



CÂMARA MUNICIPAL DE CORNÉLIO PROCÓPIO

ESTADO DO PARANÁ

PORTARIA Nº 047/25

O Presidente da Câmara Municipal de Cornélio Procópio, Estado do Paraná, **Rafael Alcântara Hannouche**, usando de suas prerrogativas regimentais,

RESOLVE:

REGULAMENTAR O SETOR DE OUVIDORIA E INFORMAÇÕES:

I - DAS FINALIDADES

Artigo 1º - O sistema de Ouvidoria tem por finalidade a construção de um canal de comunicação entre a Câmara Municipal de Cornélio Procópio e a sociedade com a finalidade de atuar na defesa dos princípios constitucionais inerentes à Administração Pública. Esta Normativa visa regulamentar a investidura e escolha dos ouvidores, capacitação e demais assuntos organizacionais.

II – DA ABRANGÊNCIA

Artigo 2º - A presente Portaria abrange todas as unidades da estrutura organizacional da Câmara Municipal do Município de Cornélio Procópio – Estado do Paraná, que dão origem aos procedimentos de ouvidoria.

III – DOS CONCEITOS

Artigo 3º - Os termos e expressões são:

I – usuário – pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza o serviço público;

II – serviço público – atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III – administração pública – órgão ou entidade integrante direta ou indireta da administração pública do município de Cornélio Procópio – Estado do Paraná;

IV – agente público – quem exerce cargo, empregou ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V – manifestações – 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.

IV – DA BASE LEGAL E REGULAMENTAR

Artigo 4º - A presente Portaria baseia-se na Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011, na Constituição Federal de 1988, no Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público, na Lei Geral de Proteção de Dados e demais legislações pertinentes ao assunto.



CÂMARA MUNICIPAL DE CORNÉLIO PROCÓPIO

ESTADO DO PARANÁ

V – DA ESTRUTURA

Artigo 5º - As atividades do setor de ouvidoria contarão com a disposição de dois servidores, podendo ser efetivo ou comissionado, com funções de Ouvidor Titular e o outro Ouvidor Substituto que atuará também como agente de apoio técnico da ouvidoria quando necessário.

§1º - Todas as demais unidades administrativas desta Casa Legislativa, quando solicitadas, prestarão informações ou ajuda ao setor.

VI – DOS PROCEDIMENTOS

Artigo 6º - No exercício de sua competência, a Ouvidoria receberá manifestações da sociedade, através dos seguintes canais de atendimento:

I – presencialmente;

II – por telefone;

III – por e-mail;

IV – por sistema informatizado, na rede mundial de computadores (internet) via site oficial da Câmara;

V – por correspondência.

Artigo 7º - Todas as manifestações (presenciais, telefônicas, por e-mail e por correspondência) deverão ser inseridas no banco de dados do sistema informatizado próprio da ouvidoria.

Artigo 8º - Nos casos acima, o servidor atendente, ao final, deverá fornecer o número de registro, para posterior acompanhamento da demanda.

Parágrafo único – Na hipótese da impossibilidade temporária de inserção de dados no sistema de Ouvidoria, no momento do atendimento, a demanda deverá ser registrada em formulário próprio, com indicação de e-mail ou telefone do usuário, salvo se anônimo, para, oportunamente, ser fornecido o número de registro do atendimento.

Artigo 9º - A Ouvidoria, após o recebimento da manifestação, procederá à análise prévia do teor da demanda, e a classificará, quanto à sua natureza, em uma das seguintes tipologias:

I – elogio;

II – sugestão;

III – solicitação;

IV – reclamação;

V – notícia de irregularidade.

Artigo 10º - Após classificada a demanda, a Ouvidoria verificará se há informações suficientes para seu prosseguimento, de acordo com os artigos abaixo:

I – Todas as manifestações deverão ser redigidas em linguagem clara e objetiva, contendo a descrição dos fatos e a indicação de sua possível autoria, sem palavras de baixo calão ou conteúdo inapropriado;

II – Deverão estar acompanhadas de indícios de prova e autoria;

III – Sempre que possível conter a identificação do denunciante, a sua qualificação e uma forma de entrar em contato, caso não tenha, não será possível entrar em contato com o autor. As manifestações de denúncias com autores anônimos não poderão dar início a procedimento punitivo, cabendo, preliminarmente, sua averiguação.

IV – Caso a manifestação não reúna os elementos mínimos que possibilitem a ação investigativa da administração, esta não será conhecida e deverá ser arquivada. O pedido de complementação das informações poderá ser feito se tiver a identificação do autor.

V – Não serão atendidos pedidos que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou a produção ou tratamento de dados que não sejam de



CÂMARA MUNICIPAL DE CORNÉLIO PROCÓPIO

ESTADO DO PARANÁ

competência deste órgão. Devendo, nesse caso, a Câmara Municipal, indicar o órgão responsável para solucionar a demanda solicitada.

VI – Quando for necessário encaminhar a manifestação para outro órgão, deve-se solicitar ao manifestante o pedido de consentimento.

Artigo 11 – O Relatório Anual de Atividades de Ouvidoria, que deverá conter o resumo de todas as manifestações registradas no período de 01 (um) ano, deverá ser publicado no site da Câmara até o dia 30 de janeiro do ano subsequente ao relacionado.

Artigo 12 - Quanto a Instância Recursal estipulada pela LAI, o cidadão poderá interpor recurso no prazo de 10 dias da ciência da decisão nas seguintes hipóteses:

I – negativa de fornecimento de informação;

II – quando não forem fornecidas as razões da negativa.

Parágrafo Primeiro - O recurso será analisado por uma instancia recursal composta pelo Presidente da Câmara e um servidor que atue no setor jurídico.

Artigo 13 - Para fins de cumprimento das normativas especificadas na Lei Geral de Proteção de Dados, o setor de Ouvidoria e Informação poderá adotar o processo de anonimização dos dados sempre que a medida se mostrar recomendável.

Artigo 14 - O Setor de Ouvidoria e Informação não transferirão os dados dos manifestantes a entidades privadas. Os mesmos serão conservados pelo setor que será o único a ter conhecimento dos dados, necessitando de autorização do titular para repassá-los a terceiro.

VII – DAS ATRIBUIÇÕES, RESPONSABILIDADES E COMPETÊNCIAS

Artigo 15 – O Ouvidor e o Ouvidor Substituto deverão atender, no mínimo, a um dos seguintes três requisitos:

I – Formação em curso superior;

II – Ocupar cargo integrado ao setor de Controle Interno;

Parágrafo único - Não será aceito para a função de Ouvidor e seu substituto o servidor que foi condenado em procedimento correccional ou ético nos últimos 2 (dois) anos, condenado por improbidade administrativa ou penal.

Artigo 16 - Os Ouvidores serão designados por meio de portaria para um período de 2 (dois) anos podendo ser prorrogado por igual período.

§ 1º- É possível que os servidores do setor sejam reconduzidos para funções diferentes das quais ocupavam anteriormente.

Artigo 17 – A presente Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Cornélio Procópio, 18 de março de 2025.

RAFAEL ALCÂNTARA HANNOUCHE
Presidente