



# Câmara Municipal de Mangueirinha

CNPJ 77.780.120/0001-83

## RESOLUÇÃO N.º 001/2022

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

Eu, **DIOGO ANDRÉ CARNIEL NOLL**, Presidente da Câmara de Mangueirinha, Estado do Paraná, com fundamento no Art. 20, inciso V, da Lei Orgânica Municipal e Art. 21, inciso V, da Resolução n.º 11/1991 (Regimento Interno), faço saber que o plenário da Câmara Municipal aprovou, e eu promulgo a seguinte Resolução:

**Art. 1º.** A Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Mangueirinha 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 Mangueirinha.

**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; 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.



# Câmara Municipal de Mangueirinha

CNPJ 77.780.120/0001-83

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

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

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

VIII - dar prosseguimento às manifestações recebidas;

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

X - 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;

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



# Câmara Municipal de Mangueirinha

CNPJ 77.780.120/0001-83

§ 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 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 da Câmara Municipal, com divulgação dos respectivos relatórios, e encaminhamento para a Presidência da Câmara Municipal, observado o que dispõem os artigos 23 e 24 da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

**Art. 5º.** A Ouvidoria Parlamentar será composta por um servidor público efetivo, que será nomeado Ouvidor pelo Presidente da Câmara Municipal para um mandato de dois anos, admitindo-se sua recondução.

§ 1º Não poderá exercer atividades junto à Ouvidoria o servidor que tenha sido nos últimos cinco anos:

I - responsabilizado por atos julgados irregulares, pelo Tribunal de Contas do Estado ou pelo Poder Judiciário;

II - punido por ato lesivo ao patrimônio público, em processo disciplinar, por decisão da qual não caiba recurso na esfera administrativa, em qualquer esfera de governo;

III - condenado em processo criminal:

- a) por crime contra o Patrimônio;
- b) por crime contra a Administração Pública;
- c) por crime contra o Sistema Financeiro Nacional;
- d) por prática de ato de improbidade administrativa.



# Câmara Municipal de Mangueirinha

CNPJ 77.780.120/0001-83

**§ 2º** O Presidente da Câmara Municipal poderá designar um Ouvidor-Substituto, que assumirá as funções do Ouvidor-Titular em seus impedimentos e ausências.

**Art. 6º.** O Ouvidor, 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 vinte dias para responder às requisições e solicitações feitas pelo Ouvidor, 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:

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

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

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

IV - promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;

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

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

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



# Câmara Municipal de Mangueirinha

CNPJ 77.780.120/0001-83

**Parágrafo único.** Todos os dados colhidos deverão ser mantidos em sigilo, pelo Ouvidor, inclusive após o término 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 na *internet*, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II - serviço de atendimento pessoal;

III - 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.

§ 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, as informações recebidas.

§ 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.



# Câmara Municipal de Mangueirinha

CNPJ 77.780.120/0001-83

**§ 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 31 de janeiro do ano subseqüente.

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

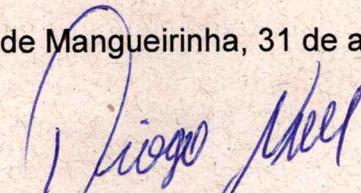
**Parágrafo único.** Caso não haja indícios de procedência do fato denunciado, o Ouvidor deverá arquivá-la, fundamentando sua decisão, que será disponibilizada, para acesso público, no canal da Ouvidoria Parlamentar, junto ao site da Câmara Municipal.

**Art. 10.** A Presidência da Câmara Municipal assegurará autonomia à Ouvidoria Parlamentar, mediante apoio logístico, tecnológico, administrativo e operacional necessários ao desempenho de suas atividades.

**Art. 11.** A Mesa da Câmara Municipal editará os atos necessários a fiel execução das medidas previstas na presente Resolução.

**Art. 12.** Esta Resolução entra em vigor na data sua publicação.

Câmara Municipal de Mangueirinha, 31 de agosto de 2022.

  
Diogo André Carniel Noll  
**Presidente**