



PREFEITURA MUNICIPAL DE ENTRE RIOS DO OESTE

Estado do Paraná

Rua Tocantis, 600 - Fone/Fax: (45) 3257-1268 - CEP 85988-000 - Entre Rio do Oeste - PR

LEI Nº 3.625, DE 04 DE MAIO DE 2026.

DISPÕE SOBRE A ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA MUNICIPAL, NOS TERMOS DA LEI FEDERAL Nº 13.460/2017, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A Câmara Municipal de Entre Rios do Oeste, Estado do Paraná, aprovou e eu, Prefeito, sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º. Fica instituída e organizada a **Ouvidoria Municipal**, no âmbito da Administração Pública Municipal, nos termos do Inciso I, § 3º, do artigo 37 da Constituição Federal e da Lei Federal nº 13.460/2017, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta, Indireta, Autarquias, Fundacional, Particular, assim como das Entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços a população.

Capítulo I Das Disposições Gerais

Art. 2º. A Ouvidoria Municipal é uma instância especial de interlocução, entre a sociedade e a Administração Pública, que tem por finalidade receber reclamações, denúncias, solicitações, elogios e sugestões, bem como apurar as reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos da Administração Municipal Direta, Indireta, Autarquia, Fundacional, Particular e Entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos na prestação de serviços à população.

Parágrafo único. São vedadas exigências sobre a motivação da abertura de manifestação ou qualquer justificativa do usuário, perante a Ouvidoria Municipal, sob pena de responsabilidade funcional.

Art. 3º. 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 – **Serviços Públicos:** atividades exercidas pela Administração Pública Direta, Indireta, Autarquia, Fundacional ou Particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;

III – **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.

IV – **Reclamação:** queixa, protesto ou manifestação de desagrado ou insatisfação acerca de um procedimento, solicitação administrativa ou serviço prestado à população;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ENTRE RIOS DO OESTE

Estado do Paraná

Rua Tocantis, 600 - Fone/Fax: (45) 3257-1268 - CEP 85988-000 - Entre Rio do Oeste - PR

V – **Denúncia:** comunicação de prática de suposto ato cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VI – **Elogio:** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

VII – **Sugestão:** manifestação que apresenta uma ideia ou proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos realizados pela Administração Pública Direta, Indireta, Autarquia, Fundacional e Particular, ainda que associada a uma reclamação específica;

VIII – **Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

IX – **Identificação:** qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

X – **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;

XI – **Órgão Apuratório:** unidade responsável em apurar e examinar com exatidão as denúncias recebidas.

Capítulo II

Das Competências da Ouvidoria

Art. 4º. A Ouvidoria Municipal poderá se organizar com a finalidade de:

I – Articular as atividades da Ouvidoria Municipal e Ouvidoria Municipal do SUS;

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 os usuários de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública;

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 e ao Chefe do Poder Executivo Municipal.

§ 2º. A Ouvidoria Municipal do SUS está vinculada à Secretaria de Saúde e já está regulamentada pelo Decreto nº 30/2013.

Art. 5º. O cargo de Ouvidor Municipal será ocupado por servidor público efetivo ou empregado público, vinculado à Unidade de Controle Interno do Município.

Art. 6º. Compete a 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, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ENTRE RIOS DO OESTE

Estado do Paraná

Rua Tocantis, 600 - Fone/Fax: (45) 3257-1268 - CEP 85988-000 - Entre Rio do Oeste - PR

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 – Monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário divulgada no site do Município;

VI – Exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VII – 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;

VIII - 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;

IX – 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 do art. 1º desta norma, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

Art. 7º. Compete ao Órgão Central do Sistema de Ouvidoria:

I – Formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos III, IV e da Lei nº 13.460, de 2017;

II – Expedir orientações e diretrizes relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas no Capítulo VI e da Lei nº 13.460, de 2017;

III – Monitorar a atuação das unidades de ouvidoria no tratamento das manifestações recebidas;

IV – Promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

V - Manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para as unidades de ouvidoria;

VI – Definir formulários padrão a serem utilizados pelas unidades de ouvidoria para recebimento de manifestações;

VII – Definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;

VIII – Manter base de dados com todas as manifestações recebidas pelas unidades de ouvidoria;

IX – Sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades de ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ENTRE RIOS DO OESTE

Estado do Paraná

Rua Tocantis, 600 - Fone/Fax: (45) 3257-1268 - CEP 85988-000 - Entre Rio do Oeste - PR

Parágrafo único. As competências do Órgão Central do Sistema de Ouvidoria, serão exercidas pela Unidade de Controle Interno do Município, criada pela Lei nº 2.742/2019.

Capítulo III

Dos Procedimentos e Prazos ao Tratamento das Demandas e Manifestações

Art. 8º. O processamento das demandas contido no Art. 2º e recebidas pela Ouvidoria Municipal obedecerá à ordem cronológica, registrada automaticamente pelo sistema eletrônico de gestão, devendo ser distribuídas aos órgãos responsáveis pelo tratamento.

Art. 9º. Sempre que uma manifestação for recebida em meio físico, por contato telefônico e por outro meio eletrônico que não seja a plataforma online da ouvidoria, deverá ser feita a digitalização e inserção imediata no sistema eletrônico de gestão.

Art. 10. Os Órgãos e Entidades deverão atuar os processos documentalmente com resposta em linguagem simples, clara, concisa e objetiva e remeter à Ouvidoria Municipal.

Parágrafo único. A resposta será encaminhada ao demandante pela Ouvidoria Municipal, através do mesmo canal eletrônico, utilizado para abertura da demanda.

Art. 11. As ***Demandas*** e ***Manifestações*** recebidas pela Ouvidoria Municipal, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, terão resposta conclusiva no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa, a ser deferida pelo Ouvidor Municipal.

§ 1º. Entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

§ 2º. Recebida a manifestação, a Ouvidoria Municipal deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências, as quais deverão responder dentro do prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento no setor, podendo ser prorrogado por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior, a ser deferida pela Ouvidoria Municipal.

§ 3º. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para análise da manifestação, em até 30 (trinta) dias a contar do recebimento da manifestação, a Ouvidoria Municipal deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 10 (dez) dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§ 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, que poderão novamente suspender o prazo.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ENTRE RIOS DO OESTE

Estado do Paraná

Rua Tocantis, 600 - Fone/Fax: (45) 3257-1268 - CEP 85988-000 - Entre Rio do Oeste - PR

Art. 12. O *Elogio* direcionado a agente público específico deve ser a ele encaminhado para ciência, bem como ao Setor de Recursos Humanos para registro em sua pasta funcional.

Art. 13. A *Denúncia* recebida, caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos, será devidamente tratada.

§ 1º. No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informações sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º. Quando se tratar de servidor público, a Ouvidoria Municipal encaminhará a denúncia à Procuradoria Geral para análise e devidas providencias.

§ 3º. Os órgãos apuratórios competentes encaminharão à Ouvidoria Municipal o resultado do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

Art. 14. A *Reclamação* recebida será encaminhada ao responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, bem como ao superior deste.

§ 1º. A resposta conclusiva da reclamação conterá informações sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

§ 2º. Quando se tratar de servidor público, a Ouvidoria Municipal encaminhará a reclamação à Procuradoria Geral para análise e devidas providências.

Art. 15. A *Sugestão* recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, a qual deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo único. Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final 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. 16º. Eventual recebimento de demanda que extrapole a competência funcional da Ouvidoria Municipal, conforme estabelecido neste regulamento, implicará no seu arquivamento.

§ 1º. Caso a Ouvidoria entenda a necessidade de encaminhamento para o órgão responsável, assim o fará.

§ 2º. O arquivamento ou encaminhamento, conforme previsto no caput deste artigo, será informado ao demandante com respectivo fundamento legal e eventuais orientações que se mostrem cabíveis.

Art. 17. Caso a Ouvidoria entenda que a demanda seja pertinente, poderá promover o seu encaminhamento a outros municípios, órgãos externos ou órgãos de controle.

Capítulo IV

Dos Usuários e dos Canais de Acesso à Ouvidoria Municipal

Art. 18. A Ouvidoria Municipal de Entre Rios do Oeste disponibilizará canais públicos de atendimento, por meio de diversos meios de comunicação, como e-mail, telefone, plataforma online ou presencialmente, com disponibilidade de horários junto ao Paço Municipal.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ENTRE RIOS DO OESTE

Estado do Paraná

Rua Tocantis, 600 - Fone/Fax: (45) 3257-1268 - CEP 85988-000 - Entre Rio do Oeste - PR

Art. 19. Qualquer cidadão poderá utilizar os canais da Ouvidoria Municipal, podendo solicitar os serviços públicos em termos legais.

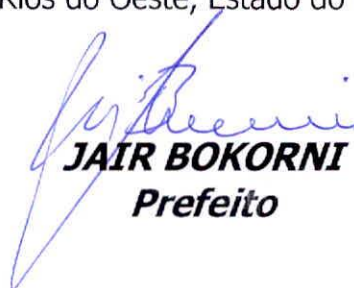
Capítulo V Disposições Finais

Art. 20. A Ouvidoria Municipal manterá sigilo sobre as denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado.

Art. 21. O fluxo de atendimento das manifestações será regulamentado por Decreto do Poder Executivo.

Art. 22. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas a Lei municipal nº 2.110/2014.

Entre Rios do Oeste, Estado do Paraná, em 04 de Maio de 2026.


JAIR BOKORNI
Prefeito