

---

**ESTADO DO PARANÁ**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE DOIS VIZINHOS**

---

**CÂMARA DE VEREADORES DE DOIS VIZINHOS**  
**DECRETO N.º 015/2025**

Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos usuários de serviços públicos da administração pública, institui a política de relacionamento com o cidadão e dá outras providências.

**DECRETA:**

**CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** Este Decreto regulamenta os procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos do Poder Legislativo Municipal, conforme a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Art. 2º** Sujeitam-se ao disposto neste Decreto todos os Departamentos da Câmara de Vereadores de Dois Vizinhos.

**Art. 3º** A Câmara de Vereadores de Dois Vizinhos assegurará aos cidadãos o direito de acesso ao serviço de Ouvidoria, que será proporcionado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, possibilitando a manifestação e registro de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos.

**Art. 4º** Para os fins 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 o objetivo de avaliar a efetividade, aprimorar a gestão pública e manter a comunicação com o cidadão e usuário;

**II – Usuário:** pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

**III – Agente público:** aquele que exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

**IV – Serviço público:** atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens e serviços à população;

**V – Canais de atendimento:** meios presenciais, eletrônicos, telefônicos ou digitais que permitem ao usuário fazer solicitações e obter informações sobre serviços públicos.

**Art. 5º** O acesso às informações será regido pela Lei nº 12.527/2011 e demais normas municipais aplicáveis à transparência pública.

**Art. 6º** Os direitos e deveres dos usuários são aqueles previstos nos artigos 5º, 6º e 8º da Lei Federal nº 13.460/2017.

**Art. 7º** A Administração divulgará, de maneira permanente, a Carta de Serviços ao Usuário, atualizada e disponível no sítio eletrônico oficial <https://www.cmdv.pr.gov.br/> e no Portal da Transparência.

**CAPÍTULO II – DA OUVIDORIA**

**Art. 8º** A Ouvidoria, unidade subordinada a Presidência da Câmara, sob monitoramento da Coordenadoria do Sistema de Controle Interno tem como atribuições:

**I – Promover a participação do usuário na administração pública;**

**II** – Receber, analisar e encaminhar manifestações às autoridades competentes;

**III** – Acompanhar a tramitação das manifestações e garantir sua efetividade;

**IV** – Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços públicos;

**V** – Emitir relatórios periódicos sobre as demandas recebidas;

**VI** – Manter atualizado o controle do andamento das manifestações;

**VII** – Divulgar relatórios e dados no Portal da Transparência.

**Art. 9º** O Ouvidor será nomeado por Portaria do Presidente da Câmara, dentre servidores efetivos do quadro permanente da Câmara de Vereadores de Dois Vizinhos.

**§1º** A nomeação observará os seguintes requisitos mínimos:

**I** – Possuir formação de nível superior;

**II** – Possuir reputação ilibada e experiência em gestão pública, atendimento ao cidadão ou áreas correlatas;

**III** – não possuir condenação administrativa ou judicial que impeça o exercício de função pública.

**IV** – ter realizado curso ou treinamento específico sobre ouvidoria ou atendimento ao cidadão nos últimos 02 (dois) anos;

**§2º** O Ouvidor exercerá suas atribuições com autonomia técnica e funcional, observando os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

### **CAPÍTULO III – DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES**

**Art. 10º** O usuário poderá apresentar manifestações à Ouvidoria sobre a prestação dos serviços públicos da Câmara de Vereadores de Dois Vizinhos.

**Art. 11º** As manifestações apresentadas pelos usuários dos serviços públicos municipais, por meio dos canais de comunicação ou da Ouvidoria da Câmara, serão recebidas independentemente da apresentação de motivos, justificativas, fundamentação jurídica ou demonstração de interesse específico, vedada qualquer exigência de detalhamento que condicione o recebimento da manifestação.

**§ 1º** Os formulários físicos ou eletrônicos destinados ao registro de manifestações deverão conter apenas campos essenciais à identificação da demanda, sendo vedada a solicitação de justificativa ou motivação detalhada como requisito para sua protocolização.

**§ 2º** A Ouvidoria e os demais canais de atendimento deverão assegurar, em seus registros, que as manifestações sejam devidamente recebidas e processadas ainda que desprovidas de motivação, observados os fluxos internos de análise e resposta.

**§ 3º** A eventual descrição de motivos pelo usuário será considerada facultativa, não podendo sua ausência prejudicar o recebimento, tratamento ou conclusão da manifestação.

**Art. 12º** As manifestações poderão ser apresentadas:

**I** – Presencialmente, na sede da Ouvidoria localizada na Rua Souza Naves, 395 em anexo ao prédio da Câmara.

**II** – Por e-mail: ouvidoria@cmdv.pr.gov.br

**III** – Por telefone: (046) 3536-1321

**IV** – Por formulário eletrônico disponível no site: www.cmdv.pr.gov.br

**Art. 13º** Recebida a manifestação, a Ouvidoria realizará análise preliminar e, se necessário, encaminhará para o setor competente.

**Art. 14º.** A Ouvidoria e os setores responsáveis deverão apresentar resposta conclusiva no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período mediante justificativa.

**§1º** Caso as informações sejam insuficientes, o usuário será solicitado a complementar no prazo de 30 dias.

**§2º** O pedido de complementação suspenderá o prazo de resposta.

**§3º** As respostas deverão ser redigidas em linguagem simples, clara e objetiva, identificando o servidor responsável pelo retorno.

**Art. 15º.** As manifestações classificam-se em:

**I** – Reclamação;

**II** – Denúncia;

**III** – Sugestão;

**IV** – Elogio;

**V** – Solicitação de providência.

**Art. 16º.** A Ouvidoria deverá assegurar a proteção da identidade e dos dados pessoais do manifestante, observando a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018).

#### **CAPÍTULO IV – DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**Art. 17º.** O Poder Legislativo deverá avaliar seus serviços sob os seguintes aspectos:

**I** – Satisfação do usuário;

**II** – Qualidade do atendimento;

**III** – Cumprimento dos prazos e compromissos;

**IV** – Quantidade de manifestações recebidas;

**V** – Medidas adotadas para aperfeiçoamento dos serviços.

**§1º** A avaliação será feita por meio de pesquisa de satisfação permanente e anual, divulgada no site oficial.

**§2º** Os resultados deverão ser disponibilizados publicamente e utilizados para o aprimoramento da gestão.

#### **CAPÍTULO V – DO RELATÓRIO DE GESTÃO**

**Art. 18º.** A Ouvidoria elaborará Relatório Anual de Gestão, contendo:

**I** – Número total de manifestações;

**II** – Tipologia das manifestações;

**III** – Principais demandas;

**IV** – Ações corretivas e preventivas adotadas.

**Parágrafo único.** O relatório deverá ser publicado no site institucional e no Portal da Transparência.

#### **CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 19º.** O Presidente da Câmara de Vereadores será responsável por assegurar o cumprimento das normas deste Decreto.

**Art. 20º.** Os casos omissos serão resolvidos pelo Presidente da Câmara, observando-se a legislação federal aplicável.

**Art. 21º.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Plenário da Câmara de Vereadores de Dois Vizinhos,  
em 09 de dezembro de 2025.

**JUAREZ ALBERTON**  
Presidente

**Publicado por:**  
Fabiana Luisa Krudycz  
**Código Identificador:**73B7C7AA

---

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Paraná  
no dia 10/12/2025. Edição 3424

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