

MUNICÍPIO DE IBAITI

ESTADO DO PARANÁ

DECRETO N.º 2798, DE 25 DE NOVEMBRO DE 2025.

“Regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Municipal de Ibaity, a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), institui a Ouvidoria Geral como canal oficial para recebimento de manifestações e define os procedimentos de atendimento.”

O PREFEITO MUNICIPAL DE IBAITI, ESTADO DO PARANÁ, ROBERTO REGAZZO, no uso de suas atribuições legais, que lhe conferem a Constituição Federal, a Lei Orgânica Municipal, e demais disposições legais aplicáveis,

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), que assegura o direito de acesso às informações públicas;

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer um canal de comunicação oficial e procedimentos claros para o recebimento e tratamento de manifestações da sociedade;

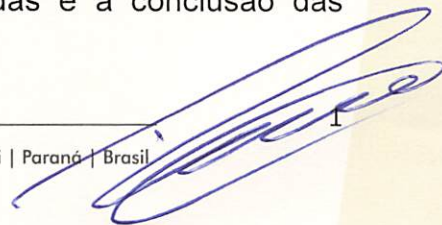
DECRETA:

CAPÍTULO I **DA OUVIDORIA GERAL E SUAS ATRIBUIÇÕES**

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria Geral do Município de Ibaity, órgão responsável por receber, registrar, analisar, encaminhar, acompanhar e responder às manifestações dos usuários dos serviços públicos municipais, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017 e demais legislações aplicáveis.

Art. 2º Compete à Ouvidoria Geral do Município, sem prejuízo de outras atribuições previstas em lei ou regulamento:

- I - Receber, registrar, classificar e analisar as manifestações dos usuários dos serviços públicos;
- II - Encaminhar as manifestações às unidades administrativas competentes, garantindo a adequada instrução e apuração dos fatos;
- III - Acompanhar o tratamento, as providências adotadas e a conclusão das manifestações pelas unidades responsáveis;



- IV - Garantir resposta conclusiva e clara ao usuário, nos prazos legais;
- V - Elaborar relatórios periódicos de gestão contendo dados estatísticos, análises e recomendações para melhoria dos serviços públicos;
- VI - Propor ações de aperfeiçoamento, simplificação e correção de falhas nos serviços, com base nas manifestações recebidas;
- VII - Promover ações de educação, divulgação e orientação sobre os direitos dos usuários dos serviços públicos;
- VIII - Assegurar o tratamento adequado de dados pessoais recebidos, em conformidade com a LGPD e com as diretrizes da autoridade de proteção de dados do Município.

CAPÍTULO II **DOS CANAIS DE ATENDIMENTO**

Art. 3º As manifestações dos usuários de serviços públicos serão recebidas pela Ouvidoria Geral por meio dos seguintes canais:

- I - Atendimento Eletrônico (Sistema): Por meio de formulário eletrônico disponível no sistema oficial de Ouvidoria, no endereço <https://www.ibaiti.pr.gov.br/ouvidoria>;
- II - Atendimento Eletrônico (E-mail): ouvidoriamunicipal@ibaiti.pr.gov.br;
- III - Atendimento Telefônico: Pelo número (43)3546-7480 Ramal 320;
- IV - Atendimento Presencial: Na unidade física da Ouvidoria, localizada Rua Francisco de Oliveira, Centro, Ibaity/PR.

CAPÍTULO III **DAS MANIFESTAÇÕES E DO FLUXO DE ATENDIMENTO**

Art. 4º Para os fins deste Decreto, as manifestações são classificadas em:

- I - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;
- II - Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito que exija apuração por órgão de controle interno ou externo;
- III - Sugestão: proposta de aprimoramento de políticas, programas ou serviços;
- IV - Elogio: reconhecimento ou satisfação com o serviço prestado;
- V - Solicitação: pedido de adoção de providência ou informação por parte da Administração.

Art. 5º O fluxo de atendimento das manifestações observará, no mínimo, as seguintes etapas:

I - Recebimento e Registro: recebimento da manifestação por um dos canais oficiais e imediato registro com geração de número de protocolo;

II - Triagem e Classificação: avaliação inicial para classificação do tipo de manifestação, urgência e objeto;

III - Encaminhamento: direcionamento da manifestação à Secretaria ou unidade administrativa competente para apurar os fatos e preparar a resposta;

IV - Resposta da Unidade Competente: a Secretaria ou Unidade demandada deverá apurar os fatos e encaminhar a resposta fundamentada à Ouvidoria;

V - Resposta Conclusiva ao Usuário: análise da resposta pela Ouvidoria e envio ao usuário, de forma clara e conclusiva.

Art. 6º O prazo para envio da resposta conclusiva ao usuário é de **até 30 (trinta) dias**, contados do registro da manifestação.

§ 1º O prazo poderá ser prorrogado **uma única vez por igual período**, mediante justificativa formal e comunicação prévia ao usuário.

§ 2º Nos casos que envolvam denúncias, apuração disciplinar ou outras situações complexas, a Ouvidoria poderá solicitar informações parciais à unidade responsável para manter o usuário informado sobre o andamento.

Art. 7º A Ouvidoria poderá solicitar ao usuário a complementação de informações quando os dados apresentados forem insuficientes para a análise da manifestação.

Parágrafo único. O usuário será notificado para complementar a manifestação no prazo de 10 (dez) dias corridos, sob pena de arquivamento.

CAPÍTULO IV **DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Art. 8º A Ouvidoria Geral instituirá mecanismos para avaliar o nível de satisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado pelo próprio canal de comunicação.

Parágrafo único. A avaliação de satisfação será realizada, preferencialmente, por meio de pesquisa eletrônica encaminhada ao usuário após a conclusão de sua manifestação.

CAPÍTULO V **DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

Art. 9º O tratamento dos dados pessoais coletados pela Ouvidoria observará integralmente a Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD), especialmente os princípios da necessidade, finalidade, adequação, segurança e transparência.

§ 1º A Ouvidoria atuará como agente de tratamento, devendo adotar medidas técnicas e administrativas para garantir a segurança das informações.

§ 2º Sempre que aplicável, as manifestações poderão ser registradas de forma anônima, conforme legislação vigente.

§ 3º O compartilhamento de dados pessoais deverá ser limitado às unidades responsáveis e realizado exclusivamente para fins de tratamento da manifestação.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 9º O(a) Secretário(a) Municipal de Administração/Gestão designará, por Portaria, os servidores responsáveis pela condução, gestão e operacionalização da Ouvidoria Geral.

Art. 10. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE IBAITI, ESTADO DO PARANÁ, aos vinte e cinco dias do mês de novembro, do ano de dois mil e vinte e cinco. (25/11/2025).



ROBERTO REGAZZO
Prefeito Municipal

IBAITI
PREFEITURA MUNICIPAL



Município de Ibaiti

Atos Oficiais

Decretos

DECRETO N.º 2798, DE 25 DE NOVEMBRO DE 2025.

“Regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Municipal de Ibaiti, a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), institui a Ouvidoria Geral como canal oficial para recebimento de manifestações e define os procedimentos de atendimento.”

O PREFEITO MUNICIPAL DE IBAITI, ESTADO DO PARANÁ, ROBERTO REGAZZO, no uso de suas atribuições legais, que lhe conferem a Constituição Federal, a Lei Orgânica Municipal, e demais disposições legais aplicáveis,

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), que assegura o direito de acesso às informações públicas;

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer um canal de comunicação oficial e procedimentos claros para o recebimento e tratamento de manifestações da sociedade;

DECRETA:

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA GERAL E SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria Geral do Município de Ibaiti, órgão responsável por receber, registrar, analisar, encaminhar, acompanhar e responder às manifestações dos usuários dos serviços públicos municipais, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017 e demais legislações aplicáveis.

Art. 2º Compete à Ouvidoria Geral do Município, sem prejuízo de outras atribuições previstas em lei ou regulamento:

- I - Receber, registrar, classificar e analisar as manifestações dos usuários dos serviços públicos;
- II - Encaminhar as manifestações às unidades administrativas competentes, garantindo a adequada instrução e apuração dos fatos;
- III - Acompanhar o tratamento, as providências adotadas e a conclusão das manifestações pelas unidades responsáveis;



- IV - Garantir resposta conclusiva e clara ao usuário, nos prazos legais;
- V - Elaborar relatórios periódicos de gestão contendo dados estatísticos, análises e recomendações para melhoria dos serviços públicos;
- VI - Propor ações de aperfeiçoamento, simplificação e correção de falhas nos serviços, com base nas manifestações recebidas;
- VII - Promover ações de educação, divulgação e orientação sobre os direitos dos usuários dos serviços públicos;
- VIII - Assegurar o tratamento adequado de dados pessoais recebidos, em conformidade com a LGPD e com as diretrizes da autoridade de proteção de dados do Município.

CAPÍTULO II DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Art. 3º As manifestações dos usuários de serviços públicos serão recebidas pela Ouvidoria Geral por meio dos seguintes canais:

- I - Atendimento Eletrônico (Sistema): Por meio de formulário eletrônico disponível no sistema oficial de Ouvidoria, no endereço <https://www.ibaiti.pr.gov.br/ouvidoria>;
- II - Atendimento Eletrônico (E-mail): ouvidoriamunicipal@ibaiti.pr.gov.br;
- III - Atendimento Telefônico: Pelo número (43)3546-7480 Ramal 320;
- IV - Atendimento Presencial: Na unidade física da Ouvidoria, localizada Rua Francisco de Oliveira, Centro, Ibaiti/PR.

CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES E DO FLUXO DE ATENDIMENTO

Art. 4º Para os fins deste Decreto, as manifestações são classificadas em:

- I - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;
- II - Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito que exija apuração por órgão de controle interno ou externo;
- III - Sugestão: proposta de aprimoramento de políticas, programas ou serviços;
- IV - Elogio: reconhecimento ou satisfação com o serviço prestado;
- V - Solicitação: pedido de adoção de providência ou informação por parte da Administração.

Art. 5º O fluxo de atendimento das manifestações observará, no mínimo, as seguintes etapas:



I - Recebimento e Registro: recebimento da manifestação por um dos canais oficiais e imediato registro com geração de número de protocolo;

II - Triagem e Classificação: avaliação inicial para classificação do tipo de manifestação, urgência e objeto;

III - Encaminhamento: direcionamento da manifestação à Secretaria ou unidade administrativa competente para apurar os fatos e preparar a resposta;

IV - Resposta da Unidade Competente: a Secretaria ou Unidade demandada deverá apurar os fatos e encaminhar a resposta fundamentada à Ouvidoria;

V - Resposta Conclusiva ao Usuário: análise da resposta pela Ouvidoria e envio ao usuário, de forma clara e conclusiva.

Art. 6º O prazo para envio da resposta conclusiva ao usuário é de **até 30 (trinta) dias**, contados do registro da manifestação.

§ 1º O prazo poderá ser prorrogado **uma única vez por igual período**, mediante justificativa formal e comunicação prévia ao usuário.

§ 2º Nos casos que envolvam denúncias, apuração disciplinar ou outras situações complexas, a Ouvidoria poderá solicitar informações parciais à unidade responsável para manter o usuário informado sobre o andamento.

Art. 7º A Ouvidoria poderá solicitar ao usuário a complementação de informações quando os dados apresentados forem insuficientes para a análise da manifestação.

Parágrafo único. O usuário será notificado para complementar a manifestação no prazo de 10 (dez) dias corridos, sob pena de arquivamento.

CAPÍTULO IV DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 8º A Ouvidoria Geral instituirá mecanismos para avaliar o nível de satisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado pelo próprio canal de comunicação.

Parágrafo único. A avaliação de satisfação será realizada, preferencialmente, por meio de pesquisa eletrônica encaminhada ao usuário após a conclusão de sua manifestação.

CAPÍTULO V DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS



Art. 9º O tratamento dos dados pessoais coletados pela Ouvidoria observará integralmente a Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD), especialmente os princípios da necessidade, finalidade, adequação, segurança e transparência.

§ 1º A Ouvidoria atuará como agente de tratamento, devendo adotar medidas técnicas e administrativas para garantir a segurança das informações.

§ 2º Sempre que aplicável, as manifestações poderão ser registradas de forma anônima, conforme legislação vigente.

§ 3º O compartilhamento de dados pessoais deverá ser limitado às unidades responsáveis e realizado exclusivamente para fins de tratamento da manifestação.

CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 9º O(a) Secretário(a) Municipal de Administração/Gestão designará, por Portaria, os servidores responsáveis pela condução, gestão e operacionalização da Ouvidoria Geral.

Art. 10. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE IBAITI, ESTADO DO PARANÁ, aos vinte e cinco dias do mês de novembro, do ano de dois mil e vinte e cinco. (25/11/2025).

ROBERTO REGAZZO
Prefeito Municipal