugestões: Encaminhamento para Presidência, Mesa Diretora ou Comissões;

III - Reclamações: Encaminhamento para apuração/esclarecimentos do setor responsável;

IV - Pedido de Acesso à Informação: Encaminhamento ao setor/órgão responsável;

V - Denúncias: Apuração e esclarecimento junto aos setores, e possível encaminhamento para providências por parte dos órgãos competentes ou de controle;

VI - Solicitação: Encaminhamento ao setor/órgão responsável.

Art. 11. A apresentação da manifestação independe da exposição de motivos pessoais, justificativa específica ou demonstração de interesse.

Parágrafo único. Nenhuma manifestação poderá ser recusada pela ausência de justificativa.

Art. 12. As manifestações poderão ser identificadas ou anônimas, observadas a legislação vigente e a proteção ao sigilo das informações.

§ 1º Será assegurada a proteção da identidade do usuário quando necessária.

§ 2º Denúncias anônimas somente terão prosseguimento quando apresentarem elementos mínimos que permitam análise preliminar.



CÂMARA MUNICIPAL DE ICARAÍMA

- ESTADO DO PARANÁ -

CNPJ: 77.930.386/0001-65

Rua Monte Belo, 607 – Icaraíma – CEP 87530-000

FONE/FAX:(044) 3665-1339

E-mail: camara@icaraima.pr.leg.br – www.icaraima.pr.leg.br

§ 3º As manifestações anônimas receberão número de protocolo para controle interno e eventual acompanhamento pelo usuário, quando tecnicamente viável.

CAPÍTULO V DO FLUXO OPERACIONAL DE ATENDIMENTO

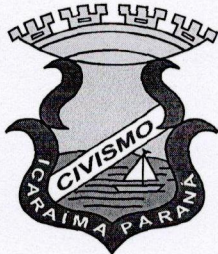
Art. 13. O fluxo operacional da Ouvidoria observará as seguintes etapas:

- I – Recebimento da manifestação;
- II – Registro da manifestação em sistema ou controle próprio;
- III – Geração de número de protocolo;
- IV – Triagem e classificação;
- V – Encaminhamento ao setor responsável;
- VI – Análise e manifestação do setor competente;
- VII – Elaboração da resposta conclusiva;
- VIII – Encaminhamento da resposta ao usuário;
- IX – Encerramento da manifestação.

§ 1º O Ouvidor será responsável pela execução, acompanhamento e controle das etapas previstas neste artigo.

§ 2º O fluxo operacional aplica-se às manifestações presenciais e eletrônicas.

CAPÍTULO VI DOS PRAZOS



CÂMARA MUNICIPAL DE ICARAÍMA

- ESTADO DO PARANÁ -

CNPJ: 77.930.386/0001-65

Rua Monte Belo, 607 – Icaraima – CEP 87530-000

FONE/FAX: (044) 3665-1339

E-mail: camara@icaraima.pr.leg.br – www.icaraima.pr.leg.br

Art. 14. A resposta conclusiva será encaminhada ao usuário no prazo de até 30 (trinta) dias, contado da data do recebimento da manifestação.

§ 1º O prazo poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 2º A prorrogação será comunicada ao usuário antes do encerramento do prazo inicial.

CAPÍTULO VII DO ACOMPANHAMENTO

Art. 15. Toda manifestação receberá número de protocolo destinado ao acompanhamento de sua tramitação.

Parágrafo único. O usuário poderá acompanhar eletronicamente o andamento da manifestação mediante utilização do número de protocolo.

Art. 16. As manifestações poderão apresentar, entre outros, os seguintes status:

- I – Recebida;
- II – Em análise;
- III – Encaminhada;
- IV – Aguardando complementação;
- V – Aguardando retorno;
- VI – Respondida;
- VII – Encerrada;



CÂMARA MUNICIPAL DE ICARAÍMA

- ESTADO DO PARANÁ -
CNPJ: 77.930.386/0001-65

Rua Monte Belo, 607 – Icaraíma – CEP 87530-000
FONE/FAX:(044) 3665-1339

E-mail: camara@icaraima.pr.leg.br – www.icaraima.pr.leg.br

VIII – Arquivada.

CAPÍTULO VIII DO ARQUIVAMENTO

Art. 17. A manifestação poderá ser arquivada quando:

I – Não possuir elementos mínimos para análise;

II – Não for de competência da Câmara;

III – Estiver manifestamente prejudicada;

IV – For repetitiva sem fato novo;

V – Apresentar conteúdo incompatível com a finalidade institucional.

§ 1º Sempre que possível será oportunizada complementação.

§ 2º O arquivamento deverá ser fundamentado.

CAPÍTULO IX DOS RELATÓRIOS E TRANSPARÊNCIA

Art. 18. A Ouvidoria elaborará relatórios periódicos trimestrais contendo:

I – Número de manifestações recebidas;

II – Classificação por tipo;

III – Tempo médio de resposta;

IV – Providências adotadas;

V – Indicadores de satisfação;



CÂMARA MUNICIPAL DE ICARAÍMA

- ESTADO DO PARANÁ -

CNPJ: 77.930.386/0001-65

Rua Monte Belo, 607 – Icaraíma – CEP 87530-000

FONE/FAX:(044) 3665-1339

E-mail: camara@icaraima.pr.leg.br – www.icaraima.pr.leg.br

VI – Sugestões de aprimoramento.

§ 1º Os relatórios serão divulgados no portal institucional.

§ 2º A divulgação observará a legislação de proteção de dados pessoais.

Art. 19. A Câmara Municipal poderá disponibilizar pesquisa de satisfação aos usuários, 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.

Parágrafo único. Os resultados das pesquisas realizadas serão publicados trimestralmente no site oficial da Câmara Municipal.

CAPÍTULO X DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 20. A Mesa Diretora poderá expedir normas complementares para execução desta Resolução.

Art. 21. A Portaria de designação do Ouvidor deverá ser publicada no sítio eletrônico oficial da Câmara Municipal.



CÂMARA MUNICIPAL DE ICARAÍMA

- ESTADO DO PARANÁ -

CNPJ: 77.930.386/0001-65

Rua Monte Belo, 607 – Icaraíma – CEP 87530-000

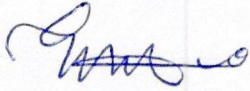
FONE/FAX:(044) 3665-1339

E-mail: camara@icaraima.pr.leg.br – www.icaraima.pr.leg.br

Art. 22. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Edifício da Câmara Municipal de Icaraíma, aos 22 dias do mês de maio de 2026.


MANOEL TIMÓTEO DE ALMEIDA
Vereador

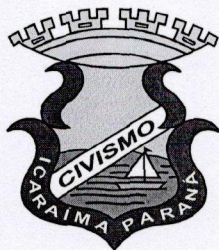

ELZINO RODRIGUES PEREIRA JÚNIOR
Vereador



JUSTIFICATIVA

Submetemos à apreciação dos Nobres Vereadores o presente Projeto de Resolução que institui e regulamenta a Ouvidoria da Câmara Municipal de Icaraíma/PR, disciplinando os procedimentos relativos ao recebimento, registro, análise, tratamento, acompanhamento e resposta às manifestações dos usuários dos serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo Municipal. A proposta busca fortalecer os mecanismos institucionais de participação social, ampliar a transparência pública e aperfeiçoar a relação entre o Poder Legislativo e a sociedade, consolidando instrumentos modernos de governança pública e controle social.

A presente regulamentação encontra amparo na Constituição Federal, especialmente nos princípios previstos no art. 37, caput, notadamente os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, bem como nas diretrizes de participação do cidadão na Administração Pública. Ainda, observa as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, estabelecendo a



CÂMARA MUNICIPAL DE ICARAÍMA

- ESTADO DO PARANÁ -
CNPJ: 77.930.386/0001-65

Rua Monte Belo, 607 – Icaraima – CEP 87530-000

FONE/FAX: (044) 3665-1339

E-mail: camara@icaraima.pr.leg.br – www.icaraima.pr.leg.br

obrigatoriedade de mecanismos destinados ao recebimento e tratamento de manifestações dos usuários, visando ao aprimoramento contínuo dos serviços públicos prestados.

A regulamentação ora proposta também está alinhada às boas práticas de governança, integridade institucional e fortalecimento dos instrumentos de transparência pública adotados pelos órgãos de controle externo, especialmente as orientações e recomendações do Tribunal de Contas do Estado do Paraná – TCE-PR, inclusive em programas de avaliação institucional e modernização legislativa, como o ProLegis. A implementação de procedimentos claros e padronizados para recepção, classificação, tramitação e resposta às manifestações dos cidadãos contribui diretamente para o aperfeiçoamento administrativo, prevenção de falhas, identificação de oportunidades de melhoria e incremento da eficiência institucional.

Importante destacar que a proposta contempla mecanismos compatíveis com a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), assegurando proteção às informações pessoais eventualmente tratadas pela Ouvidoria e promovendo o adequado equilíbrio entre transparência pública, acesso à informação e resguardo da privacidade dos cidadãos. Também foram previstos instrumentos destinados à preservação do sigilo quando necessário, disciplinando o tratamento de manifestações identificadas e anônimas em conformidade com a legislação vigente.

A proposta ainda estabelece fluxos operacionais objetivos, critérios de acompanhamento, mecanismos de arquivamento fundamentado, relatórios gerenciais e possibilidade de pesquisa de satisfação, permitindo que a Câmara Municipal disponha de instrumentos efetivos para monitoramento, avaliação e aperfeiçoamento contínuo da atuação institucional. Tais medidas contribuem para o fortalecimento da gestão pública orientada por



CÂMARA MUNICIPAL DE ICARAÍMA

- ESTADO DO PARANÁ -

CNPJ: 77.930.386/0001-65

Rua Monte Belo, 607 - Icaraíma - CEP 87530-000

FONE/FAX: (044) 3665-1339

E-mail: camara@icaraima.pr.leg.br - www.icaraima.pr.leg.br

resultados, promovendo maior eficiência administrativa e ampliação da confiança da população na atuação do Poder Legislativo Municipal.

Diante do exposto, considerando a relevância da matéria, os benefícios institucionais decorrentes da regulamentação proposta e sua plena compatibilidade com os princípios constitucionais, legislação vigente e orientações dos órgãos de controle, submetemos o presente Projeto de Resolução à apreciação dos Nobres Vereadores, confiando em sua aprovação.

Edifício da Câmara Municipal de Icaraíma, aos 22 dias de maio de 2026.


MANOEL TIMÓTEO DE ALMEIDA
Vereador




ELZINO RODRIGUES PEREIRA JÚNIOR
Vereador