



PREFEITURA MUNICIPAL DE MANDAGUAÇU

Estado do Paraná

Paço Municipal "Hiro Vieira"

Endereço: Rua Bernardino Bogo, nº 175 - Fone: (44) 3245-8400

CNPJ: 76.285.329/0001-08

DECRETO Nº 9777/2025

SÚMULA: Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos usuários de serviços públicos da Administração Pública, disciplina a Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, e dá outras providências.

O Excelentíssimo Senhor Prefeito do Município de Mandaguáçu, Estado do Paraná, **JOSÉ ROBERTO MENDES**, no uso de suas atribuições legais, e

CONSIDERANDO o disposto no art. 1º, inciso II, da Constituição Federal, que estabelece a cidadania como fundamento da República Federativa do Brasil;

CONSIDERANDO o art. 37, § 3º, da Constituição Federal, que assegura o direito de participação do usuário na Administração Pública direta e indireta;

CONSIDERANDO a Lei Complementar nº 131/2009 (Lei da Transparência) e a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);

CONSIDERANDO a vigência da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

DECRETA:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Fica regulamentado, no âmbito do Poder Executivo Municipal, o procedimento para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados, direta ou indiretamente, pela Administração Pública, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º A Ouvidoria é o órgão prioritariamente responsável pelo tratamento das reclamações e denúncias relativas à prestação de serviços públicos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos na prestação de serviços à população, conforme o inciso I do § 3º do art. 37, da Constituição Federal, podendo também receber sugestões e elogios.

Art. 3º Para fins deste Decreto, considera-se:



PREFEITURA MUNICIPAL DE MANDAGUAÇU

Estado do Paraná

Paço Municipal "Hiro Vieira"

Endereço: Rua Bernardino Bogo, nº 175 - Fone: (44) 3245-8400

CNPJ: 76.285.329/0001-08

-
- I - Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, 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 Municipal;
- III - Administração Pública Municipal: órgão do Poder Executivo ou entidade integrante da Administração Pública Indireta Municipal;
- IV - Agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente e com ou sem remuneração;
- V - Ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento de manifestações relativas aos serviços públicos, visando à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão;
- VI - Manifestação: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações;
- VII - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviços públicos ou à conduta de agentes públicos;
- VIII - Denúncia: comunicação de ato que indique prática de ilícito ou irregularidade cuja apuração dependa de órgão competente;
- IX - Sugestão: proposição ou ideia para aprimoramento de serviços públicos municipais;
- X - Elogio: reconhecimento ou satisfação com serviço público ou atendimento recebido;
- XI - Solicitação: pedido de providências ou esclarecimentos sobre a atuação da Administração;
- XII - Identificação do usuário: elemento que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;
- XIII - Decisão administrativa final: ato pelo qual o órgão ou entidade municipal se posiciona sobre a manifestação, apresentando solução ou justificando sua impossibilidade;
- XIV - Linguagem cidadão: linguagem simples, clara, objetiva, sem jargões técnicos, adequada ao contexto sociocultural do usuário.

Parágrafo Único. O acesso dos usuários às informações reger-se-á pela Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 4º O atendimento ao usuário deverá observar normas de acessibilidade e considerar as necessidades de pessoas com deficiência, idosos, analfabetos ou em situação de vulnerabilidade social, assegurando tratamento prioritário e adequado, nos termos da legislação vigente.

Art. 5º Compete à Ouvidoria do Município de Mandaguáçu:

- I - Receber e encaminhar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, indecorosos ou contrários ao interesse público, praticados por servidores ou agentes públicos municipais;
- II - Diligenciar junto às unidades da Administração para a prestação de informações e esclarecimentos sobre atos objeto de reclamações ou pedidos;
- III - Cobrar respostas coerentes das unidades sobre as manifestações encaminhadas e comunicar à direção eventual descumprimento;
- IV - Manter sigilo, quando solicitado, sobre reclamações ou denúncias, bem como sobre a identidade do denunciante, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção ao mesmo;
- V - Informar ao usuário as providências adotadas, ressalvados os casos de sigilo legal;



PREFEITURA MUNICIPAL DE MANDAGUAÇU

Estado do Paraná

Paço Municipal "Hiro Vieira"

Endereço: Rua Bernardino Bogo, nº 175 - Fone: (44) 3245-8400

CNPJ: 76.285.329/0001-08

-
- VI - Elaborar e publicar, mensalmente, relatório de atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;
 - VII - Encaminhar relatório anual ao Prefeito Municipal;
 - VIII - Promover ou apoiar cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamentos relacionados à Ouvidoria;
 - IX - Comunicar ao órgão competente todo ato lesivo ao patrimônio público de que tenha ciência no exercício de suas funções;
 - X - Resguardar o sigilo das informações e manter arquivo atualizado das manifestações recebidas;
 - XI - Atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
 - XII - Garantir respostas conclusivas aos usuários;
 - XIII - Promover a mediação e conciliação entre usuário e órgão ou entidade pública, sem prejuízo da atuação de outros órgãos competentes.

Parágrafo Único. Não serão apreciadas pela Administração Municipal questões pendentes de decisão judicial.

CAPÍTULO II

DO PROCEDIMENTO DA OUVIDORIA

Seção I

Dos Usuários

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

- I - Participar do acompanhamento e da avaliação da prestação dos serviços;
- II - Obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos, sem discriminação;
- III - Acessar e obter informações relativas a si, constantes de registros ou bancos de dados, observadas as garantias do art. 5º, inciso X, da Constituição Federal e da Lei Federal nº 12.527/2011;
- IV - Ter protegidas suas informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011;
- V - Obter, sempre que possível, integração entre os serviços prestados, visando à redução da burocracia na emissão de documentos, certidões e comprovações de regularidade.

Art. 7º São deveres do usuário:

- I - Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II - Prestar as informações pertinentes quando solicitadas;
- III - Colaborar para a adequada prestação do serviço;
- IV - Preservar as condições dos bens públicos utilizados na prestação dos serviços.

Art. 8º A identificação completa do usuário não é obrigatória, mas é recomendável para auxiliar na instrução das manifestações.



PREFEITURA MUNICIPAL DE MANDAGUAÇU

Estado do Paraná

Paço Municipal "Hiro Vieira"

Endereço: Rua Bernardino Bogo, nº 175 - Fone: (44) 3245-8400

CNPJ: 76.285.329/0001-08

§ 1º O anonimato será garantido quando solicitado, nos termos da legislação vigente.

§ 2º A identificação do usuário poderá ser:

- I - Identificada: quando o cidadão informa meio de contato e autoriza sua identificação;
- II - Sigilosa: quando informa meio de contato e solicita sigilo sobre sua identidade;
- III - Anônima: quando não informa meio de contato.

§ 3º Consideram-se meios de contato: endereço, telefone, celular ou e-mail.

§ 4º A identificação do requerente é informação pessoal protegida, com restrição de acesso, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011.

§ 5º Caso a identidade e o contato sejam essenciais para adoção das providências, a recusa em fornecê-los ensejará o arquivamento do pedido.

§ 6º O não cumprimento deste artigo poderá ensejar apuração de responsabilidade do dirigente, setor ou servidor, mediante representação da Ouvidoria.

Seção II Das Manifestações

Art. 9º As manifestações serão processadas observando os princípios da eficiência, celeridade, transparência e efetividade, conforme o seguinte fluxo:

- I - Registro por canal eletrônico, presencial ou telefônico;
- II - Nas manifestações eletrônicas, se registradas por site institucional, haverá geração automática de número de protocolo. Caso seja enviado por e-mail, o servidor responsável fará o registro e informará o número do protocolo;
- III - Nas manifestações presenciais ou telefônicas, haverá lavratura de termo no sistema eletrônico, com número de protocolo;
- IV - Análise preliminar para verificar necessidade de complementação de informações ou documentos;
- V - Solicitação de complementação ao usuário, com prazo determinado;
- VI - Encaminhamento ao setor responsável pela solução ou informação;
- VII - Comunicação do resultado ao usuário, com possibilidade de complementação;
- VIII - Disponibilização da manifestação finalizada ao solicitante, garantindo acompanhamento integral do processo.

§ 1º Todos os registros e comunicações deverão ser feitos em sistema informatizado que assegure rastreabilidade e transparência.

§ 2º A responsabilidade pela recepção, triagem, encaminhamento e oferecimento de resposta conclusiva às manifestações dos usuários de serviços públicos será do Ouvidor Municipal e servidores do setor.

§ 3º Cada pedido deverá gerar número de protocolo para acompanhamento.

§ 4º Os cidadãos serão comunicados quanto ao encaminhamento final, nos prazos estabelecidos, de forma objetiva e clara.

Art. 10. A manifestação poderá ser apresentada:



PREFEITURA MUNICIPAL DE MANDAGUAÇU

Estado do Paraná

Paço Municipal "Hiro Vieira"

Endereço: Rua Bernardino Bogo, nº 175 - Fone: (44) 3245-8400

CNPJ: 76.285.329/0001-08

I - Por formulário eletrônico disponível no Portal da Transparência ou por e-mail;

II - Por correspondência à Ouvidoria;

III - Por telefone, hipótese em que será reduzida a termo;

IV - Presencialmente, hipótese em que será reduzida a termo.

§ 1º É vedada a recusa de manifestação apresentada nos termos deste Decreto.

§ 2º As manifestações recebidas em meio físico deverão ser digitalizadas e inseridas no sistema eletrônico.

§ 3º As manifestações serão preferencialmente apresentadas em meio eletrônico, por sistema informatizado de uso obrigatório pelos órgãos e entidades municipais.

§ 4º Para fins de acesso a informações e serviços, de exercício de direitos e obrigações ou de obtenção de benefícios perante os órgãos a apresentação de documento de identificação com fé pública em que conste o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) será suficiente para identificação do cidadão, dispensada a apresentação de qualquer outro documento.

Art. 11. A Ouvidoria poderá solicitar complementação de informações quando identificar que os dados fornecidos são insuficientes para o atendimento da demanda, da mesma forma, o usuário poderá complementar as informações que julgar necessárias no mesmo prazo.

Parágrafo Único. O usuário deverá fornecer as informações no prazo de 10 (dez) dias, contados da solicitação.

Art. 12. As manifestações que não sejam de competência da Administração Municipal serão encerradas e o usuário será orientado a procurar o canal competente.

Art. 13. Compete ao setor demandado:

I - Cumprir as manifestações no prazo previsto;

II - Prestar esclarecimentos relacionados ao conteúdo das manifestações;

III - Complementar as informações quando solicitado.

Art. 14. É vedada a cobrança de qualquer valor pelos procedimentos da Ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais e similares.

Parágrafo Único. Quando necessária, a autenticação de documentos será realizada pelo servidor da Ouvidoria, mediante a apresentação dos originais, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo dúvida quanto à autenticidade.

Art. 15. As manifestações serão encaminhadas às unidades envolvidas para que possam:

I - Nas reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não o reconhecer como verdadeiro;

II - Nas denúncias: examinar e encaminhar às unidades competentes;

III - Nas sugestões: adotar, estudar ou justificar a impossibilidade de adoção;

IV - Nas consultas: responder às questões apresentadas;



PREFEITURA MUNICIPAL DE MANDAGUAÇU

Estado do Paraná

Paço Municipal "Hiro Vieira"

Endereço: Rua Bernardino Bogo, nº 175 - Fone: (44) 3245-8400

CNPJ: 76.285.329/0001-08

V - Nos elogios: conhecer e registrar os aspectos positivos identificados.

Seção III Dos Prazos

Art. 16. Observam-se os seguintes prazos:

- I - 03 (três) dias para registrar no sistema as manifestações recebidas, quando não possível fazê-lo no ato;
- II - 30 (trinta) dias para encaminhamento de decisão administrativa final ao usuário, prorrogáveis uma única vez, de forma justificada, por igual período.

§ 1º As solicitações da Ouvidoria aos agentes públicos deverão ser respondidas em até 20 (vinte) dias, prorrogáveis, de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 2º O descumprimento injustificado dos prazos poderá ensejar apuração de responsabilidade funcional.

Seção IV Da Carta de Serviços

Art. 17. Os órgãos e entidades abrangidos por este Decreto deverão divulgar Carta de Serviços ao Usuário, contendo:

- I - Serviços oferecidos;
- II - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acesso;
- III - Principais etapas de processamento;
- IV - Prazo máximo para a prestação;
- V - Forma de prestação;
- VI - Canais para apresentação de manifestações.

§ 1º A Carta também deverá detalhar compromissos e padrões de qualidade quanto a:

- I - Prioridades de atendimento;
- II - Tempo de espera;
- III - Mecanismos de comunicação;
- IV - Procedimentos para receber e responder manifestações;
- V - Mecanismos de consulta sobre andamento do serviço.

§ 2º A Carta será atualizada, no mínimo, anualmente, e divulgada permanentemente no site do órgão ou entidade.

Seção V Da Avaliação dos Serviços

Art. 18. Os órgãos e entidades municipais deverão avaliar os serviços prestados quanto a:



PREFEITURA MUNICIPAL DE MANDAGUAÇU

Estado do Paraná

Paço Municipal "Hiro Vieira"

Endereço: Rua Bernardino Bogo, nº 175 - Fone: (44) 3245-8400

CNPJ: 76.285.329/0001-08

- I - Satisfação do usuário;
- II - Qualidade do atendimento;
- III - Cumprimento de prazos;
- IV - Número de manifestações;
- V - Medidas adotadas para melhoria do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada pela Ouvidoria, por pesquisa de satisfação ou outro meio que garanta significância estatística, ao menos anualmente.

§ 2º O resultado será publicado integralmente no site do Município e servirá de subsídio para aprimoramento dos serviços.

Seção VI Do Relatório de Gestão

Art. 19. A Ouvidoria elaborará, anualmente, relatório de gestão, apontando falhas e propondo melhorias com base nas manifestações recebidas.

Art. 20. O relatório conterá, no mínimo:

- I - Número de manifestações recebidas;
- II - Motivos das manifestações;
- III - Análise dos pontos recorrentes;
- IV - Providências adotadas pela Administração.

Art. 21. O relatório será:

- I - Encaminhado ao Chefe do Poder Executivo;
- II - Disponibilizado integralmente no Portal da Transparência do Município.

CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 22. Os prazos fixados neste Decreto serão contínuos, excluindo-se o dia do início e incluindo-se o do vencimento.

Art. 23. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Mandaguáçu, 29 de setembro 2025.

JOSE ROBERTO
MENDES:634536
65953

José Roberto Mendes
Prefeito Municipal

Assinado de forma digital
por JOSE ROBERTO
MENDES:63453665953
Dados: 2025.09.29 13:42:55
-03'00'

