



# PREFEITURA MUNICIPAL DE FOZ DO IGUAÇU

Estado do Paraná

[www.pmfi.pr.gov.br](http://www.pmfi.pr.gov.br)

Foz do Iguaçu, 24 de maio de 2023.

Ofício nº 13829/23 – GAB - GABINETE DO PREFEITO

Assunto: **RESPOSTA AO REQUERIMENTO Nº 277/2023.**

Senhor Presidente,

Em atenção ao Requerimento nº 277/2023, de autoria do Nobre Vereador Cabo Cassol, encaminhado pelo Ofício nº 610/2023-GP, de 9 de maio de 2023, dessa Casa de Leis, sobre os processos abertos na Ouvidoria do Município, remetemos a manifestação da Ouvidoria Geral do Município, vinculada à Secretaria Municipal de Transparência e Governança, por meio do Memorando nº 28111, de 24 de maio de 2023.

Atenciosamente,

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura:

Nilton Aparecido Bobato – **Secretário Municipal da Administração**

Francisco Lacerda Brasileiro - **Prefeito Municipal**

## DESPACHO

1 – Leitura no expediente;  
2 – À disposição no SAPL.

Em 26/05/2023

Ao Senhor

**JOÃO MORALES**

Presidente da Câmara Municipal

**FOZ DO IGUAÇU – PR**



# PREFEITURA MUNICIPAL DE FOZ DO IGUAÇU

Estado do Paraná

[www.pmfi.pr.gov.br](http://www.pmfi.pr.gov.br)

MEMORANDO INTERNO		
<b>Emitente:</b>	SMTG / OGM - OUVIDORIA GERAL DO MUNICIPIO	<b>Data:</b> 24/05/2023
<b>Destinatário:</b>	SMAD / DIAD / DVCMR - DIVISÃO DE CONTROLE E MONITORAMENTO DOS REQUERIMENTOS LEGISLATIVOS.	<b>Número:</b> 28111/2023
<b>Assunto:</b>	R: REQUERIMENTO Nº 277/2023	

Em resposta ao SID 25743 de 12/05/2023, informamos que os relatórios de gestão da central 156 estão disponíveis no link: <https://www5.pmfi.pr.gov.br/publicacao-674> e estão em conformidade com a legislação em vigor (Art. 15 da Lei Federal 13.460 de 2017 e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

Quanto ao item 4 do requerimento nº 277/2023 informamos que está contido nos Decretos: 29.825 de 2021 e 31.383 de 2023 (anexos).

Atenciosamente,

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura:

Leandro Ricardino Correa - **Secretário Municipal de Transparência e Governança**

Mariana Pichibinski Lorena Dos Santos Stumpf

Ouvidora Geral do Município - Portaria nº73.924 de 12/04/2022

# PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

Tipo: **MEMORANDO INTERNO**

Número: **28.111/2023**

Assunto: **R: REQUERIMENTO Nº 277/2023**

O documento acima foi proposto para assinatura eletrônica na plataforma **SID** de assinaturas.

Para verificar as assinaturas clique no link:

<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/rp/sidpublico/verificar?codigo=210271d9-5908-4ba6-912f-36d48af0092d&cpf=04578103943>

e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

**Código para verificação:**

**210271d9-5908-4ba6-912f-36d48af0092d**

**Hash do Documento**

**E290B22E70B79A63665BB7C138C92C97AB10BECA197AE0C65067FCA6D27007A2**

## Anexos

29825.pdf - **ddd8719f-a9fa-4e68-a397-7314c31acf09**

31383.pdf - **3d0dfde6-4f08-4ca7-9ec2-a5a466645a9a**

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 24/05/2023 é(são) :

LEANDRO RICARDINO CORREA (Signatário) - CPF: \*\*\*78103943\*\* em 24/05/2023 11:03:23 - **OK**

Tipo: Assinatura Eletrônica

MARIANA PICHIBINSKI LORENA DOS SANTOS STUMPF (Signatário) - CPF: \*\*\*32353942\*\* em

24/05/2023 9:17:47 - **OK**

Tipo: Assinatura Eletrônica



**A ASSINATURA ELETRÔNICA DESTES DOCUMENTOS ESTÁ AMPARADA PELO:**

DECRETO Nº 28.900, DE 20 DE JANEIRO DE 2021.

LEI Nº 4536 , DE 4 DE SETEMBRO DE 2017.

Autoriza a utilização do meio eletrônico para a gestão dos processos administrativos e de documentos de arquivo , produzidos nos termos das Leis nºs 3.971, de 17 de abril de 2012 e 4.057, de 19 de dezembro de 2012, no âmbito dos órgãos da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional do Município de Foz do Iguaçu.

**DECRETO Nº 29.825, DE 9 DE DEZEMBRO DE 2021.**

Regulamenta a prestação dos serviços públicos da Ouvidoria Geral do Município e dispõe sobre o seu funcionamento.

O Prefeito Municipal de Foz do Iguaçu, Estado do Paraná, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo inciso VII, do art. 62, pela alínea “e”, inciso I, do art. 86 da Lei Orgânica do Município, de conformidade com o disposto na Lei nº 4.638, de 23 de julho de 2018 e alterações, bem como no Decreto nº 28.981, de 19 de fevereiro de 2021, e em atendimento ao disposto no Memorando Interno nº 33506, de 17 de setembro de 2021, da Ouvidoria Geral do Município, subordinada à Secretaria Municipal da Transparência e Governança;

**DECRETA:****CAPÍTULO I**  
**DA MISSÃO, DA NATUREZA E DOS OBJETIVOS**

**Art. 1º** Fica regulamentada a prestação dos serviços públicos da Ouvidoria Geral do Município e o seu funcionamento.

**Art. 2º** A Ouvidoria Geral do Município é uma unidade administrativa vinculada à Secretaria Municipal da Transparência e Governança, que tem como missão aprimorar a relação entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, por meio de ações de interlocução, visando à melhoria contínua na prestação dos serviços públicos.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria Geral do Município não possui caráter executivo, judicativo ou deliberativo, exerce papel mediador entre as demandas e manifestações do cidadão para com os Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta e Indireta.

**Art. 3º** São objetivos da Ouvidoria Geral do Município:

I - facilitar a interlocução entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, de forma a encaminhar as questões relacionadas à prestação de serviços públicos não atendidos ou insatisfatórios, por meio de reclamações, denúncias, sugestões, bem como os elogios, junto aos Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta e Indireta;

II - monitorar no que se refere à aplicabilidade da política de acesso a informações públicas no Município de Foz do Iguaçu, nos casos de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação;

III - disseminar as boas práticas relacionadas à transparência na administração pública, por meio de campanhas, capacitações, divulgações, orientações, nos Órgãos e Entidades do Município;

IV - fornecer ao Prefeito, por meio de relatórios periódicos, informações estatísticas gerenciais relativas às demandas recebidas, que possam subsidiar ações de correção ou aprimoramento de processos e melhoria dos serviços prestados nos Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta e Indireta.

.../Decreto nº 29.825 – fl. 02

**Art. 4º** A Ouvidoria Geral do Município atuará em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e de acordo com as seguintes diretrizes:

- I - agir com presteza e imparcialidade;
- II - colaborar com a integração das Ouvidorias;
- III - consolidar o controle e a participação social como método de governo;
- IV - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

## CAPÍTULO II DAS MANIFESTAÇÕES OU DAS DEMANDAS

**Art. 5º** Serão protocolados na Ouvidoria Geral do Município os seguintes tipos de demandas ou manifestações, elencados nos incisos de I a IV deste artigo, desde que relacionados à competência do Poder Executivo Municipal:

I - reclamação/crítica: queixa, protesto ou manifestação de desagrado ou insatisfação acerca de um procedimento, de uma solicitação administrativa ou de um serviço prestado à população, já encaminhada, porém não solucionada pelos canais próprios de atendimento dos Órgãos ou Entidades da Administração Municipal Direta e Indireta.

II - sugestão: manifestação que apresenta ideia ou proposta para corrigir ou melhorar um procedimento, uma prestação de serviço ou o funcionamento de um Órgão ou Entidade da Administração Municipal Direta e Indireta;

III - elogio: manifestação de apreciação, reconhecimento, satisfação ou louvor acerca de um procedimento, de um atendimento recebido, de um serviço prestado ou do funcionamento de Órgão ou Entidade da Administração Municipal Direta e Indireta;

IV - denúncia: comunicação de prática de suposto ato ilícito cuja apuração dependa da intervenção de órgão de controle interno e de correição.

**Art. 6º** A Ouvidoria Geral do Município somente protocolará reclamações ou críticas relativas a questões das prestações de serviços públicos que já tenham sido encaminhadas, mas não solucionadas, em primeira instância, pelo canal próprio de atendimento ao contribuinte, a Central 156 Foz que tem o prazo de 30 (trinta) dias para fornecer um parecer.

**Parágrafo único.** O encaminhamento indevido, à Ouvidoria Geral do Município, de manifestações ou demandas em desacordo com o contido no *caput* deste artigo acarretará a adoção das providências elencadas no art. 17 deste Decreto.

**Art. 7º** Não serão processadas, na Ouvidoria Geral do Município, demandas anônimas.

§ 1º As demandas que não contenham a identificação do demandante, mas que contenham elementos mínimos de materialidade dos fatos apresentados serão encaminhadas aos órgãos de controle interno, competentes para apuração do caso.

## ESTADO DO PARANÁ

.../Decreto nº 29.825 – fl. 03

§ 2º As manifestações anônimas serão consideradas “Comunicações”, não sendo possível o seu acompanhamento pelo demandante, salvo se este, desejando acompanhar o andamento da sua manifestação e receber uma resposta do órgão ou entidade, proceder a sua identificação.

**Art. 8º** Não serão processadas na Ouvidoria Geral do Município manifestações ou demandas que extrapolem a competência funcional da Unidade conforme estabelecido neste Decreto.

### CAPÍTULO III DOS PROCEDIMENTOS E PRAZOS RELATIVOS AO TRATAMENTO DAS DEMANDAS E MANIFESTAÇÕES

**Art. 9º** O processamento das demandas recebidas na Ouvidoria Geral do Município obedecerá à ordem cronológica registrada automaticamente pelo Sistema Eletrônico de Gestão da Ouvidoria ou outro sistema eletrônico adotado, devendo ser distribuída imediatamente aos órgãos e entidades relativas às demandas ou manifestações.

**Parágrafo único.** Poderão ser encaminhadas demandas ou manifestações concomitantemente a mais de um órgão ou entidade conforme assunto apresentado à Ouvidoria Geral do Município.

**Art. 10.** Os Órgãos e Entidades demandados deverão autuar os processos documentalmente com resposta em linguagem clara, descritiva e objetiva, diretamente ao cidadão, através da Central 156 Foz ou *e-mail* quando for o caso.

**Parágrafo único.** Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

**Art. 11.** À reclamação/crítica recebida pela Ouvidoria Geral do Município, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta conclusiva, dentro do prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez, mediante justificativa, por igual período.

§ 1º No caso da reclamação/crítica ou solicitação, entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

§ 2º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no *caput* deste artigo, a Ouvidoria Geral do Município deverá oferecer resposta intermediária informando o interessado acerca dos encaminhamentos realizados, das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

**Art. 12.** À sugestão recebida pela Ouvidoria Geral do Município será oferecida resposta conclusiva dentro do prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez, por igual período, mediante justificativa.

.../Decreto nº 29.825 – fl. 04

§ 1º Recebida a sugestão, a Ouvidoria Geral do Município deve realizar análise prévia e, se for o caso, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências de resposta.

§ 2º Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

§ 3º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no *caput* deste dispositivo, a Ouvidoria Geral do Município oferecerá resposta intermediária, informando o interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento do processamento da sugestão.

**Art. 13.** O elogio direcionado a agente público específico deve ser a ele encaminhado para ciência, bem como à área de gestão de pessoas para eventual registro em folha funcional.

**Parágrafo único.** No caso do elogio é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.

**Art. 14.** À denúncia recebida pela Ouvidoria Geral do Município, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, será oferecida resposta conclusiva no prazo máximo de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez mediante justificativa por igual período.

§ 1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos competentes de controle interno ou externo e sobre os procedimentos a serem adotados.

§ 2º Denúncia contra servidor somente será aceita quando a mesma for feita via e-mail (ouvidoriageral@pmfi.pr.gov.br) ou presencialmente, não podendo ser de forma anônima.

§ 3º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - os fatos denunciados referirem-se a órgão ou ente vinculados a outra esfera de governo;

II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração, sendo: nome do denunciante e demais dados pessoais obrigatórios para o preenchimento do formulário de Ouvidoria, local de ocorrência do fato, descrição detalhada do fato, dia e horário do episódio.

**Art. 15.** O eventual recebimento de demanda que extrapole a competência funcional da Ouvidoria Geral do Município, conforme estabelecido neste Decreto, implicará sua rejeição e arquivamento com a emissão de resposta ao demandante, informando-o da rejeição da demanda e do respectivo fundamento, com eventuais orientações que se mostrem cabíveis.

.../Decreto nº 29.825 – fl. 05

#### CAPÍTULO IV DOS USUÁRIOS E DOS CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

**Art. 16.** A Ouvidoria Geral do Município poderá ser acionada por qualquer cidadão sem distinção.

**Art. 17.** Constituem canais de acesso à Ouvidoria Geral do Município, por meio dos quais todos os cidadãos interessados, doravante denominados demandantes, poderão encaminhar à Ouvidoria Geral do Município suas manifestações ou demandas:

I - APP 156 Foz, salvo denúncia de conduta de servidor que será conforme § 2º do art. 14 deste Decreto;

II - telefone;

III - atendimento presencial;

e IV- correspondência escrita.

**Art. 18.** Encontra-se disponibilizado no portal oficial do município registrado no endereço eletrônico [www5.pmfi.pr.gov.br/contato/](http://www5.pmfi.pr.gov.br/contato/) as opções para realizar *download* do APP 156 Foz.

§ 1º Por meio da inserção dos dados pessoais obrigatórios no momento do preenchimento do Formulário do aplicativo, o cidadão poderá enviar sua manifestação ou demanda à Ouvidoria Geral do Município.

§ 2º Ao preencher o formulário e enviar, o sistema irá apresentar de forma automática o número de protocolo, que permitirá ao cidadão acompanhar o trâmite do processo gerado, através do acesso que será fornecido sistemicamente ao demandante.

§ 3º Outro meio de enviar sugestão, denúncia ou solicitar informações quando ao andamento do chamado aberto pelo APP 156 Foz é através do e-mail da Ouvidoria Geral que encontra-se no portal oficial do Município, registrado no endereço eletrônico [www5.pmfi.pr.gov.br](http://www5.pmfi.pr.gov.br).

**Art. 19.** O cidadão poderá apresentar a sua manifestação ou demanda através do Trídígito 156, número destinado exclusivamente para receber as demandas.

§ 1º Caso expirado o prazo de resposta, 30 (trinta) dias, realizado no APP 156 ou pelo telefone, poderá o cidadão entrar em contato com a Ouvidoria Geral do Município através do 0800-0450-156 com o número do chamado aberto no App ou informado no ato da abertura do chamado por telefone.

§ 2º O atendimento telefônico será efetuado por servidores lotados na Ouvidoria Geral do Município.



.../Decreto nº 29.825 – fl. 06

**Art. 20.** O cidadão poderá apresentar suas demandas e manifestações presencialmente na Ouvidoria Geral do Município, as quais deverão ser protocoladas no Sistema Eletrônico Central 156 Foz, por um servidor da Ouvidoria Geral do Município.

**Parágrafo único.** Caso o cidadão opte por atendimento presencial poderá agendar previamente data e horário junto a Ouvidoria Geral do Município, por meio do telefone 156 ou 0800-0450-156 ou e-mail [ouvidoriageral@pmfi.pr.gov.br](mailto:ouvidoriageral@pmfi.pr.gov.br), obtendo assim exclusividade no atendimento na data e horário agendados, caso contrário deverá aguardar a ordem de chegada de atendimento.

**Art. 21.** O cidadão poderá encaminhar sua manifestação à Ouvidoria Geral do Município por meio de correspondência escrita, em envelope lacrado, endereçado à Ouvidoria Geral do Município – Praça Getúlio Vargas, 280, Centro, Foz do Iguaçu/PR.

§ 1º A correspondência escrita enviada pelo cidadão deverá conter seu nome completo, telefone(s) e e-mail para contato, a demanda ou manifestação, e demais informações ou documentos que julgar relevante a matéria em questão.

§ 2º Caso o cidadão não se identifique não obterá resposta da demanda apresentada, devendo, caso queira informações, acerca da demanda ou manifestação apresentada, entrar em contato junto a Ouvidoria Geral do Município e se identificar, conforme o § 2º do art. 7º deste Decreto

**Art. 22.** O atendimento telefônico e presencial dos demandantes na Ouvidoria Geral do Município ocorrerá de segunda a sexta-feira, no horário de expediente estabelecido pelo Chefe do Poder Executivo para as repartições públicas municipais.

## CAPÍTULO V DA DOCUMENTAÇÃO DAS DEMANDAS E DAS MANIFESTAÇÕES

**Art. 23.** As demandas e manifestações serão obrigatoriamente registradas no Sistema Eletrônico de Gestão da Ouvidoria Geral do Município, APP 156 Foz, no qual deverá ser preenchido o formulário eletrônico, com as informações obrigatórias necessárias para registro do processo, conforme incisos abaixo:

I - nome completo;

II - e-mail;

III - CPF; IV

- telefone;

V - tipo da demanda ou manifestação;

VI - mensagem clara, descritiva e objetiva com os dados e informações sobre a demanda ou manifestação.

**Parágrafo único.** Na hipótese de existir arquivos como imagens ou vídeos, os mesmos deverão ser anexados no chamado aberto no APP 156 Foz, para anexação junto à demanda ou manifestação.

.../Decreto nº 29.825 – fl. 07

## CAPÍTULO VI DOS PROCEDIMENTOS ÉTICOS NO TRATAMENTO DAS DEMANDAS

**Art. 24.** A atuação da Ouvidoria Geral do Município obedecerá aos princípios que regem a Administração Pública, observando, notadamente, a ética, a transparência, a impessoalidade, a imparcialidade, a eficiência, a legalidade e a boa-fé.

**Art. 25.** Os Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta e Indireta e seus respectivos servidores, quando envolvidos no tratamento das demandas e manifestações da Ouvidoria Geral do Município, estarão sujeitos aos princípios elencados no art. 24 deste Decreto.

## CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 26.** A Ouvidoria Geral do Município, no âmbito de suas competências e no intuito de auxiliar a resolução das demandas e manifestações que lhe forem encaminhadas, bem como o aprimoramento dos processos e a melhoria da qualidade dos serviços prestados, se necessário, poderá expedir sugestões ou orientações direcionadas aos Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta e Indireta.

**Art. 27.** As funções de Ouvidor Geral do Município serão exercidas mediante designação para o cargo em comissão, nos termos da alínea “a”, inciso II do art. 86 da Lei Orgânica, em consonância com a Lei nº 4.638, de 23 de julho de 2018 e alterações.

**Art. 28.** A Ouvidoria Geral do Município elaborará relatórios estatísticos mensais, relativos às demandas e manifestações recebidas, os quais deverão conter, no mínimo, informações sobre:

I - quantitativo de demandas recebidas pelo canal

156; II - tipos de demandas;

III - Órgãos e Entidades objeto das

demandas; IV - demandas atendidas.

**Parágrafo único.** Os relatórios serão encaminhados ao Prefeito, que decidirá pelo seu encaminhamento a outro Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta e Indireta.

**Art. 29.** Os Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta e Indireta deverão atuar de forma integrada e colaborativa com a Ouvidoria Geral do Município, prestando com agilidade as informações solicitadas e buscando a resolução das questões apresentadas, com vistas ao aprimoramento dos procedimentos e processos e a contínua melhoria dos serviços prestados.

**Parágrafo único.** O não cumprimento de prazos e providências descritas neste Decreto motivará comunicação escrita dos fatos aos respectivos titulares dos Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta e Indireta e ao Prefeito do Município, bem como ensejará a adoção das medidas cabíveis, nos termos da Lei Complementar nº 17, de 30 de agosto de 1993.

.../Decreto nº 29.825 – fl. 08

**Art. 30.** A significativa repetição de demandas relacionadas a um mesmo assunto e/ou a uma mesma Unidade Administrativa, Órgão ou Entidade da Administração Municipal Direta e Indireta ensejará o acionamento, pela Ouvidoria Geral do Município, com vistas à busca de medidas eficientes para o aprimoramento de procedimentos e processos e/ou para a resolução dos problemas detectados.

**Art. 31.** Os casos omissos, não previstos neste Decreto, serão decididos pelo Ouvidor Geral do Município.

**Art. 32.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Prefeito Municipal de Foz do Iguaçu, Estado do Paraná, em 9 de dezembro de 2021.

Francisco Lacerda Brasileiro  
**Prefeito Municipal**

Nilton Aparecido Bobato  
**Secretário Municipal  
da Administração**

José Elias Castro Gomes  
**Secretário Municipal da  
Transparência e Governança**

**DECRETO Nº 31.383, DE 9 DE MAIO DE 2023.**

Altera dispositivos do Decreto nº 29.825, de 9 de dezembro de 2021, que *Regulamenta a prestação dos serviços públicos da Ouvidoria Geral do Município e dispõe sobre o seu funcionamento*.

O Prefeito Municipal de Foz do Iguaçu, Estado do Paraná, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo inciso VII, do art. 62, pela alínea “e”, inciso I, do art. 86 da Lei Orgânica do Município, de conformidade com o disposto na Lei nº 4.638, de 23 de julho de 2018 e alterações, bem como no Decreto nº 28.981, de 19 de fevereiro de 2021, e, em atendimento ao disposto no Memorando Interno nº 24361, de 5 de maio de 2023, da Ouvidoria Geral do Município, subordinada à Secretaria Municipal da Transparência e Governança;

**D E C R E T A:**

**Art. 1º** Ficam alterados os arts. 6º, 10, 17, 18, § 1º do art. 19, arts. 20, 23, e inciso I do art. 28, do Decreto nº 29.825, de 9 de dezembro de 2021.

**“Art. 6º** A Ouvidoria Geral do Município somente protocolará reclamações ou críticas relativas a questões das prestações de serviços públicos que já tenham sido encaminhadas, mas não solucionadas, em primeira instância, pelo canal próprio de atendimento ao contribuinte elencadas no art. 17 deste Decreto, que tem o prazo de 30 (trinta) dias para fornecer um parecer.

**Parágrafo único.** O encaminhamento indevido, à Ouvidoria Geral do Município, de manifestações ou demandas em desacordo com o contido no *caput* deste artigo acarretará a adoção das providências elencadas no art. 15 deste Decreto.

[...]

**Art. 10.** Os Órgãos e Entidades demandados deverão autuar os processos documentalmente com resposta em linguagem clara, descritiva e objetiva, diretamente ao cidadão, através da Plataforma eOuve ou *e-mail* quando for o caso.

**Parágrafo único.** [...]

[...]

**Art. 17.** Constituem canais de acesso à Ouvidoria Geral do Município, por meio dos quais todos os cidadãos interessados, doravante denominados demandantes, poderão encaminhar à Ouvidoria Geral do Município suas manifestações ou demandas:

I - APP eOuve, salvo denúncia de conduta de servidor que será conforme § 2º do art. 14 deste Decreto;

II - **Sítio eletrônico:** <https://eouve.com.br/>;

III - telefone (Central 156);

IV- atendimento presencial; e

V - correspondência escrita

**Art. 18.** Encontra-se disponibilizado no portal oficial do município registrado no endereço eletrônico [www5.pmfi.pr.gov.br/contato/](http://www5.pmfi.pr.gov.br/contato/) as opções para realizar *download* do APP eOuve.

§ 1º [...]

§ 2º [...]

§ 3º Outro meio de enviar sugestão, denúncia ou solicitar informações quando ao andamento do chamado aberto pela plataforma eOuve é através do *e-mail* da Ouvidoria Geral que se encontra no portal oficial do município, registrado no endereço eletrônico [www5.pmfi.pr.gov.br](http://www5.pmfi.pr.gov.br).

**Art. 19.** [...]

§ 1º Caso expirado o prazo de resposta, 30 (trinta) dias, realizado na plataforma eOuve ou pelo telefone, poderá o cidadão entrar em contato com a Ouvidoria Geral do Município através do 0800-0450-156 com o número do chamado.

[...]

**Art. 20.** O cidadão poderá apresentar suas demandas e manifestações presencialmente na Ouvidoria Geral do Município, as quais deverão ser protocoladas no Sistema Eletrônico eOuve, por um servidor da Ouvidoria Geral do Município.

**Parágrafo único.** [...]

[...]

**Art. 23.** As demandas e manifestações serão obrigatoriamente registradas no Sistema Eletrônico de Gestão da Ouvidoria Geral do Município, eOuve, no qual deverá ser preenchido o formulário eletrônico, com as informações obrigatórias necessárias para registro do processo, conforme incisos abaixo:

I - nome completo;

II - CPF;

III - telefone;

IV - tipo da demanda ou manifestação;

V - mensagem clara, descritiva e objetiva com os dados e informações sobre a demanda ou manifestação.

**Parágrafo único.** Na hipótese de existir arquivos como imagens ou vídeos, os mesmos deverão ser anexados no chamado aberto pelo eOuve, para anexação junto à demanda ou manifestação.

[...]

**Art. 28.** [...]

I - quantitativo de demandas recebidas pela central 156 e plataforma eOuve;

[...]

**Parágrafo único.** [...]

[...]” (NR)

**Art. 2º** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Prefeito Municipal de Foz do Iguaçu, Estado do Paraná, em 9 de maio de 2023.

Francisco Lacerda Brasileiro  
**Prefeito Municipal**

Nilton Aparecido Bobato  
**Secretário Municipal  
da Administração**

Leandro Ricardino Correa  
**Secretário Municipal  
da Transparência e Governança**

Assinado digitalmente por  
NILTON APARECIDO  
BOBATO:64806103934  
CPF: (64806103934)  
Data: 24/05/2023 06:05



Assinado digitalmente por  
FRANCISCO LACERDA  
BRASILEIRO:53736656491  
CPF: (53736656491)  
Data: 25/05/2023 10:20



Este documento foi assinado digitalmente por vários signatários.

Para verificar as assinaturas vá ao site <https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/rp/sidpublico/verificar> e utilize o código 768ffcb4-a80d-4db1-b338-c42c33632ecf.

# PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

Tipo: **OFÍCIO**

Número: **13.829/2023**

Assunto: **RESPOSTA AO REQUERIMENTO Nº 277/2023.**

O documento acima foi proposto para assinatura eletrônica na plataforma **SID** de assinaturas.

Para verificar as assinaturas clique no link:

<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/rp/sidpublico/verificar?codigo=768ffcb4-a80d-4db1-b338-c42c33632ecf&cpf=53736656491>

e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

**Código para verificação:**

**768ffcb4-a80d-4db1-b338-c42c33632ecf**

**Hash do Documento**

**C48384B61E02CA8A60E856FA6DDB88F83FB8453C4C6240F2A567E364461EFAEC**

## **Anexos**

277-2023.pdf - **b9ad3cdb-2a54-4890-81e5-7dc8c4ff128f**

RESPOSTA REQ 277-2023 - MEMORANDO INTERNO- Nº 28111-2023 - SMTG UNIFICADO.pdf -

**33b1c54d-d3b8-4b38-8a92-5b4d8977cf96**

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 25/05/2023 é(são) :

Nilton Aparecido Bobato (Signatário) - CPF: \*\*\*06103934\*\* em 24/05/2023 18:05:32 - **OK**

**Tipo:** Assinatura Digital

Francisco Lacerda Brasileiro (Signatário) - CPF: \*\*\*36656491\*\* em 25/05/2023 10:20:57 - **OK**

**Tipo:** Assinatura Digital



**A ASSINATURA ELETRÔNICA DESTES DOCUMENTOS ESTÁ AMPARADA PELO:**

DECRETO Nº 28.900, DE 20 DE JANEIRO DE 2021.

LEI Nº 4536, DE 4 DE SETEMBRO DE 2017.

Autoriza a utilização do meio eletrônico para a gestão dos processos administrativos e de documentos de arquivo, produzidos nos termos das Leis nºs 3.971, de 17 de abril de 2012 e 4.057, de 19 de dezembro de 2012, no âmbito dos órgãos da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional do Município de Foz do Iguaçu.