



DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO DO MUNICÍPIO DE RIBEIRÃO DO PINHAL

Conforme Lei Municipal nº 1.967/2018, publicada em 19 de novembro de 2018

Quarta-Feira, 12 de março de 2025

Ano VIII

Edição n.º 1474

Total de Páginas: 025

www.ribeiraodopinhall.pr.gov.br/diario_oficial

ATOS DO PODER EXECUTIVO

PREFEITURA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO DO PINHAL - PR

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.

PREFEITURA MUNICIPAL DE
RIBEIRÃO DO PINHAL - PR

DECRETO N.º 25/2025

Regulamenta a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso à informação, no âmbito da Administração Pública Municipal.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE RIBEIRÃO DO PINHAL-PR, DARTAGNAN CALIXTO FRAIZ, no gozo das atribuições legais

DECRETA:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Este decreto define procedimentos a serem observados pelos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal de Ribeirão do Pinhal-Pr, e, no que couber, por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com a Administração Pública Municipal, à vista das normas gerais estabelecidas na Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 2º O direito fundamental de acesso a documentos, dados e informações será assegurado mediante:

- I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
- II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;
- III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;
- IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;
- V - desenvolvimento do controle social da Administração Pública.

Art. 3º É dever dos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal:

- I - gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação;

II - proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade;

III - proteger os documentos, dados e informações sigilosas e pessoais, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

Art. 4º Integram o Sistema de Informações ao Cidadão-SIC:

I - os serviços de protocolo, presencial e online (<https://www.ribeiraodopinhall.pr.gov.br/protocolos/>) e arquivo da Secretaria Municipal de Administração e os serviços descentralizados dos demais órgãos;

II - a Comissão de Avaliação de Documentos e Acesso - CADA.

CAPÍTULO II

DO ACESSO A INFORMAÇÕES E DA DIVULGAÇÃO DE DOCUMENTOS, DADOS E INFORMAÇÕES

Art. 5º O acesso aos documentos, dados e informações compreende, entre outros, o direito de obter:

I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrado ou obtido o documento, dado ou informação almejada;

II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados pela Administração Municipal, recolhidos ou não aos arquivos públicos;

III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com a Administração Pública Municipal, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;

IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;

V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;

VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação e contratos administrativos;

VII - documento, dado ou informação relativa:

a) à implementação, acompanhamento e resultado dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos;

b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

§ 1º Quando não for autorizado acesso integral ao documento, dado ou informação por ser ela parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.

§ 2º O direito de acesso aos documentos, aos dados ou às informações neles contidas, será assegurado com a edição do ato decisório devidamente fundamentado.

Art. 6º É dever dos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal promover a divulgação de documentos, dados e informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidos ou custodiados.

§ 1º Na divulgação das informações a que se refere o "caput" deste artigo, deverão constar, no mínimo:

I - registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público;

II - registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros;

III - registros de receitas e despesas;

IV - informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados;

V - dados gerais para o acompanhamento da execução orçamentária, de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades;

VI - respostas às perguntas mais frequentes da sociedade.

§ 2º Para o cumprimento do disposto no "caput" deste artigo, os órgãos e entidades municipais deverão utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, sendo obrigatória a divulgação em sítios oficiais da rede mundial de computadores (internet) e portal da transparência.

§ 3º Os sítios de que trata o § 2º deste artigo deverão atender, entre outros, os seguintes requisitos:

I - conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;

II - possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações a quaisquer interessados;

III - divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação;

IV - garantir a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso;

V - manter atualizadas as informações disponíveis para acesso;

VI - indicar local e instruções que permitam a comunicação por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio;

VII - adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do artigo 17 da Lei federal nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, artigo 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008.

Art. 7º A autoridade máxima de cada órgão ou entidade municipal publicará, anualmente, no Portal da Transparência:

I - rol de documentos, dados e informações que tenham sido desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses;

II - rol de documentos classificados em cada grau de sigilo, com identificação para referência futura;

III - relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

CAPÍTULO III DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Art. 8º O Serviço de Informação ao Cidadão, consistirá:

I - na realização do atendimento presencial e/ou eletrônico (<https://www.ribeiraodopinhall.pr.gov.br/protocolos/>), realizados nos serviços de protocolos, com a orientação sobre o funcionamento do serviço de informação ao cidadão, o registro e o comprovante da solicitação;

II - no encaminhamento dos pedidos de acesso à informação aos órgãos produtores ou detentores de documentos, dados e informações;

III - no fornecimento ao requerente de orientação sobre o local onde encontrar a informação pretendida.

DO PEDIDO

Art. 9º Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso à informação, aos órgãos por meio de formulários disponibilizados pelo Município de Ribeirão do Pinhal-Pr ou nos protocolos descentralizados, com a identificação do interessado:

I - nome, número de documento de identificação do requerente, telefone, endereço físico ou eletrônico;

II - especificação da informação requerida de forma clara e precisa.

Art. 10. Os serviços de protocolo deverão realizar os encaminhamentos aos órgãos responsáveis, para que concedam o acesso imediato às informações disponíveis.

§ 1º Na impossibilidade de conceder o acesso imediato, o órgão municipal, em prazo não superior a 20 (vinte) dias, deverá:

I - comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

II - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido;

III - comunicar que não possui a informação e remeter o requerimento ao órgão, setor ou entidade que a detém, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

§ 2º O prazo referido no § 1º deste artigo poderá ser estendido, a critério do órgão municipal, por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.

§ 3º Sem prejuízo da segurança e da proteção das informações e do cumprimento da legislação aplicável, o órgão ou entidade poderá oferecer meios para que o próprio requerente possa pesquisar a informação de que necessitar.

§ 4º Quando não for autorizado o acesso ao documento, por conter informação total ou parcialmente sigilosa, o interessado deverá ser informado sobre a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação.

§ 5º A informação armazenada em formato digital será fornecida nesse formato, caso haja anuência do interessado.

§ 6º Caso a informação solicitada esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em qualquer outro meio de acesso universal, serão informados ao interessado, por escrito, o lugar e a forma pela qual se poderá consultar, obter ou reproduzir a referida informação, procedimento esse que desonerará o órgão ou entidade pública da obrigação de seu fornecimento direto, salvo se o interessado declarar não dispor de meios para realizar por si mesmo tais procedimentos.

Art. 11. O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos pelo órgão ou entidade pública consultada, situação em que poderá ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados, conforme valor fixado em regulamento próprio.

Art. 12. Quando se tratar de acesso à informação contida em documento cuja manipulação possa prejudicar sua integridade, deverá ser oferecida a consulta de cópia, com certificação de que esta confere com o original.

Parágrafo único. Na impossibilidade de obtenção de cópias, o interessado poderá solicitar que, às suas expensas, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a conservação do documento original.

Art. 13. É direito do interessado obter o inteiro teor da decisão de negativa de acesso, por certidão ou cópia.

Parágrafo único. Negado o pedido de acesso à informação, será fornecido ao requerente por escrito razões da negativa de acesso e seu fundamento legal.

DOS RECURSOS

Art. 14. No caso de indeferimento de acesso aos documentos, dados e informações ou às razões da negativa do acesso, bem como o não atendimento do pedido, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar de sua ciência.

Parágrafo único. O recurso será dirigido à apreciação de pelo menos uma autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deverá se manifestar, no prazo de 5 (cinco) dias, após oitiva do departamento jurídico.

CAPÍTULO IV
DAS RESTRIÇÕES DE ACESSO AOS DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES

Art. 15. São consideradas passíveis de restrição de acesso, no âmbito da Administração Pública Municipal, duas categorias de documentos, dados e informações:

I - Sigilosos: aqueles submetidos temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Município;

II - Pessoais: aqueles relacionados à pessoa natural identificada ou identificável, relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.

Art. 16. São considerados imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Município e, portanto, passíveis de classificação de sigilo, sem prejuízo das demais hipóteses previstas em lei, os documentos, dados e informações cuja divulgação ou acesso irrestrito possam:

I - pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população;

II - comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações;

III - infringir legislações específicas que exijam o sigilo de determinadas informações.

Art. 17. O tratamento de documentos, dados e informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais, devendo-se observar a Lei Geral de Proteção de Dados.

CAPÍTULO V
DA CLASSIFICAÇÃO, RECLASSIFICAÇÃO E DESCLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS E
INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Art. 18. Os documentos, dados e informações sigilosas em poder de órgãos e entidades da Administração Pública Municipal, observado o seu teor e em razão de sua imprescindibilidade à segurança da sociedade ou do Município, poderão ser classificados nos seguintes graus e prazos:

I - ultrassecreto: até 25 (vinte e cinco) anos;

II - secreto: até 15 (quinze) anos;

III - reservado: até 5 (cinco) anos.

§1º A classificação da informação é de competência:

I - no grau ultrassecreto e secreto, do Prefeito Municipal, dos Secretários Municipais, Controlador e do Procurador do Município;

II - no grau reservado, das funções de direção e chefia.

§ 2º Os documentos, dados e informações que puderem colocar em risco a segurança do Prefeito, dos Secretários Municipais, Controlador e do Procurador do Município e respectivos cônjuges e filhos (as) serão classificados como reservados e ficarão sob sigilo até o término do mandato em exercício ou do último mandato, em caso de reeleição.

§ 3º Alternativamente aos prazos previstos no § 1º deste artigo, poderá ser estabelecida como termo final de restrição de acesso a ocorrência de determinado evento, desde que este ocorra antes do transcurso do prazo máximo de classificação.

§ 4º Transcorrido o prazo de classificação ou consumado o evento que defina o seu termo final, o documento, dado ou informação tornar-se-á, automaticamente, de acesso público.

§ 5º Para a classificação do documento, dado ou informação em determinado grau de sigilo, deverá ser observado o interesse público da informação, e utilizado o critério menos restritivo possível, considerados:

- I - a gravidade do risco ou dano à segurança da sociedade e do Município;
- II - o prazo máximo de restrição de acesso ou o evento que defina seu termo final.

Art. 19. A formalização da decisão de classificação, reclassificação ou desclassificação de sigilo, bem como de restrição de acesso à informação pessoal será feita mediante análise do caso concreto e publicação de ato que contere, no mínimo, os seguintes elementos:

- I - assunto sobre o qual versa a informação;
- II - fundamento da classificação, reclassificação ou desclassificação de sigilo, observados os critérios estabelecidos bem como da restrição de acesso à informação pessoal;
- III - indicação do grau e do prazo de sigilo, contado em anos, meses ou dias, ou do evento que defina o seu termo final, bem como a indicação do prazo mínimo de restrição de acesso à informação pessoal;
- IV - identificação da autoridade que a classificou.

Art. 20. A classificação de documentos, dados e informações será reavaliada pela autoridade classificadora, mediante provocação ou de ofício, com vistas à sua desclassificação ou à redução do prazo de sigilo.

§ 1º A autoridade classificadora poderá, também, incluir novos documentos na relação de informações consideradas sigilosas.

§ 2º Na reavaliação a que se refere o *caput* deste artigo deverão ser examinadas a permanência dos motivos do sigilo e a possibilidade de danos decorrentes do acesso ou da divulgação da informação.

§ 3º Na hipótese de redução do prazo de sigilo da informação, o novo prazo de restrição manterá como termo inicial a data da sua produção.

§ 4º A lista de documentos, dados e informações classificados como sigilosos deverá ser reavaliada pelo menos a cada 02 (dois) anos, a contar da sua vigência.

CAPÍTULO VI

DA PROTEÇÃO E DO CONTROLE DE DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES SIGILOSOS

Art. 21. É dever da Administração Pública Municipal controlar o acesso e a divulgação de documentos, dados e informações sigilosas sob a custódia de seus órgãos e entidades, assegurando a sua proteção contra perda, alteração indevida, acesso, transmissão e divulgação não autorizados.

§ 1º O acesso, a divulgação e o tratamento de documentos, dados e informações classificados como sigilosos ficarão restritos a pessoas que tenham necessidade de conhecê-la e que sejam devidamente credenciadas na forma deste decreto, sem prejuízo das atribuições dos agentes públicos autorizados por lei.

§ 2º O acesso aos documentos, dados e informações classificados como sigilosos ou identificados como pessoais, cria a obrigação para aquele que as obteve, em razão de sua função, de resguardar restrição de acesso, inclusive após o desligamento do vínculo que mantenha com a Administração Municipal.

DA PRESERVAÇÃO E ELIMINAÇÃO

Art. 22. Aplicam-se aos documentos, dados e informações sigilosas os prazos de guarda estabelecidos conforme prazo prescricional.

**CAPÍTULO VII
DA COMISSÃO DE AVALIAÇÃO DE DOCUMENTOS E ACESSO – CADA**

Art. 23. A Comissão de Avaliação de Documentos e Acesso - CADA será composta por representantes e seus respectivos suplentes, indicados pelas Secretarias Municipais, Procuradoria Geral do Município e Controladoria Geral do Município.

Parágrafo único. Verificada a necessidade, a CADA poderá convocar servidores dos órgãos ou entidades que produziram ou que custodiam os documentos, dados ou informações, com a finalidade de subsidiar seus estudos e decisões.

Art. 24. São atribuições da CADA:

- I - orientar a gestão transparente dos documentos, dados e informações da Administração Municipal, visando assegurar o amplo acesso e divulgação;
- II - propor à autoridade máxima do órgão ou entidade a renovação, alteração de prazos, reclassificação ou desclassificação de documentos, dados e informações sigilosas;
- III - encaminhar, ao Secretário Municipal de Administração, proposta de normas e procedimentos complementares com o fim de proteger os documentos, os dados e as informações sigilosas e pessoais;
- IV - orientar os órgãos ou entidades sobre a correta aplicação dos critérios de restrição de acesso constantes das tabelas de documentos, dados e informações sigilosas e pessoais;
- V - solicitar aos Secretários, Procurador e Controlador, a disponibilização de informações e documentos no Portal da Transparência, observados os critérios estabelecidos quanto às informações sigilosas e pessoais.

**CAPÍTULO VIII
DAS RESPONSABILIDADES**

Art. 25. Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público:

- I - recusar-se a fornecer documentos, dados e informações não sigilosos e ou pessoais, requeridas nos termos deste decreto, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;
- II - utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar, total ou parcialmente, documento, dado ou informação que se encontre sob sua guarda ou a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;
- III - agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso a documento, dado e informação;
- IV - divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido ao documento, dado e informação sigiloso ou pessoal;
- V - impor sigilo a documento, dado e informação para obter proveito pessoal ou de terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;
- VI - ocultar da revisão de autoridade superior competente documento, dado ou informação sigilosos para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros;
- VII - destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte de agentes do Município.

§ 1º Atendido o princípio do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, as condutas descritas no *caput* deste artigo serão apuradas e punidas na forma da legislação em vigor.

§ 2º Pelas condutas descritas no *caput* deste artigo, poderá o agente público responder, também, por improbidade administrativa, conforme o disposto na Lei federal nº 8.429/1992.

Art. 26. O agente público que tiver acesso a documentos, dados ou informações sigilosos, nos termos deste decreto, é responsável pela preservação de seu sigilo, ficando sujeito às sanções administrativas, civis e penais previstas na legislação, em caso de eventual divulgação não autorizada, inclusive após o desligamento do vínculo que mantenha com a Administração Municipal.

Art. 27. Os agentes responsáveis pela custódia de documentos e informações sigilosas sujeitam-se às normas referentes ao sigilo profissional, em razão do ofício, e ao seu código de ética específico, sem prejuízo de outras sanções legais.

Art. 28. A pessoa física ou entidade privada que detiver documentos, dados e informações em virtude de vínculo de qualquer natureza com o poder público e deixar de observar o disposto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e neste decreto estará sujeita às seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa;

III - rescisão do vínculo com o poder público;

IV - suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública Municipal por prazo não superior a 2 (dois) anos;

V - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública Municipal, até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

§ 1º As sanções previstas nos incisos I, III e IV deste artigo poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, assegurado o direito de defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias.

§ 2º A reabilitação referida no inciso V deste artigo será autorizada somente quando o interessado efetivar o ressarcimento ao órgão ou entidade dos prejuízos resultantes e decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso IV.

§ 3º A aplicação da sanção prevista no inciso V deste artigo é de competência exclusiva da autoridade máxima do Município de Ribeirão do Pinhal-Pr, facultada a defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista.

Art. 29. Os órgãos e entidades municipais respondem diretamente pelos danos causados em decorrência da divulgação não autorizada ou utilização indevida de documentos, dados e informações sigilosas ou pessoais, cabendo a apuração de responsabilidade funcional nos casos de dolo ou culpa, assegurado o respectivo direito de regresso.

CAPÍTULO IX DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 30. O Departamento Jurídico prestará o serviço de recebimento de reclamações, sugestões e elogios.

Art. 31. A classificação dos documentos sigilosos e a temporalidade do sigilo se dará por regulamento próprio.

Art. 32. Os prazos contidos neste Decreto são contados em dias corridos, iniciando-se em dia útil, excluindo o dia do começo e incluindo o dia do vencimento.

Art. 33. Revoga-se o Decreto n.º 155/2022.

Art. 34. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Ribeirão do Pinhal-Pr, 01 de dezembro de 2022.

DARTAGNAN CALIXTO FRAIZ
Gabinete do Prefeito Municipal

**FLUXO DE TRABALHO DO SIC/E-SIC DA
PREFEITURA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO DO PINHAL**

Anexo do Decreto n.º 25/2025

IMPORTANTE!!!

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

O **SIC** (Serviço de Informação ao Cidadão) e o **e-SIC** (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão) são canais estabelecidos para garantir o acesso à informação pública, conforme a Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011).

O fluxo de trabalho para ambos pode ser dividido em algumas etapas principais. Aqui está um modelo geral de fluxo de trabalho para o **SIC** (presencial) e o **e-SIC** (sistema eletrônico):

FLUXO DE TRABALHO DO SIC E E-SIC

1. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

- **SIC (presencial):** O cidadão se dirige ao órgão público, preenche o formulário de solicitação de informações e recebe um protocolo.
- **e-SIC (online):** O cidadão acessa o portal e-SIC e preenche o formulário eletrônico, fornecendo detalhes sobre a solicitação e recebendo um número de protocolo.

2. RECEBIMENTO DA SOLICITAÇÃO

- **SIC:** O servidor responsável no órgão recebe e registra a solicitação no sistema interno de controle (pode ser um sistema próprio ou integrado ao e-SIC).
- **e-SIC:** A solicitação é automaticamente registrada no sistema, que envia um número de protocolo para o solicitante e direciona a solicitação para o setor responsável.

3. ANÁLISE DA SOLICITAÇÃO

- O órgão público avalia a solicitação para verificar a viabilidade de fornecimento da informação, levando em consideração as exceções previstas na Lei de Acesso à Informação (como dados sigilosos).
- Se necessário, o setor responsável pode entrar em contato com o solicitante para pedir mais informações ou esclarecimentos.

4. RESPOSTA AO CIDADÃO

- **SIC:** Após análise, o órgão pode fornecer a informação solicitada ao cidadão presencialmente ou enviar por outro meio (correio, e-mail, etc.), de acordo com o que foi acordado no momento da solicitação.

- **e-SIC:** A resposta é fornecida por meio eletrônico, diretamente no portal e-SIC, ou por outro meio informado ao solicitante. O sistema notifica o solicitante quando a resposta estiver disponível.

5. PRAZO PARA RESPOSTA

- A resposta deve ser fornecida dentro do prazo legal de até **20 dias** (prorrogáveis por mais 10 dias, com justificativa).
- Caso o prazo não seja cumprido, o solicitante pode ser notificado e, em alguns casos, pode recorrer à autoridade superior do órgão.

6. ENCERRAMENTO DO PROCESSO

- **SIC:** O processo é encerrado quando a informação é entregue ao solicitante ou quando o pedido é indeferido.
- **e-SIC:** Após a entrega da informação, o sistema automaticamente encerra o processo, e o solicitante é informado do status da solicitação (atendido, não atendido, etc.).

7. RECURSOS (CASO A RESPOSTA NÃO SEJA SATISFATÓRIA)

- Se a solicitação for negada ou se o cidadão considerar que a resposta não foi suficiente, ele pode **recorrer** à autoridade superior do órgão, ou à Comissão de Acesso à Informação, dependendo do caso.
- **SIC:** O cidadão poderá apresentar recurso diretamente no órgão onde fez a solicitação, para revisão da decisão.
- **e-SIC:** O sistema permite que o cidadão entre com recurso diretamente, sendo registrada a solicitação no sistema para acompanhamento.

8. MONITORAMENTO E ACOMPANHAMENTO

- **SIC:** O órgão mantém o controle manual ou digital das solicitações e respostas, monitorando o cumprimento dos prazos e a satisfação do solicitante.
- **e-SIC:** O sistema gera relatórios automáticos e facilita o acompanhamento do andamento das solicitações, bem como o cumprimento dos prazos e a análise de eficiência do processo.

DIAGRAMA SIMPLIFICADO DO FLUXO DE TRABALHO



Esse é o fluxo geral que pode ser adaptado conforme as especificidades de cada órgão público. O sistema e-SIC, por ser eletrônico, facilita a gestão, o monitoramento e a transparência das solicitações.

9. ORIENTAÇÕES PARA A ELABORAÇÃO DAS RESPOSTAS

9.1 ÉTICA DO SERVIDOR

Importante balizador das atividades relacionadas ao SIC e e-SIC, o Código de Ética do Servidor deve permear a conduta relacionada ao processo de atendimento, incluindo àquela ligada ao levantamento das demandas que forem solicitadas e à gestão da informação de maneira ampla no Ministério. Logo, os princípios norteadores da ética pública devem ser observados no dever de garantir à sociedade o acesso às informações que são públicas.

Considerando-se que uma das finalidades da Lei de Acesso à Informação é conferir transparência aos atos administrativos, o atendimento pautado pela ética não se restringe ao tratamento do usuário, que deve ser feito com cortesia e boa vontade, mas envolve também a necessidade da elaboração de respostas claras, precisas, objetivas, e fundamentadas, com a finalidade de garantir a satisfação das expectativas da sociedade e a confiança do cidadão na Administração Pública.

9.2 ORIENTAÇÕES PARA A REDAÇÃO

A elaboração das respostas deverá ser feita de acordo com as especificidades de cada área e do assunto abordado pela pergunta.

Algumas recomendações, entretanto, devem ser observadas, para a garantia de padrões mínimos de retorno para o cidadão sempre que possível:

- Utilizar cabeçalho e rodapé padrão da Prefeitura e/ou Secretaria e/ou Departamento do qual a resposta foi solicitada;
- Ao final do texto elaborado para a resposta, assinar somente com o nome da área e a estrutura onde está posicionada na organização, sem identificar o nome do respondente (ex.: Departamento...; Secretaria...). Não há a necessidade de colocar formas de contato, pois será disponibilizado o contato do SIC no rodapé.
- Utilizar o formato “Senhor + 1º nome do cidadão” ou “Sra. + 1º nome da cidadã” para iniciar a resposta (ex.: “Senhor Fernando”; “Senhora Flávia”)
- Priorizar o fechamento da resposta com expressões de saudação como “Atenciosamente”;
- Usar linguagem clara, precisa e com dados e informações atualizadas;
- Evitar a reprodução do pedido do cidadão;
- Evitar termos excessivamente técnicos, colocando-se sempre no lugar do cidadão que não tem familiaridade com expressões específicas de certas áreas do conhecimento;
- Explicitar o sentido das siglas quando utilizadas pela primeira vez na resposta;

- Ofertar por meio da resposta esclarecimentos que permitam ao cidadão a oportunidade de melhor compreensão do funcionamento dos serviços prestados;
- Privilegiar a construção de orações curtas e na ordem direta. Como material ilustrativo a respeito de bons exemplos de respostas elaboradas para atender a pedidos de informações por parte de cidadãos.

FIQUE POR DENTRO!

Você sabia que a Prefeitura Municipal de Ribeirão do Pinhal deixa à sua disposição muitas informações que são de interesse geral e coletivo? É isto mesmo! Em nosso portal você encontra informações atualizadas sobre:

- a) estrutura organizacional e competências dos órgãos, além dos endereços e telefones de suas unidades e horários de atendimento ao público;
- b) programas, projetos, ações, obras e atividades, indicando a unidade responsável, principais metas e resultados e indicadores (se existirem);
- c) repasses ou transferências de recursos financeiros;
- d) execução orçamentária e financeira detalhada;
- e) procedimentos licitatórios, com os contratos celebrados e notas de empenho emitidas;
- f) remuneração recebida por servidores e empregados públicos de maneira individualizada;
- g) respostas a perguntas mais frequentes da sociedade;
- h) contato da autoridade de monitoramento da LAI na instituição e informações sobre o Serviço de Informações ao Cidadão;
- i) informações classificadas e desclassificadas, nos termos do Decreto Municipal;
- j) Beneficiários do Bolsa Família;
- k) Os cardápios escolares praticados nas unidades de ensino municipais;
- l) Chacreamentos rurais;
- m) Lista de espera nos CMEIs;
- n) Relatórios de vagas ocupadas e vagas existentes nas escolas municipais;
- o) Sala do Empreendedor;
- p) Acesso à Medicamentos Especiais / Alto Custo
- q) Escala Profissionais Saúde
- r) Lista de Medicamentos Fornecidos pelo SUS
- s) POP - Procedimentos Operacionais Padrão Unidades Básicas de Saúde
- t) Protocolo de Regulação do Acesso para Procedimentos de Média e Alta Complexidade

....e muito mais!

Tudo isso e muito mais disponíveis no Portal da Transparência da Prefeitura Municipal de Ribeirão do Pinhal

Acesse: www.ribeiraodopinhall.pr.gov.br e fique sabendo!

**PREFEITURA MUNICIPAL DE
RIBEIRÃO DO PINHAL - PR**

SEXTO ADITIVO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS N.º 059/2021- TOMADA DE PREÇOS N.º 001/2021. Extrato de contrato celebrado entre o Município de Ribeirão do Pinhal, CNPJ n.º 76.968.064/0001-42 e a empresa EQUIPLANO SISTEMAS LTDA CNPJ n.º. 76.030.717/0001-48. Objeto: LICENCIAMENTO, não exclusivo, dos direitos de Uso de cópia dos SISTEMAS, em módulo objeto, de propriedade da CONTRATADA. Prazo de vigência: 05/04/2026. Valor mensal Executivo R\$ 22.707,58, Valor mensal Legislativo R\$ 1.659,92. Data de assinatura: 12/03/2025, JOÃO LUIZ DE MACEDO JÚNIOR CPF: 857.230.619-68 e DARTAGNAN CALIXTO FRAIZ, CPF/MF n.º 171.895.279-15.

DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO DO MUNICÍPIO DE RIBEIRÃO DO PINHAL

Conforme Lei Municipal n.º 1.967/2018.

Ano VIII | Edição n.º 1474 | Quarta-feira | 12 de março de 2025.

Pág. 023

PREFEITURA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO DO PINHAL - PR

PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO N.º004/2024

EDITAL DE CONVOCAÇÃO N.º37/2025

O Prefeito do Município de Ribeirão do Pinhal - PR, Dartagnan Calixto Fraiz, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO o disposto no Edital nº004/2024 de Processo Seletivo Simplificado destinado à contratação para o cargo Público para contratação temporária e composição de cadastro de reservas de profissionais para os cargos de Agente de Consultório Dentário, Assistente Social, Enfermeiro, Farmacêutico, Fisioterapeuta, Médico Clínico Geral, Psicólogo Clínico e Técnico em Enfermagem no Município de Ribeirão do Pinhal – PR,

RESOLVE,

I – CONVOCAR a candidata abaixo, aprovada no 004/2024 classificados conforme publicação em Diário Oficial em 22/11/2024, homologado pelo Decreto n.º 105/2024 de 22 de Novembro de 2024, para comparecerem no Departamento de Recursos Humanos Municipal, na Rua Paraná, 983 - Centro, no prazo de 03 (dois) dias úteis, contados da data da publicação deste, conforme segue:

FARMACEUTICO

NOME	CLASSIFICAÇÃO
Edino Almeida De Lima Junior	5º

II - O(s) candidato(s) convocado(s) para assumir a vaga deverá(ão) apresentar a documentação necessária conforme estabelecida no item 8.6 do Edital, sob pena de desclassificação.

Ribeirão do Pinhal, em 12 de Março de 2025.

Dartagnan Calixto Fraiz
Prefeito Municipal

CONSELHO MUNICIPAL DOS DIREITOS DA CRIANÇA E ADOLESCENTE DE RIBEIRÃO DO PINHAL - PR

RESOLUÇÃO Nº 04/2025

Institui a Comissão Especial para o processo de escolha de membros Suplentes do Conselho Tutelar do Município de Ribeirão do Pinhal.

O Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente de Ribeirão do Pinhal, no uso de suas atribuições legais, considerando o disposto no art. 132 e 139 do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei Federal n. 8.069/1990), na Resolução n. 210/2022 do Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (Conanda) e na Lei Municipal n. 2.294/2023.

RESOLVE:

Art. 1º Instituir a Comissão Especial com o objetivo de conduzir o processo de escolha de membros Suplentes do Conselho Tutelar do Município de Ribeirão do Pinhal, sendo composta por 4 (quatro) conselheiros do Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente, garantindo a paridade entre governo e sociedade civil.

§ 1º Não poderão fazer parte da Comissão, os conselheiros que concorrerão ao processo de escolha para membro do Conselho Tutelar ou os cônjuges, companheiros, parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive

§ 2º Caso algum membro do Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente venha a se tornar impedido por conta do disposto no § 1º deste artigo, será afastado da Comissão, sendo substituído por outro conselheiro.

Art. 2º Integram a Comissão Especial os seguintes conselheiros:

- I – Carlos Alexandre Braz, representante governamental;
- II – Juliano Zacarias Ferreira, representante governamental;
- III – José Roberto da Silva, representante da sociedade civil;
- VI – Suzana Raimundo Resende, representante da sociedade civil.

Parágrafo único. A Comissão Especial deverá, entre os seus membros, eleger um Coordenador.

Art. 3º Compete à Comissão Especial analisar os pedidos de registro de candidatura e dar ampla publicidade à relação dos pretendentes inscritos, facultando a qualquer cidadão impugnar, no prazo de 5 (cinco) dias, contados da publicação, candidatos que não atendam aos requisitos exigidos, indicando os elementos probatórios.

§ 1º Diante da impugnação de candidatos ao Conselho Tutelar em razão do não preenchimento dos requisitos legais ou da prática de condutas ilícitas ou vedadas, cabe à Comissão Especial:

- I – Notificar os candidatos, concedendo-lhes prazo para apresentação de defesa;
- II – Realizar reunião para decidir acerca da impugnação da candidatura, podendo, se necessário, ouvir testemunhas eventualmente arroladas, determinar a juntada de documentos e a realização de outras diligências;
- III – Comunicar ao Ministério Público.

Art. 4º Das decisões da Comissão Especial caberá recurso à Plenária do Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente, que se reunirá, em caráter extraordinário, para decisão com o máximo de celeridade.

Parágrafo único. Esgotada a fase recursal, a Comissão Especial encarregada de realizar o processo de escolha publicará a relação dos candidatos habilitados, com cópia ao Ministério Público.

Art. 5º Atribuições da Comissão Especial:

- I – Realizar reunião destinada a dar conhecimento formal das regras do processo de escolha aos candidatos considerados habilitados, que firmarão compromisso de respeitá-las, sob pena de imposição das sanções previstas na legislação local;
- II – Estimular e facilitar o encaminhamento de notificação de fatos que constituam violação das regras de divulgação do processo de escolha por parte dos candidatos ou à sua ordem;
- III – Analisar e decidir, em primeira instância administrativa, os pedidos de impugnação e outros incidentes ocorridos no dia da votação;
- IV – Providenciar a confecção das cédulas, conforme modelo a ser aprovado;
- V – Escolher e divulgar os locais do processo de escolha;
- VI – Selecionar, preferencialmente junto aos órgãos públicos municipais, os mesários e escrutinadores, bem como seus respectivos suplentes, que serão previamente orientados sobre como proceder no dia do processo de escolha, na forma da resolução regulamentadora do pleito;

DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO DO MUNICÍPIO DE RIBEIRÃO DO PINHAL

Conforme Lei Municipal n.º 1.967/2018.

Ano VIII | Edição n.º 1474 | Quarta-feira | 12 de março de 2025.

Pág. 025

VII – Solicitar, junto ao comando da Polícia Militar ou Guarda Municipal local, a designação de efetivo para garantir a ordem e a segurança dos locais do processo de escolha e apuração;

VIII – Divulgar, imediatamente após a apuração, o resultado oficial do processo de escolha; e

IX – Resolver os casos omissos.

Art. 6º A Comissão Especial deve notificar o Ministério Público, com a antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, todas as reuniões deliberativas a serem realizadas pela comissão e pelo Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente, bem como de todas as decisões nelas proferidas e de todos os incidentes verificados.

Art. 7º Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação.

Ribeirão do Pinhal, 12 de Março de 2025

José Roberto da Silva
Presidente do CMDCA

Assinatura Digital