



MUNICÍPIO DE PLANALTO

CNPJ: 76.460.526/0001-16

Fone: (46) 3555-8100 - Fax: (46) 3555-8101

E-mail: planalto@planalto.pr.gov.br

Praça São Francisco de Assis, 1583

85750-000 PLANALTO - PARANÁ

DECRETO Nº 5682 DE 29 DE JULHO DE 2025

REGULAMENTA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE OUVIDORIA DO MUNICÍPIO, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE PLANALTO, ESTADO DO PARANÁ, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Orgânica Municipal, com fundamento em dispositivos constitucionais e na Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, e

D E C R E T A:

Art.1º Ficam regulamentados os serviços de Ouvidoria do Município de Planalto, conforme as disposições do presente decreto.

CAPÍTULO I

DAS DEMANDAS E MANIFESTAÇÕES

Art. 2º Serão protocoladas na ouvidoria do Município os seguintes tipos de demandas ou manifestações:

I – **ACESSO À INFORMAÇÃO:** meio em que o cidadão apresenta pedido de acesso à informação pública, conforme o que preconiza a Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, conforme regulamentado por Decreto Municipal específico;

II – **SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES QUE NÃO SE ENQUANDRAM NA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO:** meio em que o cidadão apresenta solicitação de acesso a diversas informações públicas, que não estão contempladas na Lei Federal 12.527 de 18 de novembro de 2011;

III – **RECLAMAÇÃO/CRÍTICA:** queixa, protesto ou manifestação de desagrado ou insatisfação, acerca de um procedimento, de uma solicitação administrativa ou de um serviço prestado à população, já encaminhada, porém não solucionada pelos canais próprios de atendimento dos órgãos ou entidades da Administração Municipal;

IV – **SUGESTÃO:** manifestação que apresenta ideia ou proposta para corrigir ou melhorar um procedimento, uma prestação de serviço ou o funcionamento de um órgão ou entidade da Administração Municipal;

3021



MUNICÍPIO DE PLANALTO

CNPJ: 76.460.526/0001-16

Fone: (46) 3555-8100 - Fax: (46) 3555-8101

E-mail: planalto@planalto.pr.gov.br

Praça São Francisco de Assis, 1583

85750-000 PLANALTO - PARANÁ

V – ELOGIO: manifestação de apreciação, reconhecimento, satisfação ou louvor acerca de um procedimento, atendimento recebido ou serviço prestado por servidor público, órgão ou entidade da Administração Municipal;

IV – DENÚNCIA: comunicação de prática de suposto ato ilícito de um serviço prestado ou do funcionamento de órgão ou entidade da Administração Municipal cuja a apuração dependa da intervenção de órgão de controle interno de correição;

VII – SIMPLIFIQUE: solicitação para simplificação/desburocratização dos serviços prestados por qualquer órgão ou entidade da Administração Municipal.

Parágrafo único: Serão protocoladas na Ouvidoria do Município somente demandas ou manifestações relacionadas à competência do Poder Executivo Municipal.

Art. 3º A Ouvidoria do Município somente protocolará reclamações ou críticas relativas à prestação de serviços públicos que já tenham sido encaminhadas, mas não solucionadas, em primeira instância, pelos canais próprios de atendimentos dos órgãos e entidades da Administração Municipal.

Art. 4º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidora do Município.

Art. 5º As demandas que não contenham a identificação do demandante, mas que possuam elementos mínimos de materialidade dos fatos apresentados serão consideradas “comunicações” e encaminhadas ao órgão responsável, mas não será possível seu acompanhamento.

CAPÍTULO II

DOS PROCEDIMENTOS E PRAZOS RELATIVOS AO TRATAMENTOS DAS DEMANDAS E MANIFESTAÇÕES

Art. 6º Os processamentos das demandas e manifestações recebidas na Ouvidoria do Município obedecerá à ordem cronológica registrada automaticamente pelo sistema eletrônico de gestão oficial da Prefeitura do Município de Planalto, ou outro sistema adotado, devendo ser distribuídas imediatamente aos órgãos e entidades responsáveis.

Art. 7º Os órgãos e entidades demandados deverão autuar os processos documentalmente com resposta em linguagem acessível e remeter à ouvidoria-canal de comunicação.

30/01



MUNICÍPIO DE PLANALTO

CNPJ: 76.460.526/0001-16

Fone: (46) 3555-8100 - Fax: (46) 3555-8101

E-mail: planalto@planalto.pr.gov.br

Praça São Francisco de Assis, 1583
85750-000 PLANALTO - PARANÁ

§1º Por linguagem acessível entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

§2º A resposta será encaminhada ao demandante por meio de e-mail informado no formulário de Ouvidoria e, na falta desse, por meio de contato telefônico.

Art. 8º As demandas e manifestações recebidas pela ouvidoria do Município, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta conclusiva, no prazo de até 20 (vinte) dias úteis, prorrogáveis, mediante justificativa enviada ao munícipe, por mais de 10 (dez) dias úteis.

Parágrafo único. Entende-se por conclusiva, a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

Art. 9º O elogio direcionado a agente público específico deve ser a ele encaminhado para ciência, bem como à área de gestão de pessoas para eventual registro em folha funcional.

Art. 10. A denúncia ser encerrada quando:

I – os fatos denunciados referirem-se a órgão ou ente vinculados a outra esfera de governo;

II – não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração, como o nome do denunciante e demais dados pessoais obrigatórios para o preenchimento do formulário de ouvidoria, local de ocorrência, e descrição detalhada do fato, dia e horário do episódio.

Art. 11. O eventual recebimento de demanda que extrapole a competência funcional da Ouvidoria do Município, conforme estabelecido neste Decreto, implicará no seu indeferimento.

Parágrafo único. O indeferimento, conforme previsto no caput, será informado ao demandante com o respectivo fundamento legal e eventuais orientações que se mostrem cabíveis.

CAPÍTULO III

DOS USUÁRIOS E DOS CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

3021



MUNICÍPIO DE PLANALTO

CNPJ: 76.460.526/0001-16

Fone: (46) 3555-8100 - Fax: (46) 3555-8101

E-mail: planalto@planalto.pr.gov.br

Praça São Francisco de Assis, 1583
85750-000 PLANALTO - PARANÁ

Art. 12. A ouvidoria do Município poderá ser acionada por qualquer cidadão sem distinção.

Art. 13. Constituem canais de acesso à Ouvidoria do Município, por meio dos quais todos os cidadãos interessados, doravante denominados demandantes, poderão encaminhar à Ouvidoria do Município, suas manifestações ou demandas:

I – formulário eletrônico da Ouvidoria do Município.

II – telefone;

III – formulário físico entregue diretamente na Ouvidoria do Município;

IV – correspondência escrita.

Art. 14. O formulário eletrônico da Ouvidoria do Município encontra-se disponibilizado no sítio eletrônico oficial do Município.

Art. 15. O cidadão poderá apresentar suas demandas e manifestações por meio de telefone, número destinado exclusivamente para atendimento de questões da Ouvidoria do Município.

Art. 16. O cidadão poderá apresentar suas demandas e manifestações presencialmente na Ouvidoria do Município, as quais deverão ser protocoladas no sistema eletrônico de gestão oficial da Prefeitura do Município de Planalto, ou outro sistema adotado, por meio do tipo processual destinado para tal finalidade.

Art. 17. O cidadão poderá encaminhar suas demandas e manifestações à Ouvidoria do Município por meio de correspondência escrita em envelope lacrado endereçado à Ouvidoria do Município, sítio à Praça São Francisco de Assis, nº 1583, Planalto/PR, CEP 85.750-000.

Parágrafo único. A correspondência escrita enviada pelo cidadão deverá conter, obrigatoriamente, seu nome completo, CPF, telefone, e se possuir email para contato, a demanda ou manifestação de forma clara, descrita e objetiva, e demais informações ou documentos que julgar relevante à matéria em questão.

CAPÍTULO IV

DA DOCUMENTAÇÃO DAS DEMANDAS E MANIFESTAÇÕES

Art. 18. As demandas e manifestações serão registradas no sistema eletrônico oficial da prefeitura do Município de Planalto, ou outro sistema adotado, no qual

3021



MUNICÍPIO DE PLANALTO

CNPJ: 76.460.526/0001-16

Fone: (46) 3555-8100 - Fax: (46) 3555-8101

E-mail: planalto@planalto.pr.gov.br

Praça São Francisco de Assis, 1583
85750-000 PLANALTO - PARANÁ

deverá ser preenchido o formulário eletrônico, com as informações obrigatórias, necessárias para os registros do processo, conforme inciso abaixo:

- I – nome completo;
- II – e-mail;
- III – CPF;
- IV – telefone;
- V – estado e cidade;
- VI – em caso de representantes de entidades, o formulário deverá se preenchido em nome de pessoa física e conter, no texto, o respectivo vínculo;
- VII – tipologia da demanda ou manifestação;
- VIII – mensagem clara, descritiva e objetiva com os dados e informações sobre demanda ou manifestação;
- IX – indicação se deseja ou não receber resposta da demanda ou manifestação.

CAPÍTULO

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19. A ouvidoria do Município, no âmbito de suas competências e no intuito de auxiliar a resolução das demandas e manifestações que lhe forem encaminhadas, bem como o aprimoramento do processo e melhoria da qualidade dos serviços prestados, se necessário, poderá expedir sugestões, orientações e recomendações direcionadas aos órgãos e entidades da Administração Municipal Direta e Indireta.

Art. 20. A ouvidoria do Município será coordenada pessoal nomeada para a função que irá atuar nos processos protocolados.

Art. 21. A ouvidoria do Município elaborará relatórios estatísticos semestrais relativos às demandas e manifestações recebidas, os quais deverão conter, no mínimo, informações sobre.

- I – quantitativo de demandas;
- II – órgãos e entidades objeto das demandas;
- III – tempo médio de resposta das demandas.

3021



MUNICÍPIO DE PLANALTO

CNPJ: 76.460.526/0001-16

Fone: (46) 3555-8100 - Fax: (46) 3555-8101

E-mail: planalto@planalto.pr.gov.br

Praça São Francisco de Assis, 1583

85750-000 PLANALTO - PARANÁ

Art. 22. Os órgãos e entidades da Administração Municipal deverão atuar de forma integrada com a Ouvidoria do Município, prestando com agilidade as informações solicitadas e buscando a resolução das questões apresentadas, com vistas ao aprimoramento dos procedimentos e processos e a contínua melhoria dos serviços prestados.

Art. 23. A significativa repetição de demandas relacionadas a um mesmo assunto e/ou a uma mesma unidade administrativa, órgão ou entidade da Administração Municipal ensejará o acionamento do ente, pela ouvidoria do Município, com vistas à busca de medidas eficientes para o aprimoramento de procedimentos e processos e/ou para a resolução dos problemas detectados.

Art. 24. Os casos omissos, não previstos neste Decreto, serão decididos pelo Ouvidor do Município.

Art. 25. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Prefeito do Município de Planalto, aos vinte e nove dias do mês de julho do ano de dois mil e vinte e cinco.

Luiz C. Boni
LUIZ CARLOS BONI

PREFEITO MUNICIPAL