



# ESTADO DO PARANÁ

## Município de Rio Bonito do Iguaçu

### Câmara Municipal



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

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

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

#### CAPÍTULO I – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. 3º São objetivos da Ouvidoria:

- I - Aproximar a instituição dos cidadãos;
- II - Melhorar a qualidade dos serviços;
- III - Aumentar a transparência e prestação de contas;
- IV - Corrigir falhas e irregularidades;
- V - Identificar oportunidades de melhoria.

Art. 4º São direitos do cidadão:



# ESTADO DO PARANÁ

---

## Município de Rio Bonito do Iguaçu

### Câmara Municipal



- I - Apresentar manifestações (garantida preservação da identidade);
- II - Receber resposta em prazo estabelecido;
- III - Acompanhar o status de sua manifestação;
- IV - Recurso em caso de insatisfação;
- V - Proteção contra represálias.

#### CAPÍTULO II – DA ESTRUTURA E RESPONSÁVEIS

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

Art. 6º São atribuições do Ouvidor:

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

Art. 7º A Câmara Municipal deverá instituir uma Comissão de Análise designada pelo Presidente para atuar em casos de recursos, assim como quando requisitada pelo Ouvidor, e será formada por:

- I - Ouvidor(a) (coordenador);
- II – 2 (dois) vereadores (bancadas diferentes), sendo um Vereador representante da situação e um representando a oposição;
- III - 1 (um) membro da Mesa Diretora;
- IV - 1 (um) servidor do quadro de pessoal da Câmara Municipal.

Parágrafo Único. Os membros da Comissão deverão declarar impedimento em casos de interesse direto ou indireto.

Art. 8º A Comissão se reunirá anualmente para análise das manifestações e recursos de forma geral, independentemente de provocação, e esporadicamente quando houver recursos e quando provocada pelo Ouvidor, conforme necessidade.

#### CAPÍTULO III – DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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

I - Portal Eletrônico:

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

II – Presencial:

- a) Sede da Câmara Municipal;



# ESTADO DO PARANÁ

## Município de Rio Bonito do Iguaçu

### Câmara Municipal



- b) Atendimento pelo servidor designado para essa finalidade;
- c) Horário: 07:30h às 11:30h e das 13:00h às 17:00h de segunda a sexta-feira.

§ 1º O solicitante deverá preencher formulário próprio constante no Anexo I, para o qual será gerado um número de protocolo.

§ 2º Será garantido atendimento presencial assistido aos cidadãos que não possuam acesso à internet ou dificuldade na utilização de meios eletrônicos.

III – Telefone:

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

IV - Correio Eletrônico:

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

Art. 10 Fica garantida a preservação da identidade do manifestante, nos termos da legislação aplicável.

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

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

Art. 12 As manifestações serão classificadas em:

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

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

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

#### CAPÍTULO V – DOS PRAZOS DE RESPOSTA

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

- I – Manifestações de ouvidoria, compreendendo reclamações, sugestões, elogios, críticas e solicitações diversas que não envolvam pedido formal de acesso à informação: prazo de até 30 (trinta) dias, contados do registro da manifestação, prorrogável, uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa, com comunicação ao usuário;



# ESTADO DO PARANÁ

---

## Município de Rio Bonito do Iguaçu

### Câmara Municipal



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

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

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

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

- I - Começa no dia útil seguinte ao recebimento;
- II - Exclui sábados, domingos e feriados;
- III – Observância as disposições específicas desta Resolução conforme a natureza da manifestação.

Art. 16 A formalização da resposta será:

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

#### CAPÍTULO VI – DO ACOMPANHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO

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

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

Art. 18 Status da manifestação:

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

#### CAPÍTULO VII – DOS RECURSOS E INSATISFAÇÃO

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

- I - Insatisfação com resposta;
- II - Atraso na resposta;
- III - Falta de resposta;
- IV - Resposta incompleta.

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



# ESTADO DO PARANÁ

## Município de Rio Bonito do Iguaçu

### Câmara Municipal



#### CAPÍTULO VIII – DAS DENÚNCIAS

Art. 21 As denúncias de irregularidades serão:

- I – Recebidas pelo Ouvidor e registradas confidencialmente;
- II - Analisadas pelo Ouvidor, encaminhada ao Setor Competente, ou, se for o caso a Comissão Permanente da casa ou, ainda caso seja necessário constituída Comissão Especial ou até mesmo Comissão de Inquérito nos termos e prazos legais e regimentais;
- III - Encaminhadas a órgãos competentes (MP, TCE) se necessário;
- IV - Acompanhadas de resposta ao denunciante (mantendo sigilo).

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

Art. 23A denúncia deverá conter, sempre que possível:

- I – Descrição dos fatos;
- II – Indicação de autoria;
- III – Documentos ou indícios;
- IV – Circunstâncias relacionadas ao ocorrido.

Parágrafo Único. Somente serão admitidas manifestações de denúncia anônima quando apresentarem elementos mínimos de autoria, materialidade ou verossimilhança.

#### CAPÍTULO IX – DO RELATÓRIO

Art. 24 O servidor ouvidor emitirá relatório anual de gestão da ouvidoria, devendo conter:

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

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

Art. 25 O relatório anual de gestão será:

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

Parágrafo Único. O Relatório que trata este artigo constará no Anexo II.

Art. 26 Os dados das manifestações deverão ser publicados de forma agregada (sem identificação de demandante).



# ESTADO DO PARANÁ

## Município de Rio Bonito do Iguaçu

### Câmara Municipal



#### CAPÍTULO X – DA SATISFAÇÃO DO CIDADÃO

Art. 27 A Câmara Municipal proporcionará ao usuário manifestar seu nível de satisfação em relação ao atendimento, para avaliar:

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

§ 1º O formulário de pesquisa de satisfação constará no Anexo III.

§ 2º Na eventualidade de o manifestante da Ouvidoria não registrar espontaneamente seu nível de satisfação por meio da pesquisa disponibilizada, o servidor responsável deverá solicitar o preenchimento da avaliação correspondente, com a finalidade de gerar dados e indicadores capazes de subsidiar o aperfeiçoamento contínuo do canal de atendimento, bem como das atividades e serviços prestados pela Câmara Municipal.

#### CAPÍTULO XI – DO FLUXO DA OUVIDORIA

Art. 28 O fluxograma da Ouvidoria dar-se-á da seguinte forma, conforme Anexo IV:

- I - Recebimento;
- II - Protocolo;
- III - Triagem;
- IV - Classificação;
- V - Encaminhamento;
- VI - Manifestação do setor;
- VII - Consolidação da resposta;
- VIII - Resposta ao cidadão;
- IX - Pesquisa de satisfação;
- X - Arquivamento estatístico.

#### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 29 A Câmara Municipal proporcionará treinamento especializado, oferecido anualmente aos responsáveis pelo atendimento a Ouvidoria e Canal de Comunicação.

Art. 30 Esta política será revisada sempre que necessário conforme indicadores.

Art. 31 Fica terminantemente proibida a exigência de explicitação de motivos detalhados ou razões de interesse da manifestação.

Art. 32 É vedada qualquer forma de retaliação, constrangimento, discriminação ou prejuízo institucional em razão de manifestação regularmente apresentada perante a Ouvidoria.

Art. 33 O servidor responsável pela ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.



# ESTADO DO PARANÁ

## Município de Rio Bonito do Iguaçu

### Câmara Municipal



Art. 34 Os canais eletrônicos da Ouvidoria deverão observar, sempre que tecnicamente possível, os padrões de acessibilidade digital previstos na legislação vigente, garantindo acesso às pessoas com deficiência.

Art. 35 O tratamento de dados pessoais no âmbito da Ouvidoria observará as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Art. 36 A Ouvidoria manterá em espaço próprio no Portal da Transparência:

- I – Canais de atendimento;
- II – Relatórios anuais;
- III – Formulário eletrônico;
- IV – Orientações ao usuário;
- V – Estatísticas agregadas.

Poderão ser arquivadas, mediante decisão fundamentada de forma conjunta com a Comissão de Análise:

- I – Manifestações manifestamente improcedentes;
- II – Manifestações sem elementos mínimos para análise;
- III – Manifestações repetidas sem fato novo;
- IV – Manifestações com conteúdo ofensivo ou incompatível com a urbanidade administrativa.

Art. 37 Os registros, protocolos, respostas, recursos e relatórios da Ouvidoria deverão ser preservados conforme normas de gestão documental e legislação aplicável.

Art. 38 A Câmara Municipal poderá disponibilizar Carta de Serviços ao Usuário contendo informações sobre serviços prestados, formas de acesso, horários e padrões de atendimento.

Art. 39 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 40 Revogam-se as disposições em contrário.

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

**EDSON RODRIGO CAMARGO**  
Presidente

**JUCIMAR PÉRICO**  
Vice-presidente

**LUIZ ANDRÉ MOREIRA**  
1º Secretário

**JARDEL RITTER**



**ESTADO DO PARANÁ**  
**Município de Rio Bonito do Iguaçu**  
**Câmara Municipal**  
 2º Secretário



**ANEXO I**  
**FORMULÁRIO DE OUVIDORIA PRESENCIAL**

Nº DO PROTOCOLO: \_\_\_\_\_ DATA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

DADOS DO MANIFESTANTE (Preenchimento opcional)

|           |      |
|-----------|------|
| Nome:     | CPF: |
| Ocupação: |      |
| Endereço: |      |
| Bairro:   |      |
| E-mail:   |      |
| Telefone: |      |

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

( ) Reclamação ( ) Sugestão ( ) Elogio ( ) Denúncia ( ) Solicitação ( ) Crítica ( ) Dúvida

RELATO



# ESTADO DO PARANÁ

## Município de Rio Bonito do Iguaçu

### Câmara Municipal



Assinatura do Manifestante: \_\_\_\_\_

#### USO INTERNO DA OUVIDORIA

( ) Resposta pelo Ouvidor sem necessidade de encaminhamento a nenhum setor da Câmara.

( ) Encaminhado ao Setor Responsável \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (nome do setor)      Data de recebimento      (assinatura do receptor no  
setor)

( ) Recebimento do Setor Responsável \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Data de recebimento pelo Ouvidor      (assinatura do Ouvidor)

( ) Resposta ao proponente \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_      \_\_\_\_\_  
Data de recebimento pelo Demandante      (assinatura do Demandante)

## ANEXO II

### RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Exercício de \_\_\_\_\_

#### 1. APRESENTAÇÃO

O presente Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Legislativa tem por finalidade apresentar as atividades desenvolvidas durante o exercício de \_\_\_\_\_, em observância aos princípios da transparência, participação popular, eficiência administrativa e controle social. Este reúne informações estatísticas e qualitativas acerca das manifestações recebidas pela Ouvidoria, possibilitando o acompanhamento das demandas da população, a avaliação dos serviços prestados e a identificação de oportunidades de melhoria no âmbito do Poder Legislativo Municipal.

#### 2. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Durante o exercício de \_\_\_\_\_, a Ouvidoria Legislativa registrou o recebimento de \_\_\_\_\_ manifestações, distribuídas entre os diversos canais de atendimento disponibilizados ao cidadão.

Formas de recebimento:

- ( ) Presencial: \_\_\_\_\_  
 ( ) E-mail: \_\_\_\_\_  
 ( ) Telefone: \_\_\_\_\_  
 ( ) Portal eletrônico: \_\_\_\_\_

#### 3. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações recebidas foram classificadas da seguinte forma:

| Tipo de Manifestação | Quantidade |
|----------------------|------------|
| Reclamação           |            |
| Sugestão             |            |
| Elogio               |            |
| Denúncia             |            |
| Solicitação          |            |



# ESTADO DO PARANÁ

## Município de Rio Bonito do Iguaçu

### Câmara Municipal



|         |  |
|---------|--|
| Crítica |  |
| Dúvida  |  |

#### 4. TEMAS MAIS FREQUENTES

Os assuntos mais recorrentes identificados pela Ouvidoria no período foram (elencar por tipo):

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

#### 5. PRAZOS DE RESPOSTA

A Ouvidoria buscou atender às manifestações dentro dos prazos estabelecidos pela legislação e normas internas aplicáveis.

Indicadores de atendimento:

Prazo médio de resposta: \_\_\_\_\_ dias

Manifestações respondidas no prazo: \_\_\_\_\_%

Manifestações pendentes: \_\_\_\_\_

Manifestações concluídas: \_\_\_\_\_

#### 6. TAXA DE SATISFAÇÃO

Com base nas avaliações realizadas pelos usuários da Ouvidoria, foi identificada a seguinte taxa de satisfação:

Índice Geral de Satisfação: \_\_\_\_\_ %

Avaliação dos usuários:

Excelente: \_\_\_\_\_

Bom: \_\_\_\_\_

Regular: \_\_\_\_\_

Insatisfatório: \_\_\_\_\_

#### 7. SUGESTÕES DE MELHORIA

Com base nas manifestações recebidas e nas análises realizadas, apresentam-se as seguintes sugestões de melhoria:

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

#### 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Legislativa desempenha importante papel como instrumento de diálogo entre o cidadão e o Poder Legislativo Municipal, contribuindo para o aprimoramento da gestão pública, fortalecimento da



# ESTADO DO PARANÁ

## Município de Rio Bonito do Iguaçu

### Câmara Municipal



transparência e promoção da participação social. O presente relatório demonstra o compromisso da Câmara Municipal com a escuta ativa da população e com a melhoria contínua dos serviços prestados à comunidade.

Câmara Municipal de Rio Bonito do Iguaçu, em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

OUVIDOR(A) LEGISLATIVO(A)

PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL

#### ANEXO III PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA

Nº DO PROTOCOLO: \_\_\_\_\_ Data do Atendimento:  
\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Sua opinião é muito importante para aprimorar a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Rio Bonito do Iguaçu.

#### AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

1. Qualidade da resposta recebida:

- Excelente
- Boa
- Regular
- Ruim

2. Clareza das informações recebidas:

- Excelente
- Boa
- Regular
- Ruim

3. Prazo de atendimento:

- Excelente
- Bom
- Regular
- Ruim

4. Atitude e cordialidade do servidor:

- Excelente
- Boa
- Regular
- Ruim

5. Sugestões de melhoria:



# ESTADO DO PARANÁ

---

## Município de Rio Bonito do Iguaçu

### Câmara Municipal



#### AVALIAÇÃO GERAL DO SERVIÇO

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Parcialmente satisfeito
- Insatisfeito

A Ouvidoria Legislativa agradece sua colaboração. Sua participação contribui para o fortalecimento da transparência, eficiência e melhoria contínua dos serviços públicos.



# ESTADO DO PARANÁ

## Município de Rio Bonito do Iguaçu

### Câmara Municipal



#### ANEXO IV

## OUVIDORIA E CANAL DE COMUNICAÇÃO

### FLUXO PROCEDIMENTAL

**OUVIDORIA**  
A voz do cidadão,  
fortalecendo a Câmara.



CÂMARA MUNICIPAL DE RIO BONITO DO IGUAÇU - PR

