



DECRETO N.º 1772/2025

Regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Município de Ribeirão Claro e a aplicação da 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", e dá outras providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE RIBEIRÃO CLARO, ESTADO DO PARANÁ, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas por lei

CONSIDERANDO a necessidade da proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de Ribeirão Claro, nos termos do disciplinado na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

DECRETA:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art.1º Fica regulamentado o Sistema de Ouvidoria do Município, constante na estrutura administrativa do Executivo Municipal, bem como define as áreas de sua atuação e estabelece a estrutura administrativa necessária ao seu funcionamento.

Parágrafo único. Nos termos da legislação em vigor, o Ouvidor é a autoridade responsável pela Ouvidoria Municipal, órgão de interlocução entre os usuários dos serviços públicos e da Administração Municipal, visando à garantia de uma gestão participativa de sua população, bem como pelo desempenho e cumprimento de suas atribuições legais.

Art. 2º A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a sociedade civil e o Executivo Municipal, a qual incumbe acolher, processar e encaminhar aos setores competentes da Administração Pública as demandas recebidas, bem como, encaminhar as respostas oferecidas pelos setores aos usuários quanto aos questionamentos, sugestões, reclamações, denúncias, elogios, pedidos de informação ou providências da população ou de entidades, relativas à prestação dos serviços públicos da Administração Pública Municipal Direta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza,



que operem com recursos públicos municipais, na prestação de serviços à população, conforme o inciso I, do § 3º, do artigo 37, da Constituição Federal.

§1º. Para os efeitos deste Decreto consideram-se manifestações da Ouvidoria Municipal:

I - RECLAMAÇÃO: manifestação de desgosto, uma queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo;

II - DENÚNCIA: comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da Administração Pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos ocupantes de cargos, empregos e funções públicas, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção ou improbidade administrativa;

III - ELOGIO: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento;

IV - SUGESTÃO: manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública, ainda que associada a uma reclamação específica;

V - INFORMAÇÃO: manifestação em que o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras; e

VI – SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS: manifestação em que o cidadão requer a execução ou prestação de serviços de caráter geral da Administração Pública, tais como poda de árvore, reparo em asfalto, iluminação pública, limpeza de terrenos, cata-treco, coleta seletiva, animais soltos em via pública, dentre outras.

§ 2º Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da administração direta, as fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Município, e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

§ 3º Nos casos em que o órgão ou entidade do Município tiver em sua estrutura ouvidoria própria, essa se submeterá às normas previstas no presente Decreto, no que couber.

Art.3º O Município assegurará aos cidadãos o direito de acesso aos serviços da Ouvidoria Municipal, que será proporcionado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da Administração Pública e as diretrizes previstas na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.



CAPÍTULO II

DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL

Art. 4º A Ouvidoria do Município será dirigida pelo Ouvidor, nomeado pelo Prefeito, competindo-lhe:

I - propor aos órgãos da Administração Pública Municipal direta, bem como às entidades privadas, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

II - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões, cópias de documentos ou volume de autos relacionados com investigações em curso;

III - recomendar a adoção de providências necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração Pública do Município, bem como, auxiliar na prevenção e correção de atos e procedimentos contrários ao disposto em legislação vigente, no que tange às suas atribuições;

IV - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos municipais, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

Art. 5º O Ouvidor tem as seguintes atribuições, além daquelas estabelecidas em legislação vigente:

I - coordenar a Ouvidoria garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições;

II - dirigir e coordenar o trabalho das unidades orgânicas subordinadas a Ouvidoria; SAC (Serviço de Atendimento ao Cidadão) e a Carta de Serviços;

III - representar a Ouvidoria interna e externamente no órgão ou entidade em que atua;

IV - atuar de ofício para cumprimento de suas atribuições;

V - solicitar servidores para prestar apoio à equipe da Ouvidoria Municipal;

VI - controlar o cumprimento dos prazos previstos neste Decreto;

VII - demonstrar e avaliar os resultados produzidos, elaborando e publicando relatórios das atividades desenvolvidas, capazes de subsidiar a gestão pública;

VIII - recomendar aos órgãos da Administração pública municipal, bem como das entidades privadas a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas.

IX - participar de reuniões quando convocado;

X - submeter à consideração superior os assuntos que excedam à sua competência;

XI - monitorar e orientar a atuação de todas as Ouvidorias do Poder Executivo Municipal, identificando e sugerindo padrões de excelência, buscando a satisfação do cidadão em relação aos serviços públicos;



XII - monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário dos órgãos e entidades do Município;

XIII - desempenhar outras tarefas compatíveis com a posição e incumbidas pela Controladoria Geral do Município;

XIV - realizar seminários, pesquisas e cursos de aperfeiçoamento versando assuntos de interesse da Administração Municipal no que tange às suas atribuições.

Art. 6º A Ouvidoria, além dos princípios constitucionais da Administração Pública e das atribuições legais que já lhe são conferidas, reger-se-á igualmente pelos seguintes vetores administrativos:

I - autonomia para o exercício de suas atribuições sem qualquer ingerência, inclusive político-partidária, visando garantir os direitos do usuário do serviço público;

II - transparência na prestação de informações de forma a garantir a exata compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangência do serviço público;

III - confidencialidade para a proteção da informação de modo a assegurar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do usuário;

IV - imparcialidade e isenção necessárias para compreender, analisar e buscar soluções para as manifestações, bem como formular críticas e recomendações;

V - acolhimento e acessibilidade, assegurando o atendimento respeitoso e a preservação da dignidade humana.

Seção I

Das Competências

Art. 7º Em estrita observância às disposições legais quanto a sua competência, a Ouvidoria Municipal terá as seguintes atribuições administrativas:

I - receber, gerenciar, controlar e encaminhar aos setores competentes da Administração Municipal as manifestações recebidas pelos usuários de serviços públicos, principalmente no tocante às questões de ineficiência, problemas e erros internos;

II - realizar diligências nas repartições da Administração Municipal, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;

III - manter sigilo, quando solicitado pelo usuário, sobre denúncias e reclamações, a fim de que haja proteção aos denunciantes;

IV - promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Pública Municipal, objetivando o aperfeiçoamento dos serviços públicos;

V - contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento, fiscalização e aprimoramento da prestação dos serviços públicos;



VI - promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral;

VII - exercer a articulação permanente com os diversos órgãos e entidades do Município visando à melhora dos serviços públicos e atendimento aos cidadãos;

VIII - promover o acesso a informações públicas por meio do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), em local com condições apropriadas para atender e orientar o público.

Art. 8º Para a consecução de suas atribuições é assegurado à Ouvidoria:

I - ter livre acesso a todos os setores do órgão ou da entidade onde atua;

II - solicitar informações e documentos diretamente a quem os detenha no âmbito do órgão ou entidade em que atua;

III - participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades relacionados à sua área de atuação e segmento de ouvidorias;

IV - ter autonomia técnica e operacional, na forma da lei, concedida aos integrantes do sistema de Controle Interno;

V - formar comitês para apurar a opinião dos usuários dos serviços públicos.

Parágrafo único. Os atos oficiais da Ouvidoria do Município serão publicados no Diário Oficial do Município.

Seção II

Do Recebimento, da Análise e dos Prazos

Art. 9º A Ouvidoria prestará atendimento pelos seguintes canais oficiais do município: internet, através do site oficial do município no endereço eletrônico: www.ribeiraoclaro.pr.gov.br, por meio de sistema informatizado através da Central de Atendimento Digital disponibilizada pelo município no endereço eletrônico: www.ribeiraoclaro.pr.gov.br/ouvidoria/ e-mail: ouvidoria@ribeiraoclaro.pr.gov.br, telefone, e pessoalmente, devendo, nesse último caso, ser agendado.

Art. 10. Todas as manifestações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios recebidos pela Ouvidoria e pelo SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão deverão ser registrados e tramitarão através da plataforma digital adotada pelo município.

Parágrafo único. Cabe à Ouvidoria providenciar junto aos usuários, quando possível, as informações complementares necessárias à compreensão do objeto e alcance de sua manifestação, antes dos encaminhamentos internos do expediente.

Art. 11. O Ouvidor poderá denegar o encaminhamento ou interromper o andamento da manifestação cujo conteúdo não tenha relação com as funções ou atividades desenvolvidas ou exija



providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria, promovendo o arquivamento de plano, comunicando o usuário e indicando sucintamente as razões da decisão.

Art. 12. Deverá o usuário ser orientado, e sempre que possível direcionado, quando o assunto não estiver no âmbito de atuação da Ouvidoria.

Art. 13. Os procedimentos de que trata este Decreto são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos, ressalvados os custos para a reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

Art. 14. Os dados pessoais do usuário contidos nas manifestações são de acesso restrito.

Parágrafo único. Nas hipóteses em que a identidade do usuário for essencial à tomada de providências no âmbito da Ouvidoria, tal situação deverá ser autorizada pelo mesmo, sendo que havendo recusa, caberá o arquivamento do expediente.

Art. 15. As manifestações de autoria desconhecida ou incerta poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que as apresentem verossímeis.

Art. 16. A Ouvidoria deverá encaminhar resposta conclusiva ao cidadão no prazo de até 20 (vinte) dias, contados do recebimento da manifestação, prorrogável por mais 10 (dez), mediante justificativa expressa.

§ 1º As Secretarias, Autarquias, Fundações e Empresas Públicas ou de Economia Mista do Município, responsáveis pelos serviços públicos objeto das manifestações, deverão prestar informações à Ouvidoria, inclusive dos pedidos feitos através do SAC-Serviço de Atendimento ao Cidadão, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, prorrogável por mais 10 (dez), mediante justificativa expressa.

§ 2º Caso não seja possível apresentar resposta conclusiva no prazo previsto no parágrafo anterior, deverá ser encaminhada resposta intermediária à Ouvidoria, para que seja repassada ao cidadão, informando sobre a análise da demanda, encaminhamentos realizados e previsão de encerramento.

§ 3º Caso seja constatado que os dados informados pelo cidadão são insuficientes para a análise da manifestação, poderá a Ouvidoria solicitar ao cidadão complementação das informações, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento.

§ 4º O pedido de complementação das informações, tratadas no parágrafo anterior, interrompe o prazo previsto do caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do cidadão.

Art. 17. O cidadão que tiver negado o acesso a qualquer documento, processo, dado ou informação pelos órgãos ou entidades da Administração Pública do Município, poderá apresentar reclamação à Ouvidoria, que deliberará no prazo de 15 (quinze) dias.



Parágrafo único. Verificada a procedência das razões do recurso, a Ouvidoria determinará ao órgão ou entidade que adote as providências necessárias para dar cumprimento ao disposto na Lei Federal nº 12.527, de 2011, e neste Decreto.

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 18. A Ouvidoria editará as normas complementares necessárias ao funcionamento do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

Art. 19. Os titulares das Secretarias e órgãos da Administração Pública Municipal, bem como os dirigentes das entidades referidas no art. 2º, § 2º, serão responsáveis pelas seguintes atribuições:

I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

II – designar servidores, conforme solicitação da Ouvidoria, para atendimento dos pedidos de informações e esclarecimentos, validando as respostas a serem fornecidas dentro dos prazos estabelecidos.

Art. 20. As autoridades do Poder Executivo Municipal adotarão as providências necessárias para que o pessoal a elas subordinado conheça as normas e observe as medidas e procedimentos de segurança para tratamento de informações da Ouvidoria Municipal.

Art. 21. As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Ouvidoria do Município.

Art. 22. Eventuais despesas decorrentes da aplicação do presente decreto serão suportadas por dotações orçamentárias já existentes, suplementadas caso seja necessário.

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

Edifício da Prefeitura Municipal de Ribeirão Claro, Estado do Paraná, em 25 de novembro de 2025.

LISANDRO JOSÉ NÉIA BAGGIO
PREFEITO MUNICIPAL