



CÂMARA MUNICIPAL DE ARAUCÁRIA

ESTADO DO PARANÁ
Edifício Vereador Pedro Nolasco Pizzato

RESOLUÇÃO Nº 95, DE 19 DE MAIO DE 2026

Institui e regulamenta, no âmbito da Câmara Municipal de Araucária, a organização e o funcionamento da Ouvidoria Legislativa, e dá outras providências.

A Câmara Municipal de Araucária, Estado do Paraná, aprovou e eu, Presidente, promulgo a seguinte Resolução:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Resolução regulamenta a organização e o funcionamento do serviço de Ouvidoria Legislativa e os procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito da Câmara Municipal de Araucária.

Art. 2º Por intermédio de canais de atendimento, os usuários dos serviços públicos disponibilizados pela Câmara Municipal de Araucária poderão apresentar solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões.

Art. 3º A Câmara Municipal de Araucária disponibilizará ao usuário interessado a possibilidade de encaminhar sua manifestação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos.

§ 1º No atendimento aos usuários dos serviços públicos, o Poder Legislativo Municipal observará a gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, a padronização de procedimentos, e a vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.

§ 2º Para complementar informações ou solicitar esclarecimentos, a comunicação entre o órgão e o interessado poderá ser feita por qualquer meio, preferencialmente eletrônico.



CAPÍTULO II

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 4º A Carta de Serviços ao Usuário apresentará os serviços oferecidos pelo Poder Legislativo, nos termos do art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e será elaborada em linguagem simples, clara, objetiva, concisa e em formato acessível.

Art. 5º A Carta de Serviços ao Usuário deverá conter, no mínimo:

- I** - os serviços disponibilizados pela Câmara Municipal de Araucária;
- II** - os requisitos e documentos que deverão ser apresentados para acessar o serviço pretendido, quando necessários;
- III** - etapas e prazos para a prestação do serviço;
- IV** - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- V** - ordem e tempo de espera estimado de atendimento e procedimentos para receber e responder as manifestações do usuário;
- VI** - os mecanismos de consulta que poderão ser utilizados pelo usuário para acompanhar o andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação;
- VII** - o endereço, horário de funcionamento e expediente, e os canais de atendimento disponibilizados pela Câmara Municipal de Araucária;
- VIII** - informações sobre contato de todos os setores e departamentos da Câmara Municipal de Araucária.

Art. 6º A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no *site* oficial da Câmara Municipal de Araucária.



CAPÍTULO III

DA OUVIDORIA LEGISLATIVA

Seção I

Da Organização e Funcionamento

Art. 7º A Ouvidoria Legislativa será exercida pelo Ouvidor Legislativo com a finalidade de cumprir as atribuições definidas pelo art. 13 da Lei Federal nº 13.460, de 2017, e nesta Resolução.

Art. 8º O Ouvidor Legislativo será um servidor público efetivo, designado através de portaria pela Comissão Executiva da Câmara Municipal de Araucária.

§ 1º O servidor designado para atuar como Ouvidor Legislativo da Câmara Municipal perceberá gratificação nos termos da Lei Municipal nº 3.184, de 26 de outubro de 2017, ou outra que vier a lhe substituir.

§ 2º 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 do Paraná, pelo Tribunal de Contas da União 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 crime contra a dignidade sexual;

e) por crime que envolva violência doméstica e familiar contra a mulher;

f) por crime de injúria racial e de racismo;

g) por prática de ato de improbidade administrativa.



§ 3º O servidor que vier a ter, contra si, a aplicação de qualquer das penalidades previstas no § 2º deste artigo ficará automaticamente afastado da Ouvidoria.

§ 4º Também não poderá ser nomeado como Ouvidor Legislativo, sob pena de violação ao princípio da segregação de funções, os titulares dos seguintes cargos e funções públicas: Coordenadores, Chefes de Departamento ou Diretores.

Art. 9º O Ouvidor Legislativo, no exercício de suas funções, deverá guardar sigilo referente a informações levadas a seu conhecimento nos casos em que a lei e o usuário expressamente o requerer.

Art. 10. A Ouvidoria Legislativa deverá dialogar diretamente com os demais setores e servidores da Câmara Municipal de Araucária, e receberá destes o apoio necessário para o atendimento de todas as manifestações, dentro dos prazos estabelecidos nesta Resolução.

Art. 11. São deveres da Ouvidoria Legislativa:

I - facilitar e incentivar o acesso do cidadão aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

II - promover a interlocução efetiva visando o aperfeiçoamento da prestação dos serviços, propondo medidas para a defesa dos direitos dos cidadãos;

III - acompanhar as atualizações da Carta de Serviços ao Usuário;

IV - definir, em conjunto com a Comissão Executiva, metodologia padrão para aferir o nível de satisfação do usuário;

V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário;

VI - propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos ofertados pelo Poder Legislativo;

VII - promover o intercâmbio de informações e manifestações com outras Ouvidorias Legislativas.



Art. 12. A Ouvidoria Legislativa deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações colhidas das manifestações encaminhadas pelos usuários, apontar falhas encontradas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos.

Seção II

Da Manifestação do Usuário

Art. 13. A manifestação do usuário será dirigida à Ouvidoria Legislativa e conterá a identificação do requerente.

§ 1º As manifestações que não contiverem a identificação do usuário serão desconsideradas e arquivadas, ressalvados os casos em que o usuário solicitar o anonimato.

§ 2º A Ouvidoria Legislativa poderá receber e coletar informações do usuário, com a finalidade de avaliar a prestação dos serviços públicos, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades, com o respectivo encaminhamento aos setores competentes, sempre que cabível.

§ 3º A manifestação que constituir comunicação de irregularidade será enviada ao Presidente do Legislativo para que este determine sua apuração, se entender adequado, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Art. 14. A manifestação poderá ser apresentada por qualquer usuário, pessoa física ou jurídica, por meio dos seguintes canais:

- I - presencial;
- II - eletrônico (sistema informatizado ou formulário no *site* oficial);
- III - correio eletrônico (*e-mail*);
- IV - outros meios disponibilizados pela Câmara Municipal.

§ 1º A manifestação poderá versar sobre:

- I - reclamação;
- II - denúncia;
- III - sugestão;



IV - elogio;

V - solicitação.

§ 2º Sempre que apresentada verbalmente, a manifestação será reduzida a termo pela Ouvidoria Legislativa.

§ 3º Todas as manifestações recebidas serão:

I - registradas em sistema próprio ou livro específico;

II - classificadas quanto ao tipo, assunto e setor envolvido;

III - numeradas com protocolo individual.

§ 4º O usuário receberá comprovante de registro da manifestação, contendo:

I - número do protocolo;

II - data do recebimento;

III - canal utilizado;

IV - prazo estimado para resposta.

Art. 15. Recebida a manifestação, a Ouvidoria Legislativa procederá à análise preliminar e, se necessário, a encaminhará aos setores responsáveis para que prestem as informações ou adotem providências cabíveis.

§ 1º A análise preliminar verificará:

I - a clareza da demanda;

II - a competência da Câmara Municipal;

III - a existência de informações mínimas para seu tratamento.

§ 2º Caso a manifestação:

I - não seja de competência da Câmara Municipal, o usuário será orientado sobre qual o órgão competente para receber a demanda;

II - necessite de complementação, a Ouvidoria Legislativa solicitará informações adicionais ao usuário.

§ 3º Os setores responsáveis deverão devolver a manifestação à Ouvidoria com a resposta pertinente no prazo de vinte dias úteis, contado da data de recebimento do pedido no setor, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.



§ 4º Os setores da Câmara Municipal deverão prestar as informações solicitadas com prioridade, respeitando os prazos legais.

§ 5º O não cumprimento do prazo previsto no § 3º deste artigo deverá ser comunicado ao Presidente da Câmara Municipal.

Art. 16. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria Legislativa solicitará a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de trinta dias úteis, contado da data do recebimento do pedido pelo usuário.

§ 1º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no art. 18 desta Resolução, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 2º A falta de complementação da informação pelo usuário-requerente no prazo estabelecido no *caput* deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 17. Após recebimento, autuação, análise e classificação da manifestação, a Ouvidoria Legislativa procederá ao seguinte encaminhamento:

I - elogio: será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata, se houver;

II - reclamação: será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público legislativo;

III - sugestão: será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público legislativo, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida;

IV - solicitação: será encaminhada ao setor ou departamento correspondente à realização da prestação do serviço;

V - denúncia: sendo hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios, será encaminhada à Presidência.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.



Art. 18. A manifestação do usuário deverá ser respondida preferencialmente por meio eletrônico, no prazo de trinta dias, contados da data do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 19. A Ouvidoria Legislativa 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 Legislativo deverá arquivá-la, fundamentando sua decisão, que será disponibilizada para acesso público, no canal da Ouvidoria Legislativa junto ao *site* da Câmara Municipal.

Art. 20. A Ouvidoria Legislativa acompanhará o andamento da manifestação junto ao setor responsável, monitorando:

- I - cumprimento dos prazos;
- II - qualidade da resposta apresentada;
- III - adoção de providências corretivas, quando cabíveis.

Art. 21. A Ouvidoria Legislativa poderá:

- I - solicitar esclarecimentos adicionais;
- II - recomendar ajustes ou melhorias nos serviços;
- III - promover mediação entre o usuário e a unidade responsável.

Art. 22. É vedada a cobrança de qualquer valor referente aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos para a reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

Parágrafo único. A cobrança de que trata o *caput* deste artigo será dispensada quando o usuário comprovar carência financeira, por meio de documentos oficiais ou declaração própria, apresentados até a retirada ou envio do material.

Art. 23. A Ouvidoria Legislativa e os setores envolvidos na manifestação assegurarão 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, de 18 de novembro de 2011.



CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 24. A Presidência da Câmara Municipal assegurará autonomia à Ouvidoria Legislativa, mediante apoio logístico, tecnológico, administrativo e operacional necessários ao desempenho de suas atividades.

Art. 25. Deverá ser designado um servidor suplente para o Ouvidor Geral, que responderá e atenderá as demandas na sua ausência.

Art. 26. A Comissão Executiva ou a Unidade de Controle Interno poderão editar normas regulamentadoras complementares por meio de ato próprio, se necessário.

Art. 27. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Araucária, 19 de maio de 2026.

EDUARDO RODRIGO DE CASTILHOS
Presidente

