



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