



# Câmara Municipal de São João

CNPJ 80.871.080/0001-90

E-mail: camarasaojoao@outlook.com

AV. XV DE NOVEMBRO, 160 - FONE/FAX: (46) 3533-1445

85.570-000

SÃO JOÃO

PARANÁ



## PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 1, DE 05 DE MAIO DE 2026

Dispõe sobre a criação, organização e funcionamento da Ouvidoria da Câmara Municipal de São João-PR, nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e dá outras providências.

A Mesa da Câmara Municipal de São João no uso de suas atribuições legais e regimentais, resolve:

### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º** Fica instituída a Ouvidoria da Câmara Municipal de São João, como unidade responsável pelo tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Art. 2º** A Ouvidoria observará os princípios, direitos e deveres previstos na Lei nº 13.460, de 2017, especialmente quanto à participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos.

**Art. 3º** Para os fins desta Resolução, consideram-se manifestações:

- I – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos;
- II – elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido;
- III – solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- IV – reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;
- V – denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ilícito.

### CAPÍTULO II

#### DAS COMPETÊNCIAS

**Art. 4º** Compete à Ouvidoria, nos termos do art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017:

- I – receber, analisar e dar tratamento às manifestações dos usuários;
- II – encaminhar as manifestações aos setores administrativos competentes;
- III – acompanhar a tramitação e a resolução das demandas;
- IV – promover a mediação e a conciliação entre o usuário e a Administração;
- V – propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços públicos;
- VI – elaborar, anualmente, relatório de gestão, nos termos do art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017.

### CAPÍTULO III

#### DA ORGANIZAÇÃO

**Art. 5º** A Ouvidoria será dirigida por um Ouvidor, designado pelo Presidente da Câmara Municipal.

**Art. 6º** O Ouvidor exercerá mandato de 2 anos, permitida uma recondução.

**Art. 7º** Compete ao Ouvidor:

- I– Coordenar e supervisionar as atividades da Ouvidoria;
- II – assegurar o cumprimento dos prazos legais para resposta, nos termos do art. 16 da Lei nº 13.460/17;
- III – garantir a proteção da identidade do usuário, quando necessário, nos termos da legislação aplicável;
- IV– promover a transparência ativa e passiva das informações;
- V – encaminhar à Mesa Diretora o relatório anual de gestão.

### CAPÍTULO IV

#### DO FUNCIONAMENTO

**Art. 8º** As manifestações poderão ser apresentadas por meio eletrônico, presencial, telefônico ou por outros canais disponibilizados, nos termos do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017.

**Art. 9º** A Ouvidoria deverá elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, nos termos do art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017.

**Art. 10.** O prazo para resposta conclusiva às manifestações será de até vinte dias, prorrogável de forma justificada por igual período, nos termos do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017.

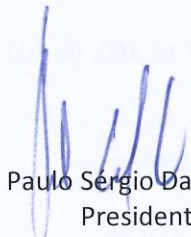
**Art. 11.** As denúncias poderão ser apresentadas de forma anônima, observadas as disposições legais quanto à proteção ao denunciante.

### CAPÍTULO V

#### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 12.** A Ouvidoria atuará em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, transparência, participação e controle social, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017.

**Art. 13.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

  
Paulo Sérgio Dal'Alba  
Presidente

  
Celso Antonio Cozzati  
Vice-Presidente

  
Tania Papke  
Secretária





# Câmara Municipal de São João

CNPJ 80.871.080/0001-90

E-mail: [camarasaojoao@outlook.com](mailto:camarasaojoao@outlook.com)

AV. XV DE NOVEMBRO, 160 - FONE/FAX: (46) 3533-1445

85.570-000

SÃO JOÃO


PARANÁ




## JUSTIFICATIVA

A presente proposição tem por objetivo instituir a Ouvidoria da Câmara Municipal de São João – PR, em conformidade com a legislação federal vigente, especialmente a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

A criação da Ouvidoria fortalece a transparência, amplia o controle social e contribui para a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Poder Legislativo, alinhando a entidade às boas práticas recomendadas pelos órgãos de controle, em especial o Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR), por meio do ProLegis.

  
Paulo Sérgio Dal'Alba  
Presidente

  
Celso Antonio Cozzati  
Vice-Presidente

  
Tania Papke  
Secretária