CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Rua João Alves Ferreira, nº. 44 - CEP - 86880-093

e-mail: protocolo@cmariranhadoivai.pr.gov.br

Fone/fax - 43-3433-1220 – ARIRANHA DO IVAÍ – PR

CNPJ: 02.088.628/0001-16

PUBLICADO
Jornal: Diário Oficial
Edição: 3138 Página: 253/274
Data: 10/11/2026

RESOLUÇÃO Nº 020/2026

Regulamenta a estrutura, as atribuições e os procedimentos da Ouvidoria da Câmara Municipal de Ariranha do Ivaí, Estado do Paraná, bem como os canais de comunicação destinados ao recebimento e tratamento das manifestações dos cidadãos.

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE ARIRANHA DO IVAÍ, ESTADO DO PARANÁ, no uso de suas atribuições legais e regimentais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele promulga a seguinte **RESOLUÇÃO:**

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º A Ouvidoria da Câmara Municipal constitui instrumento permanente de interlocução entre o Poder Legislativo e a sociedade, competindo-lhe receber, registrar, analisar, encaminhar e responder manifestações encaminhadas pelos cidadãos, incluindo elogios, sugestões, solicitações, dúvidas, reclamações, críticas e denúncias.

Art. 2º A atuação da Ouvidoria tem por finalidade:

I - fortalecer a aproximação entre a Câmara Municipal e a população;
II - contribuir para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados;
III - ampliar a transparência administrativa e os mecanismos de prestação de contas;
IV - colaborar na identificação e correção de falhas, inconsistências e irregularidades;
V - estimular a adoção de medidas voltadas à melhoria da gestão institucional.

Art. 3º São garantidos aos usuários da Ouvidoria os seguintes direitos:

I - apresentar manifestações com proteção de sua identidade, quando cabível, e de forma anônima nas hipóteses admitidas por esta Resolução e pela legislação aplicável;
II - ter sua manifestação recebida e registrada, ainda que desacompanhada de justificativa detalhada ou demonstração de interesse específico;
III - receber resposta dentro dos prazos estabelecidos nesta norma;
IV - acompanhar a tramitação e o andamento da manifestação apresentada;
V - apresentar recurso quando discordar da resposta recebida;
VI - ser protegido contra qualquer forma de represália decorrente da utilização dos canais da Ouvidoria.

CAPÍTULO II
DA ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA E DOS RESPONSÁVEIS

Art. 4º A Câmara Municipal designará formalmente servidor público para desempenhar as funções

de:
I - Ouvidor, responsável pela coordenação das atividades da Ouvidoria;
II - **Assistente da Ouvidoria, responsável por auxiliar o Ouvidor;**
III - **Atendente da Ouvidoria, responsável pela interlocução entre a Ouvidoria e o cidadão.**

§ 1º As funções previstas nos incisos I a III poderão ser acumuladas por um mesmo servidor, conforme a estrutura administrativa existente, observadas a compatibilidade das atribuições e as condições necessárias ao adequado funcionamento da Ouvidoria.
§ 2º A designação dos responsáveis será formalizada por Portaria da Presidência da Câmara Municipal, com identificação dos servidores e das respectivas funções, observada a legislação aplicável.
§ 3º A acumulação de funções não autoriza o servidor a participar do julgamento de recurso contra resposta ou decisão que tenha proferido ou de cuja formação tenha participado diretamente.

Art. 5º Compete ao Ouvidor:

I - coordenar e supervisionar o funcionamento da Ouvidoria;
II - receber manifestações encaminhadas pelos diversos canais de atendimento e proceder seu registro imediato em sistema informatizado ou livro de protocolo;
III - realizar a análise preliminar e classificação das demandas;
IV - promover o encaminhamento das manifestações aos setores competentes;
V - acompanhar o cumprimento dos prazos de atendimento;
VI - encaminhar resposta ao cidadão dentro dos prazos estabelecidos;
VII - elaborar relatórios periódicos de acompanhamento das atividades da Ouvidoria;
VIII - sugerir medidas destinadas ao aprimoramento dos serviços e procedimentos institucionais.
IX - assegurar o controle dos registros de recebimento, encaminhamento, prorrogação e resposta das manifestações, inclusive para fins de comprovação do cumprimento dos prazos;
X - supervisionar a disponibilização das informações necessárias ao acompanhamento eletrônico das manifestações pelos respectivos protocolos.

Art. 6º São atribuições do(a) Assistente da Ouvidoria:

I - colaborar na análise inicial e na triagem das manifestações recebidas;
II - realizar a classificação das demandas conforme sua natureza;
III - acompanhar os prazos estabelecidos para atendimento;
IV - auxiliar na elaboração dos relatórios da Ouvidoria;
V - organizar e manter arquivada a documentação pertinente;
VI - prestar apoio no relacionamento entre a Ouvidoria e os cidadãos.
VII - auxiliar na atualização dos registros de andamento e das datas de recebimento, encaminhamento e resposta das manifestações.

Art. 7º Compete ao(à) Atendente da Ouvidoria:

I - recepcionar e orientar os cidadãos de forma cordial;
II - registrar as manifestações recebidas;
III - protocolar documentos e requerimentos apresentados;
IV - prestar informações sobre o andamento das manifestações;
V - disponibilizar as respostas aos interessados quando concluído o atendimento;
VI - contribuir para a manutenção de ambiente adequado e acolhedor ao público.
VII - fornecer ao manifestante o número de protocolo e as orientações necessárias ao acompanhamento eletrônico de sua manifestação.

Art. 8º Os responsáveis pela Ouvidoria deverão assegurar:

I - preservação da identidade do manifestante quando houver solicitação nesse sentido;
II - confidencialidade das informações recebidas;
III - respeito à privacidade e aos direitos do cidadão;
IV - guarda segura dos documentos e registros relacionados às manifestações.

Art. 9º A Comissão de Recursos da Ouvidoria será constituída pelos seguintes membros:

I - 1 (um) integrante da Mesa Diretora, designado pela Presidência da Câmara Municipal, que exercerá a Presidência da Comissão da Comissão de Recursos;
II - 1 (um) Vereador designado pela Presidência da Câmara Municipal; e
III - 1 (um) servidor público da Câmara Municipal designado pela Presidência da Câmara Municipal.

§ 1º O Ouvidor não integrará a Comissão de Recursos da Ouvidoria.
§ 2º Não poderá participar da apreciação de recurso o membro que tenha proferido a resposta ou decisão recorrida, participado diretamente de sua formação ou esteja impedido ou suspeito nos termos da legislação aplicável.
§ 3º Na hipótese de impedimento ou suspeição, será convocado o respectivo substituto, previamente designado pela Presidência.
§ 4º Os integrantes da Comissão de Recursos da Ouvidoria, bem como os substitutos dos integrantes da Comissão, serão designados por Portaria da Presidência.

Art. 10. Compete à Comissão de Recursos da Ouvidoria apreciar e decidir os recursos que lhe forem encaminhados na forma desta Resolução.

§ 1º A Comissão reunir-se-á sempre que necessário para o exercício de suas atribuições.
§ 2º A Comissão deliberará pela maioria dos votos de seus membros.
§ 3º A Comissão exercerá exclusivamente as atribuições previstas nesta Resolução, não lhe competindo exercer funções próprias da Mesa Diretora, das Comissões da Câmara Municipal ou de outros órgãos previstos no Regimento Interno.
§ 4º A atuação da Comissão não substitui nem interfere nos procedimentos de investigação, fiscalização, responsabilização ou de natureza sancionatória cuja instauração ou processamento sejam atribuídos a outro órgão ou autoridade pela Constituição Federal, pela Constituição Estadual, pela

legislação aplicável, pela Lei Orgânica do Município ou pelo Regimento Interno.

CAPÍTULO III
DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE

Art. 11. A Ouvidoria disponibilizará os seguintes meios para recebimento de manifestações:

I - portal eletrônico, por meio de formulário específico disponibilizado no sítio institucional da Câmara Municipal;
II - atendimento presencial;
III - atendimento telefônico;
IV - correio eletrônico;
V - correspondência física.

§ 1º O portal eletrônico permanecerá disponível de forma ininterrupta para acesso dos usuários, ressalvadas as situações de manutenção, falha técnica ou indisponibilidade temporária, e deverá conter:

I - formulário eletrônico conforme modelo constante do Anexo I;
II - ferramenta para anexação de documentos;
III - confirmação automática do recebimento da manifestação;
IV - mecanismo de consulta e acompanhamento do protocolo.
V - campo para descrição da manifestação e indicação dos dados de contato do usuário, quando necessários à resposta;
VI - informações sobre os canais de atendimento, os prazos de resposta e a forma de acompanhamento da manifestação.

§ 2º O atendimento presencial será realizado nos dias e horários de atendimento ao público estabelecidos pela Câmara Municipal, conforme informações divulgadas em seu sítio eletrônico oficial, devendo assegurar:

I - espaço adequado para atendimento ao cidadão;
II - servidor responsável pelo recebimento das manifestações;
III - utilização de formulário padronizado, conforme Anexo II;
IV - emissão de número de protocolo para acompanhamento.

§ 3º O atendimento telefônico será realizado por meio da central de atendimento da Câmara Municipal e deverá disponibilizar:

I - número telefônico ou ramal institucional identificado como canal de atendimento da Ouvidoria;
II - agendamento de atendimento, quando necessário;
III - encaminhamento das manifestações ao Ouvidor;
IV - registro e protocolização das manifestações recebidas, com fornecimento do número de

protocolo ao usuário, quando possível.

§ 4º As manifestações encaminhadas por correio eletrônico deverão ser recebidas por endereço institucional específico da Ouvidoria e contar com:

I - confirmação automática de recebimento;
II - confirmação de leitura, quando tecnicamente possível.

§ 5º Também serão admitidas manifestações encaminhadas por correspondência física ao endereço oficial da Câmara Municipal, observando-se o devido registro e protocolo de recebimento.
§ 6º As manifestações recebidas por qualquer dos canais previstos neste artigo serão registradas em sistema eletrônico de controle ou, excepcionalmente, em registro administrativo próprio, com posterior inserção no sistema eletrônico, quando restabelecida sua disponibilidade.
§ 7º A Câmara Municipal manterá, em página específica de seu sítio institucional, informações atualizadas sobre o endereço para atendimento presencial, os horários de funcionamento, o telefone, o correio eletrônico, o formulário eletrônico e o mecanismo de acompanhamento das manifestações.
§ 8º A indisponibilidade temporária do sistema eletrônico não impedirá o recebimento de manifestações pelos demais canais disponíveis, cabendo à Ouvidoria preservar os registros e observar os prazos aplicáveis.

Art. 12. A identidade do manifestante será protegida nos termos da legislação aplicável, observado o sigilo ou a restrição de acesso quando cabíveis.

§ 1º A denúncia ou comunicação apresentada sem identificação do autor poderá ser recebida como notícia de fato quando contiver elementos mínimos que permitam a verificação de seu objeto.
§ 2º O recebimento de manifestação anônima não confere ao noticiante a condição de interessado em eventual procedimento instaurado nem assegura os direitos cujo exercício dependa de sua identificação.
§ 3º Poderá ser disponibilizado mecanismo que permita o acompanhamento da manifestação anônima mediante número de protocolo, sem identificação do noticiante.

Art. 13. Nenhuma manifestação poderá ser recusada em razão da ausência de justificativa detalhada ou da falta de comprovação de interesse específico do cidadão.

Parágrafo único. Todas as manifestações regularmente apresentadas deverão ser registradas e submetidas ao tratamento previsto nesta Resolução.

CAPÍTULO IV
DO PROCEDIMENTO DE TRAMITAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 14. O tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria observará fluxo administrativo padronizado, aplicável aos atendimentos presenciais e eletrônicos, inclusive às manifestações recebidas por telefone, correio eletrônico e correspondência física, composto pelas seguintes etapas:

I - recebimento e registro da manifestação, de responsabilidade da Ouvidoria, por meio do Atendente ou do servidor designado para essa atividade, sob supervisão do Ouvidor;
II - análise preliminar e classificação, de responsabilidade da Ouvidoria, por meio do Ouvidor, com apoio do Assistente, quando designado;
III - encaminhamento ao setor ou órgão competente, de responsabilidade da Ouvidoria, sob responsabilidade do Ouvidor;
IV - apuração dos fatos e elaboração da resposta pelo setor ou órgão responsável, de responsabilidade deste;
V - acompanhamento dos prazos e cobrança de providências, quando necessário, de responsabilidade da Ouvidoria, sob responsabilidade do Ouvidor, com apoio do Assistente, quando designado;
VI - revisão da resposta elaborada, de responsabilidade da Ouvidoria, sob responsabilidade do Ouvidor;
VII - encaminhamento da resposta ao manifestante, de responsabilidade da Ouvidoria, sob responsabilidade do Ouvidor, com apoio do Atendente, quando designado;
VIII - registro da data de disponibilização ou encaminhamento da resposta e encerramento do atendimento, de responsabilidade da Ouvidoria.

Parágrafo único. A execução das etapas previstas neste artigo observará os procedimentos detalhados no Anexo III desta Resolução.

CAPÍTULO V
DA CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 15. Para fins de registro, controle e encaminhamento, as manifestações recebidas pela Ouvidoria serão classificadas nas seguintes categorias:

I - elogio, quando houver manifestação favorável relacionada ao atendimento prestado, aos serviços executados ou às ações desenvolvidas pela Câmara Municipal;
II - sugestão, quando houver apresentação de proposta, ideia ou recomendação destinada ao aperfeiçoamento dos serviços, procedimentos ou atividades institucionais;
III - solicitação, quando houver pedido de providência, serviço ou informação;
IV - dúvida, quando a manifestação tiver por finalidade obter esclarecimentos sobre normas, procedimentos ou atividades da Câmara Municipal;
V - reclamação, quando houver demonstração de insatisfação em relação a serviço prestado, atendimento recebido ou procedimento adotado;
VI - crítica, quando houver avaliação desfavorável fundamentada acerca de atos, serviços ou condutas institucionais;
VII - denúncia, quando houver comunicação de fato que indique possível irregularidade, ilegalidade ou prática incompatível com o interesse público.

Art. 16. Após sua classificação, as manifestações receberão o encaminhamento adequado de acordo com sua natureza:

I - as reclamações relacionadas às atividades da Câmara Municipal serão encaminhadas simultaneamente à Ouvidoria e ao setor responsável pela matéria;
II - as denúncias serão analisadas pela Ouvidoria e, quando cabível, encaminhadas aos órgãos de controle ou fiscalização competentes;
III - as sugestões serão encaminhadas ao órgão ou setor competente para análise e, quando envolverem matéria legislativa ou providência de competência parlamentar, à Mesa Diretora, à Comissão competente ou ao agente legitimado, conforme o caso;
IV - os pedidos relacionados ao acesso à informação pública serão encaminhados ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), quando se enquadrarem na legislação específica;
V - as críticas apresentadas pelos cidadãos serão avaliadas pela Ouvidoria, podendo subsidiar medidas de aperfeiçoamento institucional.

Parágrafo único. O encaminhamento previsto neste artigo não impede a adoção de providências complementares que se mostrarem necessárias ao adequado tratamento da manifestação.

CAPÍTULO VI
DOS PRAZOS E DAS RESPOSTAS

Art. 17. As manifestações submetidas à Ouvidoria deverão ser respondidas no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contado da data de seu recebimento.

§ 1º Quando a complexidade da matéria justificar, o prazo previsto no *caput* poderá ser prorrogado uma única vez por igual período, mediante decisão fundamentada.
§ 2º Para viabilizar a elaboração da resposta, a Ouvidoria poderá solicitar esclarecimentos, documentos ou informações aos agentes públicos ou setores competentes.
§ 3º As solicitações encaminhadas pela Ouvidoria aos setores internos deverão ser respondidas no prazo máximo de 20 (vinte) dias.
§ 4º O prazo previsto no § 3º poderá ser prorrogado uma única vez por até 20 (vinte) dias, desde que haja justificativa formal apresentada pelo setor responsável e que a prorrogação seja compatível com o prazo de resposta ao manifestante, considerado o tempo necessário à elaboração da resposta conclusiva pela Ouvidoria e observado o disposto no § 6º.
§ 5º A prorrogação prevista no § 1º deverá ser formalizada antes do término do prazo inicial, com registro da justificativa e comunicação ao manifestante, indicando o novo prazo para resposta.
§ 6º A prorrogação do prazo concedido ao setor interno não implicará, automaticamente, a prorrogação do prazo de resposta ao manifestante, que dependerá de decisão própria, na forma do § 1º.
§ 7º O controle dos prazos deverá considerar a data original de recebimento da manifestação, inclusive quando houver encaminhamento entre setores internos, vedado o reinício da contagem em razão dessa movimentação.

Art. 18. A contagem dos prazos estabelecidos nesta Resolução observará as seguintes regras:

I - terá início no primeiro dia útil subsequente ao recebimento da manifestação;

II - será contado em dias corridos;
III - a prorrogação dependerá de justificativa formal devidamente registrada no processo de atendimento.
IV - o registro administrativo identificará a data do recebimento, a data-limite para resposta e, quando houver, a data da prorrogação e o novo prazo de conclusão.

Parágrafo único. A contagem dos prazos observará as regras legais aplicáveis, inclusive quanto ao vencimento em dia sem expediente administrativo.

Art. 19. A resposta encaminhada ao cidadão deverá ser apresentada por escrito, em linguagem clara, objetiva e fundamentada, contendo obrigatoriamente o número de protocolo correspondente à manifestação.

§ 1º Sempre que possível, a resposta será encaminhada pelo mesmo canal utilizado para apresentação da manifestação.
§ 2º Nas manifestações registradas de forma anônima, a resposta será disponibilizada por meio eletrônico ou encaminhada pelos meios de contato eventualmente informados pelo interessado.
§ 3º A resposta deverá conter informações suficientes para permitir ao cidadão compreender as providências adotadas, as razões da decisão proferida e os meios disponíveis para eventual recurso.
§ 4º A Ouvidoria registrará a data de encaminhamento ou disponibilização da resposta conclusiva e manterá o respectivo comprovante, quando disponível, para fins de acompanhamento, controle e comprovação do prazo de atendimento.

CAPÍTULO VII
DO ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 20. O cidadão poderá acompanhar a tramitação de sua manifestação por meio dos canais disponibilizados pela Ouvidoria.

§ 1º O acompanhamento poderá ser realizado:
I - por consulta no portal eletrônico da Câmara Municipal, mediante utilização de número de protocolo e, quando necessário, mecanismo complementar de autenticação;
II - por contato telefônico junto à Ouvidoria;
III - por correio eletrônico, mediante envio de informações automáticas ou solicitação do interessado.

§ 2º Os mecanismos de acompanhamento deverão permitir ao usuário verificar o estágio de processamento da manifestação apresentada.
§ 3º O acompanhamento eletrônico previsto no inciso I do § 1º será disponibilizado diretamente ao manifestante, em página ou ferramenta acessível pelo sítio institucional da Câmara Municipal, independentemente de solicitação de consulta interna à Ouvidoria.
§ 4º O mecanismo eletrônico permitirá a consulta à situação da manifestação pelo número de protocolo fornecido, observadas as medidas de autenticação necessárias à proteção de dados pessoais e informações de acesso restrito.

§ 5º O sítio institucional disponibilizará orientações para utilização do mecanismo de acompanhamento, inclusive quanto à localização do número de protocolo e às formas de acesso.

Art. 21. Todas as manifestações registradas deverão possuir controle de andamento, observando-se os seguintes estágios:

I - recebida;
II - encaminhada;
III - em análise;
IV - respondida.

§ 1º Sempre que houver alteração do status da manifestação, o sistema ou a Ouvidoria deverá promover a comunicação ao interessado pelos meios disponíveis.
§ 2º O controle de andamento deverá conter o registro das datas correspondentes às etapas realizadas e permitir a identificação da situação atual da manifestação.
§ 3º As informações disponibilizadas na consulta eletrônica observarão as restrições legais de acesso, especialmente quanto à identidade do manifestante, ao conteúdo de denúncias e aos dados pessoais de terceiros.

CAPÍTULO VIII
DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

Art. 22. Caberá recurso contra a resposta ou decisão proferida no tratamento da manifestação, nas seguintes hipóteses:

I - insatisfação quanto ao conteúdo da resposta recebida;
II - atraso injustificado na conclusão da manifestação;
III - ausência de resposta no prazo estabelecido nesta Resolução; ou
IV - fornecimento de resposta incompleta ou insuficiente em relação ao objeto da manifestação.

§ 1º O recurso será dirigido ao Ouvidor, que poderá reconsiderar a resposta ou decisão recorrida.
§ 2º Não havendo reconsideração, ou sendo esta apenas parcial, o recurso será encaminhado, de ofício, à Comissão de Recursos da Ouvidoria para decisão quanto à matéria remanescente.

Art. 23. O recurso será apresentado no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da resposta ou decisão impugnada ou, nas hipóteses dos incisos II e III do Art. 22, do término do prazo para conclusão da manifestação.

§ 1º O Ouvidor decidirá sobre a reconsideração no prazo de 5 (cinco) dias úteis.
§ 2º Não reconsiderada integralmente a resposta ou decisão, o recurso será encaminhado à Comissão de Recursos da Ouvidoria, que decidirá a matéria remanescente no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado de seu recebimento.
§ 3º A decisão da Comissão de Recursos da Ouvidoria será escrita e fundamentada e encerrará a

instância administrativa no âmbito da Ouvidoria.
§ 4º A decisão final será comunicada ao recorrente pelos meios de contato disponíveis.

CAPÍTULO IX
DAS DENÚNCIAS

Art. 24. As denúncias relacionadas a possíveis irregularidades ou ilegalidades serão processadas observando-se os seguintes procedimentos:

I - registro da manifestação, com observância das regras de proteção da identidade do denunciante, de sigilo e de restrição de acesso, quando cabíveis;
II - análise preliminar pela Ouvidoria quanto à presença de elementos mínimos que permitam a verificação dos fatos narrados e à definição do encaminhamento cabível;
III - encaminhamento à autoridade ou ao órgão competente para a adoção das providências cabíveis, quando a matéria assim exigir; e
IV - comunicação ao denunciante acerca do encaminhamento ou das providências adotadas, ressalvadas as hipóteses de manifestação anônima, impossibilidade de comunicação ou restrição decorrente de sigilo legal.

§ 1º Quando os fatos narrados puderem dar origem a procedimento sujeito a requisitos ou rito específico, a denúncia será encaminhada à autoridade ou ao órgão competente, observando-se, para eventual instauração, as exigências próprias estabelecidas na Constituição Federal, na Constituição Estadual, na Lei Orgânica do Município, no Regimento Interno e na legislação aplicável.
§ 2º O recebimento da denúncia pela Ouvidoria não implica reconhecimento da procedência dos fatos narrados nem instauração automática de procedimento de investigação, fiscalização, responsabilização ou de natureza sancionatória.
§ 3º Quando a apuração ou a providência cabível exceder as atribuições da Câmara Municipal, a denúncia ou os elementos pertinentes poderão ser encaminhados ao órgão competente, inclusive ao Ministério Público ou ao Tribunal de Contas, conforme o caso.
§ 4º As denúncias, representações e demais manifestações recebidas pela Ouvidoria que envolvam matéria compreendida nas competências das Comissões Permanentes poderão ser encaminhadas à Comissão competente, mediante registro formal, para análise e adoção das providências cabíveis, observados o Regimento Interno e a regulamentação específica do funcionamento das Comissões.

Art. 25. O denunciante fará jus às garantias legais de proteção contra retaliações ou represálias decorrentes da apresentação da denúncia.

Parágrafo único. A proteção prevista neste artigo observará a legislação aplicável e as medidas necessárias à preservação da integridade do denunciante.

Art. 26. O denunciante identificado será comunicado, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, acerca do tratamento e das providências adotadas em relação à denúncia, ressalvadas as informações submetidas a sigilo ou restrição de acesso.

Parágrafo único. O prazo previsto no *caput* refere-se à resposta da Ouvidoria e não se aplica à conclusão de procedimento de investigação, fiscalização ou responsabilização eventualmente instaurado pelo órgão competente.

CAPÍTULO X
DOS RELATÓRIOS DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Art. 27. A Ouvidoria elaborará relatório mensal contendo, no mínimo:

I - quantidade de manifestações recebidas;
II - distribuição das manifestações por categoria;
III - assuntos mais recorrentes;
IV - indicadores relativos ao tempo de resposta;
V - índice de satisfação dos usuários;
VI - propostas e oportunidades de melhoria identificadas.
VII - quantidade de manifestações respondidas dentro do prazo inicial de 30 (trinta) dias;
VIII - quantidade de manifestações com prazo prorrogado, acompanhada da identificação das justificativas formalmente registradas;
IX - quantidade de manifestações respondidas após o prazo inicial, mas dentro do prazo de prorrogação regularmente concedida;
X - quantidade de manifestações respondidas fora dos prazos aplicáveis; e
XI - quantidade de manifestações pendentes de resposta, com indicação daquelas cujo prazo esteja vencido.

§ 1º Para elaboração dos relatórios e comprovação dos prazos de atendimento, a Ouvidoria manterá registro individualizado das manifestações, contendo, no mínimo:

I - número de protocolo;
II - data de recebimento;
III - classificação da manifestação;
IV - setor ou agente responsável pelo tratamento;
V - data-limite para resposta;
VI - data e justificativa da eventual prorrogação;
VII - data de comunicação da prorrogação ao manifestante;
VIII - data de encaminhamento ou disponibilização da resposta conclusiva; e
IX - situação do atendimento quanto ao cumprimento do prazo aplicável.

§ 2º Os registros individualizados poderão ser mantidos em sistema informatizado ou em instrumento administrativo de controle, desde que permitam verificar a integridade das informações e a correspondência entre o protocolo, as datas e os documentos de atendimento.
§ 3º Os relatórios destinados à divulgação pública apresentarão informações consolidadas, preservados os dados pessoais e as informações legalmente protegidas.
§ 4º O relatório de controle dos prazos poderá integrar o relatório mensal ou constituir documento

complementar, conforme modelo administrativo adotado pela Câmara Municipal.

Art. 28. Será elaborado relatório anual consolidado das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

§ 1º O relatório será consolidado durante o mês de janeiro do exercício subsequente.
§ 2º O documento deverá ser apresentado em sessão plenária.
§ 3º O relatório anual será disponibilizado no sítio eletrônico oficial da Câmara Municipal.
§ 4º O conteúdo deverá contemplar análise dos dados históricos e das tendências verificadas no período.

Art. 29. Quando as manifestações forem apresentadas sem identificação do usuário, os dados estatísticos correspondentes serão divulgados apenas de forma consolidada e agregada, vedada qualquer forma de individualização.

CAPÍTULO XI
DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Art. 30. A Ouvidoria promoverá pesquisa de satisfação junto aos usuários que tenham disponibilizado meios de contato, com a finalidade de avaliar a qualidade do atendimento prestado.

Parágrafo único. A pesquisa deverá contemplar, entre outros, os seguintes aspectos:

I - qualidade da resposta fornecida;
II - clareza das informações apresentadas;
III - observância dos prazos de atendimento;
IV - postura e cordialidade dos agentes envolvidos;
V - sugestões para aperfeiçoamento dos serviços.

Art. 31. Os resultados das pesquisas de satisfação serão divulgados semestralmente por meio dos canais oficiais da Câmara Municipal.

Parágrafo único. Os dados divulgados deverão preservar a identidade dos participantes e servirão de subsídio para aprimoramento das atividades da Ouvidoria.

CAPÍTULO XII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 32. A Câmara Municipal promoverá ações permanentes de capacitação destinadas aos servidores e agentes envolvidos nas atividades de atendimento ao cidadão.

Parágrafo único. Os treinamentos deverão abranger temas relacionados à Ouvidoria, atendimento ao público, transparência, comunicação institucional e demais assuntos correlatos.

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Rua João Alves Ferreira, nº. 44 - CEP - 86880-093

e-mail: protocolo@cmariranhadoivai.pr.gov.br

Fone/fax - 43-3433-1220 – ARIRANHA DO IVAÍ – PR

CNPJ: 02.088.628/0001-16

Art. 33. A política de Ouvidoria instituída por esta Resolução será submetida à avaliação anual, considerando-se os indicadores de desempenho, os relatórios produzidos e as necessidades de aperfeiçoamento identificadas.

Parágrafo único. Sempre que necessário, poderão ser promovidas revisões normativas e operacionais destinadas à melhoria dos serviços.

Art. 34. As manifestações que caracterizem pedido de acesso à informação serão encaminhadas ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e processadas de acordo com a legislação de acesso à informação e a regulamentação específica da Câmara Municipal.

Parágrafo único. O encaminhamento ao SIC será comunicado ao interessado e não implicará duplicidade de procedimentos.

Art. 35. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete da Presidência da Câmara Municipal de Ariranha do Ivaí/PR, aos dez dias do mês de novembro do ano de dois mil e vinte e seis (10/11/2026).

Idemar José Beleti
Presidente

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Rua João Alves Ferreira, nº. 44 - CEP - 86880-093

e-mail: protocolo@cmariranhadoivai.pr.gov.br

Fone/fax - 43-3433-1220 – ARIRANHA DO IVAÍ – PR

CNPJ: 02.088.628/0001-16

ANEXO I

MODELO DE FORMULÁRIO – ATENDIMENTO ELETRÔNICO

OBS.: Modelo destinado à implementação no sítio institucional da Câmara Municipal.

1. IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE (quando aplicável)

Nome: _____.

E-mail: _____.

Telefone para contato (opcional): _____.

☐ **Manifestação sem identificação**

☐ **Solicito a proteção da minha identidade, nos termos da legislação aplicável.**

ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO: A identificação será solicitada apenas quando necessária ao tratamento da manifestação ou ao exercício de direito que dependa da identificação. A ausência de CPF, RG ou endereço completo não impedirá o registro da manifestação.

2. TIPO DE MANIFESTAÇÃO

☐ Elogio ☐ Sugestão ☐ Solicitação ☐ Dúvida

☐ Reclamação ☐ Crítica ☐ Denúncia

3. ÁREA DE ATENDIMENTO

☐ Ouvidoria

☐ Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) - *para solicitação de acesso à informação pública.*

4. DESCRIÇÃO DA MANIFESTAÇÃO

4.1. Assunto: _____

_____.

4.2. Descrição: _____

_____

_____

_____

_____.

5. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

[Campo para anexação de arquivos, quando necessários.]

6. INFORMAÇÕES SOBRE O ATENDIMENTO

a) Não é necessário apresentar justificativa jurídica, demonstrar interesse específico ou explicar os motivos pessoais da manifestação

b) Após o envio, será fornecido número de protocolo para acompanhamento eletrônico, observadas as regras de proteção das informações.

ReCaptcha: ☐ Não sou um robô

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Rua João Alves Ferreira, nº. 44 - CEP - 86880-093

e-mail: protocolo@cmariranhadoivai.pr.gov.br

Fone/fax - 43-3433-1220 – ARIRANHA DO IVAÍ – PR

CNPJ: 02.088.628/0001-16

Botão: ENVIAR

7. **COMPROVANTE ELETRÔNICO DE RECEBIMENTO**

a) **Número de protocolo:** [gerado pelo sistema]

b) **Data e horário do recebimento:** [gerados pelo sistema]

c) **Endereço eletrônico para acompanhamento:** [link]

d) **Prazo inicial de resposta:** Até 30 dias, observadas as regras de contagem e a possibilidade legal de uma única prorrogação justificada por igual período.

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Rua João Alves Ferreira, nº. 44 - CEP - 86880-093

e-mail: protocolo@cmariranhadoivai.pr.gov.br

Fone/fax - 43-3433-1220 – ARIRANHA DO IVAÍ – PR

CNPJ: 02.088.628/0001-16

ANEXO II

MODELO DE FORMULÁRIO – ATENDIMENTO PRESENCIAL

1. IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE (quando aplicável)

Nome: _____.

E-mail: _____.

Telefone para contato (opcional): _____.

☐ **Manifestação sem identificação**

☐ **Solicito a proteção da minha identidade, nos termos da legislação aplicável.**

ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO: A identificação será solicitada apenas quando necessária ao tratamento da manifestação ou ao exercício de direito que dependa da identificação. A ausência de CPF, RG ou endereço completo não impedirá o registro da manifestação.

2. TIPO DE MANIFESTAÇÃO

☐ Elogio ☐ Sugestão ☐ Solicitação ☐ Dúvida

☐ Reclamação ☐ Crítica ☐ Denúncia

3. ÁREA DE ATENDIMENTO

☐ Ouvidoria

☐ Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) - *para solicitação de acesso à informação pública.*

4. DESCRIÇÃO DA MANIFESTAÇÃO

4.1. Assunto: _____

_____.

4.2. Descrição: _____

_____

_____

_____

_____.

5. DOCUMENTOS APRESENTADOS

[Descrição dos documentos recebidos, quando houver.]

6. REGISTRO DO ATENDIMENTO

a) **Número de protocolo:** _____

b) **Data e horário do recebimento:** ___/___/20___, às ___h___min.

c) **Servidor responsável pelo registro:** _____

d) **Meio indicado para resposta** (quando aplicável): _____

e) **Endereço eletrônico para acompanhamento:** _____

Declaração de orientação: O manifestante foi informado de que não precisa apresentar justificativa jurídica nem comprovar interesse específico para registrar sua manifestação.

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Rua João Alves Ferreira, nº. 44 - CEP - 86880-093

e-mail: protocolo@cmariranhadoivai.pr.gov.br

Fone/fax - 43-3433-1220 – ARIRANHA DO IVAÍ – PR

CNPJ: 02.088.628/0001-16

____ de _____ de 20____.

_____

Assinatura do manifestante (quando possível e pertinente

Servidor responsável pelo atendimento: _____

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Rua João Alves Ferreira, nº. 44 - CEP - 86880-093

e-mail: protocolo@cmariranhadoivai.pr.gov.br

Fone/fax - 43-3433-1220 – ARIRANHA DO IVAÍ – PR

CNPJ: 02.088.628/0001-16

ANEXO III

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRONIZADO PARA TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

O processamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Câmara Municipal obedecerá ao procedimento descrito neste Anexo, observando-se o prazo máximo de 30 (trinta) dias para resposta, admitida uma única prorrogação por igual período mediante justificativa formal e comunicação ao manifestante antes do encerramento do prazo inicial.

ETAPA 1 - RECEBIMENTO E REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO

1. **RESPONSÁVEL**: Ouvidoria, por meio do Atendente ou servidor designado para essa atividade, sob supervisão do Ouvidor.
2. CANAIS OFICIAIS: Portal eletrônico, atendimento presencial, telefone, correio eletrônico e correspondência física.
3. **PROCEDIMENTO**:
   - **3.1. Receber a manifestação apresentada pelo cidadão por qualquer canal;**
   - **3.2. Promover seu registro imediato em sistema informatizado ou livro de protocolo;**
   - **3.3. Cadastrar os dados necessários ao tratamento da demanda:** identificação do manifestante (quando aplicável), descrição, anexos e classificação inicial;
   - **3.4. Registrar eventuais documentos anexados;**
   - **3.5. Verificar a existência de elementos mínimos para análise;**
   - **3.6. Quando se tratar de denúncia, avaliar a necessidade de restrição de acesso às informações;**
   - **3.7. Atribuir número de protocolo à manifestação e registrar a data e o horário de seu recebimento;**
   - **3.8. Fornecer ao manifestante o número de protocolo e as instruções de acompanhamento, quando houver meio de contato disponível;**
   - **3.9. Registrar a manifestação no sistema eletrônico, inclusive quando recebida por telefone, presencialmente, por e-mail ou correspondência física;**
   - **3.10. Em caso de indisponibilidade do sistema, realizar o registro administrativo provisório, preservando a data original de recebimento, e providenciar sua posterior inserção eletrônica.**
4. **PRAZOS INTERNOS**: Registro no recebimento da manifestação, com regularização de eventuais registros provisórios tão logo seja possível.;
5. **OBSERVAÇÃO:** O registro tempestivo é indispensável para o correto controle dos prazos; priorizar casos urgentes.

ETAPA 2 - ANÁLISE PRELIMINAR E CLASSIFICAÇÃO

1. **RESPONSÁVEL**: Ouvidoria, por meio do Ouvidor, com apoio do Assistente, quando designado.
2. **FINALIDADE:** Identificar corretamente a natureza da manifestação e definir o encaminhamento adequado.
3. **PROCEDIMENTO**:

3.1. Analisar integralmente o conteúdo apresentado;
3.2. Verificar a existência de manifestações semelhantes;
3.3. Avaliar urgência, gravidade e impacto institucional;
3.4. Identificar o(s) setor(es)/órgão(s) responsável(is) pelo atendimento;
3.5. Identificar pedidos de acesso à informação pública que devam ser encaminhados ao SIC, com comunicação ao interessado;
3.6. Verificar a necessidade de proteção da identidade do manifestante ou de restrição de acesso ao conteúdo.

4. **CLASSIFICAÇÕES POSSÍVEIS**: Elogios, sugestões, solicitações, dúvidas, reclamações, críticas e denúncias;
5. **PRAZOS INTERNOS**: Até 2 (dois) dias após o registro.
6. **OBSERVAÇÃO:** A correta classificação contribui para a eficiência do atendimento.

ETAPA 3 - ENCAMINHAMENTO AO(S) SETOR(ES)/ÓRGÃO(S) COMPETENTE(S)

1. RESPONSÁVEL: Ouvidoria, sob responsabilidade do Ouvidor.
2. **PROCEDIMENTO**:
   2.1. Encaminhar a manifestação ao(s) setor(es)/órgão(s) competente(s);
   2.2. Fixar prazo máximo de 20 (vinte) dias para resposta;
   2.3. Se a manifestação abranger vários setores/órgãos, fazer a classificação e distribuir a cada um deles;
   2.4. Registrar o encaminhamento realizado;
   2.5. Acompanhar o andamento da solicitação;
   2.6. Registrar a data do encaminhamento, o setor destinatário e o prazo interno de resposta;
   2.7. Observar as restrições de acesso e compartilhar apenas os dados necessários ao tratamento da manifestação.
3. PRAZOS INTERNOS: 1 dia após a análise preliminar e classificação.
4. **OBSERVAÇÃO**: Encaminhamentos incorretos podem comprometer o cumprimento dos prazos.

ETAPA 4 – APURAÇÃO DOS FATOS E ELABORAÇÃO DA RESPOSTA PELO(S) SETOR(ES)/ÓRGÃO(S) COMPETENTE(S)

1. RESPONSÁVEL: Setor(es)/órgão(s) demandado;
2. PROCEDIMENTO:
   3.1. Analisar os fatos apresentados;
   3.2. Realizar verificações administrativas, documentais ou técnicas;
   3.3. Elaborar resposta fundamentada, utilizando linguagem clara e acessível ao cidadão;
   3.4. Encaminhar a resposta à Ouvidoria;
   3.5. Apresentar eventual solicitação de prorrogação antes do encerramento do prazo interno, acompanhada de justificativa formal;
   3.6. Informar à Ouvidoria a data de conclusão da análise e os documentos que fundamentam a resposta.
3. **PRAZOS INTERNOS E PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS**:
   a. **Prazo geral:** Até 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez por até 20 (vinte) dias, desde que a prorrogação seja compatível com o prazo de resposta ao

manifestante, observado o disposto no art. 17, §§ 4º a 7º, desta Resolução;

b. **Solicitação de acesso à informação (Lei nº 12.527/2011):** Encaminhamento ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), para aplicação dos prazos e procedimentos próprios da legislação de acesso à informação e da regulamentação específica da Câmara Municipal.

4. OBSERVAÇÃO: Evitar respostas genéricas ou incompletas, bem como jargões técnicos sem explicação.

ETAPA 5 - ACOMPANHAMENTO DOS PRAZOS E COBRANÇA DE PROVIDÊNCIAS

1. RESPONSÁVEL: Ouvidoria, sob responsabilidade do Ouvidor, com apoio do Assistente, quando designado.
2. PROCEDIMENTO:
   - **2.1. Monitorar diariamente os prazos das manifestações;**
   - **2.2. No 18º dia do prazo original, emitir alerta ou cobrança ao setor/órgão responsável quando identificado risco de atraso;**
   - **2.3. Registrar as providências adotadas;**
   - **2.4. Verificar a necessidade de prorrogação formal do prazo de resposta ao manifestante;**
   - **2.5. Quando cabível, registrar a decisão de prorrogação e comunicar ao manifestante antes do encerramento do prazo inicial;**
   - **2.6. Atualizar a data-limite de resposta, preservando o registro do prazo original.**
3. PRAZO INTERNO DE CONTROLE: No 18º (décimo oitavo) dia ou antes, se houver risco de atraso de cumprimento do prazo legal.
4. OBSERVAÇÃO: O acompanhamento preventivo reduz o risco de descumprimento dos prazos legais.

ETAPA 6 - REVISÃO DA RESPOSTA

1. RESPONSÁVEL: Ouvidoria, sob responsabilidade do Ouvidor.
2. PROCEDIMENTO:
   - **2.1. Verificar se todos os questionamentos foram respondidos;**
   - **2.2. Avaliar a clareza e objetividade do texto;**
   - **2.3. Adequar linguagem excessivamente técnica para que haja compreensão por parte do cidadão;**
   - **2.4. Solicitar complementação, quando necessário;**
   - **2.5. Conferir a correspondência da resposta com o protocolo e o prazo de atendimento;**
   - **2.6. Verificar a necessidade de preservar dados pessoais ou informações legalmente protegidas.**
3. PRAZO INTERNO: Até 2 (dois) dias após o recebimento, respeitado o prazo final de resposta ao manifestante.
4. OBSERVAÇÃO: Realizar uma revisão com qualidade evita o descontentamento do manifestante.

ETAPA 7 - ENCAMINHAMENTO DA RESPOSTA AO MANIFESTANTE

1. RESPONSÁVEL: Ouvidoria, sob responsabilidade do Ouvidor, com apoio do Atendente, quando designado.
2. PROCEDIMENTO:
   - **2.1. Encaminhar a resposta ao interessado, informando eventual possibilidade de recurso;**

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Rua João Alves Ferreira, nº. 44 - CEP - 86880-093

e-mail: protocolo@cmariranhadoivai.pr.gov.br

Fone/fax - 43-3433-1220 – ARIRANHA DO IVAÍ – PR

CNPJ: 02.088.628/0001-16

2.2. **Registrar a data de envio;**
2.3. **Promover o encerramento da manifestação;**
2.4. **Manter arquivo administrativo, observados os prazos de guarda e a legislação aplicável, com cópia da manifestação, cópia da resposta e data de envio;**
2.5. **Alimentar os indicadores estatísticos;**
2.6. **Registrar a data de disponibilização ou encaminhamento da resposta conclusiva e o respectivo comprovante, quando disponível;**
2.7. **Atualizar o estágio da manifestação no mecanismo eletrônico de acompanhamento;**
2.8. **Identificar se a resposta ocorreu dentro do prazo inicial, dentro do prazo de prorrogação regularmente concedida ou fora do prazo aplicável.**

3. PRAZO: Até 2 (dois) dias após a revisão, observado, em qualquer hipótese, o prazo final de resposta ao manifestante.

ETAPA 8 - ENCAMINHAMENTO DA RESPOSTA AO MANIFESTANTE

1. RESPONSÁVEL: Ouvidoria, sob responsabilidade do Ouvidor, com apoio do Assistente, quando designado.
2. FINALIDADE: Assegurar a rastreabilidade das manifestações e permitir a comprovação do cumprimento dos prazos de atendimento.
3. PROCEDIMENTO:
   3.1. **Conferir o número do protocolo e a data original de recebimento;**
   3.2. **Registrar a data-limite para resposta;**
   3.3. **Identificar eventual prorrogação, sua justificativa, a data de comunicação ao manifestante e o novo prazo;**
   3.4. **Registrar a data de encaminhamento ou disponibilização da resposta conclusiva;**
   3.5. **Classificar o atendimento como concluído no prazo inicial, concluído no prazo prorrogado, concluído fora do prazo ou pendente;**
   3.6. **Consolidar os dados para elaboração do relatório mensal previsto no art. 27;**
   3.7. **Preservar os registros necessários à comprovação administrativa, observadas as regras de proteção de dados e de gestão documental.**
4. PERIODICIDADE: Atualização a cada movimentação relevante da manifestação e consolidação mensal.
5. OBSERVAÇÃO: O relatório deverá permitir a verificação das datas de entrada e resposta de cada manifestação, sem exposição pública de informações protegidas.

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Rua João Alves Ferreira, nº. 44 - CEP - 86880-093

e-mail: protocolo@cmariranhadoivai.pr.gov.br

Fone/fax - 43-3433-1220 – ARIRANHA DO IVAÍ – PR

CNPJ: 02.088.628/0001-16

ANEXO IV

MODELO DE RELATÓRIO DE CONTROLE DOS PRAZOS E ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

Protocolo	Data de entrada	Prazo inicial	Prorrogação justificada	Data da resposta	Situação
[0001]	[__/__/20__]	[__/__/20__]	Não	[__/__/20__]	[No prazo / Fora do prazo]
[0002]	[__/__/20__]	[__/__/20__]	[Data e justificativa]	[__/__/20__]	[No prazo prorrogado / Fora do prazo]
[0003]	[__/__/20__]	[__/__/20__]	Não	[__/__/20__]	[Dentro do prazo / Vencida]

OBS.: O relatório deverá ser acompanhado, quando necessário, dos registros ou comprovantes que sustentem as datas informadas. Antes de disponibilizar qualquer versão publicamente, deverão ser protegidos os dados pessoais e os conteúdos sujeitos a restrição de acesso.

Assinado digitalmente por: MUNICIPIO DE ARIRANHA DO IVAI:01612453000131
PUBLICAÇÃO DO ORGÃO OFICIAL
Data da assinatura: 10/11/2026 às 22:20:12

DIÁRIO OFICIAL

MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Em conformidade com Lei Complementar Estadual nº 137/2011, Lei Municipal nº 402/2012, que alterou o art. 37 da Lei Orgânica Municipal, bem como Lei Municipal nº 645/2017.
CNPJ: 01.612.453/0001-31

ANO: 2026 | EDIÇÃO Nº 3138 | Ariranha do Ivaí, Terça-Feira, 10 de Novembro de 2026

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Rua João Alves Ferreira, nº. 44 - CEP - 86880-093

e-mail: protocolo@cmariranhadoivai.pr.gov.br

Fone/fax - 43-3433-1220 – ARIRANHA DO IVAÍ – PR

CNPJ: 02.088.628/0001-16

RESOLUÇÃO Nº 020/2026

Regulamenta a estrutura, as atribuições e os procedimentos da Ouvidoria da Câmara Municipal de Ariranha do Ivaí, Estado do Paraná, bem como os canais de comunicação destinados ao recebimento e tratamento das manifestações dos cidadãos.

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE ARIRANHA DO IVAÍ, ESTADO DO PARANÁ, no uso de suas atribuições legais e regimentais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele promulga a seguinte **RESOLUÇÃO:**

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º A Ouvidoria da Câmara Municipal constitui instrumento permanente de interlocução entre o Poder Legislativo e a sociedade, competindo-lhe receber, registrar, analisar, encaminhar e responder manifestações encaminhadas pelos cidadãos, incluindo elogios, sugestões, solicitações, dúvidas, reclamações, críticas e denúncias.

Art. 2º A atuação da Ouvidoria tem por finalidade:

I - fortalecer a aproximação entre a Câmara Municipal e a população;
II - contribuir para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados;
III - ampliar a transparência administrativa e os mecanismos de prestação de contas;
IV - colaborar na identificação e correção de falhas, inconsistências e irregularidades;
V - estimular a adoção de medidas voltadas à melhoria da gestão institucional.

Art. 3º São garantidos aos usuários da Ouvidoria os seguintes direitos:

I - apresentar manifestações com proteção de sua identidade, quando cabível, e de forma anônima nas hipóteses admitidas por esta Resolução e pela legislação aplicável;
II - ter sua manifestação recebida e registrada, ainda que desacompanhada de justificativa detalhada ou demonstração de interesse especifico;
III - receber resposta dentro dos prazos estabelecidos nesta norma;
IV - acompanhar a tramitação e o andamento da manifestação apresentada;
V - apresentar recurso quando discordar da resposta recebida;
VI - ser protegido contra qualquer forma de represália decorrente da utilização dos canais da Ouvidoria.

CAPÍTULO II
DA ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA E DOS RESPONSÁVEIS

Art. 4º A Câmara Municipal designará formalmente servidor público para desempenhar as funções

Assinado digitalmente por: MUNICIPIO DE ARIRANHA DO IVAI:01612453000131
PUBLICAÇÃO DO ORGÃO OFICIAL
Data da assinatura: 10/11/2026 às 22:20:12

DIÁRIO OFICIAL

MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Em conformidade com Lei Complementar Estadual nº 137/2011, Lei Municipal nº 402/2012, que alterou o art. 37 da Lei Orgânica Municipal, bem como Lei Municipal nº 645/2017.
CNPJ: 01.612.453/0001-31

ANO: 2026 | EDIÇÃO Nº 3138 | Ariranha do Ivaí, Terça-Feira, 10 de Novembro de 2026

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Rua João Alves Ferreira, nº. 44 - CEP - 86880-093

e-mail: protocolo@cmariranhadoivai.pr.gov.br

Fone/fax - 43-3433-1220 – ARIRANHA DO IVAÍ – PR

CNPJ: 02.088.628/0001-16

de:
I - Ouvidor, responsável pela coordenação das atividades da Ouvidoria;
II - **Assistente da Ouvidoria, responsável por auxiliar o Ouvidor;**
III - **Atendente da Ouvidoria, responsável pela interlocução entre a Ouvidoria e o cidadão.**

§ 1º As funções previstas nos incisos I a III poderão ser acumuladas por um mesmo servidor, conforme a estrutura administrativa existente, observadas a compatibilidade das atribuições e as condições necessárias ao adequado funcionamento da Ouvidoria.
§ 2º A designação dos responsáveis será formalizada por Portaria da Presidência da Câmara Municipal, com identificação dos servidores e das respectivas funções, observada a legislação aplicável.
§ 3º A acumulação de funções não autoriza o servidor a participar do julgamento de recurso contra resposta ou decisão que tenha proferido ou de cuja formação tenha participado diretamente.

Art. 1º Compete ao Ouvidor:

I - coordenar e supervisionar o funcionamento da Ouvidoria;
II - receber manifestações encaminhadas pelos diversos canais de atendimento e proceder seu registro imediato em sistema informatizado ou livro de protocolo;
III - realizar a análise preliminar e classificação das demandas;
IV - promover o encaminhamento das manifestações aos setores competentes;
V - acompanhar o cumprimento dos prazos de atendimento;
VI - encaminhar resposta ao cidadão dentro dos prazos estabelecidos;
VII - elaborar relatórios periódicos de acompanhamento das atividades da Ouvidoria;
VIII - sugerir medidas destinadas ao aprimoramento dos serviços e procedimentos institucionais.
IX - assegurar o controle dos registros de recebimento, encaminhamento, prorrogação e resposta das manifestações, inclusive para fins de comprovação do cumprimento dos prazos;
X - supervisionar a disponibilização das informações necessárias ao acompanhamento eletrônico das manifestações pelos respectivos protocolos.

Art. 2º São atribuições do(a) Assistente da Ouvidoria:

I - colaborar na análise inicial e na triagem das manifestações recebidas;
II - realizar a classificação das demandas conforme sua natureza;
III - acompanhar os prazos estabelecidos para atendimento;
IV - auxiliar na elaboração dos relatórios da Ouvidoria;
V - organizar e manter arquivada a documentação pertinente;
VI - prestar apoio no relacionamento entre a Ouvidoria e os cidadãos.
VII - auxiliar na atualização dos registros de andamento e das datas de recebimento, encaminhamento e resposta das manifestações.

Art. 3º Compete ao(à) Atendente da Ouvidoria:

Assinado digitalmente por: MUNICIPIO DE ARIRANHA DO IVAI:01612453000131
PUBLICAÇÃO DO ORGÃO OFICIAL
Data da assinatura: 10/11/2026 às 22:20:12

DIÁRIO OFICIAL

MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Em conformidade com Lei Complementar Estadual nº 137/2011, Lei Municipal nº 402/2012, que alterou o art. 37 da Lei Orgânica Municipal, bem como Lei Municipal nº 645/2017.
CNPJ: 01.612.453/0001-31

ANO: 2026 | EDIÇÃO Nº 3138 | Ariranha do Ivaí, Terça-Feira, 10 de Novembro de 2026

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Rua João Alves Ferreira, nº. 44 - CEP - 86880-093

e-mail: protocolo@cmariranhadoivai.pr.gov.br

Fone/fax - 43-3433-1220 – ARIRANHA DO IVAÍ – PR

CNPJ: 02.088.628/0001-16

I - recepcionar e orientar os cidadãos de forma cordial;
II - registrar as manifestações recebidas;
III - protocolar documentos e requerimentos apresentados;
IV - prestar informações sobre o andamento das manifestações;
V - disponibilizar as respostas aos interessados quando concluído o atendimento;
VI - contribuir para a manutenção de ambiente adequado e acolhedor ao público.
VII - fornecer ao manifestante o número de protocolo e as orientações necessárias ao acompanhamento eletrônico de sua manifestação.

Art. 4º Os responsáveis pela Ouvidoria deverão assegurar:

I - preservação da identidade do manifestante quando houver solicitação nesse sentido;
II - confidencialidade das informações recebidas;
III - respeito à privacidade e aos direitos do cidadão;
IV - guarda segura dos documentos e registros relacionados às manifestações.

Art. 5º A Comissão de Recursos da Ouvidoria será constituída pelos seguintes membros:

I - 1 (um) integrante da Mesa Diretora, designado pela Presidência da Câmara Municipal, que exercerá a Presidência da Comissão da Comissão de Recursos;
II - 1 (um) Vereador designado pela Presidência da Câmara Municipal; e
III - 1 (um) servidor público da Câmara Municipal designado pela Presidência da Câmara Municipal.

§ 1º O Ouvidor não integrará a Comissão de Recursos da Ouvidoria.
§ 2º Não poderá participar da apreciação de recurso o membro que tenha proferido a resposta ou decisão recorrida, participado diretamente de sua formação ou esteja impedido ou suspeito nos termos da legislação aplicável.
§ 3º Na hipótese de impedimento ou suspeição, será convocado o respectivo substituto, previamente designado pela Presidência.
§ 4º Os integrantes da Comissão de Recursos da Ouvidoria, bem como os substitutos dos integrantes da Comissão, serão designados por Portaria da Presidência.

Art. 10. Compete à Comissão de Recursos da Ouvidoria apreciar e decidir os recursos que lhe forem encaminhados na forma desta Resolução.

§ 1º A Comissão reunir-se-á sempre que necessário para o exercício de suas atribuições.
§ 2º A Comissão deliberará pela maioria dos votos de seus membros.
§ 3º A Comissão exercerá exclusivamente as atribuições previstas nesta Resolução, não lhe competindo exercer funções próprias da Mesa Diretora, das Comissões da Câmara Municipal ou de outros órgãos previstos no Regimento Interno.
§ 4º A atuação da Comissão não substitui nem interfere nos procedimentos de investigação, fiscalização, responsabilização ou de natureza sancionatória cuja instauração ou processamento sejam atribuídos a outro órgão ou autoridade pela Constituição Federal, pela Constituição Estadual, pela

Assinado digitalmente por: MUNICIPIO DE ARIRANHA DO IVAI:01612453000131
PUBLICAÇÃO DO ORGÃO OFICIAL
Data da assinatura: 10/11/2026 às 22:20:12

DIÁRIO OFICIAL

MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Em conformidade com Lei Complementar Estadual nº 137/2011, Lei Municipal nº 402/2012, que alterou o art. 37 da Lei Orgânica Municipal, bem como Lei Municipal nº 645/2017.
CNPJ: 01.612.453/0001-31

ANO: 2026 | EDIÇÃO Nº 3138 | Ariranha do Ivaí, Terça-Feira, 10 de Novembro de 2026

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Rua João Alves Ferreira, nº. 44 - CEP - 86880-093

e-mail: protocolo@cmariranhadoivai.pr.gov.br

Fone/fax - 43-3433-1220 – ARIRANHA DO IVAÍ – PR

CNPJ: 02.088.628/0001-16

legislação aplicável, pela Lei Orgânica do Município ou pelo Regimento Interno.

CAPÍTULO I
DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE

Art. 11. A Ouvidoria disponibilizará os seguintes meios para recebimento de manifestações:

I - portal eletrônico, por meio de formulário específico disponibilizado no sítio institucional da Câmara Municipal;
II - atendimento presencial;
III - atendimento telefônico;
IV - correio eletrônico;
V - correspondência física.

§ 1º O portal eletrônico permanecerá disponível de forma ininterrupta para acesso dos usuários, ressalvadas as situações de manutenção, falha técnica ou indisponibilidade temporária, e deverá conter:

I - formulário eletrônico conforme modelo constante do Anexo I;
II - ferramenta para anexação de documentos;
III - confirmação automática do recebimento da manifestação;
IV - mecanismo de consulta e acompanhamento do protocolo.
V - campo para descrição da manifestação e indicação dos dados de contato do usuário, quando necessários à resposta;
VI - informações sobre os canais de atendimento, os prazos de resposta e a forma de acompanhamento da manifestação.

§ 2º O atendimento presencial será realizado nos dias e horários de atendimento ao público estabelecidos pela Câmara Municipal, conforme informações divulgadas em seu sítio eletrônico oficial, devendo assegurar:

I - espaço adequado para atendimento ao cidadão;
II - servidor responsável pelo recebimento das manifestações;
III - utilização de formulário padronizado, conforme Anexo II;
IV - emissão de número de protocolo para acompanhamento.

§ 3º O atendimento telefônico será realizado por meio da central de atendimento da Câmara Municipal e deverá disponibilizar:

I - número telefônico ou ramal institucional identificado como canal de atendimento da Ouvidoria;
II - agendamento de atendimento, quando necessário;
III - encaminhamento das manifestações ao Ouvidor;
IV - registro e protocolização das manifestações recebidas, com fornecimento do número de

Assinado digitalmente por: MUNICIPIO DE ARIRANHA DO IVAI:01612453000131
PUBLICAÇÃO DO ORGÃO OFICIAL
Data da assinatura: 10/11/2026 às 22:20:12

DIÁRIO OFICIAL

MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Em conformidade com Lei Complementar Estadual nº 137/2011, Lei Municipal nº 402/2012, que alterou o art. 37 da Lei Orgânica Municipal, bem como Lei Municipal nº 645/2017.
CNPJ: 01.612.453/0001-31

ANO: 2026 | EDIÇÃO Nº 3138 | Ariranha do Ivaí, Terça-Feira, 10 de Novembro de 2026

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Rua João Alves Ferreira, nº. 44 - CEP - 86880-093

e-mail: protocolo@cmariranhadoivai.pr.gov.br

Fone/fax - 43-3433-1220 – ARIRANHA DO IVAÍ – PR

CNPJ: 02.088.628/0001-16

protocolo ao usuário, quando possível.

§ 4º As manifestações encaminhadas por correio eletrônico deverão ser recebidas por endereço institucional específico da Ouvidoria e contar com:

I - confirmação automática de recebimento;
II - confirmação de leitura, quando tecnicamente possível.

§ 5º Também serão admitidas manifestações encaminhadas por correspondência física ao endereço oficial da Câmara Municipal, observando-se o devido registro e protocolo de recebimento.
§ 6º As manifestações recebidas por qualquer dos canais previstos neste artigo serão registradas em sistema eletrônico de controle ou, excepcionalmente, em registro administrativo próprio, com posterior inserção no sistema eletrônico, quando restabelecida sua disponibilidade.
§ 7º A Câmara Municipal manterá, em página específica de seu sítio institucional, informações atualizadas sobre o endereço para atendimento presencial, os horários de funcionamento, o telefone, o correio eletrônico, o formulário eletrônico e o mecanismo de acompanhamento das manifestações.
§ 8º A indisponibilidade temporária do sistema eletrônico não impedirá o recebimento de manifestações pelos demais canais disponíveis, cabendo à Ouvidoria preservar os registros e observar os prazos aplicáveis.

Art. 12. A identidade do manifestante será protegida nos termos da legislação aplicável, observado o sigilo ou a restrição de acesso quando cabíveis.

§ 1º A denúncia ou comunicação apresentada sem identificação do autor poderá ser recebida como notícia de fato quando contiver elementos mínimos que permitam a verificação de seu objeto.
§ 2º O recebimento de manifestação anônima não confere ao noticiante a condição de interessado em eventual procedimento instaurado nem assegura os direitos cujo exercício dependa de sua identificação.
§ 3º Poderá ser disponibilizado mecanismo que permita o acompanhamento da manifestação anônima mediante número de protocolo, sem identificação do noticiante.

Art. 13. Nenhuma manifestação poderá ser recusada em razão da ausência de justificativa detalhada ou da falta de comprovação de interesse específico do cidadão.

Parágrafo único. Todas as manifestações regularmente apresentadas deverão ser registradas e submetidas ao tratamento previsto nesta Resolução.

CAPÍTULO II
DO PROCEDIMENTO DE TRAMITAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 14. O tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria observará fluxo administrativo padronizado, aplicável aos atendimentos presenciais e eletrônicos, inclusive às manifestações recebidas por telefone, correio eletrônico e correspondência física, composto pelas seguintes etapas:

Assinado digitalmente por: MUNICIPIO DE ARIRANHA DO IVAI:01612453000131
PUBLICAÇÃO DO ORGÃO OFICIAL
Data da assinatura: 10/11/2026 às 22:20:12

DIÁRIO OFICIAL

MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Em conformidade com Lei Complementar Estadual nº 137/2011, Lei Municipal nº 402/2012, que alterou o art. 37 da Lei Orgânica Municipal, bem como Lei Municipal nº 645/2017.
CNPJ: 01.612.453/0001-31

ANO: 2026 | EDIÇÃO Nº 3138 | Ariranha do Ivaí, Terça-Feira, 10 de Novembro de 2026

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Rua João Alves Ferreira, nº. 44 - CEP - 86880-093

e-mail: protocolo@cmariranhadoivai.pr.gov.br

Fone/fax - 43-3433-1220 – ARIRANHA DO IVAÍ – PR

CNPJ: 02.088.628/0001-16

I - recebimento e registro da manifestação, de responsabilidade da Ouvidoria, por meio do Atendente ou do servidor designado para essa atividade, sob supervisão do Ouvidor;
II - análise preliminar e classificação, de responsabilidade da Ouvidoria, por meio do Ouvidor, com apoio do Assistente, quando designado;
III - encaminhamento ao setor ou órgão competente, de responsabilidade da Ouvidoria, sob responsabilidade do Ouvidor;
IV - apuração dos fatos e elaboração da resposta pelo setor ou órgão responsável, de responsabilidade deste;
V - acompanhamento dos prazos e cobrança de providências, quando necessário, de responsabilidade da Ouvidoria, sob responsabilidade do Ouvidor, com apoio do Assistente, quando designado;
VI - revisão da resposta elaborada, de responsabilidade da Ouvidoria, sob responsabilidade do Ouvidor;
VII - encaminhamento da resposta ao manifestante, de responsabilidade da Ouvidoria, sob responsabilidade do Ouvidor, com apoio do Atendente, quando designado;
VIII - registro da data de disponibilização ou encaminhamento da resposta e encerramento do atendimento, de responsabilidade da Ouvidoria.

Parágrafo único. A execução das etapas previstas neste artigo observará os procedimentos detalhados no Anexo III desta Resolução.

CAPÍTULO III
DA CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 15. Para fins de registro, controle e encaminhamento, as manifestações recebidas pela Ouvidoria serão classificadas nas seguintes categorias:

I - elogio, quando houver manifestação favorável relacionada ao atendimento prestado, aos serviços executados ou às ações desenvolvidas pela Câmara Municipal;
II - sugestão, quando houver apresentação de proposta, ideia ou recomendação destinada ao aperfeiçoamento dos serviços, procedimentos ou atividades institucionais;
III - solicitação, quando houver pedido de providência, serviço ou informação;
IV - dúvida, quando a manifestação tiver por finalidade obter esclarecimentos sobre normas, procedimentos ou atividades da Câmara Municipal;
V - reclamação, quando houver demonstração de insatisfação em relação a serviço prestado, atendimento recebido ou procedimento adotado;
VI - crítica, quando houver avaliação desfavorável fundamentada acerca de atos, serviços ou condutas institucionais;
VII - denúncia, quando houver comunicação de fato que indique possível irregularidade, ilegalidade ou prática incompatível com o interesse público.

Art. 16. Após sua classificação, as manifestações receberão o encaminhamento adequado de acordo com sua natureza:

Assinado digitalmente por: MUNICIPIO DE ARIRANHA DO IVAI:01612453000131
PUBLICAÇÃO DO ORGÃO OFICIAL
Data da assinatura: 10/11/2026 às 22:20:12

DIÁRIO OFICIAL

MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Em conformidade com Lei Complementar Estadual nº 137/2011, Lei Municipal nº 402/2012, que alterou o art. 37 da Lei Orgânica Municipal, bem como Lei Municipal nº 645/2017.
CNPJ: 01.612.453/0001-31

ANO: 2026 | EDIÇÃO Nº 3138 | Ariranha do Ivaí, Terça-Feira, 10 de Novembro de 2026

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Rua João Alves Ferreira, nº. 44 - CEP - 86880-093

e-mail: protocolo@cmariranhadoivai.pr.gov.br

Fone/fax - 43-3433-1220 – ARIRANHA DO IVAÍ – PR

CNPJ: 02.088.628/0001-16

I - as reclamações relacionadas às atividades da Câmara Municipal serão encaminhadas simultaneamente à Ouvidoria e ao setor responsável pela matéria;
II - as denúncias serão analisadas pela Ouvidoria e, quando cabível, encaminhadas aos órgãos de controle ou fiscalização competentes;
III - as sugestões serão encaminhadas ao órgão ou setor competente para análise e, quando envolverem matéria legislativa ou providência de competência parlamentar, à Mesa Diretora, à Comissão competente ou ao agente legitimado, conforme o caso;
IV - os pedidos relacionados ao acesso à informação pública serão encaminhados ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), quando se enquadrarem na legislação específica;
V - as críticas apresentadas pelos cidadãos serão avaliadas pela Ouvidoria, podendo subsidiar medidas de aperfeiçoamento institucional.

Parágrafo único. O encaminhamento previsto neste artigo não impede a adoção de providências complementares que se mostrarem necessárias ao adequado tratamento da manifestação.

CAPÍTULO IV
DOS PRAZOS E DAS RESPOSTAS

Art. 17. As manifestações submetidas à Ouvidoria deverão ser respondidas no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contado da data de seu recebimento.

§ 1º Quando a complexidade da matéria justificar, o prazo previsto no *caput* poderá ser prorrogado uma única vez por igual período, mediante decisão fundamentada.
§ 2º Para viabilizar a elaboração da resposta, a Ouvidoria poderá solicitar esclarecimentos, documentos ou informações aos agentes públicos ou setores competentes.
§ 3º As solicitações encaminhadas pela Ouvidoria aos setores internos deverão ser respondidas no prazo máximo de 20 (vinte) dias.
§ 4º O prazo previsto no § 3º poderá ser prorrogado uma única vez por até 20 (vinte) dias, desde que haja justificativa formal apresentada pelo setor responsável e que a prorrogação seja compatível com o prazo de resposta ao manifestante, considerado o tempo necessário à elaboração da resposta conclusiva pela Ouvidoria e observado o disposto no § 6º.
§ 5º A prorrogação prevista no § 1º deverá ser formalizada antes do término do prazo inicial, com registro da justificativa e comunicação ao manifestante, indicando o novo prazo para resposta.
§ 6º A prorrogação do prazo concedido ao setor interno não implicará, automaticamente, a prorrogação do prazo de resposta ao manifestante, que dependerá de decisão própria, na forma do § 1º.
§ 7º O controle dos prazos deverá considerar a data original de recebimento da manifestação, inclusive quando houver encaminhamento entre setores internos, vedado o reinício da contagem em razão dessa movimentação.

Art. 18. A contagem dos prazos estabelecidos nesta Resolução observará as seguintes regras:

I - terá início no primeiro dia útil subsequente ao recebimento da manifestação;

Assinado digitalmente por: MUNICIPIO DE ARIRANHA DO IVAI:01612453000131
PUBLICAÇÃO DO ORGÃO OFICIAL
Data da assinatura: 10/11/2026 às 22:20:12

DIÁRIO OFICIAL

MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Em conformidade com Lei Complementar Estadual nº 137/2011, Lei Municipal nº 402/2012, que alterou o art. 37 da Lei Orgânica Municipal, bem como Lei Municipal nº 645/2017.
CNPJ: 01.612.453/0001-31

ANO: 2026 | EDIÇÃO Nº 3138 | Ariranha do Ivaí, Terça-Feira, 10 de Novembro de 2026

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Rua João Alves Ferreira, nº. 44 - CEP - 86880-093

e-mail: protocolo@cmariranhadoivai.pr.gov.br

Fone/fax - 43-3433-1220 – ARIRANHA DO IVAÍ – PR

CNPJ: 02.088.628/0001-16

II - será contado em dias corridos;
III - a prorrogação dependerá de justificativa formal devidamente registrada no processo de atendimento.
IV - o registro administrativo identificará a data do recebimento, a data-limite para resposta e, quando houver, a data da prorrogação e o novo prazo de conclusão.

Parágrafo único. A contagem dos prazos observará as regras legais aplicáveis, inclusive quanto ao vencimento em dia sem expediente administrativo.

Art. 19. A resposta encaminhada ao cidadão deverá ser apresentada por escrito, em linguagem clara, objetiva e fundamentada, contendo obrigatoriamente o número de protocolo correspondente à manifestação.

§ 1º Sempre que possível, a resposta será encaminhada pelo mesmo canal utilizado para apresentação da manifestação.
§ 2º Nas manifestações registradas de forma anônima, a resposta será disponibilizada por meio eletrônico ou encaminhada pelos meios de contato eventualmente informados pelo interessado.
§ 3º A resposta deverá conter informações suficientes para permitir ao cidadão compreender as providências adotadas, as razões da decisão proferida e os meios disponíveis para eventual recurso.
§ 4º A Ouvidoria registrará a data de encaminhamento ou disponibilização da resposta conclusiva e manterá o respectivo comprovante, quando disponível, para fins de acompanhamento, controle e comprovação do prazo de atendimento.

CAPÍTULO V
DO ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 20. O cidadão poderá acompanhar a tramitação de sua manifestação por meio dos canais disponibilizados pela Ouvidoria.

§ 1º O acompanhamento poderá ser realizado:
I - por consulta no portal eletrônico da Câmara Municipal, mediante utilização de número de protocolo e, quando necessário, mecanismo complementar de autenticação;
II - por contato telefônico junto à Ouvidoria;
III - por correio eletrônico, mediante envio de informações automáticas ou solicitação do interessado.

§ 2º Os mecanismos de acompanhamento deverão permitir ao usuário verificar o estágio de processamento da manifestação apresentada.
§ 3º O acompanhamento eletrônico previsto no inciso I do § 1º será disponibilizado diretamente ao manifestante, em página ou ferramenta acessível pelo sítio institucional da Câmara Municipal, independentemente de solicitação de consulta interna à Ouvidoria.
§ 4º O mecanismo eletrônico permitirá a consulta à situação da manifestação pelo número de protocolo fornecido, observadas as medidas de autenticação necessárias à proteção de dados pessoais e informações de acesso restrito.

Assinado digitalmente por: MUNICIPIO DE ARIRANHA DO IVAI:01612453000131
PUBLICAÇÃO DO ORGÃO OFICIAL
Data da assinatura: 10/11/2026 às 22:20:12

DIÁRIO OFICIAL

MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Em conformidade com Lei Complementar Estadual nº 137/2011, Lei Municipal nº 402/2012, que alterou o art. 37 da Lei Orgânica Municipal, bem como Lei Municipal nº 645/2017.
CNPJ: 01.612.453/0001-31

ANO: 2026 | EDIÇÃO Nº 3138 | Ariranha do Ivaí, Terça-Feira, 10 de Novembro de 2026

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Rua João Alves Ferreira, nº. 44 - CEP - 86880-093

e-mail: protocolo@cmariranhadoivai.pr.gov.br

Fone/fax - 43-3433-1220 – ARIRANHA DO IVAÍ – PR

CNPJ: 02.088.628/0001-16

§ 5º O sítio institucional disponibilizará orientações para utilização do mecanismo de acompanhamento, inclusive quanto à localização do número de protocolo e às formas de acesso.

Art. 21. Todas as manifestações registradas deverão possuir controle de andamento, observando-se os seguintes estágios:

I - recebida;
II - encaminhada;
III - em análise;
IV - respondida.

§ 1º Sempre que houver alteração do status da manifestação, o sistema ou a Ouvidoria deverá promover a comunicação ao interessado pelos meios disponíveis.
§ 2º O controle de andamento deverá conter o registro das datas correspondentes às etapas realizadas e permitir a identificação da situação atual da manifestação.
§ 3º As informações disponibilizadas na consulta eletrônica observarão as restrições legais de acesso, especialmente quanto à identidade do manifestante, ao conteúdo de denúncias e aos dados pessoais de terceiros.

CAPÍTULO VI
DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

Art. 22. Caberá recurso contra a resposta ou decisão proferida no tratamento da manifestação, nas seguintes hipóteses:

I - insatisfação quanto ao conteúdo da resposta recebida;
II - atraso injustificado na conclusão da manifestação;
III - ausência de resposta no prazo estabelecido nesta Resolução; ou
IV - fornecimento de resposta incompleta ou insuficiente em relação ao objeto da manifestação.

§ 1º O recurso será dirigido ao Ouvidor, que poderá reconsiderar a resposta ou decisão recorrida.
§ 2º Não havendo reconsideração, ou sendo esta apenas parcial, o recurso será encaminhado, de ofício, à Comissão de Recursos da Ouvidoria para decisão quanto à matéria remanescente.

Art. 23. O recurso será apresentado no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da resposta ou decisão impugnada ou, nas hipóteses dos incisos II e III do Art. 22, do término do prazo para conclusão da manifestação.

§ 1º O Ouvidor decidirá sobre a reconsideração no prazo de 5 (cinco) dias úteis.
§ 2º Não reconsiderada integralmente a resposta ou decisão, o recurso será encaminhado à Comissão de Recursos da Ouvidoria, que decidirá a matéria remanescente no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado de seu recebimento.
§ 3º A decisão da Comissão de Recursos da Ouvidoria será escrita e fundamentada e encerrará a

Assinado digitalmente por: MUNICIPIO DE ARIRANHA DO IVAI:01612453000131
PUBLICAÇÃO DO ORGÃO OFICIAL
Data da assinatura: 10/11/2026 às 22:20:12

DIÁRIO OFICIAL

MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Em conformidade com Lei Complementar Estadual nº 137/2011, Lei Municipal nº 402/2012, que alterou o art. 37 da Lei Orgânica Municipal, bem como Lei Municipal nº 645/2017.
CNPJ: 01.612.453/0001-31

ANO: 2026 | EDIÇÃO Nº 3138 | Ariranha do Ivaí, Terça-Feira, 10 de Novembro de 2026

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Rua João Alves Ferreira, nº. 44 - CEP - 86880-093

e-mail: protocolo@cmariranhadoivai.pr.gov.br

Fone/fax - 43-3433-1220 – ARIRANHA DO IVAÍ – PR

CNPJ: 02.088.628/0001-16

instância administrativa no âmbito da Ouvidoria.
§ 4º A decisão final será comunicada ao recorrente pelos meios de contato disponíveis.

CAPÍTULO VII
DAS DENÚNCIAS

Art. 24. As denúncias relacionadas a possíveis irregularidades ou ilegalidades serão processadas observando-se os seguintes procedimentos:

I - registro da manifestação, com observância das regras de proteção da identidade do denunciante, de sigilo e de restrição de acesso, quando cabíveis;
II - análise preliminar pela Ouvidoria quanto à presença de elementos mínimos que permitam a verificação dos fatos narrados e à definição do encaminhamento cabível;
III - encaminhamento à autoridade ou ao órgão competente para a adoção das providências cabíveis, quando a matéria assim exigir; e
IV - comunicação ao denunciante acerca do encaminhamento ou das providências adotadas, ressalvadas as hipóteses de manifestação anônima, impossibilidade de comunicação ou restrição decorrente de sigilo legal.

§ 1º Quando os fatos narrados puderem dar origem a procedimento sujeito a requisitos ou rito específico, a denúncia será encaminhada à autoridade ou ao órgão competente, observando-se, para eventual instauração, as exigências próprias estabelecidas na Constituição Federal, na Constituição Estadual, na Lei Orgânica do Município, no Regimento Interno e na legislação aplicável.
§ 2º O recebimento da denúncia pela Ouvidoria não implica reconhecimento da procedência dos fatos narrados nem instauração automática de procedimento de investigação, fiscalização, responsabilização ou de natureza sancionatória.
§ 3º Quando a apuração ou a providência cabível exceder as atribuições da Câmara Municipal, a denúncia ou os elementos pertinentes poderão ser encaminhados ao órgão competente, inclusive ao Ministério Público ou ao Tribunal de Contas, conforme o caso.
§ 4º As denúncias, representações e demais manifestações recebidas pela Ouvidoria que envolvam matéria compreendida nas competências das Comissões Permanentes poderão ser encaminhadas à Comissão competente, mediante registro formal, para análise e adoção das providências cabíveis, observados o Regimento Interno e a regulamentação específica do funcionamento das Comissões.

Art. 25. O denunciante fará jus às garantias legais de proteção contra retaliações ou represálias decorrentes da apresentação da denúncia.

Parágrafo único. A proteção prevista neste artigo observará a legislação aplicável e as medidas necessárias à preservação da integridade do denunciante.

Art. 26. O denunciante identificado será comunicado, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, acerca do tratamento e das providências adotadas em relação à denúncia, ressalvadas as informações submetidas a sigilo ou restrição de acesso.

Assinado digitalmente por: MUNICIPIO DE ARIRANHA DO IVAI:01612453000131
PUBLICAÇÃO DO ORGÃO OFICIAL
Data da assinatura: 10/11/2026 às 22:20:12

DIÁRIO OFICIAL

MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Em conformidade com Lei Complementar Estadual nº 137/2011, Lei Municipal nº 402/2012, que alterou o art. 37 da Lei Orgânica Municipal, bem como Lei Municipal nº 645/2017.
CNPJ: 01.612.453/0001-31

ANO: 2026 | EDIÇÃO Nº 3138 | Ariranha do Ivaí, Terça-Feira, 10 de Novembro de 2026

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Rua João Alves Ferreira, nº. 44 - CEP - 86880-093

e-mail: protocolo@cmariranhadoivai.pr.gov.br

Fone/fax - 43-3433-1220 – ARIRANHA DO IVAÍ – PR

CNPJ: 02.088.628/0001-16

Parágrafo único. O prazo previsto no *caput* refere-se à resposta da Ouvidoria e não se aplica à conclusão de procedimento de investigação, fiscalização ou responsabilização eventualmente instaurado pelo órgão competente.

CAPÍTULO VIII
DOS RELATÓRIOS DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Art. 27. A Ouvidoria elaborará relatório mensal contendo, no mínimo:

I - quantidade de manifestações recebidas;
II - distribuição das manifestações por categoria;
III - assuntos mais recorrentes;
IV - indicadores relativos ao tempo de resposta;
V - índice de satisfação dos usuários;
VI - propostas e oportunidades de melhoria identificadas.
VII - quantidade de manifestações respondidas dentro do prazo inicial de 30 (trinta) dias;
VIII - quantidade de manifestações com prazo prorrogado, acompanhada da identificação das justificativas formalmente registradas;
IX - quantidade de manifestações respondidas após o prazo inicial, mas dentro do prazo de prorrogação regularmente concedida;
X - quantidade de manifestações respondidas fora dos prazos aplicáveis; e
XI - quantidade de manifestações pendentes de resposta, com indicação daquelas cujo prazo esteja vencido.

§ 1º Para elaboração dos relatórios e comprovação dos prazos de atendimento, a Ouvidoria manterá registro individualizado das manifestações, contendo, no mínimo:

I - número de protocolo;
II - data de recebimento;
III - classificação da manifestação;
IV - setor ou agente responsável pelo tratamento;
V - data-limite para resposta;
VI - data e justificativa da eventual prorrogação;
VII - data de comunicação da prorrogação ao manifestante;
VIII - data de encaminhamento ou disponibilização da resposta conclusiva; e
IX - situação do atendimento quanto ao cumprimento do prazo aplicável.

§ 2º Os registros individualizados poderão ser mantidos em sistema informatizado ou em instrumento administrativo de controle, desde que permitam verificar a integridade das informações e a correspondência entre o protocolo, as datas e os documentos de atendimento.
§ 3º Os relatórios destinados à divulgação pública apresentarão informações consolidadas, preservados os dados pessoais e as informações legalmente protegidas.
§ 4º O relatório de controle dos prazos poderá integrar o relatório mensal ou constituir documento

Assinado digitalmente por: MUNICIPIO DE ARIRANHA DO IVAI:01612453000131
PUBLICAÇÃO DO ORGÃO OFICIAL
Data da assinatura: 10/11/2026 às 22:20:12

DIÁRIO OFICIAL

MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Em conformidade com Lei Complementar Estadual nº 137/2011, Lei Municipal nº 402/2012, que alterou o art. 37 da Lei Orgânica Municipal, bem como Lei Municipal nº 645/2017.
CNPJ: 01.612.453/0001-31

ANO: 2026 | EDIÇÃO Nº 3138 | Ariranha do Ivaí, Terça-Feira, 10 de Novembro de 2026

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Rua João Alves Ferreira, nº. 44 - CEP - 86880-093

e-mail: protocolo@cmariranhadoivai.pr.gov.br

Fone/fax - 43-3433-1220 – ARIRANHA DO IVAÍ – PR

CNPJ: 02.088.628/0001-16

complementar, conforme modelo administrativo adotado pela Câmara Municipal.

Art. 28. Será elaborado relatório anual consolidado das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

§ 1º O relatório será consolidado durante o mês de janeiro do exercício subsequente.
§ 2º O documento deverá ser apresentado em sessão plenária.
§ 3º O relatório anual será disponibilizado no sítio eletrônico oficial da Câmara Municipal.
§ 4º O conteúdo deverá contemplar análise dos dados históricos e das tendências verificadas no período.

Art. 29. Quando as manifestações forem apresentadas sem identificação do usuário, os dados estatísticos correspondentes serão divulgados apenas de forma consolidada e agregada, vedada qualquer forma de individualização.

CAPÍTULO IX
DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Art. 30. A Ouvidoria promoverá pesquisa de satisfação junto aos usuários que tenham disponibilizado meios de contato, com a finalidade de avaliar a qualidade do atendimento prestado.

Parágrafo único. A pesquisa deverá contemplar, entre outros, os seguintes aspectos:

I - qualidade da resposta fornecida;
II - clareza das informações apresentadas;
III - observância dos prazos de atendimento;
IV - postura e cordialidade dos agentes envolvidos;
V - sugestões para aperfeiçoamento dos serviços.

Art. 31. Os resultados das pesquisas de satisfação serão divulgados semestralmente por meio dos canais oficiais da Câmara Municipal.

Parágrafo único. Os dados divulgados deverão preservar a identidade dos participantes e servirão de subsídio para aprimoramento das atividades da Ouvidoria.

CAPÍTULO X
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 32. A Câmara Municipal promoverá ações permanentes de capacitação destinadas aos servidores e agentes envolvidos nas atividades de atendimento ao cidadão.

Parágrafo único. Os treinamentos deverão abranger temas relacionados à Ouvidoria, atendimento ao público, transparência, comunicação institucional e demais assuntos correlatos.

Assinado digitalmente por: MUNICIPIO DE ARIRANHA DO IVAI:01612453000131
PUBLICAÇÃO DO ORGÃO OFICIAL
Data da assinatura: 10/11/2026 às 22:20:12

DIÁRIO OFICIAL

MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Em conformidade com Lei Complementar Estadual nº 137/2011, Lei Municipal nº 402/2012, que alterou o art. 37 da Lei Orgânica Municipal, bem como Lei Municipal nº 645/2017.
CNPJ: 01.612.453/0001-31

ANO: 2026 | EDIÇÃO Nº 3138 | Ariranha do Ivaí, Terça-Feira, 10 de Novembro de 2026

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Rua João Alves Ferreira, nº. 44 - CEP - 86880-093

e-mail: protocolo@cmariranhadoivai.pr.gov.br

Fone/fax - 43-3433-1220 – ARIRANHA DO IVAÍ – PR

CNPJ: 02.088.628/0001-16

Art. 33. A política de Ouvidoria instituída por esta Resolução será submetida à avaliação anual, considerando-se os indicadores de desempenho, os relatórios produzidos e as necessidades de aperfeiçoamento identificadas.

Parágrafo único. Sempre que necessário, poderão ser promovidas revisões normativas e operacionais destinadas à melhoria dos serviços.

Art. 34. As manifestações que caracterizem pedido de acesso à informação serão encaminhadas ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e processadas de acordo com a legislação de acesso à informação e a regulamentação específica da Câmara Municipal.

Parágrafo único. O encaminhamento ao SIC será comunicado ao interessado e não implicará duplicidade de procedimentos.

Art. 35. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete da Presidência da Câmara Municipal de Ariranha do Ivaí/PR, aos dez dias do mês de novembro do ano de dois mil e vinte e seis (10/11/2026).

Idemar José Beleti
Presidente

Assinado digitalmente por: MUNICIPIO DE ARIRANHA DO IVAI:01612453000131
PUBLICAÇÃO DO ORGÃO OFICIAL
Data da assinatura: 10/11/2026 às 22:20:12

DIÁRIO OFICIAL

MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Em conformidade com Lei Complementar Estadual nº 137/2011, Lei Municipal nº 402/2012, que alterou o art. 37 da Lei Orgânica Municipal, bem como Lei Municipal nº 645/2017.
CNPJ: 01.612.453/0001-31

ANO: 2026 | EDIÇÃO Nº 3138 | Ariranha do Ivaí, Terça-Feira, 10 de Novembro de 2026

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Rua João Alves Ferreira, nº. 44 - CEP - 86880-093

e-mail: protocolo@cmariranhadoivai.pr.gov.br

Fone/fax - 43-3433-1220 – ARIRANHA DO IVAÍ – PR

CNPJ: 02.088.628/0001-16

ANEXO I

MODELO DE FORMULÁRIO – ATENDIMENTO ELETRÔNICO

OBS.: Modelo destinado à implementação no sítio institucional da Câmara Municipal.

1. IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE (quando aplicável)
Nome: _____.
E-mail: _____.
Telefone para contato (opcional): _____.
☐ **Manifestação sem identificação**
☐ **Solicito a proteção da minha identidade, nos termos da legislação aplicável.**
ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO: A identificação será solicitada apenas quando necessária ao tratamento da manifestação ou ao exercício de direito que dependa da identificação. A ausência de CPF, RG ou endereço completo não impedirá o registro da manifestação.

2. TIPO DE MANIFESTAÇÃO
☐ Elogio ☐ Sugestão ☐ Solicitação ☐ Dúvida
☐ Reclamação ☐ Crítica ☐ Denúncia

3. ÁREA DE ATENDIMENTO
☐ Ouvidoria
☐ Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) - *para solicitação de acesso à informação pública.*

4. DESCRIÇÃO DA MANIFESTAÇÃO
4.1. Assunto: _____
_____.
4.2. Descrição: _____
_____
_____
_____
_____.

5. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES
[Campo para anexação de arquivos, quando necessários.]

6. INFORMAÇÕES SOBRE O ATENDIMENTO
a) Não é necessário apresentar justificativa jurídica, demonstrar interesse específico ou explicar os motivos pessoais da manifestação
b) Após o envio, será fornecido número de protocolo para acompanhamento eletrônico, observadas as regras de proteção das informações.

ReCaptcha: ☐ Não sou um robô

Assinado digitalmente por: MUNICIPIO DE ARIRANHA DO IVAI:01612453000131
PUBLICAÇÃO DO ORGÃO OFICIAL
Data da assinatura: 10/11/2026 às 22:20:12

DIÁRIO OFICIAL

MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Em conformidade com Lei Complementar Estadual nº 137/2011, Lei Municipal nº 402/2012, que alterou o art. 37 da Lei Orgânica Municipal, bem como Lei Municipal nº 645/2017.
CNPJ: 01.612.453/0001-31

ANO: 2026 | EDIÇÃO Nº 3138 | Ariranha do Ivaí, Terça-Feira, 10 de Novembro de 2026

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Rua João Alves Ferreira, nº. 44 - CEP - 86880-093

e-mail: protocolo@cmariranhadoivai.pr.gov.br

Fone/fax - 43-3433-1220 – ARIRANHA DO IVAÍ – PR

CNPJ: 02.088.628/0001-16

Botão: ENVIAR

7. **COMPROVANTE ELETRÔNICO DE RECEBIMENTO**
a) **Número de protocolo:** [gerado pelo sistema]
b) **Data e horário do recebimento:** [gerados pelo sistema]
c) **Endereço eletrônico para acompanhamento:** [link]
d) **Prazo inicial de resposta:** Até 30 dias, observadas as regras de contagem e a possibilidade legal de uma única prorrogação justificada por igual período.

Assinado digitalmente por: MUNICIPIO DE ARIRANHA DO IVAI:01612453000131
PUBLICAÇÃO DO ORGÃO OFICIAL
Data da assinatura: 10/11/2026 às 22:20:12

DIÁRIO OFICIAL

MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Em conformidade com Lei Complementar Estadual nº 137/2011, Lei Municipal nº 402/2012, que alterou o art. 37 da Lei Orgânica Municipal, bem como Lei Municipal nº 645/2017.
CNPJ: 01.612.453/0001-31

ANO: 2026 | EDIÇÃO Nº 3138 | Ariranha do Ivaí, Terça-Feira, 10 de Novembro de 2026

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Rua João Alves Ferreira, nº. 44 - CEP - 86880-093

e-mail: protocolo@cmariranhadoivai.pr.gov.br

Fone/fax - 43-3433-1220 – ARIRANHA DO IVAÍ – PR

CNPJ: 02.088.628/0001-16

ANEXO II

MODELO DE FORMULÁRIO – ATENDIMENTO PRESENCIAL

1. IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE (quando aplicável)
Nome: _____.
E-mail: _____.
Telefone para contato (opcional): _____.
☐ **Manifestação sem identificação**
☐ **Solicito a proteção da minha identidade, nos termos da legislação aplicável.**
ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO: A identificação será solicitada apenas quando necessária ao tratamento da manifestação ou ao exercício de direito que dependa da identificação. A ausência de CPF, RG ou endereço completo não impedirá o registro da manifestação.

2. TIPO DE MANIFESTAÇÃO
☐ Elogio ☐ Sugestão ☐ Solicitação ☐ Dúvida
☐ Reclamação ☐ Crítica ☐ Denúncia

3. ÁREA DE ATENDIMENTO
☐ Ouvidoria
☐ Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) - *para solicitação de acesso à informação pública.*

4. DESCRIÇÃO DA MANIFESTAÇÃO
4.1. Assunto: _____
_____.
4.2. Descrição: _____
_____
_____
_____
_____.

5. DOCUMENTOS APRESENTADOS
[Descrição dos documentos recebidos, quando houver.]

6. REGISTRO DO ATENDIMENTO
a) Número de protocolo: _____
b) Data e horário do recebimento: ___/___/20___, às ___h___min.
c) Servidor responsável pelo registro: _____
d) Meio indicado para resposta (quando aplicável): _____
e) Endereço eletrônico para acompanhamento: _____

Declaração de orientação: O manifestante foi informado de que não precisa apresentar justificativa jurídica nem comprovar interesse específico para registrar sua manifestação.

Assinado digitalmente por: MUNICIPIO DE ARIRANHA DO IVAI:01612453000131
PUBLICAÇÃO DO ORGÃO OFICIAL
Data da assinatura: 10/11/2026 às 22:20:12

DIÁRIO OFICIAL

MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Em conformidade com Lei Complementar Estadual nº 137/2011, Lei Municipal nº 402/2012, que alterou o art. 37 da Lei Orgânica Municipal, bem como Lei Municipal nº 645/2017.
CNPJ: 01.612.453/0001-31

ANO: 2026 | EDIÇÃO Nº 3138 | Ariranha do Ivaí, Terça-Feira, 10 de Novembro de 2026

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Rua João Alves Ferreira, nº. 44 - CEP - 86880-093

e-mail: protocolo@cmariranhadoivai.pr.gov.br

Fone/fax - 43-3433-1220 – ARIRANHA DO IVAÍ – PR

CNPJ: 02.088.628/0001-16

____ de _____ de 20____.

_____

Assinatura do manifestante (quando possível e pertinente

Servidor responsável pelo atendimento: _____

Assinado digitalmente por: MUNICIPIO DE ARIRANHA DO IVAI:01612453000131
PUBLICAÇÃO DO ORGÃO OFICIAL
Data da assinatura: 10/11/2026 às 22:20:12

DIÁRIO OFICIAL

MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Em conformidade com Lei Complementar Estadual nº 137/2011, Lei Municipal nº 402/2012, que alterou o art. 37 da Lei Orgânica Municipal, bem como Lei Municipal nº 645/2017.
CNPJ: 01.612.453/0001-31

ANO: 2026 | EDIÇÃO Nº 3138 | Ariranha do Ivaí, Terça-Feira, 10 de Novembro de 2026

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Rua João Alves Ferreira, nº. 44 - CEP - 86880-093

e-mail: protocolo@cmariranhadoivai.pr.gov.br

Fone/fax - 43-3433-1220 – ARIRANHA DO IVAÍ – PR

CNPJ: 02.088.628/0001-16

ANEXO III

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRONIZADO PARA TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

O processamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Câmara Municipal obedecerá ao procedimento descrito neste Anexo, observando-se o prazo máximo de 30 (trinta) dias para resposta, admitida uma única prorrogação por igual período mediante justificativa formal e comunicação ao manifestante antes do encerramento do prazo inicial.

ETAPA 1 - RECEBIMENTO E REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO

1. **RESPONSÁVEL**: Ouvidoria, por meio do Atendente ou servidor designado para essa atividade, sob supervisão do Ouvidor.
2. CANAIS OFICIAIS: Portal eletrônico, atendimento presencial, telefone, correio eletrônico e correspondência física.
3. **PROCEDIMENTO**:
   - **3.1. Receber a manifestação apresentada pelo cidadão por qualquer canal;**
   - **3.2. Promover seu registro imediato em sistema informatizado ou livro de protocolo;**
   - **3.3. Cadastrar os dados necessários ao tratamento da demanda:** identificação do manifestante (quando aplicável), descrição, anexos e classificação inicial;
   - **3.4. Registrar eventuais documentos anexados;**
   - **3.5. Verificar a existência de elementos mínimos para análise;**
   - **3.6. Quando se tratar de denúncia, avaliar a necessidade de restrição de acesso às informações;**
   - **3.7. Atribuir número de protocolo à manifestação e registrar a data e o horário de seu recebimento;**
   - **3.8. Fornecer ao manifestante o número de protocolo e as instruções de acompanhamento, quando houver meio de contato disponível;**
   - **3.9. Registrar a manifestação no sistema eletrônico, inclusive quando recebida por telefone, presencialmente, por e-mail ou correspondência física;**
   - **3.10. Em caso de indisponibilidade do sistema, realizar o registro administrativo provisório, preservando a data original de recebimento, e providenciar sua posterior inserção eletrônica.**
4. **PRAZOS INTERNOS**: Registro no recebimento da manifestação, com regularização de eventuais registros provisórios tão logo seja possível.;
5. **OBSERVAÇÃO:** O registro tempestivo é indispensável para o correto controle dos prazos; priorizar casos urgentes.

ETAPA 2 - ANÁLISE PRELIMINAR E CLASSIFICAÇÃO

1. **RESPONSÁVEL**: Ouvidoria, por meio do Ouvidor, com apoio do Assistente, quando designado.
2. **FINALIDADE**: Identificar corretamente a natureza da manifestação e definir o encaminhamento adequado.
3. **PROCEDIMENTO**:

Assinado digitalmente por: MUNICIPIO DE ARIRANHA DO IVAI:01612453000131
PUBLICAÇÃO DO ORGÃO OFICIAL
Data da assinatura: 10/11/2026 às 22:20:12

DIÁRIO OFICIAL

MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Em conformidade com Lei Complementar Estadual nº 137/2011, Lei Municipal nº 402/2012, que alterou o art. 37 da Lei Orgânica Municipal, bem como Lei Municipal nº 645/2017.
CNPJ: 01.612.453/0001-31

ANO: 2026 | EDIÇÃO Nº 3138 | Ariranha do Ivaí, Terça-Feira, 10 de Novembro de 2026

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Rua João Alves Ferreira, nº. 44 - CEP - 86880-093

e-mail: protocolo@cmariranhadoivai.pr.gov.br

Fone/fax - 43-3433-1220 – ARIRANHA DO IVAÍ – PR

CNPJ: 02.088.628/0001-16

3.1. Analisar integralmente o conteúdo apresentado;
3.2. Verificar a existência de manifestações semelhantes;
3.3. Avaliar urgência, gravidade e impacto institucional;
3.4. Identificar o(s) setor(es)/órgão(s) responsável(is) pelo atendimento;
3.5. Identificar pedidos de acesso à informação pública que devam ser encaminhados ao SIC, com comunicação ao interessado;
3.6. Verificar a necessidade de proteção da identidade do manifestante ou de restrição de acesso ao conteúdo.

4. **CLASSIFICAÇÕES POSSÍVEIS**: Elogios, sugestões, solicitações, dúvidas, reclamações, críticas e denúncias;
5. **PRAZOS INTERNOS**: Até 2 (dois) dias após o registro.
6. **OBSERVAÇÃO:** A correta classificação contribui para a eficiência do atendimento.

ETAPA 3 - ENCAMINHAMENTO AO(S) SETOR(ES)/ÓRGÃO(S) COMPETENTE(S)

1. RESPONSÁVEL: Ouvidoria, sob responsabilidade do Ouvidor.
2. **PROCEDIMENTO**:
   2.1. Encaminhar a manifestação ao(s) setor(es)/órgão(s) competente(s);
   2.2. Fixar prazo máximo de 20 (vinte) dias para resposta;
   2.3. Se a manifestação abranger vários setores/órgãos, fazer a classificação e distribuir a cada um deles;
   2.4. Registrar o encaminhamento realizado;
   2.5. Acompanhar o andamento da solicitação;
   2.6. Registrar a data do encaminhamento, o setor destinatário e o prazo interno de resposta;
   2.7. Observar as restrições de acesso e compartilhar apenas os dados necessários ao tratamento da manifestação.
3. PRAZOS INTERNOS: 1 dia após a análise preliminar e classificação.
4. **OBSERVAÇÃO**: Encaminhamentos incorretos podem comprometer o cumprimento dos prazos.

ETAPA 4 – APURAÇÃO DOS FATOS E ELABORAÇÃO DA RESPOSTA PELO(S) SETOR(ES)/ÓRGÃO(S) COMPETENTE(S)

1. RESPONSÁVEL: Setor(es)/órgão(s) demandado;
2. PROCEDIMENTO:
   3.1. Analisar os fatos apresentados;
   3.2. Realizar verificações administrativas, documentais ou técnicas;
   3.3. Elaborar resposta fundamentada, utilizando linguagem clara e acessível ao cidadão;
   3.4. Encaminhar a resposta à Ouvidoria;
   3.5. Apresentar eventual solicitação de prorrogação antes do encerramento do prazo interno, acompanhada de justificativa formal;
   3.6. Informar à Ouvidoria a data de conclusão da análise e os documentos que fundamentam a resposta.
3. **PRAZOS INTERNOS E PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS**:
   a. **Prazo geral:** Até 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez por até 20 (vinte) dias, desde que a prorrogação seja compatível com o prazo de resposta ao

Assinado digitalmente por: MUNICIPIO DE ARIRANHA DO IVAI:01612453000131
PUBLICAÇÃO DO ORGÃO OFICIAL
Data da assinatura: 10/11/2026 às 22:20:12

DIÁRIO OFICIAL

MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Em conformidade com Lei Complementar Estadual nº 137/2011, Lei Municipal nº 402/2012, que alterou o art. 37 da Lei Orgânica Municipal, bem como Lei Municipal nº 645/2017.
CNPJ: 01.612.453/0001-31

ANO: 2026 | EDIÇÃO Nº 3138 | Ariranha do Ivaí, Terça-Feira, 10 de Novembro de 2026

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Rua João Alves Ferreira, nº. 44 - CEP - 86880-093

e-mail: protocolo@cmariranhadoivai.pr.gov.br

Fone/fax - 43-3433-1220 – ARIRANHA DO IVAÍ – PR

CNPJ: 02.088.628/0001-16

2.2. **Registrar a data de envio;**
2.3. **Promover o encerramento da manifestação;**
2.4. **Manter arquivo administrativo, observados os prazos de guarda e a legislação aplicável, com cópia da manifestação, cópia da resposta e data de envio;**
2.5. **Alimentar os indicadores estatísticos;**
2.6. **Registrar a data de disponibilização ou encaminhamento da resposta conclusiva e o respectivo comprovante, quando disponível;**
2.7. **Atualizar o estágio da manifestação no mecanismo eletrônico de acompanhamento;**
2.8. **Identificar se a resposta ocorreu dentro do prazo inicial, dentro do prazo de prorrogação regularmente concedida ou fora do prazo aplicável.**

3. **PRAZO**: Até 2 (dois) dias após a revisão, observado, em qualquer hipótese, o prazo final de resposta ao manifestante.

ETAPA 8 - ENCAMINHAMENTO DA RESPOSTA AO MANIFESTANTE

1. **RESPONSÁVEL**: Ouvidoria, sob responsabilidade do Ouvidor, com apoio do Assistente, quando designado.
2. **FINALIDADE**: Assegurar a rastreabilidade das manifestações e permitir a comprovação do cumprimento dos prazos de atendimento.
3. **PROCEDIMENTO**:
   3.1. **Conferir o número do protocolo e a data original de recebimento;**
   3.2. **Registrar a data-limite para resposta;**
   3.3. **Identificar eventual prorrogação, sua justificativa, a data de comunicação ao manifestante e o novo prazo;**
   3.4. **Registrar a data de encaminhamento ou disponibilização da resposta conclusiva;**
   3.5. **Classificar o atendimento como concluído no prazo inicial, concluído no prazo prorrogado, concluído fora do prazo ou pendente;**
   3.6. **Consolidar os dados para elaboração do relatório mensal previsto no art. 27;**
   3.7. **Preservar os registros necessários à comprovação administrativa, observadas as regras de proteção de dados e de gestão documental.**
4. **PERIODICIDADE**: Atualização a cada movimentação relevante da manifestação e consolidação mensal.
5. OBSERVAÇÃO: O relatório deverá permitir a verificação das datas de entrada e resposta de cada manifestação, sem exposição pública de informações protegidas.

Assinado digitalmente por: MUNICIPIO DE ARIRANHA DO IVAI:01612453000131
PUBLICAÇÃO DO ORGÃO OFICIAL
Data da assinatura: 10/11/2026 às 22:20:12

DIÁRIO OFICIAL

MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Em conformidade com Lei Complementar Estadual nº 137/2011, Lei Municipal nº 402/2012, que alterou o art. 37 da Lei Orgânica Municipal, bem como Lei Municipal nº 645/2017.
CNPJ: 01.612.453/0001-31

ANO: 2026 | EDIÇÃO Nº 3138 | Ariranha do Ivaí, Terça-Feira, 10 de Novembro de 2026

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE ARIRANHA DO IVAÍ

Rua João Alves Ferreira, nº. 44 - CEP - 86880-093

e-mail: protocolo@cmariranhadoivai.pr.gov.br

Fone/fax - 43-3433-1220 – ARIRANHA DO IVAÍ – PR

CNPJ: 02.088.628/0001-16

ANEXO IV

MODELO DE RELATÓRIO DE CONTROLE DOS PRAZOS E ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

Protocolo	Data de entrada	Prazo inicial	Prorrogação justificada	Data da resposta	Situação
[0001]	[__/__/20__]	[__/__/20__]	Não	[__/__/20__]	[No prazo / Fora do prazo]
[0002]	[__/__/20__]	[__/__/20__]	[Data e justificativa]	[__/__/20__]	[No prazo prorrogado / Fora do prazo]
[0003]	[__/__/20__]	[__/__/20__]	Não	[__/__/20__]	[Dentro do prazo / Vencida]

OBS.: O relatório deverá ser acompanhado, quando necessário, dos registros ou comprovantes que sustentem as datas informadas. Antes de disponibilizar qualquer versão publicamente, deverão ser protegidos os dados pessoais e os conteúdos sujeitos a restrição de acesso.