

ESTADO DO PARANÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE RANCHO ALEGRE D' OESTE

CÂMARA MUNICIPAL DE RANCHO ALEGRE D'OESTE
RESOLUÇÃO Nº292/09/2026

Dispõe sobre a criação, a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria Parlamentar e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Câmara Municipal de Rancho Alegre D'Oeste.

A CÂMARA MUNICIPAL DE RANCHO ALEGRE D'OESTE APROVOU E EU, **JOSÉ ANTONIO ZANUTO**, PRESIDENTE INTERINO, PROMULGO A SEGUINTE RESOLUÇÃO.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. A Ouvidoria Parlamentar e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Câmara Municipal de Rancho Alegre D'Oeste é criada e organizada nos termos desta Resolução, tendo seu funcionamento vinculado a sua Presidência.

Art. 2º. A Ouvidoria Parlamentar e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) são órgãos 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, bem como pedidos de informações desde que relacionados ao funcionamento e assuntos da Câmara Municipal de Rancho Alegre D'Oeste.

CAPÍTULO II

DA OUVIDORIA PARLAMENTAR

Art. 3º. São atribuições da Ouvidoria Parlamentar:

I - promover a participação do cidadão, junto à Câmara Municipal 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;

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;

IV - receber, examinar e encaminhar aos órgãos competentes as reclamações ou representação de pessoas físicas ou jurídicas sobre funcionamento ineficiente dos serviços legislativos e administrativos, violação ou qualquer forma de discriminação atentatória aos direitos e liberdades fundamentais dos cidadãos, ilegalidade ou abuso do poder e atos praticados por membros do Poder Legislativo Municipal;

V - propor medidas para sanar as violações, as ilegalidades ou os abusos constatados;

VI - propor à Mesa Diretora as medidas necessárias a regularização dos trabalhos administrativos e legislativos, bem como o aperfeiçoamento da organização;

VII - propor à Mesa Diretora, quando cabível, a abertura de sindicância ou inquérito destinado a apurar irregularidades administrativas de que tenha conhecimento;

VIII - solicitar à Mesa Diretora que encaminhe aos outros Poderes do Município, Estado, ao Tribunal de Contas do Estado, à Polícia Federal, ao Ministério Público ou a outro órgão competente, as denúncias recebidas que necessitem de esclarecimentos ou sobre as quais devam se manifestar;

IX - responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências adotadas pelo Poder Legislativo sobre procedimentos administrativos e legislativos do seu interesse;

X - realizar audiências com segmentos da sociedade civil.

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;
d) mau funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da Câmara Municipal.

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.

§ 1º. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

Art. 5º. A Ouvidoria Parlamentar será composta por servidor designado para o cumprimento das atividades pertinentes, sob a coordenação de um Ouvidor-Geral, que será designado pelo Presidente da Câmara Municipal, dentre os vereadores da Casa, com mandato de até dois anos, admitindo-se uma recondução.

§ 1º. O Presidente da Câmara poderá designar um vereador como Ouvidor-Substituto, que assumirá as funções do Ouvidor-Geral em seus impedimentos e ausências.

§ 2º. O servidor designado na forma do caput deste artigo ficará responsável pelo gerenciamento técnico do Sistema de Informações ao Cidadão e atenderá às demais atribuições indicadas pelo Ouvidor-Geral, relacionadas 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 20 (vinte) 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;

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 semestral e anual das atividades da Ouvidoria para encaminhamento à Mesa Diretora, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;
 - X - incentivar e propiciar aos servidores da Ouvidoria oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento de suas atividades;
 - XI - propor ao Presidente da Câmara Municipal a celebração de convênios ou parcerias com entidades afins e de interesse da Ouvidoria;
 - XII - propor ao Presidente da Câmara Municipal a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria.
 - XIII - orientar e esclarecer a população sobre os seus direitos;
 - XIV - difundir amplamente os direitos individuais e de cidadania, bem como as finalidades da ouvidoria e os meios de se recorrer a este órgão;
 - XV - apresentar anualmente relatório circunstanciado das atividades e dos resultados obtidos à Câmara Municipal.
- Parágrafo único. Todos os dados colhidos deverão ser mantidos em sigilo, pelo Ouvidor, inclusive após do exercício da sua função.

CAPÍTULO III

DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC)

Art. 8º. O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) da Câmara Municipal funcionará vinculado à Ouvidoria Parlamentar.

Art. 9º. O gerenciamento técnico do Sistema de Informações ao Cidadão ficará sob a responsabilidade exclusiva do servidor designado para atuar na Ouvidoria Parlamentar.

Parágrafo único. Caberá à Ouvidoria Parlamentar processar os pedidos de acesso à informação e atuar ativamente para disponibilizar as informações de interesse público.

CAPÍTULO IV

DOS CANAIS DE ATENDIMENTO E DO PROCEDIMENTO

Seção I

Do Pedido de Acesso

Art. 10. A Câmara Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria para manifestações entre outros e aos pedidos de informação por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - acesso exclusivo por meio da página eletrônica da Câmara Municipal de Rancho Alegre D'Oeste na internet, contendo formulário específico;

II - telefone específico;

III - serviço de atendimento pessoal;

IV - recebimento de manifestações, por meio de correio ou outro meio identificado para esse fim.

§ 1º. A manifestação ou o pedido de informações será dirigida à Ouvidoria Parlamentar e conterà a identificação do requerente e a especificação da informação desejada.

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

§ 3º. São proibidas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações ou do pedido de informação.

§ 4º. A manifestação ou o pedido de informação 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 sigredo do Ouvidor-Geral, as informações recebidas, cabendo, à Câmara, disponibilizar uma sala específica 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 a complementação das informações, caso, ao seu juízo, sejam insuficientes.

§ 9º. O órgão competente da Câmara deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.

I - Não sendo possível conceder o acesso imediato, a Ouvidoria Parlamentar, com o apoio dos setores internos, deverá, em prazo não superior a 20 (vinte) dias (conforme art. 11, § 1º da Lei nº 12.527/2011):

a - comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

b - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou

c - comunicar que não possui a informação, indicando, se for do seu conhecimento, o órgão ou entidade que a detém.

Seção II

Dos Recursos

Art. 11 - No caso de indeferimento, total ou parcial, da manifestação quando for o caso, do acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o requerente interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias, a contar da sua ciência.

II - O recurso de que trata o caput deverá ser apresentado preferencialmente por meio dos mesmos canais de atendimento disponibilizados para o pedido inicial.

III - O recurso será dirigido ao Presidente da Câmara Municipal, que atuará como instância recursal, devendo proferir decisão e manifestar-se ao requerente no prazo de 5 (cinco) dias.

IV - Aplicam-se à fase recursal, de forma subsidiária, as demais disposições e os prazos de recurso previstos na Lei Federal nº 12.527/2011.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 12. A quantidade de manifestações ou pedido de informações recebidas será controlada pelo Ouvidor-Geral, detalhando-as por elogios, denúncias, solicitações, reclamações, sugestões e pedidos de informações, sendo elaborado relatório de gestão, anualmente, pela Ouvidoria Parlamentar, para encaminhamento à Presidência.

Art. 13. 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. 14. A Presidência da Câmara Municipal assegurará autonomia à Ouvidoria Parlamentar, disponibilizando espaço físico e a infraestrutura de apoio necessárias ao exercício das atribuições, mediante apoio logístico, tecnológico, administrativo e operacional necessários ao desempenho de suas atividades.

Art. 15. A Mesa da Câmara Municipal poderá editar outros atos necessários a fiel execução das medidas previstas na presente Resolução.

Art. 16. Subsidiariamente ao disposto nesta Resolução, deverão ser observadas também as Leis Federais e o Regimento Interno da Câmara Municipal de Rancho Alegre D'Oeste.

Art. 17. Esta Resolução entra em vigor na data sua publicação.

EDÍFICIO DA CÂMARA MUNICIPAL

Rancho Alegre D'Oeste-PR, em 15 de maio de 2026.

JOSÉ ANTONIO ZANUTO

Presidente Interino

ANTONIO AMARO ALVES

1º Secretário

Publicado por:

Ivanildo Divino Ferreira

Código Identificador:B49539E0

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Paraná
no dia 19/05/2026. Edição 3532

A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita
informando o código identificador no site:

<https://www.diariomunicipal.com.br/amp/>