PORTARIA Nº 26/2026

Ementa: "Autoriza a implementação e estabelece normas para a organização e o funcionamento da Ouvidoria Legislativa no âmbito da Câmara Municipal de São Sebastião da Amoreira/PR, e dá outras providências".

O Presidente da Câmara Municipal de São Sebastião da Amoreira, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e demais disposições aplicáveis,

CONSIDERANDO o disposto no art. 37, § 3º, inciso I, da Constituição Federal de 1988, e nos arts. 9º, 10 e 13 da Lei Federal nº 13.460/2017, que asseguram a participação dos usuários na administração pública e estabelecem diretrizes para o recebimento, tratamento e acompanhamento de manifestações por meio das ouvidorias, visando ao fortalecimento da transparência, da participação popular e do controle social;

CONSIDERANDO a necessidade de instituir e regulamentar a Ouvidoria Legislativa no âmbito da Câmara Municipal de São Sebastião da Amoreira/PR, em consonância com a Avaliação nº 22724 e seguintes, do Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR), por meio do Prolegis (Instrução Normativa nº 197/2025), visando ao fortalecimento da transparência, da participação popular e do controle social;

CONSIDERANDO a importância de estabelecer um canal institucional de comunicação entre a população e o Poder Legislativo.

RESOLVE:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. Este Ato estabelece diretrizes e normativas para garantir a efetividade dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo Municipal, bem como regulamenta o funcionamento da Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de São Sebastião da Amoreira.

Art. 2º. Para fins deste Ato, consideram-se:
I - usuário: qualquer pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, dos serviços prestados pela Câmara Municipal;

II - serviço público: toda atividade administrativa ou funcional desempenhada pelo Poder Legislativo Municipal, incluindo suas funções legislativa, fiscalizatória e julgadora;
III - agente público: qualquer pessoa que exerça cargo, emprego ou função pública, com ou sem remuneração, de forma transitória ou permanente;
IV - manifestação: qualquer reclamação, sugestão, elogio ou denúncia relacionada à prestação dos serviços públicos ou à conduta de agentes públicos;
V - pedido de acesso à informação: solicitação formal para obtenção de informação detida ou custodiada pela Câmara Municipal;
VI - denúncia anônima: relato de irregularidade encaminhado sem identificação do denunciante, sendo passível de averiguação caso contenha elementos mínimos de relevância, autoria e materialidade;
VII - resposta conclusiva: ato administrativo que encerra a tramitação de uma manifestação, apresentando a solução adotada ou justificativa para eventual impossibilidade de atendimento.

CAPÍTULO II
DA OUVIDORIA LEGISLATIVA

Art. 3º A Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de São Sebastião da Amoreira, vinculada à Presidência da Casa, constitui-se como órgão permanente de interlocução entre o Poder Legislativo Municipal e a sociedade, sendo um canal acessível para o recebimento, tratamento e encaminhamento de manifestações relacionadas ao exercício das funções institucionais da Câmara Municipal, conforme estabelecido pelo ordenamento jurídico brasileiro.
Parágrafo único. A Ouvidoria Legislativa deverá manter canais de comunicação diversificados e acessíveis, que permitam a participação ampla da população e do público interno, garantindo transparência e eficiência no acolhimento e tratamento das manifestações.

Art. 4º Compete à Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal:
I - receber, registrar, analisar e encaminhar manifestações individuais ou coletivas, assegurando o tratamento adequado e a resposta tempestiva, na forma de reclamação, elogio, sugestão, denúncia ou pedido de acesso à informação, relativas:
a) às violações de direitos fundamentais e atos discriminatórios;
b) às irregularidades administrativas, atos de improbidade e abuso de poder;
c) às atividades legislativas, fiscalizatórias, julgadoras e administrativas da Câmara Municipal.

II - analisar os dados coletados e encaminhar recomendações para aprimoramento das funções institucionais e administrativas;
III - facilitar o acesso aos serviços da Ouvidoria Legislativa, promovendo a participação cidadã e a simplificação dos procedimentos de manifestação;
IV - promover a transparência e a publicidade dos serviços da Ouvidoria Legislativa, divulgando suas funções e formas de acesso;
V - coordenar a gestão das manifestações recebidas, organizando os registros minimante por tema, assunto e prazos;
VI - encaminhar informações e relatórios aos órgãos internos, Comissões e Diretorias da Câmara Municipal, especialmente em casos de relevante interesse público ou que demandem ação imediata;
VII - responder aos pedidos de acesso à informação, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011 e regulamentação local, se houver;
VIII - Monitorar a qualidade do atendimento prestado e recomendar melhorias, a partir da análise das manifestações recebidas;
IX - fomentar a capacitação de servidores e agentes públicos sobre os princípios de atendimento ao cidadão, transparência e controle social;
X - assegurar a confidencialidade das manifestações, garantindo o sigilo das informações protegidas por lei, conforme as normas da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018).

Art. 5º No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria Legislativa poderá:
I - implementar mecanismos de escuta social e participação cidadã, por meio de enquetes e pesquisas de satisfação;
II - promover campanhas e ações, de forma ativa ou passiva, para coletar dados que avaliem a qualidade e a satisfação dos usuários quanto às funções do Poder Legislativo e às atividades da Ouvidoria Legislativa, garantindo o anonimato dos participantes e a transparência na divulgação dos resultados.
III - articular-se com outras Ouvidorias Públicas para troca de informações e aprimoramento das práticas de atendimento ao cidadão;
IV - garantir a acessibilidade plena dos serviços da Ouvidoria Legislativa, assegurando atendimento inclusivo para pessoas com deficiência e grupos vulneráveis.

Art. 6º A Ouvidoria Legislativa, sempre que possível, atuará na prevenção e resolução de conflitos, mediando situações, com o objetivo de promover a melhoria da relação institucional e do ambiente de trabalho na Câmara Municipal.

Art. 7º As manifestações serão registradas e processadas eletronicamente, garantindo o rastreamento de cada demanda e assegurando ao manifestante o acesso à tramitação de

sua solicitação, salvo nos casos de denúncia anônima.

Art. 8º A Ouvidoria Legislativa garantirá a acessibilidade de seus canais de atendimento, oferecendo opções presenciais e digitais para a recepção de manifestações.
Parágrafo único. Assim que implementada a Ouvidoria Legislativa na Câmara Municipal de São Sebastião da Amoreira, deverá ser concedida a devida publicidade acerca dos variados canais de atendimento, tanto digitais, quanto presenciais, tais como: e-mails, telefones, formulário eletrônico, endereços, dentre outros.

Art. 9º O usuário terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para receber resposta conclusiva sobre sua manifestação, podendo ser prorrogado por igual período mediante justificativa formal.

Art. 10. A Ouvidoria Legislativa poderá elaborar anualmente relatório de gestão a ser divulgado publicamente no Portal da Transparência da Câmara Municipal de São Sebastião da Amoreira, devendo conter, no mínimo:
I - o número total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Legislativa no ano anterior, discriminadas por tipo (denúncias, reclamações, sugestões, elogios, etc.);
II - os dados estatísticos relevantes, tais como o tempo médio de resposta às manifestações, o índice de satisfação dos usuários e a distribuição das manifestações por canal de comunicação (telefone, e-mail, presencial, etc.).
§1º Elaborado o Relatório de Gestão referentemente às atividades desenvolvidas no exercício anterior pela Ouvidoria, será o mesmo encaminhado à Presidência da Câmara Municipal, com ciência à Mesa Executiva, aos vereadores e à diretoria da Casa.
§ 2º O relatório deverá ser acessível aos cidadãos, promovendo a transparência das atividades da Ouvidoria Legislativa e permitindo o controle social sobre as ações do Poder Legislativo.

CAPÍTULO III
DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 11. O usuário dos serviços prestados pela Câmara Municipal de São Sebastião da Amoreira, tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços observar as seguintes diretrizes:
I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
II - presunção de boa-fé do usuário;
III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais;
IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências ou sanções não

previstas na legislação;
V - igualdade no tratamento aos usuários, vedada qualquer forma de discriminação;
VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;
VII - definição, publicidade e observância de horários compatíveis com o atendimento ao usuário;
VIII - adoção de medidas visando à proteção à saúde e à segurança dos usuários;
IX - observância dos códigos de ética e conduta dos agentes públicos;
X - aplicar soluções tecnológicas para simplificar processos e compartilhar informações, sempre que possível;
XI - utilização de linguagem clara e acessível;
XII - vedada a exigência de nova prova sobre fato já comprovado por documentos apresentados.

Art. 12. São direitos básicos do usuário:
I - participar do acompanhamento e avaliação dos serviços;
II - obtenção e utilização dos serviços sem discriminação;
III - acesso a informações sobre sua pessoa nos registros da Câmara Municipal, conforme a legislação vigente;
IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da LGPD;
V - disponibilização de informações precisas nos locais de atendimento e na internet;

Art. 13. São deveres do usuário:
I - utilizar adequadamente os serviços e agir com urbanidade e boa-fé;
II - fornecer informações pertinentes quando solicitado;
III - colaborar para a adequada prestação dos serviços;
IV - preservar as condições dos bens públicos utilizados na prestação dos serviços.

CAPÍTULO IV
DA CARTA DE SERVIÇOS DA CÂMARA MUNICIPAL

Art. 14. A Câmara Municipal divulgará sua Carta de Serviços ao Usuário.
§ 1º A Carta de Serviços visa informar a população sobre os serviços prestados e as funções institucionais da Câmara Municipal.
§ 2º A Carta de Serviços deverá conter informações claras sobre:
I - serviços oferecidos e suas finalidades;
II - requisitos, documentos e formas de acesso ao serviço;
III - principais etapas do processamento do serviço;
IV - previsão de prazo máximo para a prestação do serviço;
V - forma de prestação do serviço;
VI - locais e formas para apresentação de manifestação sobre o serviço prestado.
§ 3º A Carta de Serviços também deverá detalhar:
I - prioridades legais de atendimento;
II - tempo de espera e possibilidade de agendamento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;
IV - procedimentos para recebimento e resposta às manifestações dos usuários.
§ 4º A Carta de Serviços será atualizada periodicamente e publicada no site da Câmara Municipal de São Sebastião da Amoreira.

CAPÍTULO V
DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 15. O usuário de serviços públicos poderá apresentar manifestações à Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de São Sebastião da Amoreia, garantida a sua identidade e proteção de dados pessoais, nos termos da legislação vigente.
§ 1º É vedada a recusa do recebimento de manifestações formuladas nos termos da Lei nº 13.460/2017 e deste Ato, sob pena de responsabilidade do agente público.
§ 2º Os procedimentos regulados por este Ato são gratuitos, sendo vedada a cobrança de qualquer valor ao usuário, salvo no caso de solicitação expressa de resposta via postal.
§ 3º Nenhuma exigência relativa à motivação da manifestação poderá ser imposta ao usuário como condição para o seu recebimento.
§ 4º A identificação do requerente deverá ocorrer de forma simplificada, sem imposição de requisitos que dificultem ou inviabilizem a manifestação.

Art. 16. Ao receber a manifestação, a Ouvidoria Legislativa realizará análise preliminar e, se necessário, dará encaminhamento às áreas responsáveis para providências.
Parágrafo único. No caso de demandas envolvendo servidores identificados, estes serão previamente ouvidos, bem como seus superiores hierárquicos e a Diretoria Geral, quando cabível.

Art. 17. Constituem fundamentos para o arquivamento de manifestações:
I - matéria fora da competência da Ouvidoria Legislativa;
II - falta de elementos mínimos para compreensão e análise, após expirado o prazo de complementação previsto no art. 24 deste Ato;
III - ausência de identificação do usuário, salvo nos casos de denúncias com elementos probatórios mínimos;
IV - denúncias que não contenham elementos mínimos de autoria ou materialidade de fato ilícito determinado.
V - encaminhamento de manifestação conclusiva pela Ouvidoria Legislativa.
Parágrafo único. Exceto nos casos previstos no inciso V do caput, o arquivamento de manifestações será sempre fundamentado e comunicado ao usuário, com referência à base normativa aplicável.

Art. 18. A Ouvidoria Legislativa garantirá a proteção das informações pessoais dos usuários, conforme a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).
Parágrafo único. O uso indevido de informações pessoais sujeitará o agente público às penalidades legais.

Art. 19. Poderá ser exigida certificação da identidade do usuário quando houver dúvida fundada, respeitado o sigilo das informações.
§ 1º O número do CPF será suficiente para identificação, vedada a exigência de outros documentos, exceto se a Ouvidoria Legislativa, em caso de dúvida fundada, justificar a necessidade de informações adicionais, respeitando os princípios da proporcionalidade, razoabilidade e proteção de dados.
§ 2º Para manifestações eletrônicas, poderá ser solicitado meio de certificação adicional, observadas as normas de sigilo e proteção de dados.

Art. 20. A análise das manifestações observará os princípios da eficiência e celeridade, assegurando a resolutividade.
Parágrafo único. A resolução das manifestações envolve:
I - recebimento no canal adequado;
II - emissão de comprovante de recebimento;
III - análise e complementação de informações, quando necessário;
IV - resposta conclusiva objetiva e clara;
V - comunicação ao usuário.

Seção I
Das Formas e Meios de Manifestação

Art. 21. As manifestações classificam-se em:
I - reclamação;
II - elogio;
III - sugestão;
IV - denúncia.
§ 1º Cada manifestação será encaminhada à autoridade competente, conforme a classificação.
§ 2º Denúncias anônimas serão analisadas desde que apresentem indícios mínimos de relevância e materialidade.

Art. 22. As manifestações serão preferencialmente eletrônicas, podendo também ser feitas por telefone, presencialmente ou via correspondência.

Parágrafo único. As manifestações dirigidas à Ouvidoria Legislativa, por qualquer meio disponibilizado, caso não sejam encaminhadas na forma transcrita, serão reduzidas a termo e unificadas em sistema próprio para tratamento uniforme, observada a ordem de encaminhamentos.

Seção II
Do Pedido de Complementação e Solicitação de Informações

Art. 23. Caso a manifestação seja insuficiente, a Ouvidoria Legislativa solicitará complementação ao usuário, que terá 20 (vinte) dias para responder.
§ 1º As solicitações de complementação de informações interrompem o prazo de resposta da Ouvidoria Legislativa, cujo reinício se dará a partir da resposta do usuário, observado o limite temporal.
§ 2º A falta de complementação resultará no arquivamento da manifestação.

Art. 24. A Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal poderá solicitar informações às áreas internas responsáveis pela execução de serviços ou adoção de providências, cujos responsáveis deverão responder no prazo de até 10 (dez) dias, contados a partir do recebimento da solicitação, podendo haver prorrogação por igual período, desde que devidamente justificada.
Parágrafo único. O descumprimento do prazo implicará a apuração de responsabilidade do agente público.

Seção III
Da Resposta às Manifestações

Art. 25. A Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal deverá apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data de seu recebimento, podendo o prazo ser prorrogado, de forma justificada, uma única vez por igual período, com a devida notificação ao usuário.
Parágrafo único. Considera-se resposta conclusiva aquela que finaliza o tratamento da manifestação, seja com uma solução de mérito ou com a informação sobre a impossibilidade de prosseguimento da demanda, conforme as circunstâncias.

Art. 26. As respostas conclusivas poderão variar conforme a natureza da manifestação recebida, e seguirão as diretrizes abaixo:
I - reclamação: a resposta conclusiva conterá informações objetivas sobre os fatos relatados e, quando pertinente, apresentará a solução adotada ou comunicará a impossibilidade de atendimento da demanda. Em situações nas quais a constatação do

problema seja imediata, mas a solução demande um tempo maior para ser implementada, a resposta conclusiva inicial informará que a reclamação foi encaminhada ao órgão competente para análise e tratamento. Essa resposta inicial não representará a solução final, mas sim um reconhecimento da demanda do cidadão e o início do processo de resolução.
II - elogio: a resposta conclusiva informará sobre o encaminhamento do elogio, cientificando o agente público elogiado, sua chefia imediata e órgão de direção respectivo.
III - sugestão: a resposta conclusiva esclarecerá ao usuário sobre a viabilidade de adoção das medidas sugeridas, destacando os impactos, possíveis desafios relacionados à sugestão e a tomada de eventuais deliberações a respeito.
IV - denúncia: a resposta conclusiva informará o encaminhamento da denúncia aos órgãos competentes para apuração ou sobre o arquivamento, caso a denúncia não seja considerada procedente.

§ 1º As respostas deverão ser elaboradas de forma clara, objetiva, acessível e compreensível, levando em consideração, sempre que possível, o contexto sociocultural do usuário.
§ 2º As respostas serão encaminhadas ao usuário preferencialmente pelo meio eletrônico informado, ou por outro canal que viabilize o recebimento da informação, priorizando o canal escolhido pelo usuário, dentre as opções disponibilizadas pela Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal.
§ 3º No caso de denúncia anônima, a Ouvidoria Legislativa não fornecerá uma resposta conclusiva ao denunciante.

CAPÍTULO VI
DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 27. A Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal realizará a avaliação dos serviços prestados aos usuários, considerando os seguintes aspectos:
I - nível de satisfação do usuário;
II - qualidade do atendimento oferecido;
III - cumprimento dos prazos e compromissos estabelecidos;
IV - volume de manifestações recebidas;
V - adoção de medidas pela Administração Pública para aprimorar a qualidade dos serviços prestados.

§ 1º A avaliação será realizada por meio de pesquisa de satisfação, conduzida simultaneamente à resposta dada ao usuário, ou, caso não seja possível, por outro meio que assegure a relevância e a significância estatística dos resultados obtidos.
§ 2º Os resultados da avaliação serão integralmente divulgados no site da Câmara Municipal.

CAPÍTULO VII
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 28. O setor de protocolo e administrativo da Câmara Municipal serão responsáveis pelo exercício das atividades da Ouvidoria Legislativa, tais como: recepção, triagem, encaminhamento e resposta conclusiva às manifestações dos usuários de serviços públicos.
§1º A atuação do servidor na Ouvidoria Legislativa, estará condicionada à prévia emissão de ato formal de designação pelo Presidente da Câmara.
§ 2º No desempenho de suas atribuições, o setor administrativo contará com o auxílio dos demais setores da Câmara Municipal, sempre que necessário e mediante requisição.
§ 3º As atividades da Ouvidoria Legislativa serão exercidas sob a supervisão do Diretor-Geral da Câmara Municipal, a quem competirá orientar, acompanhar e zelar pelo regular funcionamento dos serviços.

Art. 29. O setor administrativo da Câmara Municipal, no que se refere à sua atuação junto ao setor da Ouvidoria Legislativa, terá sua organização, demais competências, atribuições e funcionamento disciplinados posteriormente por meio de ato normativo próprio.

Art. 30. Este Ato entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

São Sebastião da Amoreira-PR, 4 de novembro de 2026.

JOSE APARECIDO BRAGA:
Assinado de forma digital por JOSE APARECIDO BRAGA:
Dados: 2026.11.04 08:07:02 -03'00'

JOSÉ APARECIDO BRAGA
Presidente da Câmara
Biênio 2025-2026

Legislativo, podendo envolver órgãos públicos ou entidades parceiras, com ou sem transferência de recursos, conforme o caso; e
IX - Cooperação Interinstitucional: instrumento formal celebrado entre entes federativos ou órgãos públicos para atuar de forma integrada na execução de projetos, programas ou atividades de interesse comum.
Parágrafo único. Outras modalidades de parceria poderão ser admitidas, desde que compatíveis com a legislação vigente e com as finalidades institucionais do Poder Legislativo.

CAPÍTULO III
DOS ENTES E INSTITUIÇÕES PARCEIROS
Art. 4º As parcerias poderão ser celebradas com:
I - universidades, faculdades, escolas técnicas, institutos e demais instituições de ensino e pesquisa;
II - órgãos de controle interno ou externo, tribunais de contas, corregedorias e conselhos de fiscalização profissional;
III - outras câmaras municipais, assembleias legislativas, casas legislativas federais ou estaduais e órgãos legislativos comparáveis;
IV - órgãos e entidades da Administração Pública direta ou indireta, inclusive autarquias, fundações públicas e empresas públicas;
V - entidades técnicas, científicas, culturais, sociais ou institucionais sem fins lucrativos, compatíveis com os objetivos da parceria;
VI - organizações da sociedade civil, associações comunitárias, cooperativas ou fundações privadas, desde que suas atividades sejam compatíveis com os objetivos da parceria; e
VIII - outros parceiros públicos ou privados que contribuam para a consecução dos objetivos de interesse comum, mediante análise da compatibilidade institucional e legal.

CAPÍTULO IV
DOS CRITÉRIOS E PLANOS DE TRABALHO
Art. 5º A celebração de parceria dependerá de plano de trabalho previamente aprovado, que deverá conter, no mínimo:
I - descrição clara do objeto da parceria;
II - justificativa técnica do interesse público e institucional;
III - metas e resultados esperados;
IV - atividades a serem desenvolvidas, com cronograma de execução;
V - prazo de vigência;
VI - responsabilidades de cada partícipe;
VII - indicação do responsável interno pelo acompanhamento; e
VIII - previsão de recursos e dotação orçamentária, quando houver repasse.

Art. 6º Constituem critérios mínimos para celebração das parcerias:
I - compatibilidade do objeto com as finalidades institucionais da Câmara;
II - inexistência de finalidade lucrativa;
III - demonstração do interesse público;
IV - regularidade jurídica e fiscal da entidade parceira, quando aplicável; e
V - observância aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e economicidade.

Art. 7º A instrução do processo administrativo deverá conter, no mínimo:
I - solicitação formal da parceria;
II - documentação da entidade parceira;
III - plano de trabalho;
IV - parecer jurídico e;
V - autorização da autoridade competente.

CAPÍTULO V
DO ACOMPANHAMENTO, DA FISCALIZAÇÃO E DA TRANSPARÊNCIA
Art. 8º O Controle Interno da Câmara Municipal poderá:
I - emitir parecer de admissibilidade prévio às celebrações;
II - verificar a compatibilidade com as diretrizes legais e regulamentares;
III - atestar a regularidade dos procedimentos de liberação e aplicação; e
IV - acompanhar a prestação de contas final e a conformidade documental.

Art. 9º Todas as parcerias celebradas deverão ser registradas, publicadas em veículo oficial e divulgadas em local de fácil acesso ao público, inclusive com:
I - objetivo, metas, responsáveis e valores envolvidos;
II - plano de trabalho e cronograma;
III - relatórios de execução e de despesas; e
IV - resultados alcançados.

Art. 10. A Câmara Municipal designará servidor ou setor responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução da parceria, competindo-lhe:
I - acompanhar o cumprimento do plano de trabalho;
II - elaborar relatórios de execução;
III - atestar a conformidade das atividades realizadas; e
IV - comunicar eventuais irregularidades.

Art. 11. Quando houver transferência de recursos financeiros:
I - os recursos manterão natureza de dinheiro público;
II - será exigida prestação de contas; e
III - aplicar-se-ão as regras da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e do Tribunal de Contas do Estado do Paraná.

CAPÍTULO VI
DAS VEDAÇÕES
Art. 12. Fica vedada em quaisquer instrumentos de parceria:
I - participação de agente sem poderes legais para assinar;
II - transferência da execução do objeto a terceiros sem autorização formal;
III - repasse de recursos sem plano de aplicação ou metas;
IV - cláusulas ambíguas que prejudiquem o controle e auditoria; e
V - desvio de finalidade.

CAPÍTULO VII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS
Art. 13. As parcerias poderão ser alteradas ou prorrogadas mediante termo aditivo, desde que devidamente justificadas.
Art. 14. Aplica-se subsidiariamente o disposto no art. 184 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021.
Art. 15. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

São Sebastião da Amoreira-PR, 4 de novembro de 2026.

JOSÉ APARECIDO BRAGA
Presidente da Câmara
Biênio 2025-2026

Publicado por:
Edilaine Ferreira Dos Santos Silva
Código Identificador:52534FE7

CÂMARA MUNICIPAL
PORTARIA 026/2026

PORTARIA Nº 26/2026

Ementa: "Autoriza a implementação e estabelece normas para a organização e o funcionamento da Ouvidoria Legislativa no âmbito da Câmara Municipal de São Sebastião da Amoreira/PR, e dá outras providências".

O Presidente da Câmara Municipal de São Sebastião da Amoreira, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e demais disposições aplicáveis,

CONSIDERANDO o disposto no art. 37, § 3º, inciso I, da Constituição Federal de 1988, e nos arts. 9º, 10 e 13 da Lei Federal nº 13.460/2017, que asseguram a participação dos usuários na administração pública e estabelecem diretrizes para o recebimento, tratamento e acompanhamento de manifestações por meio das ouvidorias, visando ao fortalecimento da transparência, da participação popular e do controle social;

CONSIDERANDO a necessidade de instituir e regulamentar a Ouvidoria Legislativa no âmbito da Câmara Municipal de São

Sebastião da Amoreira/PR, em consonância com a Avaliação nº 22724 e seguintes, do Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR), por meio do Prolegis (Instrução Normativa nº 197/2025), visando ao fortalecimento da transparência, da participação popular e do controle social;

CONSIDERANDO a importância de estabelecer um canal institucional de comunicação entre a população e o Poder Legislativo.

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. Este Ato estabelece diretrizes e normativas para garantir a efetividade dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo Municipal, bem como regulamenta o funcionamento da Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de São Sebastião da Amoreira.

Art. 2º. Para fins deste Ato, consideram-se:
I -usuário: qualquer pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, dos serviços prestados pela Câmara Municipal;
II -serviço público: toda atividade administrativa ou funcional desempenhada pelo Poder Legislativo Municipal, incluindo suas funções legislativa, fiscalizatória e julgadora;
III -agente público: qualquer pessoa que exerça cargo, emprego ou função pública, com ou sem remuneração, de forma transitória ou permanente;
IV -manifestação: qualquer reclamação, sugestão, elogio ou denúncia relacionada à prestação dos serviços públicos ou à conduta de agentes públicos;
V -pedido de acesso à informação: solicitação formal para obtenção de informação detida ou custodiada pela Câmara Municipal;
VI -denúncia anônima: relato de irregularidade encaminhado sem identificação do denunciante, sendo passível de averiguação caso contenha elementos mínimos de relevância, autoria e materialidade;
VII -resposta conclusiva: ato administrativo que encerra a tramitação de uma manifestação, apresentando a solução adotada ou justificativa para eventual impossibilidade de atendimento.

CAPÍTULO II
DA OUVIDORIA LEGISLATIVA

Art. 3ºA Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de São Sebastião da Amoreira, vinculada à Presidência da Casa, constitui-se como órgão permanente de interlocução entre o Poder Legislativo Municipal e a sociedade, sendo um canal acessível para o recebimento, tratamento e encaminhamento de manifestações relacionadas ao exercício das funções institucionais da Câmara Municipal, conforme estabelecido pelo ordenamento jurídico brasileiro.
Parágrafo único.A Ouvidoria Legislativa deverá manter canais de comunicação diversificados e acessíveis, que permitam a participação ampla da população e do público interno, garantindo transparência e eficiência no acolhimento e tratamento das manifestações.

Art. 4º Compete à Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal:
I -receber, registrar, analisar e encaminhar manifestações individuais ou coletivas, assegurando o tratamento adequado e a resposta tempestiva, na forma de reclamação, elogio, sugestão, denúncia ou pedido de acesso à informação, relativas:
a) às violações de direitos fundamentais e atos discriminatórios;
b) às irregularidades administrativas, atos de improbidade e abuso de poder;
c) às atividades legislativas, fiscalizatórias, julgadoras e administrativas da Câmara Municipal.
II -analisar os dados coletados e encaminhar recomendações para aprimoramento das funções institucionais e administrativas;
III -facilitar o acesso aos serviços da Ouvidoria Legislativa, promovendo a participação cidadã e a simplificação dos procedimentos de manifestação;
IV -promover a transparência e a publicidade dos serviços da Ouvidoria Legislativa, divulgando suas funções e formas de acesso;
V -coordenar a gestão das manifestações recebidas, organizando os registros minimante por tema, assunto e prazos;
VI -encaminhar informações e relatórios aos órgãos internos, Comissões e Diretorias da Câmara Municipal, especialmente em casos de relevante interesse público ou que demandem ação imediata;
VII -responder aos pedidos de acesso à informação, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011 e regulamentação local, se houver;
VIII -Monitorar a qualidade do atendimento prestado e recomendar melhorias, a partir da análise das manifestações recebidas;
IX -fomentar a capacitação de servidores e agentes públicos sobre os princípios de atendimento ao cidadão, transparência e controle social;
X -assegurar a confidencialidade das manifestações, garantindo o sigilo das informações protegidas por lei, conforme as normas da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018).

Art. 5º No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria Legislativa poderá:
I -implementar mecanismos de escuta social e participação cidadã, por meio de enquetes e pesquisas de satisfação;
II -promover campanhas e ações, de forma ativa ou passiva, para coletar dados que avaliem a qualidade e a satisfação dos usuários quanto às funções do Poder Legislativo e às atividades da Ouvidoria Legislativa, garantindo o anonimato dos participantes e a transparência na divulgação dos resultados.
III -articular-se com outras Ouvidorias Públicas para troca de informações e aprimoramento das práticas de atendimento ao cidadão;
IV -garantir a acessibilidade plena dos serviços da Ouvidoria Legislativa, assegurando atendimento inclusivo para pessoas com deficiência e grupos vulneráveis.

Art. 6ºA Ouvidoria Legislativa, sempre que possível, atuará na prevenção e resolução de conflitos, mediando situações, com o objetivo de promover a melhoria da relação institucional e do ambiente de trabalho na Câmara Municipal.

Art. 7º As manifestações serão registradas e processadas eletronicamente, garantindo o rastreamento de cada demanda e assegurando ao manifestante o acesso à tramitação de sua solicitação, salvo nos casos de denúncia anônima.

Art. 8ºA Ouvidoria Legislativa garantirá a acessibilidade de seus canais de atendimento, oferecendo opções presenciais e digitais para a recepção de manifestações.
Parágrafo único. Assim que implementada a Ouvidoria Legislativa na Câmara Municipal de São Sebastião da Amoreira, deverá ser concedida a devida publicidade acerca dos variados canais de atendimento, tanto digitais, quanto presenciais, tais como: e-mails, telefones, formulário eletrônico, endereços, dentre outros.

Art. 9ºO usuário terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para receber resposta conclusiva sobre sua manifestação, podendo ser prorrogado por igual período mediante justificativa formal.

Art. 10.A Ouvidoria Legislativa poderá elaborar anualmente relatório de gestão a ser divulgado publicamente no Portal da Transparência da Câmara Municipal de São Sebastião da Amoreira, devendo conter, no mínimo:
I -o número total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Legislativa no ano anterior, discriminadas por tipo (denúncias, reclamações, sugestões, elogios, etc.);
II -os dados estatísticos relevantes, tais como o tempo médio de resposta às manifestações, o índice de satisfação dos usuários e a distribuição das manifestações por canal de comunicação (telefone, e-mail, presencial, etc.).
§1º Elaborado o Relatório de Gestão referentemente às atividades desenvolvidas no exercício anterior pela Ouvidoria, será o mesmo encaminhado à Presidência da Câmara Municipal, com ciência à Mesa Executiva, aos vereadores e à diretoria da Casa.
§ 2º O relatório deverá ser acessível aos cidadãos, promovendo a transparência das atividades da Ouvidoria Legislativa e permitindo o controle social sobre as ações do Poder Legislativo.

CAPÍTULO III
DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 11.O usuário dos serviços prestados pela Câmara Municipal de São Sebastião da Amoreira, tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços observar as seguintes diretrizes:
I -urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
II -presunção de boa-fé do usuário;
III -atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais;
IV -adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências ou sanções não previstas na legislação;
V -igualdade no tratamento aos usuários, vedada qualquer forma de discriminação;
VI -cumprimento de prazos e normas procedimentais;
VII -definição, publicidade e observância de horários compatíveis com o atendimento ao usuário;
VIII -adoção de medidas visando à proteção à saúde e à segurança dos usuários;
IX -observância dos códigos de ética e conduta dos agentes públicos;
X -aplicar soluções tecnológicas para simplificar processos e compartilhar informações, sempre que possível;
XI -utilização de linguagem clara e acessível;
XII -vedada a exigência de nova prova sobre fato já comprovado por documentos apresentados.

Art. 12.São direitos básicos do usuário:
I -participar do acompanhamento e avaliação dos serviços;
II -obtenção e utilização dos serviços sem discriminação;
III -acesso a informações sobre sua pessoa nos registros da Câmara Municipal, conforme a legislação vigente;
IV -proteção de suas informações pessoais, nos termos da LGPD;
V -disponibilização de informações precisas nos locais de atendimento e na internet;

Art. 13.São deveres do usuário:
I -utilizar adequadamente os serviços e agir com urbanidade e boa-fé;
II -fornecer informações pertinentes quando solicitado;
III -colaborar para a adequada prestação dos serviços;
IV -preservar as condições dos bens públicos utilizados na prestação dos serviços.

CAPÍTULO IV
DA CARTA DE SERVIÇOS DA CÂMARA MUNICIPAL

Art. 14.A Câmara Municipal divulgará sua Carta de Serviços ao Usuário.
§ 1ºA Carta de Serviços visa informar a população sobre os serviços prestados e as funções institucionais da Câmara Municipal.
§ 2ºA Carta de Serviços deverá conter informações claras sobre:
I -serviços oferecidos e suas finalidades;
II -requisitos, documentos e formas de acesso ao serviço;
III -principais etapas do processamento do serviço;
IV -previsão de prazo máximo para a prestação do serviço;
V -forma de prestação do serviço;
VI -locais e formas para apresentação de manifestação sobre o serviço prestado.
§ 3ºA Carta de Serviços também deverá detalhar:
I -prioridades legais de atendimento;
II -tempo de espera e possibilidade de agendamento;
III -mecanismos de comunicação com os usuários;
IV -procedimentos para recebimento e resposta às manifestações dos usuários.
§ 4ºA Carta de Serviços será atualizada periodicamente e publicada no site da Câmara Municipal de São Sebastião da Amoreira.

CAPÍTULO V
DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 15. O usuário de serviços públicos poderá apresentar manifestações à Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de São Sebastião da Amoreia, garantida a sua identidade e proteção de dados pessoais, nos termos da legislação vigente.
§ 1º É vedada a recusa do recebimento de manifestações formuladas nos termos da Lei nº 13.460/2017 e deste Ato, sob pena de responsabilidade do agente público.
§ 2º Os procedimentos regulados por este Ato são gratuitos, sendo vedada a cobrança de qualquer valor ao usuário, salvo no caso de solicitação expressa de resposta via postal.
§ 3º Nenhuma exigência relativa à motivação da manifestação poderá ser imposta ao usuário como condição para o seu recebimento.
§ 4º A identificação do requerente deverá ocorrer de forma simplificada, sem imposição de requisitos que dificultem ou inviabilizem a manifestação.

Art. 16. Ao receber a manifestação, a Ouvidoria Legislativa realizará análise preliminar e, se necessário, dará encaminhamento às áreas responsáveis para providências.
Parágrafo único. No caso de demandas envolvendo servidores identificados, estes serão previamente ouvidos, bem como seus superiores hierárquicos e a Diretoria Geral, quando cabível.

Art. 17. Constituem fundamentos para o arquivamento de manifestações:
I - matéria fora da competência da Ouvidoria Legislativa;
II - falta de elementos mínimos para compreensão e análise, após expirado o prazo de complementação previsto no art. 24 deste Ato;
III - ausência de identificação do usuário, salvo nos casos de denúncias com elementos probatórios mínimos;
IV - denúncias que não contenham elementos mínimos de autoria ou materialidade de fato ilícito determinado.
V - encaminhamento de manifestação conclusiva pela Ouvidoria Legislativa.
Parágrafo único. Exceto nos casos previstos no inciso V do caput, o arquivamento de manifestações será sempre fundamentado e comunicado ao usuário, com referência à base normativa aplicável.

Art. 18. A Ouvidoria Legislativa garantirá a proteção das informações pessoais dos usuários, conforme a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).
Parágrafo único. O uso indevido de informações pessoais sujeitará o agente público às penalidades legais.

Art. 19. Poderá ser exigida certificação da identidade do usuário quando houver dúvida fundada, respeitado o sigilo das informações.
§ 1º O número do CPF será suficiente para identificação, vedada a exigência de outros documentos, exceto se a Ouvidoria Legislativa, em caso de dúvida fundada, justificar a necessidade de informações adicionais, respeitando os princípios da proporcionalidade, razoabilidade e proteção de dados.
§ 2º Para manifestações eletrônicas, poderá ser solicitado meio de certificação adicional, observadas as normas de sigilo e proteção de dados.

Art. 20. A análise das manifestações observará os princípios da eficiência e celeridade, assegurando a resolutividade.
Parágrafo único. A resolução das manifestações envolve:
I - recebimento no canal adequado;
II - emissão de comprovante de recebimento;
III - análise e complementação de informações, quando necessário;
IV - resposta conclusiva objetiva e clara;
V - comunicação ao usuário.

Seção I
Das Formas e Meios de Manifestação

Art. 21. As manifestações classificam-se em:
I - reclamação;
II - elogio;
III - sugestão;
IV - denúncia.

§ 1º Cada manifestação será encaminhada à autoridade competente, conforme a classificação.
§ 2º Denúncias anônimas serão analisadas desde que apresentem indícios mínimos de relevância e materialidade.

Art. 22. As manifestações serão preferencialmente eletrônicas, podendo também ser feitas por telefone, presencialmente ou via correspondência.
Parágrafo único. As manifestações dirigidas à Ouvidoria Legislativa, por qualquer meio disponibilizado, caso não sejam encaminhadas na forma transcrita, serão reduzidas a termo e unificadas em sistema próprio para tratamento uniforme, observada a ordem de encaminhamentos.

Seção II
Do Pedido de Complementação e Solicitação de Informações

Art. 23. Caso a manifestação seja insuficiente, a Ouvidoria Legislativa solicitará complementação ao usuário, que terá 20 (vinte) dias para responder.
§ 1º As solicitações de complementação de informações interrompem o prazo de resposta da Ouvidoria Legislativa, cujo reinício se dará a partir da resposta do usuário, observado o limite temporal.
§ 2º A falta de complementação resultará no arquivamento da manifestação.

Art. 24. A Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal poderá solicitar informações às áreas internas responsáveis pela execução de serviços ou adoção de providências, cujos responsáveis deverão responder no prazo de até 10 (dez) dias, contados a partir do recebimento da solicitação, podendo haver prorrogação por igual período, desde que devidamente justificada.
Parágrafo único. O descumprimento do prazo implicará a apuração de responsabilidade do agente público.

Seção III
Da Resposta às Manifestações

Art. 25. A Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal deverá apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data de seu recebimento, podendo o prazo ser prorrogado, de forma justificada, uma única vez por igual período, com a devida notificação ao usuário.
Parágrafo único. Considera-se resposta conclusiva aquela que finaliza o tratamento da manifestação, seja com uma solução de mérito ou com a informação sobre a impossibilidade de prosseguimento da demanda, conforme as circunstâncias.

Art. 26. As respostas conclusivas poderão variar conforme a natureza da manifestação recebida, e seguirão as diretrizes abaixo:
I - reclamação: a resposta conclusiva conterá informações objetivas sobre os fatos relatados e, quando pertinente, apresentará a solução adotada ou comunicará a impossibilidade de atendimento da demanda. Em situações nas quais a constatação do problema seja imediata, mas a solução demande um tempo maior para ser implementada, a resposta conclusiva inicial informará que a reclamação foi encaminhada ao órgão competente para análise e tratamento. Essa resposta inicial não representará a solução final, mas sim um reconhecimento da demanda do cidadão e o início do processo de resolução.
II - elogio: a resposta conclusiva informará sobre o encaminhamento do elogio, cientificando o agente público elogiado, sua chefia imediata e órgão de direção respectivo.
III - sugestão: a resposta conclusiva esclarecerá ao usuário sobre a viabilidade de adoção das medidas sugeridas, destacando os impactos, possíveis desafios relacionados à sugestão e a tomada de eventuais deliberações a respeito.
IV - denúncia: a resposta conclusiva informará o encaminhamento da denúncia aos órgãos competentes para apuração ou sobre o arquivamento, caso a denúncia não seja considerada procedente.

§ 1º As respostas deverão ser elaboradas de forma clara, objetiva, acessível e compreensível, levando em consideração, sempre que possível, o contexto sociocultural do usuário.

§ 2º As respostas serão encaminhadas ao usuário preferencialmente pelo meio eletrônico informado, ou por outro canal que viabilize o recebimento da informação, priorizando o canal escolhido pelo usuário, dentre as opções disponibilizadas pela Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal.
§ 3º No caso de denúncia anônima, a Ouvidoria Legislativa não fornecerá uma resposta conclusiva ao denunciante.

CAPÍTULO VI
DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 27. A Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal realizará a avaliação dos serviços prestados aos usuários, considerando os seguintes aspectos:
I - nível de satisfação do usuário;
II - qualidade do atendimento oferecido;
III - cumprimento dos prazos e compromissos estabelecidos;
IV - volume de manifestações recebidas;
V - adoção de medidas pela Administração Pública para aprimorar a qualidade dos serviços prestados.
§ 1º A avaliação será realizada por meio de pesquisa de satisfação, conduzida simultaneamente à resposta dada ao usuário, ou, caso não seja possível, por outro meio que assegure a relevância e a significância estatística dos resultados obtidos.
§ 2º Os resultados da avaliação serão integralmente divulgados no site da Câmara Municipal.

CAPÍTULO VII
Disposições finais

Art. 28. O setor de protocolo e administrativo da Câmara Municipal serão responsáveis pelo exercício das atividades da Ouvidoria Legislativa, tais como: recepção, triagem, encaminhamento e resposta conclusiva às manifestações dos usuários de serviços públicos.
§1º A atuação do servidor na Ouvidoria Legislativa, estará condicionada à prévia emissão de ato formal de designação pelo Presidente da Câmara.
§ 2º No desempenho de suas atribuições, o setor administrativo contará com o auxílio dos demais setores da Câmara Municipal, sempre que necessário e mediante requisição.
§ 3º As atividades da Ouvidoria Legislativa serão exercidas sob a supervisão do Diretor-Geral da Câmara Municipal, a quem competirá orientar, acompanhar e zelar pelo regular funcionamento dos serviços.

Art. 29. O setor administrativo da Câmara Municipal, no que se refere à sua atuação junto ao setor da Ouvidoria Legislativa, terá sua organização, demais competências, atribuições e funcionamento disciplinados posteriormente por meio de ato normativo próprio.

Art. 30. Este Ato entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

São Sebastião da Amoreira-PR, 4 de novembro de 2026.

JOSÉ APARECIDO BRAGA
Presidente da Câmara
Biênio 2025-2026

Publicado por:
Edilaine Ferreira Dos Santos Silva
Código Identificador:F1C03C07

CÂMARA MUNICIPAL
PORTARIA 027/2026

PORTARIA Nº 27/2026

Ementa: "*Estabelece procedimentos para o controle e registro de proposições legislativas apresentadas pelos Vereadores da Câmara Municipal de São Sebastião da Amoreira/PR.*".

O Presidente da Câmara Municipal de São Sebastião da Amoreira, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e demais disposições aplicáveis,