

DECRETO Nº 22762/2025

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, institui a política de relacionamento com o cidadão e dá outras providências.

Luis Carlos Turatto, Prefeito de Dois Vizinhos, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições legais,

DECRETA:

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto regulamenta os procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos da Administração Pública Municipal, conforme a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º Sujeitam-se ao disposto neste Decreto todos os órgãos da administração direta e indireta do Município de Dois Vizinhos.

Art. 3º O Município assegurará aos cidadãos o direito de acesso ao serviço de Ouvidoria Municipal, que será proporcionado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, possibilitando a manifestação e registro de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos.

Art. 4º Para os fins deste Decreto, considera-se:

I – Ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, com o objetivo de avaliar a efetividade, aprimorar a gestão pública e manter a comunicação com o cidadão e usuário;

II – Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

III – Agente público: aquele que exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV – Serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens e serviços à população;

V – Canais de atendimento: meios presenciais, eletrônicos, telefônicos ou digitais que permitam ao usuário fazer solicitações e obter informações sobre serviços públicos.

Art. 5º O acesso às informações será regido pela Lei nº 12.527/2011 e demais normas municipais aplicáveis à transparência pública.

Art. 6º Os direitos e deveres dos usuários são aqueles previstos nos artigos 5º, 6º e 8º da Lei Federal nº 13.460/2017.

Art. 7º A Administração divulgará, de maneira permanente, a Carta de Serviços ao Usuário, atualizada e disponível no sítio eletrônico oficial www.doisvizinhos.pr.gov.br e no Portal da Transparência.

CAPÍTULO II – DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Art. 8º A Ouvidoria Municipal, unidade subordinada ao Gabinete do Prefeito, sob monitoramento da Coordenadoria do Sistema de Controle Interno tem como atribuições:

- I – Promover a participação do usuário na administração pública;
- II – Receber, analisar e encaminhar manifestações às autoridades competentes;
- III – Acompanhar a tramitação das manifestações e garantir sua efetividade;
- IV – Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços públicos;
- V – Emitir relatórios periódicos sobre as demandas recebidas;
- VI – Manter atualizado o controle do andamento das manifestações;
- VII – Divulgar relatórios e dados no Portal da Transparência.

Art. 9º O Ouvidor Municipal será nomeado por Portaria do(a) Prefeito(a) Municipal, dentre servidores efetivos do quadro permanente da Administração Pública Municipal.

§ 1º A nomeação observará os seguintes requisitos mínimos:

- I – Possuir formação de nível superior;

II – Possuir reputação ilibada e experiência em gestão pública, atendimento ao cidadão ou áreas correlatas;

III – não possuir condenação administrativa ou judicial que impeça o exercício de função pública.

IV – ter realizado curso ou treinamento específico sobre ouvidoria ou atendimento ao cidadão nos últimos 02 (dois) anos;

§ 2º O Ouvidor exercerá suas atribuições com autonomia técnica e funcional, observando os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

§ 3º O mandato do Ouvidor terá duração de 02 (dois) anos, permitida uma recondução, conforme critérios estabelecidos pelo(a) Prefeito(a).

CAPÍTULO III – DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 10. O usuário poderá apresentar manifestações à Ouvidoria sobre a prestação dos serviços públicos municipais.

Art. 11. As manifestações poderão ser apresentadas:

I – Presencialmente, na sede da Ouvidoria localizada na Avenida Rio Grande do Sul, 130 em anexo ao prédio da prefeitura.

II – Por e-mail: ouvidoria@doisvizinhos.pr.gov.br

III – Por telefone: (046) 3536-8800

IV – Por WhatsApp: (046) 3536-8800

V – Por formulário eletrônico disponível no site: www.doisvizinhos.pr.gov.br

Art. 12. Recebida a manifestação, a Ouvidoria realizará análise preliminar e, se necessário, encaminhará para o setor competente.

Art. 13. A Ouvidoria e os setores responsáveis deverão apresentar resposta conclusiva no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período mediante justificativa.

§ 1º Caso as informações sejam insuficientes, o usuário será solicitado a complementar no prazo de 30 dias.

§ 2º O pedido de complementação suspenderá o prazo de resposta.

§ 3º As respostas deverão ser redigidas em linguagem simples, clara e objetiva, identificando o servidor responsável pelo retorno.

Art. 14. As manifestações classificam-se em:

I – Reclamação;

II – Denúncia;

III – Sugestão;

IV – Elogio;

V – Solicitação de providência.

Art. 15. A Ouvidoria deverá assegurar a proteção da identidade e dos dados pessoais do manifestante, observando a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018).

CAPÍTULO IV – DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 16. Os órgãos municipais deverão avaliar seus serviços sob os seguintes aspectos:

I – Satisfação do usuário;

II – Qualidade do atendimento;

III – Cumprimento dos prazos e compromissos;

IV – Quantidade de manifestações recebidas;

V – Medidas adotadas para aperfeiçoamento dos serviços.

§ 1º A avaliação será feita por meio de pesquisa de satisfação permanente e anual, divulgada no site oficial.

§ 2º Os resultados deverão ser disponibilizados publicamente e utilizados para o aprimoramento da gestão.

CAPÍTULO V – DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 17. A Ouvidoria elaborará Relatório Anual de Gestão, contendo:

- I – Número total de manifestações;
- II – Tipologia das manifestações;
- III – Principais demandas;
- IV – Ações corretivas e preventivas adotadas.

Parágrafo único. O relatório deverá ser publicado no site institucional e no Portal da Transparência.

CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 18. Os titulares dos órgãos da Administração Municipal serão responsáveis por assegurar o cumprimento das normas deste Decreto.

Art. 19. Os casos omissos serão resolvidos pelo Gabinete do Prefeito, observando-se a legislação federal aplicável.

Art. 20. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Gabinete do Executivo Municipal de Dois Vizinhos, Estado do Paraná, aos vinte e oito dias do mês de outubro do ano de dois mil e vinte e cinco, 64º ano de emancipação.

Luis Carlos Turatto
Prefeito

Registre-se
Publique-se
Cumpra-se

Dione Luiz da Silva
Secretário de Administração e Finanças