



MUNICÍPIO DE INDIANÓPOLIS

Praça Caramuru, 150 – Centro – CEP 87 235 000
Fone 44 3674 1108 – 3674 1560 – CNPJ 75.798.355/0001-77
E-mail: gabinete@indianopolis.pr.gov.br
INDIANÓPOLIS - ESTADO DO PARANÁ

DECRETO Nº 126/2025

SÚMULA: Regulamenta os Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE INDIANÓPOLIS, ESTADO DO PARANÁ, PAULO CEZAR RIZZATO MARTINS no uso de suas atribuições legais e em conformidade com Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

DECRETA

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta norma regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Municipal, os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 1º Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Município.

§ 2º Os órgãos e as entidades da administração pública assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à



MUNICÍPIO DE INDIANÓPOLIS

Praça Caramuru, 150 – Centro – CEP 87 235 000
Fone 44 3674 1108 – 3674 1560 – CNPJ 75.798.355/0001-77
E-mail: gabinete@indianopolis.pr.gov.br
INDIANÓPOLIS - ESTADO DO PARANÁ

participação na administração pública direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º Para os efeitos desta norma, considera-se:

I – ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II – reclamação: demonstração de insatisfação relativa as políticas públicas ou serviço público;

III – denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IV – elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

V – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI – solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

VII – identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VIII – decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

IX – serviços públicos: atividades exercidas pela Administração pública direta, indireta, e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, ou convênio.



MUNICÍPIO DE INDIANÓPOLIS

Praça Caramuru, 150 – Centro – CEP 87 235 000
Fone 44 3674 1108 – 3674 1560 – CNPJ 75.798.355/0001-77
E-mail: gabinete@indianopolis.pr.gov.br
INDIANÓPOLIS - ESTADO DO PARANÁ

X – política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

XI – órgão apuratório: unidade responsável em apurar e examinar com exatidão as denúncias recebidas.

CAPÍTULO II

DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Art. 3º A Ouvidoria Municipal poderá se organizar com a finalidade de:

I – articular as atividades da Ouvidoria Municipal e a Ouvidoria Municipal da Saúde;

II – garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;

III – garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos;

IV – garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública; e

V – atender todas as legislações que citem a necessidade da criação de ouvidorias nas diversas unidades administrativas do Poder Executivo Municipal.

§ 1º A Ouvidoria Municipal ficará diretamente vinculada a Unidade de Controle Interno do Município de Indianópolis e ao Chefe do Poder Executivo Municipal.

§ 2º A Ouvidoria Municipal de Saúde está vinculada à Secretaria Municipal de Saúde.



MUNICÍPIO DE INDIANÓPOLIS

Praça Caramuru, 150 – Centro – CEP 87 235 000
Fone 44 3674 1108 – 3674 1560 – CNPJ 75.798.355/0001-77
E-mail: gabinete@indianopolis.pr.gov.br
INDIANÓPOLIS - ESTADO DO PARANÁ

Art. 4º A nomeação e a dispensa ao cargo da Ouvidoria Municipal deverá ser submetida, à apreciação do Chefe do Poder Executivo Municipal e o titular do cargo será ocupado por servidor público, que possua nível de escolaridade superior.

Art. 5º Compete à Ouvidoria:

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

II – receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;

III – exclusivamente, receber, analisar e responder, denúncias e comunicações a que se refere o §2º do art. 14 deste Decreto, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;

IV – processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017;

V – exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VI – 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;

VII – 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; e



MUNICÍPIO DE INDIANÓPOLIS

Praça Caramuru, 150 – Centro – CEP 87 235 000
Fone 44 3674 1108 – 3674 1560 – CNPJ 75.798.355/0001-77
E-mail: gabinete@indianopolis.pr.gov.br
INDIANÓPOLIS - ESTADO DO PARANÁ

VIII – exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades referidas no §1º do art. 1º desta norma, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

CAPÍTULO III

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I

Das regras gerais para tratamento de manifestações

Art. 7º A Ouvidoria Municipal deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 2º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 3º É vedado à Ouvidoria Municipal impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§ 4º É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

§ 5º Está isento de ressarcir os custos a que se refere o parágrafo 4º aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.



MUNICÍPIO DE INDIANÓPOLIS

Praça Caramuru, 150 – Centro – CEP 87 235 000
Fone 44 3674 1108 – 3674 1560 – CNPJ 75.798.355/0001-77
E-mail: gabinete@indianopolis.pr.gov.br
INDIANÓPOLIS - ESTADO DO PARANÁ

Art. 8º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso IV do art. 9º desta norma.

§ 1º Os órgãos e entidades poderão manter sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações, de forma concomitante ao sistema de que trata o caput, desde que condicionados à transferência eletrônica de dados à base de dados mantida pelo Órgão Central do Sistema.

§ 2º A Ouvidoria Municipal assegurará que o acesso ao sistema de que trata o *caput* esteja disponível na página principal do Portal da Transparência na rede mundial de computadores.

§ 3º A Ouvidoria Municipal ao receber manifestação da área de saúde deverá encaminhá-la para a Ouvidoria Municipal de Saúde, devendo ocorrer o mesmo no caso contrário.

Art. 9º A ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Os prazos indicados no caput poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§ 2º Recebida a manifestação, a ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 3º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 dias a contar do recebimento da manifestação a ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.



MUNICÍPIO DE INDIANÓPOLIS

Praça Caramuru, 150 – Centro – CEP 87 235 000
Fone 44 3674 1108 – 3674 1560 – CNPJ 75.798.355/0001-77
E-mail: gabinete@indianopolis.pr.gov.br
INDIANÓPOLIS - ESTADO DO PARANÁ

§ 4º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 5º A Ouvidoria Municipal poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até vinte dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

Art. 10 A Ouvidoria Municipal assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 2011.

Parágrafo único. A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no caput.

Seção II

Do elogio, da reclamação e da sugestão

Art. 11. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas 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. 12. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.



MUNICÍPIO DE INDIANÓPOLIS

Praça Caramuru, 150 – Centro – CEP 87 235 000
Fone 44 3674 1108 – 3674 1560 – CNPJ 75.798.355/0001-77
E-mail: gabinete@indianopolis.pr.gov.br
INDIANÓPOLIS - ESTADO DO PARANÁ

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Art. 13. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo único. Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Art. 14. A Ouvidoria Municipal poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

Seção III

Das denúncias

Art. 15. A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§ 1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão à ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.



MUNICÍPIO DE INDIANÓPOLIS

Praça Caramuru, 150 – Centro – CEP 87 235 000
Fone 44 3674 1108 – 3674 1560 – CNPJ 75.798.355/0001-77
E-mail: gabinete@indianopolis.pr.gov.br
INDIANÓPOLIS - ESTADO DO PARANÁ

Seção IV

Das disposições gerais

Art. 16. A Ouvidoria Municipal manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado.

Art. 17. Este Decreto em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PAÇO MUNICIPAL “WALDEMAR TREVISAN” DE INDIANÓPOLIS, ESTADO DO PARANÁ, em 11 de novembro de 2025.

PAULO CEZAR
RIZZATO
MARTINS:796849399
49

Assinado digitalmente por PAULO CEZAR RIZZATO
MARTINS:79684939949
ND: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=Presencial, OU=15769640000138, OU=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB, OU=RFB e CPF A3, OU=(sem branco), CN=PAULO CEZAR RIZZATO MARTINS:79684939949
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização:
Data: 2025.11.11 13:56:06-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 2025.2.0

PAULO CEZAR RIZZATO MARTINS
Prefeito do Município de Indianópolis

Tribuna de Cianorte
Edição nº: 9513
Página nº: B-4
Data de: 18/11/2025