



# ESTADO DO PARANÁ

## Município de Rio Bonito do Iguçu

### Câmara Municipal



**RESOLUÇÃO Nº 179/2026 DE 05 DE MAIO DE 2026.**

**SÚMULA:** Regulamenta o funcionamento da Ouvidoria e Canal de Comunicação no âmbito da Câmara Municipal de Rio Bonito do Iguçu, estado do Paraná.

A Mesa Executiva da Câmara Municipal de Rio Bonito do Iguçu, Estado do Paraná, promulga a seguinte Resolução:

#### CAPÍTULO I – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Resolução regulamenta, no âmbito do Poder Legislativo Municipal, procedimentos para utilização da Ouvidoria e Canal de Comunicação junto a Câmara Municipal de Rio Bonito do Iguçu, normatizando:

- I - Seu funcionamento;
- II - Canais de entrada (físico e digital);
- III - Prazos de resposta;
- IV - Acompanhamento de manifestação;
- V - Publicação de relatórios.

Art. 2º A Ouvidoria é instrumento de relacionamento entre a Câmara Municipal e a sociedade, responsável pelo recebimento, análise e resposta das manifestações.

I - As manifestações abrangem reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

II – O usuário é a pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

III – O serviço público é a atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública.

IV – A Administração pública é o órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública.

V – O Agente Público é quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração.

Art. 3º São objetivos da Ouvidoria:

- I - Aproximar a instituição dos cidadãos;
- II - Melhorar a qualidade dos serviços;
- III - Aumentar a transparência e prestação de contas;



# ESTADO DO PARANÁ

## Município de Rio Bonito do Iguaçu

### Câmara Municipal



- IV - Corrigir falhas e irregularidades;
- V - Identificar oportunidades de melhoria.

Art. 4º São direitos do cidadão:

- I - Apresentar manifestações sem identificação (anonimato garantido);
- II - Receber resposta em prazo estabelecido;
- III - Acompanhar o status de sua manifestação;
- IV - Recurso em caso de insatisfação;
- V - Proteção contra represálias.

#### CAPÍTULO II – DA ESTRUTURA E RESPONSÁVEIS

Art. 5º A Câmara Municipal deverá designar formalmente mediante ato do Presidente um(a) servidor(a) público(a) para atuar como Ouvidor(a) junto a Câmara Municipal.

Art. 6º São atribuições do Ouvidor:

- I - Receber manifestações pelos diversos canais;
- II - Triagem e classificação das manifestações;
- III - Encaminhamento aos setores responsáveis;
- IV - Acompanhamento de prazos;
- V - Resposta ao solicitante;
- VI - Relatório anual;
- VII - Propor melhorias institucionais.

Art. 7º A Câmara Municipal deverá instituir uma Comissão de Análise que atuará quando provocada pelo Ouvidor e será formada por:

- I - Ouvidor(a) (coordenador);
- II - Dois vereadores (bancadas diferentes).

Art. 8º A Comissão se reunirá semestralmente para análise das manifestações independentemente de provocação.

#### CAPÍTULO III – DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Art. 9º A Câmara Municipal de Rio Bonito do Iguaçu contará com os seguintes canais de entrada para o registro e entrega das manifestações:

I - Portal Eletrônico

- a) Formulário no site da Câmara disponível 24 horas por dia;
- b) Possibilidade de anexar documentos;
- c) Confirmação automática de recebimento;
- d) Acompanhamento on-line da resposta.

II - Presencial



# ESTADO DO PARANÁ

## Município de Rio Bonito do Iguaçu

### Câmara Municipal



- a) Sala de atendimento presencial da Câmara;
- b) Pelo servidor designado para essa finalidade;
- c) Horário: 07:30h às 11:30h e das 13:00h às 17:00h de segunda a sexta-feira.

Parágrafo Único. O solicitante deverá trazer sua manifestação previamente pronta para a qual será gerado um número de protocolo.

#### III – Telefone

Central de atendimento para informações (42) 92000-7729.

#### IV - Correio Eletrônico

E-mail: [ouvidoria@cmrbi.pr.gov.br](mailto:ouvidoria@cmrbi.pr.gov.br)

Art. 10 Fica garantido o anonimato em todos os canais de atendimento.

Art. 11 As manifestações anônimas serão identificadas por número de protocolo para acompanhamento.

### CAPÍTULO IV – DA CLASSIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES E FLUXO DE ATENDIMENTO

Art. 12 As manifestações serão classificadas em:

- I - RECLAMAÇÃO: insatisfação com serviço ou atendimento;
- II - SUGESTÃO: ideia ou proposta de melhoria;
- III - ELOGIO: aprovação de serviço ou atendimento;
- IV - DENÚNCIA: apontamento de irregularidade ou ilegalidade;
- V - SOLICITAÇÃO: pedido de informação ou ação;
- VI - CRÍTICA: avaliação negativa fundamentada;
- VII - DÚVIDA: esclarecimento sobre procedimentos.

Art. 13 O servidor Ouvidor ficará responsável pela recepção, triagem, encaminhamento aos setores responsáveis, assim como devolutiva de resposta conclusiva às manifestações, conforme classificação de atendimento:

- I - Reclamações sobre a Câmara: Ouvidoria mais setor responsável;
- II - Denúncias: Ouvidoria mais Comissões Competentes, Especial e de Inquérito;
- III – Sugestões, elogios e críticas: Ouvidoria mais Mesa Diretiva da Câmara;
- IV- Solicitação de informações e dúvidas: Ouvidoria mais setor responsável mais SIC (se for acesso à informação).

### CAPÍTULO V – DOS PRAZOS DE RESPOSTA

Art. 14 Os prazos para resposta final ao usuário observarão as seguintes disposições, a contar do registro e tipo:

- I – Manifestações de ouvidoria, compreendendo reclamações, sugestões, elogios, críticas e solicitações diversas que não envolvam pedido formal de acesso à informação: prazo de até 30 (trinta) dias,



# ESTADO DO PARANÁ

## Município de Rio Bonito do Iguaçu

### Câmara Municipal



contados do registro da manifestação, prorrogável, uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa, com comunicação ao usuário;

II – Pedidos de acesso à informação, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011: prazo de até 20 (vinte) dias, contados do registro do pedido, prorrogável, uma única vez, por até 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, com comunicação ao requerente;

III – denúncias: deverão ser imediatamente encaminhadas ao setor competente para apuração, assegurada resposta ao usuário no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do registro, prorrogável, uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa, com comunicação ao usuário.

Parágrafo Único. Os procedimentos específicos relativos ao tratamento de denúncias observarão o disposto no Capítulo VIII desta Resolução.

Art. 15 A contagem dos prazos dar-se-á da seguinte forma:

- I - Começa no dia útil seguinte ao recebimento;
- II - Exclui sábados, domingos e feriados;
- III - Pode ser prorrogado por uma única vez por mais 30 dias, de forma justificada.

Art. 16 A formalização da resposta será:

- I - Por escrito;
- II - Através do canal utilizado;
- III - Com número de protocolo;
- IV - Clara e fundamentada.

#### CAPÍTULO VI – DO ACOMPANHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO

Art. 17 Ficam estabelecido os meios para que o usuário após o registro, possa acompanhar o trâmite de sua manifestação, através de:

- I - Portal eletrônico;
- II - E-mail de informação automática.

Art. 18 Status da manifestação:

- I – Recebida;
- II – Encaminhada;
- III - Em análise;
- IV – Respondida.

#### CAPÍTULO VII – DOS RECURSOS E INSATISFAÇÃO

Art. 19 O demandante poderá entrar com pedido de recurso em caso de:

- I - Insatisfação com resposta;
- II - Atraso na resposta;
- III - Falta de resposta;



# ESTADO DO PARANÁ

## Município de Rio Bonito do Iguaçu

### Câmara Municipal



IV - Resposta incompleta.

Art. 20 O recurso será recebido pelo servidor ouvidor, revisto e se for o caso reencaminhado ao setor responsável e respondido no prazo final de até 10 dias úteis após resposta, devendo conter decisão fundamentada.

#### CAPÍTULO VIII – DAS DENÚNCIAS

Art. 21 As denúncias de irregularidades serão:

- I - Registradas confidencialmente;
- II - Analisadas por Comissão Competente e se for o caso por Comissão Especial ou ainda Comissão de Inquérito nos termos e prazos legais e regimentais;
- III - Encaminhadas a órgãos competentes (MP, TCE) se necessário;
- IV - Acompanhadas de resposta ao denunciante (mantendo sigilo).

Art. 22 O prazo de resposta de denúncias poderá ser estendido em 30 dias, podendo ainda ser estendido por natureza da investigação até manifestação do setor em que esteja, suspendendo neste caso específico os prazos desta Resolução.

#### CAPÍTULO IX – DO RELATÓRIO

Art. 23 O servidor ouvidor emitirá relatório anual de gestão da ouvidoria, devendo conter:

- I - Número de manifestações recebidas;
- II - Classificação das manifestações;
- III - Temas mais frequentes;
- IV - Prazos de resposta;
- V - Taxa de satisfação;
- VI - Sugestões de melhoria.

Parágrafo Único. Na eventualidade de não haver manifestação no período deverá ser formalizado ato contendo esta informação.

Art. 24 O relatório anual será:

- I - Consolidado em janeiro tendo como competência o ano anterior;
- II - Encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria;
- III - Disponibilizado integralmente na internet em seu site oficial.

Art. 25 Os dados das manifestações deverão ser publicados de forma agregada (sem identificação de demandante).

#### CAPÍTULO X – DA SATISFAÇÃO DO CIDADÃO

Art. 26 A Câmara Municipal proporcionará ao usuário do recurso de Ouvidoria manifestar seu nível de satisfação em relação ao atendimento, para avaliar:

- I - Qualidade da resposta;



# ESTADO DO PARANÁ

## Município de Rio Bonito do Iguaçu

### Câmara Municipal



- II - Clareza das informações;
- III - Prazo de atendimento;
- IV - Atitude do servidor;
- V - Sugestões de melhoria.

#### CAPÍTULO XI – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 27 A Câmara Municipal proporcionará treinamento especializado, oferecido anualmente aos responsáveis pelo atendimento a Ouvidoria e Canal de Comunicação.

Art. 28 Esta política será revisada sempre que necessário conforme indicadores.

Art. 29 Fica terminantemente proibida a exigência de explicitação de motivos detalhados ou razões de interesse da manifestação.

Art. 30 As manifestações via Ouvidoria terão proteção contra represálias garantida por lei.

Art. 31 O servidor responsável pela ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

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

Gabinete do Presidente da Câmara Municipal de Rio Bonito do Iguaçu-Pr., em 05 de maio de 2026.

EDSON RODRIGO CAMARGO  
Presidente

JUCIMAR PÉRICO  
Vice-presidente

LUIZ ANDRÉ MOREIRA  
1º Secretário

JARDEL RITTER  
2º Secretário