DECRETO N.º 174/2026.

REGULAMENTA A OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE SANTA TEREZA DO OESTE, DISCIPLINA O RECEBIMENTO E O TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O Prefeito do Município de Santa Tereza do Oeste, Estado do Paraná, no uso das atribuições que lhe confere a Lei Orgânica Municipal,

CONSIDERANDO o art. 37, § 3º, da Constituição Federal;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

CONSIDERANDO a Lei Municipal nº 2.402/2025, especialmente os arts. 18, IV, e 22;

CONSIDERANDO o Decreto Municipal nº 084/2026, que regulamenta o acesso à informação;

CONSIDERANDO o Decreto Municipal nº 114/2026, que regulamenta a proteção de dados pessoais;

CONSIDERANDO a necessidade de fortalecer a participação social, a transparência, o controle interno e o aperfeiçoamento dos serviços públicos municipais,

DECRETA:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Este Decreto regulamenta a organização, as competências e o funcionamento da Ouvidoria-geral do Município de Santa Tereza do Oeste.

Art. 2º. A Ouvidoria-geral constitui unidade de participação e controle social, integrante da estrutura do Gabinete do Prefeito, nos termos da Lei Municipal nº 2.402/2025.

Parágrafo único. A Ouvidoria atuará com independência técnica, imparcialidade, discrição, transparência, celeridade e respeito à proteção dos dados pessoais, sem prejuízo de sua vinculação administrativa ao Gabinete do Prefeito.

ASSINADO DIGITALMENTE POR: MUNICIPIO DE SANTA TEREZA DO OESTE: 80.882.095/0001-53 - •••.237.249-••
ICP Brasil

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

I. Usuário: pessoa física ou jurídica que utilize ou possa utilizar serviço público municipal;

II. Manifestação: reclamação, denúncia, solicitação, sugestão, elogio, pedido de simplificação ou comunicação relacionada à prestação de serviço público ou à atuação de agente público;

III. Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;

IV. Denúncia: comunicação de irregularidade, ilegalidade, abuso de poder, omissão ou ato ilícito;

V. Solicitação: pedido de providência ou adoção de medida administrativa;

VI. Sugestão: proposta de melhoria de serviço, política pública, procedimento ou atividade administrativa;

VII. Elogio: manifestação de reconhecimento ou satisfação com serviço, atendimento ou atuação de agente público;

VIII. Pedido de simplificação: proposta de eliminação ou redução de formalidades, exigências ou etapas administrativas;

IX. Pedido de acesso à informação: requerimento submetido à Lei Federal nº 12.527/2011 e ao Decreto regulamentador;

X. Resposta conclusiva: comunicação que informe as providências adotadas, a decisão administrativa ou o encaminhamento realizado;

XI. Unidade responsável: órgão ou entidade municipal competente para analisar e responder à manifestação.

CAPÍTULO II
PRINCÍPIOS E FINALIDADES

Art. 4º. A Ouvidoria observará os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, urbanidade, acessibilidade, cortesia, simplicidade, informalidade, celeridade, imparcialidade, proteção da identidade, segurança da informação e melhoria contínua dos serviços públicos.

Art. 5º. São finalidades da Ouvidoria:

I. Promover a participação do usuário na Administração Pública;

II. Receber, registrar, analisar, classificar e encaminhar manifestações;

III. Acompanhar o tratamento e a conclusão das manifestações;

IV. Propor medidas para correção de falhas e aperfeiçoamento dos serviços;

V. Auxiliar na prevenção e correção de atos incompatíveis com os princípios administrativos;

VI. Promover a transparência e o controle social;

VII. Produzir informações gerenciais para subsidiar o planejamento municipal;

VIII. Colaborar com o Controle Interno, a Procuradoria, as Secretarias e os órgãos de controle;

IX. Promover mediação ou solução consensual, quando cabível;

ASSINADO DIGITALMENTE POR: MUNICIPIO DE SANTA TEREZA DO OESTE: 80.882.095/0001-53 - •••.237.249-••

X. Estimular a avaliação dos serviços públicos pelos usuários.

CAPÍTULO III
COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Art. 6º. Compete à Ouvidoria-Geral:

I. Receber manifestações dos usuários;
II. Registrar cada manifestação em sistema informatizado ou formulário próprio;
III. Fornecer número de protocolo ou meio equivalente de acompanhamento;
IV. Realizar análise preliminar e classificação;
V. Solicitar complementação de informações;
VI. Encaminhar a manifestação à unidade competente;
VII. Acompanhar os prazos de resposta;
VIII. Cobrar providências das unidades responsáveis;
IX. Informar o usuário sobre o andamento e a conclusão;
X. Preservar a identidade do manifestante e restringir o acesso aos seus dados;
XI. Elaborar relatórios estatísticos e de gestão;
XII. Realizar pesquisas de satisfação;
XIII. Manter atualizadas as informações da Ouvidoria no portal oficial;
XIV. Orientar o usuário sobre outros órgãos competentes, quando a matéria não for municipal;
XV. Encaminhar aos órgãos de apuração as denúncias que contenham elementos mínimos;
XVI. Manter banco de dados sobre manifestações, providências, prazos e resultados;
XVII. Receber manifestações relacionadas à transparência e ao acesso à informação;
XVIII. Encaminhar os pedidos submetidos à Lei Federal nº 12.527/2011 e ao Decreto Municipal regulamentador à Secretaria Municipal de Administração;
XIX. Orientar o usuário sobre a diferença entre manifestação de Ouvidoria e pedido de acesso à informação;
XX. Acompanhar, quando solicitado, reclamações relativas ao funcionamento do sistema de acesso à informação;
XXI. Encaminhar ao Encarregado de Proteção de Dados as solicitações relacionadas ao exercício de direitos previstos na legislação de proteção de dados pessoais;
XXII. Comunicar ao Encarregado incidentes de segurança envolvendo dados pessoais ou a identidade de manifestante;
XXIII. Encaminhar ao Controle Interno informações consolidadas sobre falhas recorrentes, riscos e problemas identificados;
XXIV. Considerar os indicadores de participação social, transparência e atendimento ao cidadão nos levantamentos relacionados ao ProGov ou outro programa que venha a substitui-lo.

ASSINADO DIGITALMENTE POR: MUNICIPIO DE SANTA TEREZA DO OESTE: 80.882.095/0001-53 - •••.237.249-••

Art. 7º. A Ouvidoria não substituirá:

I. O processo administrativo disciplinar;
II. A sindicância;
III. A fiscalização administrativa;
IV. O processo licitatório;
V. O processo judicial;
VI. O Serviço de Informação ao Cidadão;
VII. Os órgãos responsáveis pela apuração e julgamento de ilícitos;
VIII. O Encarregado ou a Autoridade Municipal de Proteção de Dados.

Parágrafo único. A Ouvidoria poderá encaminhar a manifestação ao órgão competente e acompanhar a resposta, sem interferir em sua autonomia decisória.

CAPÍTULO IV
ESTRUTURA E RESPONSABILIDADES

Art. 8º. A Ouvidoria será composta, conforme disponibilidade administrativa, por:

I. Ouvidor-Geral;
II. Servidor responsável pelo atendimento e registro;
III. Servidores designados como pontos focais nas Secretarias e unidades municipais;
IV. Apoio administrativo necessário ao desempenho de suas funções.

Art. 9º. O Ouvidor-Geral será designado pelo Prefeito, com experiência em atendimento ao público, controle, transparência, gestão pública ou atividade administrativa.

§ 1º. A designação será publicada no Diário Oficial e divulgada no portal do Município.

§ 2º. O Ouvidor não poderá atuar em manifestação que envolva interesse próprio, de parente ou de unidade com a qual possua conflito de interesses.

Art. 10. Compete ao Ouvidor-Geral:

I. Dirigir e representar a Ouvidoria;
II. Aprovar rotinas, formulários e procedimentos internos;
III. Acompanhar metas, indicadores e prazos;
IV. Requisitar informações necessárias ao tratamento das manifestações;
V. Comunicar à autoridade superior o descumprimento injustificado de prazos;
VI. Recomendar providências de melhoria;
VII. Elaborar os relatórios de gestão;
VIII. Promover a integração com o Controle Interno e demais unidades;
IX. Solicitar capacitação dos servidores;
X. Garantir a publicação dos dados estatísticos e relatórios;

ASSINADO DIGITALMENTE POR: MUNICIPIO DE SANTA TEREZA DO OESTE: 80.882.095/0001-53 - •••.237.249-••
ICP Brasil

XI. Encaminhar denúncias às autoridades competentes;
XII. Decidir sobre o encerramento de manifestações;
XIII. Propor a atualização deste Decreto e do Manual de Procedimentos.

Art. 11. A Ouvidoria será centralizada, e caberá às Secretarias, caso recebam demandas de ouvidoria encaminha-las ao setor responsável.

§ 1º. Os servidores indicados deverão:
I. Acompanhar diariamente as demandas recebidas;
II. Responder dentro dos prazos estabelecidos;
III. Apresentar informações claras, completas e documentadas;
IV. Informar as providências adotadas;
V. Comunicar impedimentos ou necessidade de prorrogação.

§ 2º. A indicação dos pontos focais será atualizada sempre que houver alteração de lotação ou de responsável.

Art. 12. As atribuições de Ouvidoria deverão ser segregadas, sempre que possível, das atribuições de controle interno, auditoria, apuração disciplinar e execução direta dos serviços fiscalizados.

CAPÍTULO V
CANAIS DE ATENDIMENTO E ACESSIBILIDADE

Art. 13. A Ouvidoria disponibilizará, no mínimo:
I. Formulário eletrônico no portal oficial;
II. Correio eletrônico institucional;
III. Atendimento presencial;
IV. Atendimento telefônico;
V. Correspondência física;
VI. Outros canais tecnológicos oficialmente disponibilizados.

§ 1º. Os canais, endereços, telefones, horários e responsáveis serão divulgados no portal oficial e nos prédios públicos municipais.

§ 2º. Os canais deverão observar requisitos de acessibilidade.

Art. 14. A manifestação presencial ou telefônica será reduzida a termo pelo servidor responsável, com leitura ou confirmação pelo usuário, sempre que possível.

Art. 15. Nenhuma unidade poderá recusar o recebimento de manifestação relacionada a serviço público ou agente público municipal.

CAPÍTULO VI
REGISTRO, IDENTIFICAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS

Art. 16. Toda manifestação será registrada, preferencialmente em sistema

ASSINADO DIGITALMENTE POR: MUNICIPIO DE SANTA TEREZA DO OESTE: 80.882.095/0001-53 - •••.237.249-••

informatizado, com:

I. Número de protocolo;
II. Data e canal de recebimento;
III. Classificação;
IV. Descrição objetiva dos fatos;
V. Unidade responsável;
VI. Providências adotadas;
VII. Prazos;
VIII. Resposta conclusiva;
IX. Situação do atendimento.

Art. 17. A identificação do usuário não poderá conter exigências que inviabilizem a manifestação, nem poderá ser exigida justificativa para sua apresentação.

Art. 18. A identidade do usuário e seus dados pessoais terão acesso restrito e somente poderão ser compartilhados:

I. Com a unidade necessária ao tratamento da manifestação;
II. Com o Encarregado ou a Autoridade Municipal de Proteção de Dados;
III. Com órgão de apuração competente, quando indispensável;
IV. Por determinação legal ou judicial.

§ 1º. O compartilhamento limitar-se-á aos dados necessários à finalidade específica, observando o Decreto Municipal que trata sobre a lei geral de proteção de dados.

§ 2º. A unidade que receber dados protegidos deverá observar o dever de sigilo e o Decreto Municipal que trata sobre proteção de dados.

§ 3º. É vedada a divulgação da identidade do manifestante em relatórios ou publicações sem fundamento legal específico.

Art. 19. Serão recebidas manifestações anônimas para fins de análise preliminar, especialmente denúncias que contenham elementos mínimos de materialidade ou descrição verificável dos fatos.

Parágrafo único. Nas manifestações anônimas, não será possível fornecer resposta individual, salvo quando houver meio seguro de comunicação.

Art. 20. O tratamento de dados pessoais observará a finalidade pública, a necessidade, a segurança, a prevenção e a responsabilização.

Art. 21. A Ouvidoria adotará níveis de acesso aos seus registros, com identificação dos usuários, registro de acessos e medidas contra consulta, cópia ou compartilhamento não autorizado.

ASSINADO DIGITALMENTE POR: MUNICIPIO DE SANTA TEREZA DO OESTE: 80.882.095/0001-53 - •••.237.249-••

CAPÍTULO VII
INTEGRAÇÃO COM A GOVERNANÇA DE DADOS PESSOAIS

Art. 22. Observado o Decreto Municipal que regulamenta a Proteção de Dados, a Ouvidoria encaminhará ao Encarregado de Proteção de Dados as solicitações que tenham por objeto:

I. Confirmação da existência de tratamento de dados pessoais;
II. Acesso, correção, anonimização, bloqueio ou eliminação de dados;
III. Informações sobre compartilhamento ou uso de dados;
IV. Alegação de violação, perda, alteração ou divulgação não autorizada;
V. Exercício de direitos previstos na legislação de proteção de dados pessoais.

§ 1º. O encaminhamento ao Encarregado não impedirá o registro da demanda na Ouvidoria.

§ 2º. A Ouvidoria acompanhará o encaminhamento até a confirmação de recebimento.

§ 3º. A decisão técnica sobre o tratamento de dados competirá ao Encarregado, à Autoridade Municipal de Proteção de Dados ou à unidade competente.

Art. 23. A Ouvidoria comunicará imediatamente ao Encarregado qualquer incidente de segurança que possa envolver dados pessoais ou a identidade de manifestante.

Parágrafo único. A comunicação conterá, quando disponíveis, a natureza do incidente, os dados afetados, as medidas adotadas e a unidade responsável.

Art. 24. O Encarregado poderá solicitar à Ouvidoria informações, relatórios ou registros necessários à análise de incidente ou reclamação relacionada à proteção de dados.

CAPÍTULO VIII
CLASSIFICAÇÃO E TRATAMENTO

Art. 25. As manifestações serão classificadas como:

I. Reclamação;
II. Denúncia;
III. Solicitação;
IV. Sugestão;
V. Elogio;
VI. Pedido de simplificação;
VII. Pedido de acesso à informação;
VIII. Comunicação sem identificação.

ASSINADO DIGITALMENTE POR: MUNICIPIO DE SANTA TEREZA DO OESTE: 80.882.095/0001-53 - •••.237.249-••

Art. 26. A Ouvidoria poderá reclassificar a manifestação quando a natureza indicada pelo usuário não corresponder ao seu conteúdo.

Art. 27. Quando a manifestação tratar de mais de um assunto ou unidade, poderá ser desmembrada para tramitação simultânea.

Art. 28. A análise preliminar verificará:
I. A competência municipal;
II. A clareza dos fatos;
III. A existência de elementos mínimos;
IV. A necessidade de complementação;
V. A existência de manifestação anterior;
VI. A urgência, o risco e a relevância da matéria.

Art. 29. Manifestações genéricas, incompreensíveis, repetidas ou sem elementos mínimos poderão ser encerradas mediante decisão fundamentada.

CAPÍTULO IX
PRAZOS E RESPOSTAS

Art. 30. A Ouvidoria encaminhará resposta conclusiva ao usuário no prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogável uma vez por igual período, mediante justificativa.

Art. 31. As unidades municipais responderão às solicitações da Ouvidoria no prazo de até 20 (vinte) dias, prorrogável uma vez por igual período, mediante justificativa.

§ 1º. O prazo começará na data do recebimento do encaminhamento.

§ 2º. A ausência de resposta será registrada e comunicada ao Ouvidor.

Art. 32. Quando os dados forem insuficientes, a Ouvidoria solicitará complementação ao usuário.

§ 1º. O usuário terá até 20 (vinte) dias para complementar a manifestação.

§ 2º. O prazo de resposta ficará suspenso até o recebimento da complementação.

§ 3º. Não apresentada a complementação, a manifestação poderá ser encerrada mediante justificativa.

Art. 33. A resposta deverá conter:
I. Resumo da manifestação;
II. Providências adotadas;
III. Unidade responsável;

ASSINADO DIGITALMENTE POR: MUNICIPIO DE SANTA TEREZA DO OESTE: 80.882.095/0001-53 - •••.237.249-••

IV. Decisão ou resultado;
V. Justificativa, quando houver negativa ou impossibilidade;
VI. Orientação sobre providência ou recurso cabível.

CAPÍTULO X
ACESSO À INFORMAÇÃO E RELAÇÃO COM A SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

Art. 34. Os pedidos de acesso à informação recebidos pela Ouvidoria serão encaminhados imediatamente à Secretaria Municipal de Administração, observados os procedimentos, prazos, recursos e hipóteses de restrição previstos no Decreto Municipal regulamentador.

§ 1º. O encaminhamento será registrado no sistema da Ouvidoria, com indicação da data, do protocolo e da unidade destinatária.

§ 2º. A Ouvidoria não poderá conceder ou negar o acesso à informação, salvo quando formalmente designada como unidade competente.

§ 3º. Reclamações sobre demora, negativa, resposta incompleta ou dificuldade de acesso serão tratadas como manifestações de Ouvidoria e encaminhadas à Secretaria Municipal de Administração.

§ 4º. A Ouvidoria e a Secretaria Municipal de Administração manterão fluxo de comunicação para evitar duplicidade de protocolos.

Art. 35. A Ouvidoria orientará o usuário sobre a diferença entre:
I. Manifestação de Ouvidoria;
II. Pedido de acesso à informação;
III. Requerimento de titular de dados pessoais.

Art. 36. O pedido de acesso à informação observará os prazos, recursos, formas de classificação, hipóteses de restrição e procedimentos previstos no Decreto Municipal que trata sobre Acesso à informação.

CAPÍTULO XI
REGRAS ESPECÍFICAS

Art. 37. O elogio será encaminhado ao servidor ou à unidade responsável pelo atendimento, com ciência da chefia imediata.

Art. 38. A sugestão será encaminhada à unidade competente, que informará sobre sua adoção, rejeição ou análise adicional.

Art. 39. A reclamação será encaminhada à autoridade responsável pelo serviço, que informará a decisão administrativa ou as providências corretivas.

Art. 40. A denúncia será encaminhada ao órgão competente para apuração

ASSINADO DIGITALMENTE POR: MUNICIPIO DE SANTA TEREZA DO OESTE: 80.882.095/0001-53 - •••.237.249-••

quando contiver elementos mínimos.

§ 1º. A Ouvidoria não realizará investigação disciplinar ou criminal.

§ 2º. A unidade apuratória informará à Ouvidoria o resultado ou estágio do procedimento, observados os sigilos legais.

Art. 41. Denúncias envolvendo o Prefeito, o Vice-Prefeito, o Ouvidor-Geral ou autoridade diretamente responsável pela Ouvidoria serão encaminhadas ao órgão competente, com preservação da identidade do manifestante.

CAPÍTULO XII
TRANSPARÊNCIA, CARTA DE SERVIÇOS E PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Art. 42. O Município manterá no portal oficial página própria da Ouvidoria, contendo:

I. Finalidade e competências;
II. Canais de atendimento;
III. Horários e locais de atendimento;
IV. Identificação do Ouvidor;
V. Formulário eletrônico;
VI. Tipos de manifestação;
VII. Política de proteção de dados;
VIII. Relatórios estatísticos e de gestão;
IX. Resultados das pesquisas de satisfação;
X. Carta de Serviços ao Usuário;
XI. Informações sobre audiências e consultas públicas;
XII. Identificação da Secretaria Municipal de Administração como unidade responsável pelos pedidos de acesso à informação;
XIII. Identificação do Encarregado de Proteção de Dados;
XIV. Canal próprio para requerimentos de titulares de dados;
XV. Orientação sobre a diferença entre Ouvidoria, acesso à informação e proteção de dados pessoais.

Art. 43. A Ouvidoria colaborará com a atualização da Carta de Serviços ao Usuário, especialmente quanto a prazos, requisitos, formas de acesso e canais de manifestação.

Art. 44. A Ouvidoria poderá promover:

I. Pesquisas de satisfação;
II. Enquetes e formulários eletrônicos;
III. Campanhas de divulgação dos canais de participação.

CAPÍTULO XIII
RELATÓRIOS, INDICADORES E CONTROLE INTERNO

Art. 45. A Ouvidoria elaborará relatório anual de gestão contendo preferencialmente:

ASSINADO DIGITALMENTE POR: MUNICIPIO DE SANTA TEREZA DO OESTE: 80.882.095/0001-53 - •••.237.249-••

I. Número de manifestações recebidas;
II. Classificação por tipo;
III. Canais utilizados;
IV. Unidades mais demandadas;
V. Assuntos recorrentes;
VI. Prazos médios de atendimento;
VII. Manifestações pendentes;
VIII. Manifestações encerradas;
IX. Providências adotadas;
X. Reclamações recorrentes;
XI. Análise de falhas estruturais;
XII. Resultado das pesquisas de satisfação;
XIII. Avaliação do cumprimento dos prazos;
XIV. Plano de providências para o exercício seguinte;
XV. Quantidade de pedidos de acesso à informação encaminhados à Secretaria Municipal de Administração;
XVI. Quantidade de reclamações relativas ao acesso à informação;
XVII. Quantidade de manifestações encaminhadas ao Encarregado de Proteção de Dados;
XVIII. Incidentes ou riscos relacionados à proteção da identidade dos usuários, apresentados de forma anonimizada;
XIX. Medidas de melhoria adotadas com a Secretaria Municipal de Administração, o Controle Interno e o Encarregado de Proteção de Dados.

§ 1º. O relatório será encaminhado ao Prefeito, ao Controle Interno e às Secretarias responsáveis.

§ 2º. O relatório será disponibilizado integralmente no portal oficial, resguardados os dados pessoais e informações sigilosas.

§ 3º. O relatório separará estatisticamente:
I. Manifestações de Ouvidoria;
II. Pedidos de acesso à informação;
III. Reclamações relativas à transparência;
IV. Solicitações relacionadas à proteção de dados pessoais.

Art. 46. Serão adotados, no mínimo, os seguintes indicadores:
I. Quantidade de manifestações recebidas;
II. Percentual de manifestações respondidas no prazo;
III. Tempo médio de resposta;
IV. Percentual de manifestações pendentes;
V. Reincidência de reclamações;
VI. Satisfação dos usuários;
VII. Recomendações atendidas;
VIII. Ações de participação social;
IX. Manifestações utilizadas no planejamento municipal.

ASSINADO DIGITALMENTE POR: MUNICIPIO DE SANTA TEREZA DO OESTE: 80.882.095/0001-53 - •••.237.249-••
ICP Brasil

Art. 47. A Ouvidoria encaminhará ao Controle Interno, no mínimo trimestralmente, relatório consolidado das manifestações relevantes, recorrentes ou relacionadas a riscos administrativos.

§ 1º. O Controle Interno considerará os relatórios da Ouvidoria no levantamento de problemas, na matriz de riscos, no planejamento de auditorias e na avaliação dos serviços públicos.

§ 2º. A Ouvidoria poderá participar das reuniões de planejamento de auditorias e definição de ações de controle.

§ 3º. O Controle Interno receberá preferencialmente dados estatísticos, anonimizados ou com acesso restrito.

Art. 48. Os indicadores de participação social, transparência, atendimento ao cidadão, funcionamento da Ouvidoria e utilização das manifestações serão considerados nos instrumentos de planejamento e nos processos de avaliação institucional, inclusive nos levantamentos relacionados ao ProGov ou outro programa que o substitua.

Parágrafo único. A Ouvidoria manterá documentação comprobatória das ações realizadas, incluindo relatórios, planilhas, atas, formulários, links funcionais, registros de participação e planos de providências.

CAPÍTULO XIV
CAPACITAÇÃO E DIVULGAÇÃO

Art. 49. O Município promoverá capacitação periódica dos servidores da Ouvidoria de pontos cruciais ao desenvolvimento e atendimento de suas atividades.

Art. 50. A Ouvidoria promoverá divulgação permanente de seus serviços junto aos servidores e à população, inclusive por meio do portal oficial, redes institucionais, cartazes e materiais informativos.

CAPÍTULO XV
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 51. As Secretarias e unidades municipais deverão prestar apoio e informações à Ouvidoria, observados os prazos e as restrições legais.

Art. 52. O descumprimento injustificado das obrigações previstas neste Decreto será comunicado à autoridade competente e poderá ensejar apuração de responsabilidade administrativa.

Art. 53. O Poder Executivo poderá editar atos complementares necessários à execução deste Decreto.

ASSINADO DIGITALMENTE POR: MUNICIPIO DE SANTA TEREZA DO OESTE: 80.882.095/0001-53 - •••.237.249-••
ICP Brasil

Art. 54. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Paço Municipal Abilio Redivo
Gabinete do Prefeito
Em, 10 de novembro de 2026.

Amarildo Rigolin
Prefeito Municipal

ASSINADO DIGITALMENTE POR: MUNICIPIO DE SANTA TEREZA DO OESTE: 80.882.095/0001-53 - •••.237.249-••
ICP Brasil