
ESTADO DO PARANÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE SARANDI

GABINETE DO PREFEITO
DECRETO N.º 1141/2026

SÚMULA: *DISPÕE SOBRE A
REGULAMENTAÇÃO DOS
PROCEDIMENTOS ADOTADOS PELA
OUVIDORIA MUNICIPAL DE SARANDI, NO
ÂMBITO DE SUAS ATRIBUIÇÕES, NOS
TERMOS DA LEI FEDERAL N.º 13.460/2017 E
LEI MUNICIPAL N.º 407/2022, E DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS.*

CONSIDERANDO a necessidade de atualização na regulamentação dos procedimentos administrativos da Ouvidoria Municipal em relação à sistematização e encaminhamento das manifestações recebidas;

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer contato especializado e subsidiar o relacionamento da Ouvidoria Municipal com os órgãos da Administração Municipal;

CONSIDERANDO a necessidade de possibilitar a avaliação da qualidade e desempenho dos serviços públicos municipais;

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DESARANDI, ESTADODO PARANÁ, no uso das atribuições legais

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º A Ouvidoria Municipal é órgão integrante da Controladoria Geral do Município, nos termos da Lei Municipal nº 407/2022, atuando a Ouvidoria Municipal com o auxílio de servidores públicos designados para o exercício de suas atribuições.

Art. 2º Os órgãos da Administração Pública Direta, Indireta, Autárquica, Fundacional e entidades privadas prestadoras de serviços públicos assegurarão aos usuários o direito à participação, proteção e defesa dos direitos previstos na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 3º Para os efeitos deste Decreto, considera-se:

I – Ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, com vistas ao aprimoramento da gestão pública;

II – Serviços públicos: atividades exercidas pela Administração Pública Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional ou por entidades privadas mediante concessão, permissão, autorização, contrato ou qualquer outra forma de delegação;

III – Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público ou à conduta de agentes públicos;

IV – Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito ou irregularidade cuja apuração dependa da atuação dos órgãos competentes;

V – Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público prestado ou atendimento recebido;

VI – Sugestão: proposição de idéia ou medida para aprimoramento dos serviços públicos;

VII – Solicitação: pedido de informação, orientação ou

esclarecimento relacionado à prestação de serviços públicos;
VIII – Identificação: qualquer elemento de informação que permita individualizar pessoa física ou jurídica.

Art. 4º É vedada a exigência de motivação para apresentação de manifestações perante a Ouvidoria Municipal.

Art. 5º A Ouvidoria Municipal adotará medidas de proteção à identidade do manifestante, observadas a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, Lei Federal nº 13.709/2018, e demais normas aplicáveis ao sigilo e proteção de dados.

CAPÍTULO II DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Art. 6º Compete à Ouvidoria Municipal:

- I – promover a participação da sociedade na fiscalização e acompanhamento dos serviços públicos municipais;
- II – divulgar suas atribuições, canais de atendimento e formas de acesso;
- III – receber, registrar, analisar, classificar e encaminhar manifestações aos órgãos competentes;
- IV – informar e responder ao cidadão sobre o andamento e resultado das manifestações;
- V – orientar os cidadãos quanto à formulação de manifestações;
- VI – acompanhar os prazos de resposta das manifestações encaminhadas;
- VII – manter e zelar pelos meios de atendimento presencial, eletrônico, telefônico, postal e por aplicativos de comunicação;
- VIII – acompanhar as providências adotadas pelos órgãos municipais;
- IX – propor ações voltadas ao fortalecimento da transparência, cidadania e controle social;
- X – elaborar e manter atualizada a Cartilha da Ouvidoria Municipal;
- XI – definir e acompanhar metas e indicadores relacionados ao atendimento e satisfação dos usuários;
- XII – colaborar com ações de capacitação relacionadas ao atendimento ao cidadão;
- XIII – incentivar mecanismos de participação popular;
- XIV – promover ações de conscientização sobre ética, transparência e atendimento humanizado;
- XV – realizar pesquisas de satisfação relacionadas aos serviços prestados;
- XVI – elaborar relatórios estatísticos e gerenciais das atividades desenvolvidas;
- XVII – atuar em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017, Lei Federal nº 12.527/2011, Lei Federal nº 13.709/2018 e demais normas aplicáveis;
- XVIII – exercer outras atividades correlatas necessárias ao funcionamento da Ouvidoria Municipal.

CAPÍTULO III DOS USUÁRIOS E DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 7º A Ouvidoria Municipal poderá ser acionada por qualquer cidadão, sem distinção.

Art. 8º A identificação do usuário não será obrigatória, observadas as seguintes modalidades:

- I – Identificado: quando o cidadão informa seus dados e autoriza sua identificação;
- II – Sigiloso: quando o cidadão informa seus dados e solicita sigilo de sua identificação;
- III – Anônimo: quando o cidadão opta por não informar seus

dados.

Art. 9º As denúncias realizadas na Ouvidoria serão admitidas desde que contenham elementos mínimos que possibilitem sua análise e eventual apuração, tais como:

- I – descrição clara dos fatos;
- II – indicação, sempre que possível, de data, horário e local da ocorrência;
- III – identificação do órgão, unidade, serviço ou agente público envolvido;
- IV – informações ou indícios que permitam verificar a plausibilidade da manifestação;
- V – documentos, imagens, arquivos ou quaisquer outros elementos de suporte, quando disponíveis.

Art. 10º Constituem espécies de manifestações:

- I – reclamação;
- II – denúncia;
- III – elogio;
- IV – sugestão;
- V – solicitação.

CAPÍTULO IV DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Art. 11º Constituem canais de acesso à Ouvidoria Municipal:

- I – formulário eletrônico;
- II – telefone;
- III – aplicativo de mensagens instantâneas;
- IV – atendimento presencial;
- V – correspondência escrita;
- VI - Via E-mail.

Art. 12º O formulário eletrônico da Ouvidoria Municipal encontra-se disponibilizado no sítio eletrônico oficial do Município de Sarandi, no endereço eletrônico www.sarandi.pr.gov.br, na aba “Ouvidoria Municipal”.

§1º Por meio do preenchimento do formulário eletrônico, o cidadão poderá encaminhar manifestações à Ouvidoria Municipal.

§2º O sistema fornecerá automaticamente número de protocolo para acompanhamento da manifestação.

§3º O cidadão poderá anexar documentos, imagens e demais elementos pertinentes à manifestação.

Art. 13º O atendimento telefônico da Ouvidoria Municipal será realizado pelo número 0800 115 5050 e (44) 3126-9686, destinado exclusivamente ao atendimento da Ouvidoria Municipal.

Parágrafo único. O horário de funcionamento para atendimento telefônico será das 08h00 às 11h30 e das 13h00 às 17h30, de segunda-feira à sexta-feira, exceto feriados.

Art. 14º O atendimento por aplicativo de mensagens instantâneas será realizado através do número (44) 3126-9686, observadas as seguintes regras:

- I – o cidadão deverá encaminhar mensagem de texto clara e objetiva;
- II – será permitido o envio de fotos e vídeos para complementação das informações;
- III – não serão aceitas chamadas ou mensagens de áudio;
- IV – o cidadão receberá orientações necessárias para prosseguimento da manifestação por este canal.

Art. 15º O atendimento presencial ocorrerá nas dependências da Controladoria Geral do Município, devendo as

manifestações serem registradas em sistema eletrônico oficial.

§1º O horário de funcionamento para atendimento presencial será das 08h00 às 11h30 e das 13h00 às 17h30, de segunda-feira à sexta-feira, exceto feriados.

§2º Ficará disponível para consulta presencial a Cartilha da Ouvidoria Municipal, bem como sua versão eletrônica no sítio oficial do Município.

Art. 16º O cidadão poderá encaminhar manifestações por correspondência escrita endereçada à Ouvidoria Municipal – Praça Ipiranga, nº 225, Centro, Sarandi/PR, CEP 87111-005, ou à Caixa Postal nº 71 da Prefeitura do Município de Sarandi.

Parágrafo único. A correspondência poderá conter identificação completa do usuário, meios de contato, documentos pertinentes e descrição clara da manifestação, facultado o anonimato.

Art. 17º O atendimento via e-mail será realizado por meio do endereço eletrônico ouvidoriamunicipal@sarandi.pr.gov.br, destinado ao recebimento de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e demais manifestações relacionadas aos serviços públicos municipais.

Parágrafo único. As manifestações encaminhadas por e-mail poderão conter identificação do usuário, meios de contato, documentos pertinentes e descrição clara dos fatos, facultado o anonimato, observadas as disposições deste Decreto.

CAPÍTULO V DOS PROCEDIMENTOS E PRAZOS

Art. 18º As manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal obedecerão à ordem cronológica de registro no sistema eletrônico de gestão.

Art. 19º Os órgãos municipais deverão responder às manifestações de forma clara, objetiva e em linguagem cidadã.

§1º Considera-se linguagem cidadã aquela simples, acessível e adequada à compreensão do usuário.

§2º A resposta será encaminhada preferencialmente pelo mesmo canal utilizado pelo manifestante.

Art. 20º A Ouvidoria Municipal deverá apresentar resposta conclusiva à manifestação no prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa expressa.

§1º Considera-se resposta conclusiva aquela que encerra o tratamento da manifestação, contendo solução adotada ou a ser adotada, informações pertinentes ou justificativa quanto à impossibilidade de prosseguimento.

§2º Os órgãos municipais deverão responder à Ouvidoria Municipal no prazo de até 20 (vinte) dias contados do recebimento da solicitação, para que a Ouvidoria tenha o prazo de 10 (dez) dias para entregar a resposta ao demandante.

§3º Quando as informações apresentadas pelo demandante forem insuficientes, poderá ser solicitada complementação ao usuário, que deverá responder em até 5 (cinco) dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

Art. 21º As manifestações poderão ser arquivadas sem encaminhamento quando:

- I – registradas em duplicidade;
- II – apresentarem conteúdo vazio ou ininteligível;
- III – contiverem conteúdo ofensivo, ameaçador ou incompatível com a finalidade do canal.

Art. 22º As denúncias recebidas pela Ouvidoria Municipal somente serão admitidas e encaminhadas aos órgãos

competentes para apuração quando contiverem elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios suficientes de autoria, materialidade e relevância que possibilitem a adoção de providências administrativas, conforme disposto no art. 9º deste Decreto.

§1º A Ouvidoria Municipal realizará análise prévia da denúncia, verificando a existência de informações mínimas necessárias à sua admissibilidade e tratamento.

§2º Não serão admitidas denúncias genéricas, manifestamente infundadas, desprovidas de elementos mínimos de veracidade, sem indicação de fatos concretos ou desacompanhadas de indícios razoáveis que possibilitem sua apuração.

§3º Quando as informações apresentadas forem insuficientes para análise da denúncia, a Ouvidoria Municipal poderá solicitar complementação ao manifestante, nos termos deste Decreto.

§4º A denúncia poderá ser arquivada, mediante decisão fundamentada, quando:

I – não apresentar elementos mínimos de autoria, materialidade ou relevância;

II – não conter indícios razoáveis da irregularidade narrada;

III – os fatos relatados forem manifestamente improcedentes, genéricos, ofensivos, má-fé ou impossíveis de apuração;

IV – houver ausência de complementação das informações solicitadas pela Ouvidoria Municipal no prazo estabelecido.

§5º Considera-se conclusiva a resposta que informe o encaminhamento da denúncia aos órgãos competentes para apuração ou o seu arquivamento fundamentado.

§6º Quando a denúncia envolver servidor público municipal, poderá ser encaminhada à Corregedoria Municipal para análise e providências cabíveis, desde que atendidos os requisitos previstos no caput deste artigo.

§7º Quando a denúncia envolver integrante da Guarda Civil Municipal, poderá ser encaminhada à Corregedoria própria da corporação.

Art. 23º As reclamações serão encaminhadas ao órgão ou setor responsável pela prestação do serviço para análise e providências cabíveis.

Art. 24º As sugestões serão encaminhadas às autoridades competentes para avaliação acerca da possibilidade de adoção das medidas propostas.

Parágrafo único. Havendo adoção da sugestão, a resposta deverá informar as medidas e prazos previstos para implementação.

Art. 25º As manifestações que extrapolem a competência da Ouvidoria Municipal poderão ser encaminhadas ao órgão competente, sempre que possível, ou arquivadas mediante decisão fundamentada.

Parágrafo único. O cidadão será informado acerca do encaminhamento, arquivamento e orientações cabíveis.

CAPÍTULO VI DA INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 26º Os órgãos municipais deverão atuar de forma integrada com a Ouvidoria Municipal, prestando informações e adotando providências necessárias ao tratamento das manifestações.

Parágrafo único. O descumprimento injustificado dos prazos poderá ensejar comunicação ao superior do órgão competente e adoção de medidas administrativas cabíveis.

Art. 27º A Ouvidoria Municipal poderá expedir recomendações, orientações e sugestões aos órgãos municipais visando ao aprimoramento dos serviços públicos.

Art. 28º A Ouvidoria Municipal poderá realizar pesquisas de satisfação, coleta de informações e outras ações destinadas à avaliação dos serviços públicos municipais.

§1º Poderão ser disponibilizadas caixas de sugestões em repartições públicas municipais.

§2º As informações coletadas para fins estatísticos e de avaliação não constituirão manifestações passíveis de acompanhamento individual.

Art. 29º A repetição significativa de manifestações relacionadas ao mesmo assunto, unidade administrativa ou serviço público poderá ensejar atuação preventiva da Ouvidoria Municipal junto aos órgãos competentes.

Art. 30º As manifestações relacionadas à Ouvidoria da Saúde, Guarda Civil Municipal e Autarquia Águas de Sarandi poderão ser encaminhadas às respectivas Ouvidorias setoriais.

Parágrafo único. A Ouvidoria Municipal poderá solicitar informações e relatórios das Ouvidorias setoriais para fins de acompanhamento institucional.

CAPÍTULO VII DOS RELATÓRIOS E DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 31º A Ouvidoria Municipal elaborará relatórios estatísticos periódicos contendo informações sobre as manifestações recebidas, indicadores de atendimento e sugestões de melhoria.

Parágrafo único. Os relatórios poderão ser disponibilizados no sítio eletrônico oficial do Município.

Art. 32º Os casos omissos serão decididos pela Ouvidora Municipal, observadas as normas legais aplicáveis.

Art. 33º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Paço Municipal, 16 de junho de 2026

CARLOS ALBERTO DE PAULA JÚNIOR
Prefeito Municipal

Publicado por:
Diego William Sanches
Código Identificador:F2EBE464

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Paraná no dia 23/06/2026. Edição 3557

A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:
<https://www.diariomunicipal.com.br/amp/>