



# Câmara Municipal de Cascavel

## ESTADO DO PARANÁ

RESOLUÇÃO Nº 32, DE 22 DE MARÇO DE 2023.

Dispõe sobre a estrutura, organização e o funcionamento da Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Vereadores de Cascavel/PR.

Faço saber que a Câmara Municipal de Cascavel, Estado do Paraná, aprovou de autoria dos Ilustres Vereadores Alécio Espínola/PSC, Vilmar Melo/PROGRESSISTAS, Valdecir Alcântara/PATRIOTA, Mazutti/PSC e Sadi Kisiel/PODE, e Eu, Presidente, nos termos do art. 48 da Lei Orgânica Municipal, Promulgo a seguinte Resolução:

### CAPÍTULO I

#### Disposições Gerais

**Art. 1º** A Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Cascavel, criada e organizada nos termos da Resolução nº 3, de 15 de junho de 2007, passa a ser regulamentada pela presente Resolução, com seu funcionamento vinculado à 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 às funções institucionais da Câmara Municipal de Cascavel.

**Art. 3º** Para os efeitos desta Resolução, 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 ou regime pela Câmara Municipal de Cascavel, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II - reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público prestado;

III - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IV - elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

V - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

VII - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VIII - decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

IX - serviços públicos: atividades exercidas pela Administração Pública direta, indireta e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, ou convênio.



# Câmara Municipal de Cascavel

## ESTADO DO PARANÁ

### CAPÍTULO II

#### Da Ouvidoria Parlamentar

**Art. 4º** A Ouvidoria Parlamentar tem a finalidade de cumprir as atribuições definidas pelo art. 13 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e nesta Resolução.

**Art. 5º** Compete à Ouvidoria Parlamentar, no exercício de suas atribuições institucionais:

I - promover a participação do cidadão, junto à Câmara Municipal, em cooperação com outros departamentos da administração voltados a defesa do usuário;

II - receber, analisar e encaminhar às autoridades, diretorias, gerências, setores e órgãos competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações perante a Câmara Municipal;

III - auxiliar na adoção de mediação e conciliação entre o cidadão e a Câmara Municipal, sem prejuízo de análise da matéria por outras diretorias, departamentos, setores e gabinetes competentes;

IV - 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 ou abuso de poder.

V - divulgar seus serviços no cumprimento de seu papel institucional junto à sociedade;

VI - identificar problemas no atendimento ao usuário;

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

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

IX - promover o intercâmbio de informações e manifestações com outras Ouvidorias;

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

XI - dar prosseguimento às manifestações recebidas;

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

XIII - 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 ou demais Autoridades e Departamentos da Câmara Municipal;

XIV - auxiliar a Presidência na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos relativos à Ouvidoria;

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

XVI - realizar pesquisa de satisfação do serviço anualmente;



# Câmara Municipal de Cascavel

## ESTADO DO PARANÁ

XVII - divulgar pelos órgãos de comunicação da Câmara Municipal iniciativas propostas a partir da Ouvidoria Parlamentar.

**Art. 6º** A Ouvidoria, no exercício de suas funções, poderá solicitar às diretorias, departamentos, setores e gabinetes competentes informações e cópias de documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições regimentais, através da Presidência da Câmara Municipal.

§ 1º A Ouvidoria Parlamentar Municipal responderá em até dez dias úteis, a contar do seu recebimento, as mensagens que lhes forem enviadas, admitindo-se a prorrogação desse prazo por maior período quando a complexidade do caso assim o exigir.

§ 2º O cumprimento dos prazos e prorrogações previstos no §1º deverão ser comunicados ao Presidente da Câmara Municipal.

**Art. 7º** São atribuições exclusivas do servidor da Ouvidoria Parlamentar:

I - exercer suas funções com autonomia e lisura, com vistas a 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 - despachar à Presidência da Câmara para 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 Presidência;

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

IX - propor ao Presidente da Câmara Municipal a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria, com auxílio da Escola do Legislativo.

**Parágrafo único.** Todos os dados colhidos deverão ser submetidos ao devido tratamento, respeitado os limites do sigilo, 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.



# Câmara Municipal de Cascavel

## ESTADO DO PARANÁ

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

§ 3º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, correspondência convencional ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 4º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no §3º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá, a Ouvidoria Parlamentar, requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 5º Será permitido o recebimento de denúncias que comportem o sigilo do denunciante, devendo ser mantida, sob guarda e segredo do Ouvidor, as informações recebidas.

§ 6º Em casos de denúncias, estas deverão conter elementos suficientes para investigação e apuração dos fatos.

§ 7º Quando do recebimento da demanda virtual, 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, a juízo do Ouvidor, sejam estas 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.

**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, bem como informando à Presidência.

**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.

### CAPÍTULO III

#### Disposições Finais

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

**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 Cascavel.

**Art. 13.** Revogam-se as disposições em contrário.

**Art. 14.** Esta Resolução entra em vigor na data sua publicação.

Palácio José Neves Formighieri, 71º aniversário de Cascavel.

Cascavel, 22 de março de 2023.

**Alécio Espínola**  
Presidente