
ESTADO DO PARANÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE TOMAZINA

PODER EXECUTIVO
DECRETO Nº 105/2025

DISPÕE SOBRE A REGULAMENTAÇÃO DA
OUVIDORIA MUNICIPAL DE TOMAZINA,
EM CONFORMIDADE COM A LEI
FEDERAL Nº 13.460/2017, E DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO MUNICIPAL DE TOMAZINA, Estado do Paraná, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pela Lei Orgânica Municipal,
CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar a Ouvidoria Municipal como canal oficial de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública Municipal;
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;
DECRETA:

CAPÍTULO I – DA FINALIDADE

Art. 1º Fica regulamentada, no âmbito do Município de Tomazina, a Ouvidoria Municipal como canal oficial de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, com a finalidade de receber, registrar, analisar, encaminhar e responder manifestações dos usuários dos serviços públicos.

CAPÍTULO II – DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 2º A Ouvidoria Municipal poderá receber manifestações classificadas como:

- I – Reclamações;
- II – Denúncias;
- III – Sugestões;
- IV – Elogios;
- V – Solicitações;
- VI – Outros pronunciamentos relacionados aos serviços públicos municipais.

CAPÍTULO III – DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Art. 3º As manifestações poderão ser apresentadas pelos seguintes meios:

- I – Atendimento presencial, na sede da Prefeitura Municipal, junto ao setor da Ouvidoria;
- II – Telefone, por meio do número oficial disponibilizado pela Prefeitura;
- III – Formulário eletrônico, disponível no site oficial do Município ou Portal da Transparência;
- IV – Endereço de e-mail oficial da Ouvidoria Municipal.

CAPÍTULO IV – DAS ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

Art. 4º Compete à Ouvidoria Municipal:

- I – Receber, registrar e analisar as manifestações dos usuários;
- II – Classificar e realizar triagem das manifestações;
- III – Encaminhar as manifestações às unidades administrativas competentes;
- IV – Acompanhar a apuração e garantir resposta conclusiva ao cidadão;
- V – Elaborar relatórios estatísticos periódicos sobre as manifestações recebidas;
- VI – Promover a transparência e o controle social, conforme a Lei Federal nº 13.460/2017.

Art. 5º A estrutura responsável pela Ouvidoria será a Controladoria Interna do Município, sob a coordenação do Controlador Interno em exercício, designado por ato do Chefe do Poder Executivo.

CAPÍTULO V – DO FLUXO DE ATENDIMENTO

Art. 6º O atendimento ao cidadão será realizado pelos seguintes meios:

- **Presencial:** na sede da Prefeitura, por meio de protocolo físico ou atendimento direto ao cidadão.
- **Eletrônico:** por formulário online, e-mail institucional ou sistema próprio.

O fluxo de atendimento das manifestações seguirá as seguintes etapas:

- I – Recebimento da manifestação;
- II – Registro no sistema (manual ou automatizado);
- III – Triagem e classificação da demanda;
- IV – Encaminhamento ao setor competente;
- V – Elaboração da resposta;
- VI – Retorno ao cidadão;
- VII – Registro da resposta no sistema.

Cada etapa será executada conforme a seguinte responsabilidade:

- **Recebimento e registro:** servidor designado pela Controladoria Interna;
- **Triagem e encaminhamento:** Controlador Interno em exercício;
- **Resposta técnica:** unidade administrativa competente;
- **Retorno ao cidadão:** Controladoria Interna;
- **Registro final:** servidor designado responsável pela Ouvidoria.

Art. 7º O usuário poderá ser solicitado a complementar sua manifestação, devendo fazê-lo no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados a partir da notificação.

CAPÍTULO VI – DOS PRAZOS

Art. 8º A resposta final ao cidadão deverá ser encaminhada no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da manifestação.

§1º O prazo poderá ser prorrogado, uma única vez, por igual período, mediante justificativa formal.

CAPÍTULO VII – DA AVALIAÇÃO DO SERVIÇO

Art. 9º A Ouvidoria promoverá ações voltadas à aferição do grau de satisfação dos usuários quanto ao atendimento prestado, por meio de:

- I – Aplicação de pesquisas de satisfação ao final do atendimento;
- II – Avaliações periódicas sobre a qualidade do serviço;
- III – Mecanismos formais de escuta ativa dos usuários.

CAPÍTULO VIII – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10 Publicação e Vigência

Este Decreto será publicado no Diário Oficial do Município e no site institucional da Prefeitura, entrando em vigor na data de sua publicação.

Tomazina, 17 de novembro de 2025.

CEZAR BUENO DE MELO

Prefeito Municipal

Publicado por:

Mariele Isabel Munaro

Código Identificador:12A50215

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Paraná no dia 18/11/2025. Edição 3409

A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:

<https://www.diariomunicipal.com.br/amp/>