



# **Câmara Municipal de Sulina**

CNPJ 02.242.589/0001-60 - E-mail: cmsulina@bol.com.br

Av. XV de Novembro, 809 - Fone: 46 3244-1305 - CEP 85565-000 - Sulina - Paraná



## **RESOLUÇÃO Nº 004/2023**

Regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos da Câmara Municipal, no âmbito do Poder Legislativo do município de Sulina – Paraná, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui a Ouvidoria da Câmara Municipal de Sulina – Paraná e dá outras providências.

**A CÂMARA MUNICIPAL DE SULINA, ESTADO DO PARANÁ**, no uso das atribuições que lhes legais APROVOU, e

**Considerando** as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

O Presidente da Câmara Municipal de Sulina, promulga a seguinte:

### **RESOLUÇÃO:**

#### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º.** Esta norma regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos da Câmara Municipal, no âmbito do Poder Legislativo do município de Sulina – Paraná, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui a Ouvidoria da Câmara Municipal de Vereadores de Sulina – Paraná.

**Art. 2º.** Para fins do disposto neste Decreto considera-se:

I – Ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma e regime, com vistas a avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II – Manifestações; reclamações denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos dos usuários que tenham como objetivo a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

III – Reclamação: demonstração de insatisfação à prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos nas prestações e na fiscalização desse serviço;

IV – Denúncia: ato que indica prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios competentes;

V – Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

VI – Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

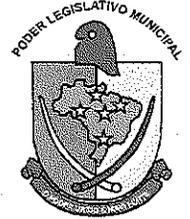
VII – Identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais;



# **Câmara Municipal de Sulina**

CNPJ 02.242.589/0001-60 - E-mail: cmsulina@bol.com.br

Av. XV de Novembro, 809 - Fone: 46 3244-1305 - CEP 85565-000 - Sulina - Paraná



## **CAPÍTULO II DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL**

**Art. 3º.** Fica criada a Ouvidoria da Câmara Municipal de Vereadores de Sulina, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de denúncias, solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências.

Parágrafo único - A unidade de Ouvidoria será diretamente vinculada à presidência da Câmara Municipal.

**Art. 4º.** A ouvidoria da Câmara Municipal terá como finalidade:

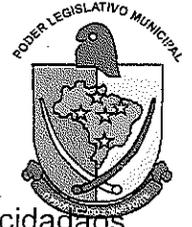
- I – garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- II – garantir acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão de defesa dos direitos; e
- III – garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e a Câmara Municipal de Sulina.

**Art. 5º.** Compete a Ouvidoria da Câmara Municipal de Sulina:

- I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017;
- II – receber, analisar, encaminhar, responder e acompanhar as manifestações enviadas a Câmara Municipal por usuários ou outras ouvidorias;
- III – receber, analisar e responder, denúncias e comunicações a que se refere à avaliação da prestação de serviços públicos bem como irregularidades na gestão, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços públicos;
- IV – processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizada com 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;
- V – monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário da Câmara Municipal;
- VI – exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismo de participação e controle social;
- VII – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizada, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;
- VIII – exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e a Câmara Municipal, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos;
- IX – organizar os canais de acesso do cidadão à Câmara Municipal, simplificando procedimentos;
- X – orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria da Câmara Municipal;
- XI – responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências adotadas pela Câmara Municipal sobre procedimentos administrativos de interesse dos mesmos;
- XII – manter sigilo, quando solicitado, sobre as informações pessoais do usuário;
- XIII – definir formulários padrão a serem utilizados pela ouvidoria para recebimento das manifestações;



# Câmara Municipal de Sulina



CNPJ 02.242.589/0001-60 - E-mail: cmsulina@bol.com.br

Av. XV de Novembro, 809 - Fone: 46 3244-1305 - CEP 85565-000 - Sulina - Paraná

- XIV – definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;
- XV – manter base de dados com todas as manifestações recebidas pela ouvidoria;
- XVI – buscar junto à todos os órgãos da administração a manutenção de sistema informatizado e físico de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para a ouvidoria;
- XVII – sistematizar as informações disponibilizadas, consolidando e divulgando estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados;
- XVIII – acompanhar as reuniões com a sociedade civil organizada e demais atividades relacionadas ao serviço;
- XIX – participar das audiências públicas e demais reuniões públicas promovidas pela municipalidade, de modo a estar com conhecimento para informar à população;
- XX – manter atualizado o serviço de perguntas frequentes (FAQ) no Portal da Câmara Municipal;
- XXI – executar as atividades pertinentes ao Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- XXII – executar outras atribuições que lhe forem delegadas.

**Art. 6º.** A ouvidoria deverá encaminhar a presidência da Câmara Municipal, anualmente, relatório de gestão contendo, ao menos, o número de manifestações recebidas, o tipo de manifestações, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela Câmara Municipal na solução.

**Art. 7º.** A função de ouvidoria será desempenhada por servidor efetivo do município, que possua nível de escolaridade superior e certificação em ouvidoria.

**Art. 8º.** 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.  
Parágrafo único - Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar, informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do Poder Legislativo Municipal, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

## CAPÍTULO III DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES SEÇÃO I DAS REGRAS GERAIS

**Art. 9º.** As manifestações serão dirigidas a ouvidoria da Câmara Municipal e conterão a identificação do requerente.

§ 1º - A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º - A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

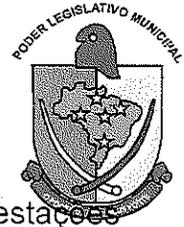
**Art. 10.** A ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.



# Câmara Municipal de Sulina

CNPJ 02.242.589/0001-60 - E-mail: cmsulina@bol.com.br

Av. XV de Novembro, 809 - Fone: 46 3244-1305 - CEP 85565-000 - Sulina - Paraná



**Art. 11.** Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

**Art. 12.** Os procedimentos que trata este Decreto são gratuitos, vedada a cobrança de importância ao usuário de serviços públicos.

**Art. 13.** São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

**Art. 14.** A solicitação de certificação de identidade do usuário somente poderá ser exigida, excepcionalmente, quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

**Art. 15.** As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio de sistema informatizado mantido e/ou gerido pelo município.

§ 1º - A ouvidoria assegurará que o acesso ao sistema de que trata o caput esteja disponível na página principal do sítio eletrônico da Câmara Municipal e em destaque.

§ 2º - Na hipótese de a manifestação ser recebida em meio físico, a ouvidoria promoverá a sua digitalização e a inserção imediata no sistema informatizado.

§ 3º - Quando a manifestação recebida for sobre matéria alheia à competência da ouvidoria, essa encaminhará a unidade competente.

**Art. 16.** A ouvidoria elaborará e apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificação do usuário de serviço público sobre a decisão administrativa final.

§ 1º - Recebida a manifestação, a Ouvidoria procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará às áreas responsáveis para providências necessárias.

§ 2º - Sempre que as informações apresentadas pelos usuários de serviços públicos forem insuficientes para a análise de manifestação, a Ouvidoria solicitará ao usuário o complemento das informações, que deverá ser atendida no prazo de trinta dias a contar da data do seu recebimento.

§ 3º - A solicitação de complementação de informação suspenderá o prazo previsto no caput, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 4º - Não serão admitidos pedidos de complementações sucessivas, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 5º - A falta de complementação de informações previstas no §2º acarretará no arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

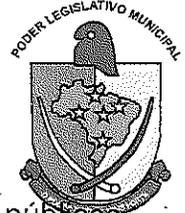
§ 6º - A Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas/unidades responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de 20 (vinte) dias, contados do recebimento pela área/unidade, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa.

**Art. 17.** A Ouvidoria assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei Federal nº 12.527/2011.

Parágrafo único - A inobservância ao disposto no caput sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.



# Câmara Municipal de Sulina



CNPJ 02.242.589/0001-60 - E-mail: cmsulina@bol.com.br

Av. XV de Novembro, 809 - Fone: 46 3244-1305 - CEP 85565-000 - Sulina - Paraná

**Art. 18.** A ouvidoria poderá coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

**Art. 19.** As informações quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos desta Resolução e não obrigarão resposta conclusiva.

Parágrafo único - As informações que constituírem comunicações de irregularidades, ainda que de origem anônima, serão enviadas a área/unidade competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de:

- a) Relevância;
- b) Conter informações mínimas sobre as irregularidades;
- c) Autoria; e,
- d) Materialidade.

## SEÇÃO II

### DO ELOGIO, DA RECLAMAÇÃO E DA SUGESTÃO

**Art. 20.** O elogio recebido pela ouvidoria será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

**Art. 21.** A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único - A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

**Art. 22.** A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo único - Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

## SEÇÃO III

### DAS DENÚNCIAS

**Art. 23.** A denúncia recebida será conhecida pela ouvidoria na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidades ou indícios que permitem a administração chegar a tais elementos.

§ 1º - No caso de denúncia, entender-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento a unidade apuratória competente, sobre os procedimentos que serão adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto a unidade apuratória, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º - A unidade apuratória administrativa interna encaminhará à ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.



# Câmara Municipal de Sulina

CNPJ 02.242.589/0001-60 - E-mail: cmsulina@bol.com.br

Av. XV de Novembro, 809 - Fone: 46 3244-1305 - CEP 85565-000 - Sulina - Paraná



- A Ouvidoria deverá informar a Mesa Diretora, quando existente, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público, ocupante de cargo em comissão ou função de confiança.

## CAPÍTULO IV DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

**Art. 24.** A Câmara municipal divulgará, permanentemente, em seu sítio eletrônico a Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de informar o usuário sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Parágrafo único - A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de avaliação e revisão periódica pela Câmara Municipal e pela Ouvidoria.

**Art. 25.** A Carta de Serviços ao Usuário da Câmara Municipal trará informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados.

## CAPÍTULO V DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 26.** A Câmara Municipal de Vereadores de Sulina deverá avaliar os serviços prestados, considerando os seguintes aspectos:

- I – satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II – qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III – cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação de serviços;
- IV – quantidade de manifestações de usuário; e,
- V – medidas adotadas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação de serviço.

**Art. 27.** A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita anualmente pela Câmara Municipal, por meio da Ouvidoria.

Parágrafo único - O resultado da avaliação será divulgado no sítio eletrônico da Câmara Municipal incluindo o ranking dos serviços com maior incidência de reclamação dos usuários no período referido no caput.

## CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 28.** A Câmara Municipal poderá realizar adesão a Rede Nacional de Ouvidorias com o objetivo de utilizar o sistema gratuito informatizado e integrado para o recebimento de manifestações – o e-Ouv/Fala.BR – e possuir direito a capacitação dos servidores em matéria de ouvidoria e simplificação de serviço.

**Art. 29.** A Mesa Diretora da Câmara Municipal dará ampla divulgação da existência da Ouvidoria e suas respectivas atividades.

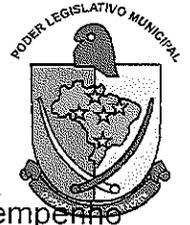
**Art. 30.** A Câmara Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria.



# **Câmara Municipal de Sulina**

CNPJ 02.242.589/0001-60 - E-mail: cmsulina@bol.com.br

Av. XV de Novembro, 809 - Fone: 46 3244-1305 - CEP 85565-000 - Sulina - Paraná



**Art. 31.** O Município poderá baixar atos complementares necessários ao desempenho das atividades da Ouvidoria.

**Art. 32.** Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação.

Sulina, Paraná, em 13 de dezembro de 2023.

  
**Pedro Inácio Horn**  
Presidente