



CÂMARA MUNICIPAL DE APUCARANA

Centro Cívico José de Oliveira Rosa, 25A - 86800-235 - Apucarana - Paraná

Fone: (43) 3420-7000 | www.apucarana.pr.leg.br

PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº. 3/ 2025

EMENTA: Dispõe sobre a criação, a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Vereadores de Apucarana, conforme especifica.

*FAÇO SABER QUE A CÂMARA MUNICIPAL DE APUCARANA, ESTADO DO PARANÁ, APÓS DELIBERAÇÃO E APROVAÇÃO PLENÁRIA DO PROJETO DE RESOLUÇÃO, DE AUTORIA DO VEREADOR **DANYLO ACIOLI**, E DE ACORDO COM O ARTIGO 35 DA LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE APUCARANA, EU, PRESIDENTE, PROMULGO A SEGUINTE,*

R E S O L U Ç Ã O

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

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.

.....continua.....



CÂMARA MUNICIPAL DE APUCARANA

Centro Cívico José de Oliveira Rosa, 25A - 86800-235 - Apucarana - Paraná

Fone: (43) 3420-7000 | www.apucarana.pr.leg.br

continuação projeto de resolução nº.3/25.....pag. 2

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 - 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.

.....continua.....



CÂMARA MUNICIPAL DE APUCARANA

Centro Cívico José de Oliveira Rosa, 25A - 86800-235 - Apucarana - Paraná

Fone: (43) 3420-7000 | www.apucarana.pr.leg.br

continuação projeto de resolução nº.3/25.....pag. 3

§ 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 Anualmente será realizada pesquisa de satisfação do serviço.

§ 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 da 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 Ouvidor-Geral, designado, através de Ato da Presidência, com mandato de um mês, na modalidade de rodízio, de modo que cada mês um vereador seja designado Ouvidor Geral.

§1º O Presidente da Câmara Municipal de Apucarana designará um servidor para auxiliar nos trabalhos.

§ 2º A presidência da câmara prestará o auxílio de pessoal e material necessário ao funcionamento administrativo e operacional da Ouvidoria Parlamentar.

Art. 6º. O Ouvidor-Geral, 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 trinta dias para responder às requisições e solicitações feitas pelo Ouvidor-Geral, 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-Geral:

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

.....continua.....



CÂMARA MUNICIPAL DE APUCARANA

Centro Cívico José de Oliveira Rosa, 25A - 86800-235 - Apucarana - Paraná

Fone: (43) 3420-7000 | www.apucarana.pr.leg.br

continuação projeto de resolução nº..../25.....pag. 4

- II - recomendar a correção de procedimentos administrativos;
- III - sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;
- IV - determinar, de forma fundamentada, o encerramento de manifestações;
- V - manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;
- VI - promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;
- VII - solicitar à Presidência da Câmara o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;
- VIII - solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;
- IX - elaborar relatório anual das atividades da Ouvidoria para encaminhamento à Mesa Diretora, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;
- X - propor ao Presidente da Câmara Municipal a celebração de convênios ou parcerias com entidades afins e de interesse da Ouvidoria;
- XI - propor ao Presidente da Câmara Municipal a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria.

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.

.....continua.....



CÂMARA MUNICIPAL DE APUCARANA

Centro Cívico José de Oliveira Rosa, 25A - 86800-235 - Apucarana - Paraná

Fone: (43) 3420-7000 | www.apucarana.pr.leg.br

continuação projeto de resolução nº. 3/25.....pag. 5

§ 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-Geral, as informações recebidas, cabendo, à Câmara, disponibilizar uma sala 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 à complementação das informações, caso, ao seu juízo, sejam insuficientes.

§ 9º Quando a denúncia ou manifestação envolver a pessoa do próprio Ouvidor-Geral, deverá ser imediatamente acionado o Ouvidor-Substituto designado pela presidência da câmara, através de ato da presidência.

§ 10 A quantidade de manifestações recebidas será controlada pelo Ouvidor-Geral, 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 que se inicia o recesso parlamentar da câmara municipal.

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-Geral 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 Presidência da Câmara Municipal editará os atos necessários a fiel execução das medidas previstas na presente Resolução.

.....continua.....



CÂMARA MUNICIPAL DE APUCARANA

Centro Cívico José de Oliveira Rosa, 25A - 86800-235 - Apucarana - Paraná

Fone: (43) 3420-7000 | www.apucarana.pr.leg.br

continuação projeto de resolução nº.3 /25.....pag. 6

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 Apucarana;
- IV – Lei Orgânica Municipal.

Art. 13. Esta Resolução entra em vigor na data sua publicação.

Sala das sessões, 13 de janeiro de 2025.

Danylo Acioli
VEREADOR/PRESIDENTE



CÂMARA MUNICIPAL DE APUCARANA

Centro Cívico José de Oliveira Rosa, 25A - 86800-235 - Apucarana - Paraná

Fone: (43) 3420-7000 | www.apucarana.pr.leg.br

NARRATIVA DE JUSTIFICAÇÃO

Excelentíssimos Senhores Vereadores e Vereadora têm o fito a presente propositura, a criação da Ouvidoria Parlamentar que é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a organização, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além de contribuir para a prática de boa governança corporativa

A Ouvidoria é o canal de comunicação entre o órgão e o cidadão; mecanismo de gestão e participação social.

A criação de uma Ouvidoria pela Câmara Municipal abre um canal legítimo de diálogo, garantindo a transparência dos atos públicos e o pleno exercício da cidadania.

Os cidadãos e a administração pública enfrentam, cotidianamente, situações concretas e pontuais, tais como: a falta de um agente mediador na resolução de conflitos entre os órgãos públicos e a população, processos excessivamente burocratizados, demandas da sociedade sem resposta e a falta de transparência na gestão pública.

Reconhecer a necessidade de tratar essas questões e buscar reduzir os vácuos de diálogos é importante, pois contribui para que as atividades e prioridades da Ouvidoria sejam definidas de modo mais objetivo.

Exposto o intento da apresentação do projeto de resolução, esperamos poder contar com a imprescindível colaboração de Vossas Excelências para aprovação do projeto em epígrafe.

Sala das sessões,.....de 2025.

Danylo Acioli
VEREADOR/PRESIDENTE