



PREFEITURA MUNICIPAL DE GRANDES RIOS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ. 75.741.348.0001/39

Avenida Brasil 967 Fone 34741222-Cep. 86845 000 – Grandes Rios – Pr

DECRETO Nº 38 DE 25 DE ABRIL DE 2025

SÚMULA: Regulamenta a prestação dos serviços da Ouvidoria-Geral do Município e estabelece orientações e procedimentos aos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Município de Grandes Rios.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE GRANDES RIOS, no uso das atribuições que lhe confere:

DECRETA:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Ficam regulamentados os serviços prestados pela Ouvidoria-Geral do Município, bem como seu funcionamento e estabelece orientações e procedimentos aos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Município de Grandes Rios.

Art. 2º. Para fins deste Decreto, considera-se:

I - manifestação – reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

II - serviço público – atividades administrativas ou de prestação direta ou indireta de bens, obras ou serviços à população, exercida ou titularizada por entidade da Administração Pública Direta, Indireta ou terceiro, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;



PREFEITURA MUNICIPAL DE GRANDES RIOS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ. 75.741.348.0001/39

Avenida Brasil 967 Fone 34741222-Cep. 86845 000 – Grandes Rios – Pr

III - agente público – toda pessoa física que exerça mandato, cargo, emprego ou função pública, mesmo que de forma transitória ou sem remuneração;

IV - usuário – pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

V - denunciante – qualquer pessoa, física ou jurídica, que apresente Denúncia nos termos do inciso V, art. 3º, deste Decreto;

VI - resposta conclusiva – resposta emitida ao usuário ou denunciante pelo ente público, com linguagem simples, que atenda aos padrões mínimos de coerência e encerre o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito, emitindo as informações solicitadas ou a impossibilidade de seu prosseguimento, com a devida fundamentação;

VII - linguagem simples – comunicação que considera o contexto sociocultural do usuário, apresentada de forma clara, objetiva, precisa e inclusiva, que tem como objetivo facilitar sua compreensão, sendo vedado o uso de siglas, jargões, tecnicismos e estrangeirismos;

VIII - pedido de complementação – solicitação emitida ao usuário ou denunciante para fins de complementação das informações da manifestação, quando identificada a necessidade pela Ouvidoria, nos procedimentos de análise prévia ou pelo órgão ou entidade responsável pela demanda;

IX - salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – conjunto de medidas ou procedimentos adotados com a finalidade de proteger a identidade do usuário na situação de Denúncia, e garantir o tratamento adequado aos seus elementos de identificação;

X - elemento de identificação – qualquer dado ou informação que permita a associação direta ou indireta do denunciante à Denúncia por ele realizada;

XI - pseudonimização – tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, pelo uso de informação adicional mantida separadamente em ambiente controlado e seguro;



PREFEITURA MUNICIPAL DE GRANDES RIOS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ. 75.741.348.0001/39

Avenida Brasil 967 Fone 34741222-Cep. 86845 000 – Grandes Rios – Pr

XII - anonimização – utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo;

XIII - habilitação – procedimento de aceite por parte da Ouvidoria-Geral da manifestação recebida, desde que atenda aos critérios estabelecidos pelas legislações vigentes e normativas aplicáveis para tramitação;

XIV - unidade de apuração – órgão central de controle interno e/ou correlacionado com competência para realizar a análise dos fatos relatados em Denúncias.

CAPÍTULO II

DAS TIPOLOGIAS DE MANIFESTAÇÃO

Art. 3º. São tipologias de manifestação, a serem protocoladas na Ouvidoria-Geral do Município:

I - Pedido de Acesso à Informação: meio em que o usuário solicita acesso às informações produzidas e/ou custodiadas pela Administração Pública Municipal, conforme Lei Nacional 12.527, de 18 de novembro de 2011;

a) São serviços de Ouvidoria, derivados da tipologia Pedido de Acesso à Informação, nos termos da Lei Nacional 12.527/2011:

1) Recurso – manifestação dirigida à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, no caso de indeferimento de acesso as informações solicitadas ou às razões da negativa de acesso.

2) Desclassificação – solicitação de desclassificação de informações em poder do Executivo Municipal, que observado o seu teor e em razão de sua imprescindibilidade à segurança da sociedade ou do Estado, foram classificados como ultrassecreta, secreta ou reservada pela autoridade competente.

II - Reclamação: queixa, crítica, protesto ou manifestação de desagrado ou insatisfação, acerca de um procedimento, solicitação administrativa ou serviço prestado à população, já encaminhada, porém não solucionada em primeira instância, ou seja, pelos órgãos ou entidades responsáveis por tal manifestação;



PREFEITURA MUNICIPAL DE GRANDES RIOS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ. 75.741.348.0001/39

Avenida Brasil 967 Fone 34741222-Cep. 86845 000 – Grandes Rios – Pr

III - 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;

IV - Elogio: manifestação de apreciação, reconhecimento, satisfação ou louvor acerca de um procedimento, atendimento recebido ou serviço prestado por agente público, órgão ou entidade;

V - Denúncia: ato pelo qual qualquer pessoa, física ou jurídica, comunica a suposta prática de ilícito ou irregularidade praticada por agente público, cuja averiguação dependa da atuação de unidade de apuração;

a) Constituem-se serviços de Ouvidoria, derivados da tipologia Denúncia:

1) Comunicação de Irregularidade – manifestação com conteúdo de Denúncia, que não contenha a identificação do usuário;

2) Denúncia de Retaliação – ações ou omissões praticadas em retaliação ao exercício do direito de se manifestar perante à Ouvidoria-Geral do Município.

Art. 4º. Tramitarão como manifestações de Ouvidoria, sujeitas à classificação nos termos do art. 3º deste Decreto, as demandas relativas à aplicação e descumprimento da Lei Nacional 13.709/2018, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados e sua regulamentação municipal.

Art. 5º. Além das normativas contidas neste Decreto, os processos de Ouvidoria devem seguir as orientações contidas nas outras legislações relativas à atuação das ouvidorias públicas e base de conhecimento do sistema eletrônico adotado.

CAPÍTULO III

DOS CANAIS OFICIAIS DE ACESSO

Art. 6º. Constituem-se canais oficiais de atendimento da Ouvidoria-Geral do Município, de livre acesso a qualquer cidadão, sem distinção e gratuitos:

I - formulário eletrônico, disponibilizado no site <https://www.grandesrios.pr.gov.br/>;



PREFEITURA MUNICIPAL DE GRANDES RIOS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ. 75.741.348.0001/39

Avenida Brasil 967 Fone 34741222-Cep. 86845 000 – Grandes Rios – Pr

II - telefones 3474-1222 (Ramal 249)(Ouvidoria);

III - atendimento presencial, na Avenida Brasil n. 967, Centro.

IV - correspondência escrita, endereçada à Avenida Brasil n. 967, Centro, CEP 86.845-000, Grandes Rios – PR, em envelope lacrado;

V - e-mail ouvidoria@grandesrios.pr.gov.br.

Art. 7º. Independentemente do canal oficial pelo qual a manifestação for recebida pela Ouvidoria-Geral, deverá ser obrigatoriamente registrada em sistema eletrônico, que emitirá automaticamente número de protocolo e obedecerá a ordem cronológica para seu tratamento.

Parágrafo único. O sistema eletrônico adotado pela Ouvidoria-Geral do Município deverá conter histórico de acesso aos processos registrados e emitir notificação de confirmação do registro da manifestação, com referido número de protocolo a que se refere o caput, no endereço eletrônico cadastrado no formulário de Ouvidoria, de abertura processual.

Art. 8º. O acompanhamento efetivo da tramitação do processo de Ouvidoria se dará:

I - por meio de pesquisa pública contida no site oficial;

II - por meio dos canais de atendimento oficiais, contidos no art. 6º, mediante confirmação de dados pessoais.

Parágrafo único. O acompanhamento efetivo da tramitação dos processos a que se refere o caput terá como exceção a tipologia Denúncia, que se dará somente por meio de atendimento presencial, mediante apresentação de documento de identificação com foto e CPF ou procuração, nos casos de representante legal, em razão da sua natureza sigilosa.

CAPÍTULO IV

DA DOCUMENTAÇÃO PARA REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES



PREFEITURA MUNICIPAL DE GRANDES RIOS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ. 75.741.348.0001/39

Avenida Brasil 967 Fone 34741222-Cep. 86845 000 – Grandes Rios – Pr

Art. 9º. Para registro das manifestações, o usuário deverá inserir os dados pessoais e informações abaixo descritas, sendo vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes para sua apresentação.

I - nome completo;

a) em caso de representantes de entidades ou de empresas, o formulário de Ouvidoria deverá ser preenchido em nome de pessoa física, conter no texto o respectivo vínculo e estará condicionada à apresentação de documento emitido pela respectiva entidade ou empresa, que outorgue poderes de representação ao usuário, sob pena de não conhecimento;

b) nos casos de terceiros, o formulário deverá ser preenchido em nome do terceiro e estará condicionada à apresentação de procuração, que outorgue a estes poderes de representação, sob pena de não conhecimento;

II - e-mail;

III - CPF;

IV - telefone(s);

V - estado e cidade;

VI - tipologia da manifestação;

VII - mensagem explícita, descritiva e objetiva com os dados e informações sobre a manifestação;

VIII - outros dados adicionais.

§ 1º A utilização de informação pessoal vincula-se à finalidade a que se fundamentaram a autorização do acesso, sendo vedada sua utilização de maneira diversa.

§ 2º Nos casos previstos na alínea "a" e "b", inc. I, art.9º os referidos documentos deverão ser encaminhados ao e-mail oficial ouvidoria@grandesrios.pr.gov.br, com os números dos processos registrados no sistema eletrônico adotado na Ouvidoria-Geral.

CAPÍTULO V

DAS RESPONSABILIDADES DOS AGENTES PÚBLICOS



PREFEITURA MUNICIPAL DE GRANDES RIOS

ESTADO DO PARANÁ
CNPJ. 75.741.348.0001/39

Avenida Brasil 967 Fone 34741222-Cep. 86845 000 – Grandes Rios – Pr

Art. 10. Os agentes públicos não poderão dar publicidade ao conteúdo das manifestações, dados pessoais e/ou elementos de identificação dos usuários, inclusive em razão do dever de guardar sigilo funcional previsto nas legislações vigentes.

Art. 11. Os agentes públicos são incumbidos da responsabilidade de direcionar o usuário para a utilização dos canais de Ouvidoria delineados no art. 6º deste Decreto quando se depararem com manifestações que possuam conteúdo enquadrado nas tipologias especificadas no artigo 3º deste Decreto.

CAPÍTULO VI **DOS PRAZOS E INTIMAÇÕES**

Art. 12. São prazos relativos aos processos de Ouvidoria:

I - Aos processos de Ouvidoria serão emitidas respostas conclusivas e devidamente disponibilizadas ao usuário em até 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa ao usuário;

II - Ao pedido de complementação ao usuário, será oferecido prazo de até 05 (cinco) dias contínuos, sem possibilidade de prorrogação;

§ 1º Para cumprimento dos prazos, o órgão ou entidade deverá remeter o processo devidamente respondido, nos termos do art. 35 deste Decreto, à Ouvidoria-Geral, em até 03 (três) dias antes dos prazos de vencimento.

§ 2º À Comunicação de Irregularidade, mesmo não cabendo resposta conclusiva, deverão ser respeitado os prazos deste artigo.

Art. 13. Os prazos e intimações fixados serão contados como segue:

I - São contínuos, excluindo-se, na sua contagem inicial, a data do protocolo;

II - Só se iniciam ou vencem em dias úteis;

III - Para o prazo de prorrogação, a contagem deverá ser reiniciada no dia subsequente à data final;



PREFEITURA MUNICIPAL DE GRANDES RIOS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ. 75.741.348.0001/39

Avenida Brasil 967 Fone 34741222-Cep. 86845 000 – Grandes Rios – Pr

Parágrafo único. Aos processos de Ouvidoria não cabem nova prorrogação, após vencimento final.

Art. 14. Na ocasião de emissão de pedido de complementação, após a habilitação e tramitação do processo pela Ouvidoria-Geral, o prazo de contagem será interrompido e retomado após seu recebimento.

Art. 15. Considera-se intimado o usuário:

I - Na data em que for comunicado da disponibilidade da resposta;

II - Na data do envio da resposta para o seu endereço eletrônico cadastrado no ato da abertura processual;

III - Na data em que tomar ciência da resposta, quando comparecer pessoalmente na Ouvidoria-Geral ou recebê-la por meio telefônico;

IV - Quando a resposta for enviada para o seu endereço físico, via AR, na data do recebimento da intimação.

Parágrafo único. A ciência do usuário nos termos do caput deverá ser registrada no sistema eletrônico adotado.

Art. 16. A Ouvidoria-Geral realizará o controle dos prazos por meio de emissão de documento aos órgãos e entidades, registrado no sistema eletrônico adotado, ao menos, 05 (cinco) dias antes de seu vencimento.

Art. 17. As normativas e prazos relativos à aplicação da Lei Nacional 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação - integrarão regulamentação específica, porém, a forma de contagem seguirá o disposto neste Decreto.

CAPÍTULO VII

DA HABILITAÇÃO DOS PROCESSOS DE OUVIDORIA



PREFEITURA MUNICIPAL DE GRANDES RIOS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ. 75.741.348.0001/39

Avenida Brasil 967 Fone 34741222-Cep. 86845 000 – Grandes Rios – Pr

Art. 18. Cabe, exclusivamente, à Ouvidoria-Geral do Município as decisões relativas à tramitação dos processos de Ouvidoria.

Art. 19. São critérios para habilitação dos processos protocolados na Ouvidoria-Geral:

- I** - conter a identificação do usuário, exceto quando se tratar de Comunicação de Irregularidade;
- II** - conter identificação do autor e da vítima no caso específico de Denúncia relativa à suposta prática de assédio ou discriminação;
- III** - versarem as manifestações sobre a prestação de serviços públicos de competência do ente municipal;
- IV** - descrição explícita de fatos específicos, delimitados e plausíveis;
- V** - nos casos de Denúncia, a descrição de elementos que possibilitem a análise e apuração dos fatos ou de dados que permitam chegar a tais elementos.

Art. 20. Poderá ser negada a habilitação do processo de Ouvidoria quando:

- I** - o processo não for protocolado por meio do formulário eletrônico oficial da Ouvidoria, conforme inciso I, art. 6º;
- II** - conter texto repetido, confuso, impróprio ou com elementos que ferem a urbanidade;
- III** - o usuário não apresentar documento emitido pela entidade ou empresa, que lhe conceda poderes de representação, previsto na alínea "a", inciso I, art. 9º deste Decreto;
- IV** - o usuário não apresentar procuração que lhe conceda poderes de representação, no caso de terceiros, previsto na alínea "b", inciso I, art. 9º deste Decreto;
- V** - a manifestação que extrapolar a competência da Ouvidoria-Geral do Município;
- VI** - a Reclamação tratar-se de solicitações de serviços públicos, ou seja, casos que não sejam de instância recursal ou que estejam dentro dos prazos de atendimento previstos na Carta de Serviço ao Usuário – CSU do órgão ou entidade responsável;



PREFEITURA MUNICIPAL DE GRANDES RIOS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ. 75.741.348.0001/39

Avenida Brasil 967 Fone 34741222-Cep. 86845 000 – Grandes Rios – Pr

VII - na Denúncia não for fornecida descrição mínima de supostos ilícitos ou irregularidades de forma explícita, delimitada e plausível ou não existirem indícios que permitam à unidade de apuração a chegar a tais elementos;

VIII - forem identificadas duas ou mais manifestações de características de tipologias distintas agrupadas num mesmo processo;

IX - o usuário não atender ao contido no pedido de complementação e sua falta dificultar ou impedir o pleno entendimento da manifestação e emissão de resposta conclusiva pelo órgão ou entidade responsável;

X - o consentimento do usuário para reclassificação de processo da tipologia Denúncia para a tipologia Reclamação, for negado ou não respondido no prazo;

XI - nos casos em que o consentimento, para envio à unidade de apuração de processos na íntegra, em razão da pseudonimização puder descaracterizar o fato relatado, for negado pelo usuário ou não respondido no prazo;

XII - nos casos de Comunicação de Irregularidade, em que para a habilitação da manifestação seja indispensável a emissão de pedido de complementação.

Art. 21. No ato do recebimento do processo, a Ouvidoria-Geral deverá:

I - Receber as manifestações por meio dos canais de atendimento oficiais contidos no art. 6º deste Decreto e reduzir a termo, se for o caso;

II - Realizar a leitura e triagem dos processos recebidos a fim de verificar o órgão ou entidade competente para o caso;

III - Emitir pedido de complementação ao usuário, nos casos de informações insuficientes e/ou de necessidade de apresentação de documentos;

IV - Reclassificar o processo quanto à tipologia, se necessário, nos termos do art. 3º deste Decreto, sem necessidade de emissão de notificação, com exceção aos processos abertos pelo usuário como Denúncia, em que para reclassificação será solicitado seu consentimento, sob pena de não habilitação;

V - Habilitar ou não seu prosseguimento;

VI - Formatar o processo, com orientações e prazos para a emissão de resposta conclusiva pelo órgão ou entidade responsável;



PREFEITURA MUNICIPAL DE GRANDES RIOS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ. 75.741.348.0001/39

Avenida Brasil 967 Fone 34741222-Cep. 86845 000 – Grandes Rios – Pr

VII - Remeter ao(s) órgão(s) e/ou entidade(s) responsável(is) pelo assunto ou serviço objeto da manifestação.

§ 1º Respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá Ouvidoria-Geral requerer meios de certificação da identidade do usuário.

§ 2º À Comunicação de Irregularidade será dado o tratamento de Denúncia e será dispensado o envio de resposta conclusiva ao usuário, devido à sua natureza restrita.

Parágrafo único. O usuário será notificado do indeferimento dos processos de Ouvidoria, com respectivo fundamento legal e eventuais orientações que se mostrarem cabíveis.

Art. 22. Serão analisados pelo Ouvidor-Geral ou Ouvidor-Geral Adjunto os casos em que o usuário manifestar interesse em descontinuar a tramitação do processo.

Art. 23. As Denúncias habilitadas pela Ouvidoria-Geral do Município estarão sujeitas ao exame de admissibilidade pela unidade de apuração, que poderá ou não conduzir à sua investigação.

CAPÍTULO VIII

DA SALVAGUARDA DA IDENTIDADE DO DENUNCIANTE E PROTEÇÃO CONTRA RETALIAÇÃO

Art. 24. A Ouvidoria-Geral do Município assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei Nacional 12.527/2011.

Art. 25. Os elementos de identificação do usuário, no caso de manifestações da tipologia Denúncia, deverão ser preservados, desde o seu recebimento, e protegidos com a devida restrição de acesso, nos termos da Lei Nacional 12.527/2011.

I - A preservação dos elementos de identificação referidos no caput será realizada por meio de técnicas de anonimização ou pseudonimização dos dados pessoais ou



PREFEITURA MUNICIPAL DE GRANDES RIOS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ. 75.741.348.0001/39

Avenida Brasil 967 Fone 34741222-Cep. 86845 000 – Grandes Rios – Pr

de quaisquer outros elementos contidos no relato ou documentos que possam, direta ou indiretamente, identificar o denunciante, para o posterior envio à unidade de apuração competente.

II - A unidade de apuração competente poderá requisitar à Ouvidoria-Geral informações sobre a identidade do denunciante, no caso de manifestações da tipologia Denúncia, quando for indispensável à análise dos fatos relatados.

§1º Caso a Ouvidoria-Geral do Município verifique no ato do tratamento da Denúncia que a pseudonimização pode descaracterizar o fato relatado, será solicitado o consentimento formal do denunciante para encaminhamento da Denúncia, na íntegra, à unidade de apuração, inclusive com a sua identificação, sendo que sua negativa ou não manifestação poderá acarretar na sua inabilitação.

§2º O encaminhamento dos elementos de identificação do denunciante à unidade de apuração, mencionado no caput, será precedido de solicitação de seu consentimento escrito, por meio de pedido de complementação.

§3º O compartilhamento de elementos de identificação do denunciante com outros órgãos não implica a perda de sua natureza restrita.

Art. 26. Nos casos de Denúncias em que o denunciado deseje ter vistas do processo, a solicitação deverá ser formalizada como Pedido de Acesso à Informação e a Ouvidoria-Geral somente fornecerá os dados referentes ao relato pseudonimizado/anonimizado, ou seja, não serão repassados dados, imagens, respostas ou quaisquer outros documentos que possam identificar o denunciante.

Art. 27. A Denúncia realizada mediante comprovada má-fé contra terceiro, observados os princípios do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, poderá sujeitar o denunciante a sanções civis e penais.

§1º O mero fato de uma Denúncia ser considerada improcedente por falta de provas não autoriza nenhuma medida de responsabilização contra o denunciante que a efetuou.



PREFEITURA MUNICIPAL DE GRANDES RIOS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ. 75.741.348.0001/39

Avenida Brasil 967 Fone 34741222-Cep. 86845 000 – Grandes Rios – Pr

§2º A má-fé a que se refere o caput, quando reconhecida na esfera judicial, permitirá a remoção das salvaguardas de que trata este Decreto em benefício do ofendido.

Art. 28. Fica estabelecida ao usuário a proteção contra a retaliação:

§1º O usuário que sofrer retaliação em razão do exercício do direito de se manifestar perante a Ouvidoria-Geral do Município poderá protocolar Denúncia para análise prévia e, se for o caso, habilitação e encaminhamento à unidade de apuração, a qual deverá conter o número de protocolo original válido gerado, que ensejou o ato comissivo ou omissivo de retaliação.

§2º Os efeitos das garantias contra retaliações ocorrerão a partir da habilitação do processo original pela Ouvidoria-Geral.

CAPÍTULO IX

DOS PROCEDIMENTOS RELATIVOS AO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES PELOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DIRETA E INDIRETA

Art. 29. Os órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta deverão atuar de forma integrada com a Ouvidoria-Geral do Município, prestando tempestivamente as informações solicitadas, buscando a resolução das questões apresentadas, com vistas à contínua melhoria dos serviços prestados.

Art. 30. Fica a cargo do titular de cada órgão ou entidade a designação dos agentes públicos, titular e suplente, que atuarão como SIC - Serviço de Informação ao Cidadão, os quais serão responsáveis por facilitar a comunicação entre o órgão ou entidade e a Ouvidoria-Geral, bem como pelo recebimento, distribuição interna dos processos encaminhados, controle dos prazos e verificação do teor técnico das respostas emitidas.

I - São critérios para designação do SIC:

a) estar designado para função de confiança;



PREFEITURA MUNICIPAL DE GRANDES RIOS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ. 75.741.348.0001/39

Avenida Brasil 967 Fone 34741222-Cep. 86845 000 – Grandes Rios – Pr

b) estar, preferencialmente, vinculado ao Gabinete ou à Secretaria de Administração, para atuar, respectivamente, como titular e suplente, ou órgãos equivalentes.

II - A nomeação e as alterações de designação deverão ser formalizadas por meio de processo eletrônico à Ouvidoria-Geral, com nome, matrícula, cargo, função e telefones de contato, para emissão de Portaria Municipal e entrarão em vigência sempre no primeiro dia útil do mês subsequente;

III - A Ouvidoria-Geral deverá ser comunicada por meio de processo eletrônico quando da ausência dos agentes públicos de referência da unidade SIC em razão de férias, licenças ou outras modalidades de afastamento previstas na legislação vigente.

Parágrafo único. A Ouvidoria-Geral poderá solicitar a substituição do agente público nomeado que não atenda aos requisitos contidos neste artigo.

Art. 31. Os órgãos e entidades, por meio do respectivo SIC, serão responsáveis por monitorar e coordenar os trabalhos relativos à atualização da Carta de Serviços ao Usuário – CSU e atividades relativas à implantação e monitoramento da Lei Nacional 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados e sua regulamentação municipal.

Art. 32. O acesso ao conteúdo dos processos será restrito aos agentes públicos legalmente autorizados e com necessidade de conhecê-las.

Art. 33. Os processos de Ouvidoria deverão ser distribuídos internamente nos órgãos ou entidade pelo respectivo SIC - Serviço de Informação ao Cidadão.

I - Os processos relativos às tipologias: Reclamação, Sugestão, Denúncia e Pedido de Acesso à Informação deverão ser encaminhados à chefia responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

II - O processo da tipologia Elogio deverá ser encaminhado:

- a) ao agente público elogiado e à sua chefia imediata;
- b) à sua chefia imediata, no caso de equipe elogiada;



PREFEITURA MUNICIPAL DE GRANDES RIOS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ. 75.741.348.0001/39

Avenida Brasil 967 Fone 34741222-Cep. 86845 000 – Grandes Rios – Pr

c) aos responsáveis pela área da ação ou serviço elogiado, quando não houver indicação de agente público ou tratar-se de terceirizados.

Parágrafo único. Caso o órgão ou entidade que recebeu o processo de Ouvidoria não seja o responsável pela manifestação, deverá, obrigatoriamente, remeter o processo à Ouvidoria-Geral, contendo sugestão ou orientação a respeito de quem compete a emissão da resposta, no menor tempo possível, evitando assim que se esgotem os prazos legais estabelecidos no presente Decreto.

Art. 34. Nos casos de processos que, de acordo com a análise do órgão ou entidade responsável, necessitem de pedido de complementação, esta deverá:

I - emitir pedido de complementação diretamente ao usuário, por meio do envio de e-mail registrado no sistema, sem a necessidade, nesse momento, de retorno à Ouvidoria-Geral;

II - nos casos de processos da tipologia Denúncia, o pedido de complementação deverá ser remetido à Ouvidoria-Geral, que será responsável pelo contato com o usuário;

III - nos casos em que o usuário não disponha de e-mail, o pedido de complementação poderá ser realizado por meio de contato telefônico, que deverá ser registrado no processo eletrônico;

IV - caso o processo não disponha de meios de contato com o usuário, a Ouvidoria-Geral deverá ser contactada para análise e decisão quanto ao caso.

Parágrafo único. Às Comunicações de Irregularidade não cabe pedido de complementação, em razão de sua natureza anônima.

Art. 35. Aos processos de Ouvidoria deverão ser emitidas resposta conclusiva e tempestiva, com texto direcionado ao usuário, em modelo de documento interno correspondente disponível, conforme base de conhecimento contido no sistema eletrônico adotado, conforme segue:



PREFEITURA MUNICIPAL DE GRANDES RIOS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ. 75.741.348.0001/39

Avenida Brasil 967 Fone 34741222-Cep. 86845 000 – Grandes Rios – Pr

I - A resposta conclusiva do processo da tipologia Elogio conterá mensagem de agradecimento, bem como de informação sobre o encaminhamento e devida cientificação, se ao caso couber.

a) O Elogio direcionado a agente público específico, proferido por usuário de serviços públicos, poderá, a critério do órgão ou entidade, ser encaminhado à área de gestão de pessoas correspondente, pelo SIC.

b) O Elogio direcionado a agente público específico, realizado por outro agente público desta Municipalidade, seguirá o contido no inciso I, mas não será objeto de registro em folha funcional.

c) Ao Elogio direcionado à coletividade dos agentes públicos de um órgão ou entidade não caberá os procedimentos de cientificação ou registro em folha funcional, no entanto, recomenda-se que seja dada sua ciência por meio de mural ou em reunião de equipe.

II - A resposta conclusiva do processo da tipologia Reclamação será emitida pelo responsável pela área ou serviço prestado e conterá informações objetivas e decisão administrativa acerca do fato relatado e, quando couber, as ações adotadas para tratamento de tal fato.

III - A resposta conclusiva da manifestação da tipologia Sugestão conterá a manifestação do responsável pela área ou serviço prestado sobre a possibilidade ou não de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber.

IV - A resposta conclusiva ao Pedido de Acesso à Informação e serviços derivados, nos termos da alínea 'a', inciso I, art. 3º, deverão obedecer ao contido na Lei Nacional 12.527/2011, e respectiva regulamentação municipal;

V - No caso da Denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu recebimento pelo órgão competente, informando, brevemente, os procedimentos que serão adotados e o respectivo número que a identifique na unidade de apuração.



PREFEITURA MUNICIPAL DE GRANDES RIOS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ. 75.741.348.0001/39

Avenida Brasil 967 Fone 34741222-Cep. 86845 000 – Grandes Rios – Pr

a) Os serviços derivados da Denúncia, nos termos do inciso V, do art. 3º, seguirão o disposto no inciso V, com exceção à Comunicação de Irregularidade, para a qual não será emitida resposta conclusiva em razão de sua natureza anônima.

b) As unidades de apuração encaminharão à Ouvidoria-Geral, por meio do e-mail oficial ouvidoria@grandesrios.pr.gov.br, o resultado final do procedimento de averiguação da Denúncia, com a finalidade de informar o denunciante sobre o resultado do processo como estímulo à participação e controle na Administração Pública Direta e Indireta.

§ 1º Deverá ser observado o contido na Lei Nacional 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos na administração pública e respectiva regulamentação municipal.

§ 2º Deverá ser observado o disposto na Lei Nacional 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, bem como na Lei 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação, e respectivas regulamentações municipais, no que tange aos cuidados e sigilos com dados pessoais.

§ 3º A mensagem ou encaminhamento do órgão ou entidade direcionada à Ouvidoria-Geral não poderá ser inserida nas respostas emitidas ao usuário, mas em despacho administrativo à parte.

Art. 36 As respostas dos processos de Ouvidoria deverão ser assinadas pelos ocupantes de função de confiança ou cargo em comissão.

§ 1º Recomenda-se que o titular do órgão ou da entidade não assine as respostas dos Pedidos de Acesso à Informação, uma vez que serão responsáveis pelos recursos interpostos contra as respostas proferidas.

§ 2º Os agentes públicos não designados em função de confiança somente poderão assinar as respostas aos processos de Ouvidoria em conjunto com sua chefia imediata.

Art. 37. A comunicação com a justificativa da prorrogação de prazo prevista no inciso I, art.12 deste Decreto, deverá ser encaminhadas diretamente ao usuário pela



PREFEITURA MUNICIPAL DE GRANDES RIOS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ. 75.741.348.0001/39

Avenida Brasil 967 Fone 34741222-Cep. 86845 000 – Grandes Rios – Pr

entidade responsável, preferencialmente por e-mail registrado no sistema eletrônico adotado.

Parágrafo único. Os processos da tipologia Denúncia ou aqueles em que o usuário não disponha de e-mail, a justificativa mencionada no caput deverá ser registrada no processo e este remetido à Ouvidoria-Geral para contato com o usuário.

Art. 38. Após a emissão das respostas pelas entidades administrativas, os processos deverão ser devolvidos ao SIC, para conferência nos termos do art. 30 deste Decreto e posterior retorno à Ouvidoria-Geral.

CAPÍTULO X

DOS PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO, APÓS RETORNO DOS PROCESSOS PELAS ENTIDADES SICs

Art. 39. Compete à Ouvidoria-Geral do Município a conferência dos processos, podendo apontar:

I - divergências em relação à manifestação encaminhada; e/ou

II - divergências entre as respostas emitidas pelos órgãos e entidades; e/ou

III - descumprimento do disposto nas legislações específicas de ouvidorias públicas, bem como às normativas emitidas por este Decreto e base de conhecimento do sistema eletrônico adotado.

Parágrafo único. O órgão ou entidade responsável pela emissão de resposta será notificado para promover a correção, quando identificadas as divergências descritas neste artigo.

Art. 40. Será encaminhada à unidade de apuração o processo da tipologia Reclamação que, por meio do conteúdo da resposta emitida pelo órgão ou entidade, for identificada possível irregularidade a ser averiguada.



PREFEITURA MUNICIPAL DE GRANDES RIOS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ. 75.741.348.0001/39

Avenida Brasil 967 Fone 34741222-Cep. 86845 000 – Grandes Rios – Pr

Art. 41. O envio da resposta ao usuário será realizado exclusivamente pela Ouvidoria-Geral do Município, preferencialmente por e-mail, na fase de conclusão dos trâmites processuais e, na falta deste, por meio das outras formas de contato informadas no ato do registro da manifestação.

CAPÍTULO XI DA EMISSÃO DE RELATÓRIOS

Art. 42. Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria-Geral do Município deverá:

I - elaborar relatório mensal a ser publicado em sítio oficial, ao menos semestralmente, contendo informações quantitativas e qualitativas das manifestações recebidas, tempo médio de emissão de respostas e ranking de órgãos e entidades;

II - elaborar relatório mensal, a ser publicado em sítio oficial, ao menos semestralmente, contendo a quantidade de Pedidos de Acesso de Informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

III - elaborar e publicar em sítio oficial, anualmente, Relatório de Gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I e II deste artigo, com a finalidade de apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos:

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 pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O Relatório de Gestão de que trata o inciso III será encaminhado ao Prefeito e aos gestores dos órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta.



PREFEITURA MUNICIPAL DE GRANDES RIOS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ. 75.741.348.0001/39

Avenida Brasil 967 Fone 34741222-Cep. 86845 000 – Grandes Rios – Pr

CAPÍTULO XII

DA EMISSÃO DE RECOMENDAÇÕES AOS ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DIRETA E INDIRETA

Art. 43. A Ouvidoria-Geral do Município no âmbito de suas competências e no intuito de auxiliar na melhoria da qualidade dos serviços prestados, poderá expedir sugestões, orientações e recomendações direcionadas aos órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta.

Art. 44. A significativa repetição de demandas relacionadas a um mesmo assunto e/ou a um mesmo órgão ou entidade da Administração Pública Direta e Indireta ensejará o acionamento do ente, pela Ouvidoria-Geral do Município, com vistas à busca de medidas eficientes para o aprimoramento de procedimentos e processos e/ou para a resolução dos problemas detectados.

CAPÍTULO XIII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 45. A Ouvidoria-Geral do Município disporá de instalações e de meios adequados para cumprimento das ações previstas neste Decreto.

Art. 46. O não cumprimento de prazos e providências descritas nesse Decreto, poderá motivar a comunicação escrita dos fatos ao titular do respectivo órgão ou entidade e/ou à unidade de apuração ensejando, ainda, a adoção de outras medidas cabíveis, nos termos da legislação vigente.

Art. 47. Os casos omissos serão resolvidos pelo Ouvidor-Geral do Município.

Art. 48. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.



PREFEITURA MUNICIPAL DE GRANDES RIOS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ. 75.741.348.0001/39

Avenida Brasil 967 Fone 34741222-Cep. 86845 000 – Grandes Rios – Pr

WILLIAM JOSE
GONCALVES:3
2791885803

Assinado de forma digital
por WILLIAM JOSE
GONCALVES:32791885803
Dados: 2025.04.25
13:42:05 -03'00'

William José Gonçalves
Prefeito Municipal



PREFEITURA MUNICIPAL DE GRANDES RIOS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ. 75.741.348.0001/39

Avenida Brasil 967 Fone 34741222-Cep. 86845 000 – Grandes Rios – Pr

DECRETO Nº 39 DE 25 DE ABRIL DE 2025

SÚMULA: Regulamenta os processos de trabalho, procedimento e fluxos relacionados a Ouvidoria Municipal via eletrônica, presencial e telefônica e dá outras providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE GRANDES RIOS, no uso das atribuições que lhe confere:

DECRETA:

Art. 1º. Este Decreto regulamenta os processos de trabalho, procedimentos e fluxos relacionados a Ouvidoria Municipal de Grandes Rios, pelas vias telefônicas, eletrônicas e presenciais, desde o registro da requisição até a entrega da conclusão de envio da resposta, que serão registradas diretamente no sistema pelo responsável (ouvidor). Este transcreverá as informações no sistema e as encaminhará para resposta.

§ 1º A solicitação deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- I – Identificação do solicitante (nome completo, RG, CPF, endereço completo, telefone e email).
- II – Objeto da solicitação, descrição clara e precisa dos fatos, bem como informações sobre os setores envolvidos, se for o caso;
- III – Qualquer outra informação que possa contribuir para a melhor compreensão e análise da solicitação.

§ 2º O solicitante deverá receber um comprovante de protocolo com a identificação da sua solicitação e o prazo de resposta.

Art. 2º. Recebida a solicitação, a ouvidoria deverá:

- I – Registrar a solicitação no sistema próprio da ouvidoria municipal, fornecendo ao solicitante um comprovante de protocolo;



PREFEITURA MUNICIPAL DE GRANDES RIOS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ. 75.741.348.0001/39

Avenida Brasil 967 Fone 34741222-Cep. 86845 000 – Grandes Rios – Pr

II – encaminha a solicitação a unidade competente para a resposta, observando-se o prazo legal para resposta;

III – Acompanhar e informar o solicitante sobre o andamento da solicitação, sempre que solicitado

Art. 3º. O acesso à Ouvidoria Municipal de Grandes Rios via eletrônica dar-se-á através do endereço eletrônico ouvidoria@grandesrios.pr.gov.br; assim como o acesso telefônico dar-se-á pelo numero: (43) 34741-1222 (Ramal 249), ou de forma presencial no balcão da prefeitura municipal.

Art. 4º. A Ouvidoria Municipal deverá fornecer, no site oficial da Prefeitura Municipal de Grandes Rios, informações claras e acessíveis sobre o funcionamento e os procedimentos adotados pela Ouvidoria.

Art. 5º. A Ouvidoria Municipal de Grandes Rios via eletrônica garantirá a opção de manifestação anônima ou identificada, assegurando a proteção dos dados pessoais do cidadão.

Parágrafo único. Caso o cidadão opte pela identificação, a Ouvidoria Municipal deverá preservar as informações pessoais e assegurar o sigilo dos dados, salvo quando houver a obrigação legal de compartilhamento das informações com outras instituições ou órgãos públicos.

Art. 6º. As informações fornecidas através da ouvidoria deverão ser claras, objetivas e completas, observando-se as normas legais e regulamentares aplicáveis.

Art. 7º. Havendo a necessidade de informações complementares, estas poderão ser feitas através da Ouvidoria Municipal, pelos mesmos meios que o pedido fora registrado.

§ 1º O pedido deverá conter a identificação da solicitação e o prazo para resposta, que não poderá ser inferior a 5 (cinco) dias úteis.



PREFEITURA MUNICIPAL DE GRANDES RIOS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ. 75.741.348.0001/39

Avenida Brasil 967 Fone 34741222-Cep. 86845 000 – Grandes Rios – Pr

§ 2º O prazo de resposta da solicitação ficará suspenso até que sejam prestados os esclarecimentos necessários.

Art. 8º. As manifestações serão analisadas pela Ouvidoria Municipal de Grandes Rios em até 20 (vinte) dias, contado da data do registro.

Art. 9º. Nos casos em que a resposta não seja satisfatória para o solicitante, este poderá apresentar recurso a ouvidoria, no prazo de até 10 (dez) dias, contados da data de ciência da resposta.

§ 1º O recurso deverá ser apresentado por escrito e protocolado através dos meios de informações.

§ 2º O recurso será direcionado à autoridade com hierarquia superior ao responsável pela resposta inicial.

§ 3º O recurso deverá conter as razões da discordância, as informações adicionais que o solicitante julgar pertinentes e o pedido de revisão da resposta.

Art. 10. Após recebimento do recurso, faculta-se 20 (vinte) dias para análise e emissão de parecer conclusivo acerca do assunto.

Art. 11. O cidadão será informado sobre o andamento de sua manifestação, por meio eletrônico, sempre que houver movimentação no processo.

Art. 12. Caso não seja possível responder a manifestação no prazo previsto o município deverá informar o cidadão sobre o motivo do atraso e a nova data prevista para a resposta.

Art. 13. A Ouvidoria Municipal de Grandes Rios deverá manter registros das manifestações e das respostas, bem como disponibilizar relatórios periódicos à população em Portal de Transparência do Município, contendo no mínimo: tipo de



PREFEITURA MUNICIPAL DE GRANDES RIOS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ. 75.741.348.0001/39

Avenida Brasil 967 Fone 34741222-Cep. 86845 000 – Grandes Rios – Pr

manifestações recebidas, tempo médio de resposta e as medidas adotadas para solução dos problemas apresentados.

Art. 14. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

WILLIAM JOSE Assinado de forma digital
por WILLIAM JOSE
GONCALVES:3 GONCALVES:32791885803
2791885803 Dados: 2025.04.25
13:41:36 -03'00'

William José Gonçalves
Prefeito Municipal