

## **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://santaterezinhaitaipu.govbr.cloud/portal-servicos/servico/abertura-ouvidoria/>;

**II** - Atendimento Eletrônico (E-mail): Pelo e-mail institucional [ouvidoria@stitaipu.pr.gov.br](mailto: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

classificadas em:

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