

---

**ESTADO DO PARANÁ**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE TIJUCAS DO SUL**

---

**GABINETE DO PREFEITO**  
**DECRETO NO 5264, DE 22 DE NOVEMBRO DE 2024.**

DISPÕE SOBRE A REGULAMENTAÇÃO DA  
LEI 13.460/2017 E ESTABELECE OS  
PROCESSO DE TRABALHO,  
PROCEDIMENTOS E FLUXOS  
RELACIONADO A OUVIDORIA NO  
ÂMBITO DO MUNICÍPIO DE TIJUCAS DO  
SUL E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O Prefeito Municipal de Tijucas do Sul, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições legais, e tendo em vista o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

**DECRETA:**

**CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, e os processos de trabalho, procedimentos e fluxos da Ouvidoria municipal, nos termos da Lei nº 13.460/2017 e demais legislações aplicáveis

Art. 2º Aplicam-se as disposições deste Decreto aos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pelos órgãos e entidades da administração pública.

**CAPÍTULO II – DIREITOS DOS USUÁRIOS**

Art. 3º São direitos básicos dos usuários dos serviços públicos:  
I – receber serviços de qualidade, de forma eficiente, segura, contínua e atualizada;  
II – ser tratado com respeito, urbanidade e cortesia;  
III – ter acesso a informações claras, completas e precisas;  
IV – participar da avaliação e da fiscalização dos serviços públicos;  
V – ser informado sobre os prazos e procedimentos para a prestação dos serviços.

**CAPÍTULO III – PROCEDIMENTOS PARA MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS**

Art. 4º Os usuários poderão apresentar suas manifestações presencialmente, por meio eletrônico, telefônico ou por qualquer outro meio que venha a ser disponibilizado.

Art. 5º As manifestações serão respondidas em até 20 (vinte) dias úteis, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias úteis mediante justificativa expressa.

**CAPÍTULO IV – DA OUVIDORIA**

Art. 6º A Ouvidoria constitui instância de comunicação entre os usuários e os órgãos e entidades da administração pública, com a finalidade de:

I – receber, analisar e tratar manifestações;  
II – promover a participação do cidadão na melhoria dos serviços públicos;  
III – garantir transparência e eficácia no atendimento às demandas dos usuários.

**CAPÍTULO V – PROCESSOS E PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA**

Art. 7º A Ouvidoria será responsável pelo tratamento das seguintes manifestações:

I – reclamações;  
II – sugestões;  
III – denúncias;  
IV – elogios;  
V – solicitações de informações.

Art. 8º As manifestações poderão ser apresentadas pelos usuários por meio dos seguintes canais:

- I – presencialmente, na sede da prefeitura municipal;
- II – pelo sistema eletrônico, através do site municipal;
- III – por telefone;
- IV – por correspondência física ou eletrônica.

#### **CAPÍTULO VI – FLUXOS E PRAZOS**

Art. 9º O fluxo de atendimento às manifestações seguirá as etapas abaixo:

Recepção: Registro inicial da manifestação, com protocolo para acompanhamento.

Classificação: Identificação da natureza da manifestação (reclamação, sugestão, denúncia etc.).

Encaminhamento: Direcionamento ao setor responsável, quando aplicável.

Análise e resposta: Tratamento da demanda e elaboração de resposta ao usuário.

Encerramento: Comunicação ao manifestante sobre o resultado e arquivamento.

Art. 10º Os prazos para resposta às manifestações serão:

- I – até 20 (vinte) dias úteis para demandas simples;
- II – até 20 (vinte) dias úteis para demandas complexas, com possibilidade de prorrogação por mais 10 (dez) dias úteis, mediante justificativa expressa.

#### **CAPÍTULO VII – RESPONSABILIDADES**

Art. 11º Compete à Ouvidoria:

- I – zelar pela qualidade e eficiência do atendimento ao usuário;
- II – elaborar relatórios periódicos sobre as demandas recebidas e seu tratamento;
- III – propor melhorias nos serviços públicos com base nas manifestações recebidas.

Art. 12º Aos responsáveis pelos setores envolvidos compete:

- I – responder às demandas encaminhadas pela Ouvidoria dentro dos prazos estabelecidos;
- II – colaborar na implementação de medidas corretivas ou preventivas indicadas.

#### **CAPÍTULO VIII – TRANSPARÊNCIA E PARTICIPAÇÃO**

Art. 13º A Ouvidoria deverá disponibilizar informações consolidadas sobre as manifestações tratadas, garantindo transparência e prestação de contas.

Art. 14º Será incentivada a participação dos usuários na avaliação dos serviços públicos, por meio de pesquisas de satisfação e outros instrumentos de consulta.

#### **CAPÍTULO IX – DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 15º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 16º Revogam-se as disposições em contrário.

**JOSÉ ALTAIR MOREIRA**

Prefeito

**Publicado por:**

Flavio Adolfo Veiga

**Código Identificador:4ADC353E**

---

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Paraná no dia 25/11/2024. Edição 3159

A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:

<https://www.diariomunicipal.com.br/amp/>