



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS

ESTADO DO PARANÁ

Avenida Clevelândia, 521 - Cx P. 111 Fone(46) 3263-7000  
CEP 85.555-000 - Palmas - Paraná

## DECRETO N° 3.920

**Súmula:** “Regulamenta a Lei Municipal nº 2.771/2020 - Lei da Controladoria-Geral do Município de Palmas PR, que dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município”.

O Prefeito Municipal, Dr. Kosmos Panayotis Nicolaou, no uso de suas atribuições legais, conferidas por Lei; Considerando o disposto no artigo 3º, inciso I, da Lei Municipal nº 2.771, de 09 de dezembro de 2020, que institui a Ouvidoria Geral do Município; Considerando o Termo de Ajustamento de Conduta nos autos de Procedimento Administrativo MPPR-0152.20.003717-3- Apenso 1; resolve:

### DECRETA

#### CAPÍTULO I Das disposições gerais

Art. 1º. Este Decreto regulamenta as atividades da Ouvidoria Geral do Município, criada pela Lei Municipal nº 2.771/2020, integrante da Controladoria Geral do Município, define as áreas de sua atuação e os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública do Município de Palmas.

Parágrafo único. Todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal estão sujeitos ao atendimento das demandas da Ouvidoria Geral do Município e deverão prestar-lhe informações nos prazos e condições estipulados neste Regulamento.

Art. 2º. Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

I - Reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

II - Denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III - Elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS

Av. Clevelândia, 521 – Caixa Postal 111 – Centro – CEP 85555-000 – Telefone (46) 32637000  
Decreto Publicado no “DIOEMS” em 19 de outubro de 2021. Edição nº 2468



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS

ESTADO DO PARANÁ

Avenida Clevelândia, 521 - Cx P. 111 Fone(46) 3263-7000  
CEP 85.555-000 - Palmas - Paraná

IV - Sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

V - Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

VI - Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

## CAPÍTULO II

### Das atribuições e garantias da Ouvidoria

Art. 3º. A Ouvidoria Geral do Município possui as seguintes atribuições:

I. Recebimento de denúncias, reclamações, sugestões e elogios da administração municipal por meio de telefone, internet e pessoalmente, de cidadãos e de servidores públicos;

II - Promover a capacitação e o treinamento relacionados com as atividades de ouvidoria e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos;

III - Manter sistema informatizado para viabilizar o recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações recebidas pelos usuários;

IV - Manter atualizada a base de dados com as manifestações recebidas de usuários;

VI - 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;

VII - Garantir a todos os usuários caráter de sigilo, discricção e fidelidade quanto ao conteúdo e providências de suas manifestações;

Art. 4º Para o desempenho de suas atribuições é assegurado à Ouvidoria solicitar informações e documentos as secretarias municipais da repartição pública municipal, diretamente a quem os detenha.

## CAPÍTULO III

### Das competências do Ouvidor

Art. 5º. O Ouvidor possui as seguintes atribuições:

I - Coordenar a Ouvidoria garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS

ESTADO DO PARANÁ

Avenida Clevelândia, 521 - Cx P. 111 Fone(46) 3263-7000  
CEP 85.555-000 - Palmas - Paraná

- II - Atuar de ofício;
- III - Controlar o cumprimento dos prazos previstos neste Decreto;
- IV - Elaborar os relatórios da Ouvidoria;
- V - Participar de reuniões quando convocado;
- VI - Encaminhar para os órgãos superiores as matérias que excedam à sua competência;
- VII - Desempenhar outras tarefas compatíveis com a posição e incumbidas pela Controladoria Geral do Município;
- VIII - Resguardar o sigilo das informações.

## CAPÍTULO IV

### Dos procedimentos de recebimento, análise e resposta de manifestações

Art. 6º. A Ouvidoria deve colocar à disposição dos usuários dos serviços públicos os meios e acessos necessários para atendimento, preferencialmente, eletrônico, telefônico, presencial e por correspondência.

§1º. Constituem canais de acesso à Ouvidoria Geral do Município, conforme descrito a seguir:

I -Correspondência endereçada à Ouvidoria Geral do Município, anexo a Controladoria-Geral do Município, localizada na Avenida Clevelândia, 521, Centro, Palmas PR;

II – Formulário Eletrônico via *web* da Ouvidoria Geral do Município, que se encontra disponibilizado no portal oficial do Município no endereço [www.pmp.pr.gov.br](http://www.pmp.pr.gov.br), ou ainda, via e-mail da Ouvidoria: [ouvidoriapalmas@pmp.pr.gov.br](mailto:ouvidoriapalmas@pmp.pr.gov.br);

III - Ligação através do telefone (46) 3263-7000;

IV – Ou, pessoalmente, na sala da Ouvidoria, anexo a Controladoria-Geral do Município, localizada na Avenida Clevelândia, 521, Centro, Palmas PR;

§ 2º. Todas as manifestações a que se refere o inciso I, II, III e IV, do § 1º, devem ser registradas em sistema informatizado.

Art. 7º. Não será admitida recusa no recebimento de manifestações formuladas pelos usuários, sob pena de responsabilidade do servidor público responsável.

Parágrafo único. Os servidores públicos que não desempenhem funções na ouvidoria e recebam denúncias de irregularidades praticadas contra a administração pública municipal deverão encaminhá-las imediatamente à Ouvidoria Geral do Município, bem



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS

ESTADO DO PARANÁ

Avenida Clevelândia, 521 - Cx P. 111 Fone(46) 3263-7000  
CEP 85.555-000 - Palmas - Paraná

como não poderão dar publicidade ao conteúdo da denúncia ou ao elemento de identificação do denunciante, sob pena de responsabilização.

Art. 8º. As respostas conclusivas encaminhadas aos usuários de serviços públicos deverão ser em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 9º. A Ouvidoria deverá elaborar a resposta conclusiva no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificação ao usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.

§ 1º. Recebida a manifestação, a Ouvidoria realizará a análise prévia e, se necessário, a encaminhará às áreas responsáveis pela adoção das providências cabíveis.

§ 2º. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria deverá requerer ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de 30 (trinta) dias, contado da data de seu recebimento.

§ 3º. Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 4º. A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no *caput*, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 5º. A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 2º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 6º. A Ouvidoria poderá solicitar informações às secretarias que compõe o poder executivo municipal, as quais deverão responder no prazo de 20 (vinte) dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

## CAPÍTULO V

### Da reserva da identidade e recebimento de manifestações anônimas

Art. 11. A identidade dos usuários, bem como todos os seus dados pessoais contidos nas manifestações é de acesso restrito, sendo que a referida restrição perdura pelo prazo máximo de 100 (cem) anos, nos termos do § 1º, I, do art. 31 da Lei Federal nº 12.527 de 2011.

Parágrafo único. Nas hipóteses em que a identidade do usuário for essencial à tomada de providências no âmbito da Ouvidoria, tal situação deverá ser autorizada pelo usuário.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS

ESTADO DO PARANÁ

Avenida Clevelândia, 521 - Cx P. 111 Fone(46) 3263-7000  
CEP 85.555-000 - Palmas - Paraná

Art. 12. São assegurados aos usuários o direito de encaminhamento de manifestações de origem anônima, ressaltada a razoabilidade e existência de elementos mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Parágrafo único. As informações referidas no caput deste artigo, não acarretam obrigação de criação de resposta conclusiva.

## CAPÍTULO VI Dos relatórios

Art. 13. A Ouvidoria Geral deverá emitir relatórios de atividades anuais, que será composto pelos seguintes dados:

- I. Número de manifestações recebidas;
- II. Tipos de manifestações recebidas;
- III. Providências adotadas pelo Poder Executivo Municipal, juntamente com justificativas ou soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório será encaminhado a autoridade superior e disponibilizado no sítio oficial da Prefeitura a fim de garantir o Princípio da Transparência.

## CAPÍTULO VII Das disposições finais

Art. 14. A Controladoria-Geral do Município poderá realizar, mediante Resolução e/ou Instrução normativa, normas complementares para o adequado cumprimento deste Decreto.

Art. 15. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

**REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE e CUMPRA-SE.**

Prefeitura Municipal de Palmas, PR, em 14 de outubro de 2021.

Dr. Kosmos Panayotis Nicolaou

Prefeito Municipal



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS

ESTADO DO PARANÁ

Avenida Clevelândia, 521 - Cx P. 111 Fone(46) 3263-7000  
CEP 85.555-000 - Palmas - Paraná

## DECRETO N° 3.969

Súmula: "Altera o Decreto Municipal nº 3.920/2021, que regulamenta a Lei Municipal nº 2.771/2020 - Lei da Controladoria-Geral do Município de Palmas PR, que dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município".

O Prefeito Municipal, Dr. Kosmos Panayotis Nicolaou, no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Orgânica;

Considerando o disposto no artigo 3º, inciso I, da Lei Municipal nº 2.771, de 09 de dezembro de 2020, que institui a Ouvidoria Geral do Município;

Considerando o Termo de Ajustamento de Conduta nos autos de Procedimento Administrativo MPPR-0152.20.003717-3- Apenso 1;

Considerando requisição do Ministério Público – GEPATRIA, para mais adequações acerca do Decreto Municipal nº 3.920/2021, que regulamenta a Lei Municipal nº 2.771/2020 - Lei da Controladoria-Geral do Município de Palmas PR, que dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município; Resolve:

### DECRETAR

Art. 1º – Acresce ao Art. 3º do Decreto Municipal nº 3.920/2021 os incisos VIII ao XII:

- VIII – Acompanhar a prestação de serviços, visando garantir a sua efetividade;
- IX – Propor o aperfeiçoamento na prestação de serviços;
- X – Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos;
- XI – Acompanhar o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuários;
- XII – Promover a adoção de mediação e conciliação no que for cabível.

Art. 2º - Acresce o Art. 12 – A ao Capítulo V – Da reserva da identidade e recebimento de manifestações anônimas ao Decreto Municipal nº 3.920/2021:

Art. 12 A – Conforme explicita o Art. 12, no que tange ao anonimato garantido ao usuário, em vista de criar um ambiente propício para que eventuais desvios possam ser reportados a Ouvidoria, sem que haja

PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS

Av. Clevelândia, 521 – Caixa Postal 111 – Centro – CEP 85555-000 – Telefone (46) 32637000  
Decreto Publicado no "DIOEMS" em 04 de fevereiro de 2022. Edição nº 2542



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS

ESTADO DO PARANÁ

Avenida Clevelandia, 521 - Cx P. 111 Fone(46) 3263-7000  
CEP 85.555-000 - Palmas - Paraná

qualquer desconfiança, o que, por certo, potencializará aos denunciante escolher entre três situações, especificamente no que diz respeito a sua identificação:

- I – permanecer totalmente anônimo, situação anônimo, situação em que se deve garantir a impossibilidade de seu reconhecimento como autor da denúncia, proibindo-se, por exemplo, que seja obrigatório o fornecimento de informações pessoais ou, ainda, assegurando-se a impossibilidade de identificação ou outra fonte de onde tenha sido enviado o relato, salvo decisão judicial em contrário;
- II – identificar-se junto ao canal de denúncias, mas solicitar confidencialidade com relação à divulgação de sua autoria junto a outros atores;
- III – identificar-se e não solicitar nenhum tipo de confidencialidade.

Art. 3º – Acresce o Art. 13 – A ao Capítulo VI – Dos relatórios ao Decreto Municipal nº 3.920/2021:

Art. 13 A – Os relatórios anuais emitidos pela Ouvidoria, constantes no Art. 13, deverão ser encaminhados ao Ministério Público.

Parágrafo único – No encaminhamento do relatório, a Ouvidoria deverá certificar ainda:

- a) se as denúncias recebidas pelos canais estão sendo adequadamente tratadas;
- b) se sua apuração está se dando em tempo razoável;
- c) se os arquivamentos de denúncias sem apuração efetuados seguem as rotinas formais estabelecidas;
- d) se forma estabelecidos controles que assegurem a integridade dos registros;
- e) se está sendo preservada a confidencialidade e o anonimato;
- f) outras considerações que entender necessárias.

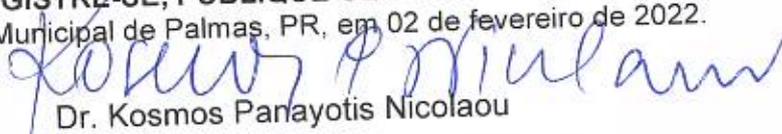
Art. 4º – Acresce ao Decreto Municipal nº 3.920/2021 o art. 14 A:

Art. 14 A – O Município deverá adotar medidas rotineiras de publicidade junto aos meios de comunicação acerca das atribuições da Ouvidoria, inclusive, quanto à preservação do anonimato ou confidencialidade dos usuários.

Art. 5º - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

**REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE e CUMPRA-SE.**

Prefeitura Municipal de Palmas, PR, em 02 de fevereiro de 2022.

  
Dr. Kosmos Parayotis Nicolaou

Prefeito Municipal

PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS

Av. Clevelandia, 521 – Caixa Postal 111 – Centro – CEP 85555-000 – Telefone (46) 32637000  
Decreto Publicado no "DIOEMS" em 04 de fevereiro de 2022. Edição nº 2542

## PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS

### DECRETO Nº 4.073

Súmula: “Altera o Decreto Municipal nº 3.920/2021, que regulamenta a Lei Municipal nº 2.771/2020–Lei da Controladoria-Geral do Município de Palmas PR, que dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município”.

O Prefeito Municipal, Dr. Kosmos Panayotis Nicolaou, no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Orgânica; Considerando o disposto no artigo 3º, inciso I, da Lei Municipal nº 2.771, de 09 de dezembro de 2020, que institui a Ouvidoria Geral do Município; Considerando a necessidade de cumprir a orientação do Tribunal de Contas do Estado do Paraná, no que tange à realização de ato normativo local que regulamenta o canal de comunicação ou ouvidoria cria e estabelece mecanismos de avaliação dos níveis de satisfação dos usuários dos serviços públicos; Resolve: DECRETAR

Art. 1º. Acresce ao Decreto Municipal nº 3.920/2021 o artigo 13–B:

Artigo 13 – B. O Município de Palmas, por meio da Ouvidoria, deverá avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I–Satisfação do usuário com o serviço prestado;

II–Qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III–Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV–Quantidade de manifestações de usuários;

V–Medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º–A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, anualmente, e os resultados estatísticos serão disponibilizados no Portal da Transparência do Município.

§ 2º O resultado servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial, quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento do serviço público.

Art. 2º– Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário. REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE e CUMPRA-SE.

Prefeitura Municipal de Palmas, PR, em 02 de setembro de 2022.

Dr. Kosmos Panayotis Nicolaou - Prefeito Municipal

Cod397141