



**DECRETO N.º 24/2025**

Regulamenta a Lei Federal n.º 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 o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Ribeirão do Pinhal e dá outras providências.

**DARTAGNAN CALIXTO FRAIZ**, Prefeito do Município de Ribeirão do Pinhal, estado do Paraná, no uso das atribuições legais que o cargo lhe confere,

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

**CONSIDERANDO** o artigo 37, §3º, da Constituição Federal, que assegura o direito de participação do usuário na administração pública direta e indireta;

**CONSIDERANDO** a Lei Complementar n.º 131/2009 - Lei da Transparência e a Lei n.º 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação;

**DECRETA**,

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º.** Este decreto regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública Municipal, direta e indireta, de que trata a Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Ribeirão do Pinhal, estado do Paraná.

**Art. 2º.** Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

**I - Usuário:** pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, o 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 com ou sem remuneração;
- V - Ouvidoria:** instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços públicos, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;
- VI - manifestação:** reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações;
- VII - reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviços públicos e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- VIII - denúncia:** comunicação de ato que indica a prática de ilícito ou irregularidade cuja solução dependa da atuação dos órgãos ou entidades apuratórios competentes;
- IX - sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados pelo município;
- X - elogio:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre serviço público oferecido ou atendimento recebido;
- XI - solicitação:** pedido de adoção de providências ou esclarecimentos sobre a atuação da Administração;
- XII - identificação do usuário:** qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;
- XIII - decisão administrativa final:** ato administrativo por meio do qual o órgão ou entidade da Administração Pública Municipal se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade; e
- IX - linguagem cidadã:** linguagem simples, clara, concisa, objetiva e sem jargões técnicos que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

**Parágrafo único.** O acesso dos usuários a informações será regido pelos termos da Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011.

**Art. 3º.** Com periodicidade mínima anual, o Poder Executivo Municipal publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará as unidades organizacionais responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

**Art. 4º.** Os serviços públicos e o atendimento ao usuário deverão ser realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência, simplicidade, imparcialidade, celeridade e cortesia, sem prejuízo da observância das demais normas regulamentares.

**Parágrafo único.** Para os efeitos deste decreto, considera-se:

**I - regularidade:** manutenção do mesmo padrão de qualidade na prestação do serviço e do atendimento;



- 
- II - continuidade:** prestação ininterrupta dos serviços aos usuários, ressalvadas as exceções afetadas por recessos anuais;
- III - efetividade:** prestação dos serviços públicos com foco nos resultados, garantindo-se, para tanto, a excelência em todas as fases do processo de tratamento das manifestações;
- IV - segurança:** execução de serviços públicos sem riscos para os usuários, resguardando-lhes a integridade física e mental, bem como o sigilo das informações pessoais, nos termos da Lei de Acesso à Informação - Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, bem como da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018;
- V - atualidade:** modernização e aprimoramento tecnológico e constante desenvolvimento individual dos servidores, objetivando simplificar e otimizar o acesso do usuário aos serviços;
- VI - generalidade:** prestação do serviço de forma igualitária a todos os usuários, vedado qualquer tipo de discriminação, atentando para a utilização de linguagem simples e compreensível a todos, de modo a evitar o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
- VII - transparência:** divulgação de informações claras e precisas sobre acesso aos serviços prestados;
- VIII - simplicidade:** desburocratização dos serviços oferecidos, no sentido de eliminar formalidades e facilitar o acesso do usuário;
- IX - imparcialidade:** neutralização no exercício das atribuições, livre de influências político-partidárias, religiosas ou ideológicas, de modo a garantir prestação isenta e independente dos serviços;
- X - celeridade:** execução dos serviços públicos em tempo razoável, observando-se o cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- XI - cortesia:** prestação do serviço público mediante tratamento respeitoso ao usuário.

## **CAPÍTULO II**

### **DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS**

**Art. 5º.** O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

- I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
- II - presunção de boa-fé do usuário;
- III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
- IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
- VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;



- 
- VIII - adoção de medidas visando a proteção, a saúde e a segurança dos usuários;
- IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
- X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
- XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

**Art. 6º.** São direitos básicos do usuário:

- I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
- II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;
- III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observada a legislação pertinente;
- IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da legislação sobre a matéria;
- V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e
- VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na Internet, especialmente sobre:
- a. horário de funcionamento das unidades administrativas;
  - b. serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
  - c. acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
  - d. situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como parte ou interessado; e
  - e. valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

**Art. 7º.** Os órgãos e entidades abrangidos por este Decreto divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.



§1º. A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§2º. A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I - serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para o processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço; e
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§3º. Além das informações descritas no §2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I - prioridades de atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§4º. A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no portal do Poder Executivo Municipal e no sítio eletrônico de cada órgão ou entidade.

§5º. Regulamento específico disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

**Art. 8º.** São deveres do usuário:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e
- IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

### **CAPÍTULO III**

#### **DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL**



**Art. 9º.** Fica instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Ribeirão do Pinhal, com a finalidade de coordenar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pela Administração Pública Municipal, Direta e Indireta.

**Art. 10.** São objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

I - coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere este Decreto;

II - propor e coordenar ações com vistas a:

a. desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos; e os motivos das manifestações; e

b. facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos; oportunizar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de controle social, participação na gestão e defesa dos direitos;

III - garantir a efetiva interlocução entre usuários de serviços públicos e os Órgãos e Entidades da Administração Pública Municipal; e

IV - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei n.º 13.460, de 2017.

**Art. 11.** Integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

I - como órgão central, a Controladoria Interna do Município, por meio da Ouvidoria-Geral do Município; e

II - como unidades setoriais, as ouvidorias dos órgãos e das entidades da Administração Pública Municipal abrangidos por este Decreto e, na inexistência destas, as unidades diretamente responsáveis pelas atividades de ouvidoria.

§1º. As atividades de ouvidoria das unidades setoriais ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao Órgão ou à Entidade da Administração Pública Municipal a que estiverem subordinadas.

§2º. Sempre que solicitadas, ou para atender a procedimento regularmente instituído, as unidades setoriais do Sistema Municipal de Ouvidorias remeterão, ao órgão central, dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas.

#### Seção I

#### Das competências

**Art. 12.** Compete às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:



- 
- I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017;
  - II - receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras unidades setoriais, bem como por outras ouvidorias;
  - III - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário;
  - IV - exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de controle e participação social; e
  - V - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

**Art. 13.** Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

- I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017;
- II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal no tratamento das manifestações recebidas;
- III - promover a capacitação e o treinamento relacionados com as atividades de ouvidoria e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos;
- IV - manter sistema informatizado de uso pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Municipal, com vistas ao recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações enviadas para as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, sem prejuízo de outras mídias de acesso;
- V - definir, em conjunto com a Controladoria Interna, metodologia padrão para aferir o nível de satisfação dos usuários de serviços públicos, com suporte técnico da Subsecretaria de Tecnologia da Informação;
- VI - manter base de dados com as manifestações recebidas de usuários;
- VII - sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas de nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;
- VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;
- IX - atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos;
- X - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de eventuais conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades referidos no art. 2º deste decreto, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos;



XI - promover a sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência, fomentando a percepção dos serviços de ouvidoria como sendo um produto da instituição;

XII - divulgar e manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário, através do processamento de informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, visando o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento estabelecidos;

XIII - elaborar manuais de rotinas internas contendo, no mínimo, conceitos, princípios, canais de comunicação, classificação das manifestações quanto à natureza, procedimentos para atendimento com prazo de resposta, procedimentos para a classificação da natureza das manifestações, procedimentos para a tramitação interna das manifestações, procedimentos para a elaboração de relatórios estatísticos e analíticos, com proposição de melhorias; e

IX - elaborar, anualmente, relatório de gestão das atividades da ouvidoria, encaminhando-o ao Chefe do Poder Executivo Municipal, bem como disponibilizando-o integralmente no portal do Município na Internet.

Parágrafo único. O relatório de gestão de que trata o inciso IX deste artigo deverá indicar, ao menos:

- a. o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- b. os motivos das manifestações;
- c. a análise dos pontos recorrentes; e
- d. as providências adotadas.

## **CAPÍTULO IV**

### **DOS PROCEDIMENTOS NO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

#### **Seção I**

#### **Das regras gerais para tratamento das manifestações**

**Art. 14.** A manifestação será dirigida à Ouvidoria e poderá conter a identificação do usuário.

§1º. Na hipótese de manifestação anônima, o tratamento deverá obedecer a todas as fases contidas no rol do parágrafo único do art. 22.

§2º. A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida nos casos previstos em lei.

**Art. 15.** A Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação.

**Art. 16.** Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma.



**Art. 17.** São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

**Art. 18.** É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais e correlatos.

**Parágrafo único.** Sendo necessária, a autenticação de documentos será realizada pelo próprio servidor da Ouvidoria, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade.

**Art. 19.** O cidadão que se dirigir a qualquer unidade organizacional da Administração Pública Municipal com alguma informação que possa vir a se configurar manifestação do usuário deve ser orientado a procurar a Ouvidoria.

**Art. 20.** A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, correspondência convencional, verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§1º. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio de sistema informatizado, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Municipal.

§2º. Sempre que a manifestação for recebida em meio físico, a Ouvidoria deverá promover a sua digitalização e a sua inserção imediata em sistema informatizado.

**Art. 21.** A Ouvidoria deverá coordenar o atendimento das manifestações dos usuários, por meio de formalização, análise, classificação, encaminhamento e sua resposta final ao usuário, em linguagem cidadã.

**Art. 22.** Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando sua efetiva resolução. Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e
- V - ciência ao usuário.

**Art. 23.** A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações, encaminhando a decisão administrativa final ao usuário, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do seu recebimento, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.



§1º. Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá, quando necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para as providências cabíveis.

§2º. Não sendo necessário o encaminhamento da manifestação às unidades organizacionais, a Ouvidoria tomará a decisão administrativa final e dará ciência ao usuário.

§3º. Se necessário, a Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo máximo de 20 (vinte) dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa.

§4º. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações, no prazo de até 10 (dez) dias, contados da data do seu recebimento.

§5º. Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a fatos novos alusivos à manifestação apresentada.

§6º. O pedido de complementação de informações suspende o prazo previsto no caput deste artigo, que será retomado, a partir da data da resposta pelo usuário.

§7º. A ausência de complementação da informação, pelo usuário, no prazo estabelecido no §4º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem produção de resposta conclusiva.

§8º. A manifestação poderá ser encerrada quando o seu autor:

- I - expuser os fatos faltando com a verdade;
- II - não proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; e
- III - não prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

## Seção II

### Do elogio, da reclamação, da sugestão e da solicitação

**Art. 24.** O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço, e à respectiva chefia imediata destes.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e às suas chefias imediatas.

**Art. 25.** A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público objeto da manifestação. Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação apresentada conterá informação prestada pela autoridade responsável acerca do caso apontado.

**Art. 26.** A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.



**Parágrafo único.** Caso a medida sugerida possa vir a ser adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua adoção, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a sua execução.

**Art. 27.** A denúncia recebida pela Ouvidoria do Poder Executivo Municipal será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a Administração Pública Municipal a chegar a tais elementos.

§1º. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no §7º do art. 23.

§2º. As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da Administração Pública Municipal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

**Art. 28.** A solicitação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação da atividade ou do serviço objeto da manifestação.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva da solicitação apresentada conterá informação prestada pela autoridade responsável.

## **CAPÍTULO V**

### **DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 29.** Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal avaliarão os serviços por eles prestados, nos seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários; e
- V - medidas adotadas pela Administração Pública Municipal para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§1º. A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita pela Ouvidoria, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§2º. O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do Município, incluindo o ranking das respectivas unidades organizacionais com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para



reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

## **CAPÍTULO VI** **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 30.** O Conselho Municipal do Usuário dos Serviços Públicos, será criado por meio de legislação específica, a qual definirá sua composição, organização e funcionamento.

**Art. 31.** O órgão central editará as normas complementares, necessárias ao funcionamento do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

**Art. 32.** Os prazos fixados neste Decreto serão contínuos, excluindo-se, na sua contagem, o dia de início e incluindo-se o do vencimento.

**Art. 33.** Revoga-se o Decreto n.º 111/2024.

**Art. 34.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Ribeirão do Pinhal, em 11 de março de 2025.

Dartagnan Calixto Fraiz  
Prefeito

### **FLUXO DE TRABALHO DA OUVIDORIA** **DA PREFEITURA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO DO PINHAL**

*Anexo do Decreto n.º 24/2025*

#### **IMPORTANTE**

Para garantir o recebimento da resposta, é fundamental que o manifestante mantenha seus contatos atualizados ao registrar a manifestação.

#### **TIPOS DE DEMANDAS QUE PODEM SER ENVIADAS**

A Ouvidoria de Ribeirão do Pinhal está disponível para receber e tratar as seguintes manifestações da população:



- **Reclamação:** Relatos sobre problemas na prestação de serviços públicos ou atendimento inadequado.
- **Sugestão:** Propostas para melhorias nos serviços e políticas públicas.
- **Elogio:** Reconhecimento de um bom atendimento ou serviço prestado.
- **Solicitação:** Pedidos de informação, serviços ou providências administrativas.
- **Denúncia:** Comunicação de irregularidades, ilegalidades ou condutas inadequadas na administração pública.

## TRATAMENTO DE DEMANDAS ANÔNIMAS

De acordo com o Decreto Federal n.º 9.492/2018, a Ouvidoria de Ribeirão do Pinhal pode receber manifestações anônimas, mas estas terão tratamento diferenciado:

- Demandas anônimas não geram protocolo de acompanhamento, pois não há contato para retorno.
- São analisadas com base nos indícios apresentados e na relevância da informação.
- Caso haja indícios mínimos de veracidade e relevância, a demanda será encaminhada ao setor competente para providências.
- Denúncias anônimas de irregularidades podem ser apuradas, desde que contenham elementos suficientes para investigação.

### 1. RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

- Canais de entrada: telefone, e-mail, site oficial, atendimento presencial.
- Classificação da manifestação: reclamação, sugestão, elogio, solicitação ou denúncia.
- Registro no sistema com número de protocolo.
- **Prazo: imediato, com protocolo gerado no ato do recebimento.**

### 2. ANÁLISE E TRIAGEM

- Verificação da completude das informações fornecidas.
- Classificação da urgência e prioridade.
- Encaminhamento para o setor responsável.
- **Prazo: até 5 dias úteis após o recebimento.**

### 3. TRATAMENTO DA MANIFESTAÇÃO

- Setor responsável analisa a demanda.
- Possível necessidade de contato com o manifestante para mais informações.
- Desenvolvimento de resposta ou providências cabíveis.
- **Prazo: até 20 dias úteis, podendo ser prorrogado por mais 10 dias úteis, com justificativa.**



---

#### 4. RESPOSTA AO MANIFESTANTE

- Redação da resposta com linguagem clara e objetiva.
- Encaminhamento via canal escolhido pelo manifestante (e-mail, telefone, correspondência ou presencialmente).
- Registro do retorno no sistema.
- **Prazo: dentro do período máximo de 30 dias úteis, considerando a prorrogação.**

#### 5. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

- Verificação da satisfação do manifestante.
- Análise de recorrência de demandas para melhorias nos serviços.
- Relatórios periódicos para gestão pública.
- **Prazo: avaliações contínuas com relatórios trimestrais.**

#### 6. ARQUIVAMENTO E ENCERRAMENTO

- Classificação da manifestação como concluída.
- Arquivamento conforme normas de transparência e auditoria.
- Disponibilização de relatórios para órgãos de controle se necessário.
- **Prazo: imediato após a conclusão da manifestação.**

Esse fluxo visa garantir transparência, eficiência e melhoria contínua dos serviços públicos prestados pela ouvidoria de Ribeirão do Pinhal.