

DECRETO Nº 573/2025

DATA: 25 DE NOVEMBRO DE 2025

EMENTA: REGULAMENTA A LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017 (CÓDIGO DE DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO), INSTITUI A OUVIDORIA GERAL COMO CANAL OFICIAL PARA RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES E DEFINE OS PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO.

O Prefeito de Santa Terezinha de Itaipu, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições legais e em conformidade com o inciso VI do art. 59 da Lei Orgânica do Município, resolve e

D E C R E T A:

CAPÍTULO I

OUVIDORIA E SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria Geral do Município como instância responsável por receber, analisar e responder às manifestações dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017.

Art. 2º Compete à Ouvidoria Geral do Município, sem prejuízo de outras atribuições definidas em lei:

- I** - Receber, registrar e analisar as manifestações dos usuários de serviços públicos;
- II** - Encaminhar as manifestações às unidades administrativas competentes para análise e prestação de informações;
- III** - Acompanhar o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações, garantindo uma resposta conclusiva ao usuário;
- IV** - Elaborar relatórios periódicos de gestão com estatísticas e análises das manifestações recebidas;
- V** - Propor melhorias na prestação dos serviços públicos com base nas manifestações recebidas.

CAPÍTULO II

CANAIS DE ATENDIMENTO

Art. 3º As manifestações dos usuários de serviços públicos serão recebidas pela Ouvidoria Geral por meio dos seguintes canais:

- I** - Atendimento Eletrônico (Sistema): Por meio de formulário eletrônico disponível no sistema oficial de Ouvidoria, no endereço <https://santaterezhaitaipu.gov.br.cloud/portal-servicos/servico/abertura-ouvidoria/>;
- II** - Atendimento Eletrônico (E-mail): Pelo e-mail institucional ouvidoria@stitaipu.pr.gov.br;
- III** - Atendimento Telefônico: Pelo número (45) 3541-1184;

IV - Atendimento Presencial: Na unidade física da Ouvidoria, localizada no Paço Municipal 03 de Maio, Rua João XXIII, nº 144, Bairro Centro.

CAPÍTULO III

MANIFESTAÇÕES E DO FLUXO DE ATENDIMENTO

Art. 4º Para os fins deste Decreto, as manifestações são classificadas em:

- I - Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;
- II - Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- III - Sugestão:** Proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados;
- IV - Elogio:** Demonstração ou reconhecimento de satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- V - Solicitação:** Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

Art. 5º O fluxo de atendimento das manifestações seguirá, no mínimo, as seguintes etapas:

- I - Recebimento e Registro:** Recebimento da manifestação por um dos canais oficiais e imediato registro com geração de número de protocolo.
* Responsável: Servidor da Ouvidoria.
- II - Triagem e Classificação:** Análise inicial para classificar o tipo de manifestação (Art. 4º) e identificar a gravidade e o objeto.
* Responsável: Servidor da Ouvidoria.
- III - Encaminhamento:** Direcionamento da manifestação à Secretaria ou unidade administrativa competente para apurar os fatos e preparar a resposta.
* Responsável: Coordenador/Ouvidor-Geral.
- IV - Resposta da Unidade Competente:** A Secretaria ou unidade demandada deverá apurar os fatos e encaminhar a resposta fundamentada à Ouvidoria.
* Responsável: Secretário da Pasta ou servidor formalmente designado.
- V - Resposta Conclusiva ao Usuário:** A Ouvidoria analisará a resposta da unidade, verificará se ela é conclusiva e a encaminhará ao usuário.

Art. 6º A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do registro da manifestação.

Parágrafo Único. O prazo previsto no caput poderá ser prorrogado por igual período, uma única vez, mediante justificativa expressa e prévia comunicação ao usuário.

Art. 7º A Ouvidoria poderá solicitar ao usuário a complementação de informações quando os dados apresentados forem insuficientes para a análise da manifestação.

Parágrafo Único. O usuário será notificado para complementar a manifestação no prazo de 10 (dez) dias corridos, sob pena de arquivamento da manifestação.

CAPÍTULO IV

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 8º A Ouvidoria Geral instituirá mecanismos para avaliar o nível de satisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado pelo próprio canal de comunicação.

Parágrafo Único. A avaliação de satisfação será realizada, preferencialmente, por meio de pesquisa eletrônica encaminhada ao usuário após a conclusão de sua manifestação.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 9º O Secretário Municipal de Administração designará formalmente, por Portaria, os servidores responsáveis pelo atendimento e gestão da Ouvidoria Geral.

Art. 10. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Paço Municipal 03 de Maio, 25 de novembro de 2025.

ANTONIO LUIZ BENDO
PREFEITO

DIEGO LUCAS WELTER
SECRETÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO