



Gestão 2021/24

PREFEITURA MUNICIPAL
SÃO JERÔNIMO DA SERRA - PR

DECRETO Nº 236/2025 – DE 24 DE NOVEMBRO DE 2025

SÚMULA: DISCIPLINA O FLUXO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA NO ÂMBITO MUNICIPAL E DAS OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O Sr. Prefeito Municipal de São Jerônimo da Serra, Estado do Paraná, no uso das atribuições e deveres legais especificados na Lei Orgânica do Município, e

RESOLVE:

Art. 1º. Fica estabelecido o fluxo de atendimento do Serviço Ouvidoria de São Jerônimo da Serra, Estado do Paraná, nos termos do Decreto nº 132/2023 de 26 de outubro de 2023, em respeito Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º. O Poder Executivo adotará para fins de tratamento de demandas anônimas os termos do Decreto Federal nº 9.492/2018, sob o qual, poderá receber manifestações anônimas de forma eletrônica via site eletrônico: <https://saojeronimodaserra.pr.gov.br/ouvidoria>, tendo tratamento diferenciado nos seguintes termos:

- I – Demandas anônimas não gerarão protocolo de acompanhamento, devido a inexistência de contato para retorno, tramitando internamente;
- II – Serão analisadas com base nos indícios apresentados na denúncia e/ou manifestação consideradas a relevância das informações e a riqueza de indícios apresentados;
- III – Caso haja indícios mínimos de veracidade e relevância, a demanda será encaminhada ao setor competente para as providências legais pertinentes;
- IV – As denúncias anônimas de irregularidade poderão ser apuradas, desde que contenham nestas elementos suficientes para a investigação e responsabilização.

Art. 3º. O Fluxo de atendimento tramitará através do procedimento adotado e instruído no Anexo I.

Art. 4º. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

EDIFÍCIO SEDE DO MUNICÍPIO DE SÃO JERÔNIMO DA SERRA, ESTADO DO PARANÁ, AOS 24 DE NOVEMBRO DE 2025.

VENICIUS DJALMA ROSA
Prefeito Municipal



Gestão 2021/24

PREFEITURA MUNICIPAL
SÃO JERÔNIMO DA SERRA - PR

ANEXO I

**FLUXO DE ATENDIMENTO DO CANAL DE COMUNICAÇÃO OU
OUVIDORIA**

INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1	Macroprocesso	Participação e Controle Social
2	Processo	Tratamento de Demandas Recebidas Pela Ouvidoria
3	Entradas	Recebimento de Manifestação
4	Saídas	Demanda tratada
5	Normatização	Decreto n.º 132/2023

OBJETIVO DO PROCESSO

Estabelecer tramitação para tratamento e apuração de demandas realizadas pela ouvidoria.

ETAPAS DO PROCESSO

N.º	ATIVIDADE	ATOR	DESCRIÇÃO
1	REGISTRAR manifestação de demanda na Ouvidoria	Cidadão	Registrar manifestação de demanda via um dos canais: <ul style="list-style-type: none">· E-mail: ouvidoria@saojeronimoda-serra.pr.gov.br· Presencialmente (o ouvidor deverá anotar todos os relatos feitos por parte do cidadão, e ao final, o cidadão deverá assinar esse documento).· Telefone· Site da Prefeitura de São Jerônimo da Serra - Pr
2	RECEBER manifestação	Ouvidoria	Receber demanda, verificando as notificações recebidas através do e-mail da Ouvidoria.



Gestão 2021/24

PREFEITURA MUNICIPAL
SÃO JERÔNIMO DA SERRA - PR

3	REALIZAR análise preliminar	Ouvidoria	<p>Realizar análise técnica preliminar sobre preenchimento integral das informações, lançamento de dados, e escolha correta da opção "Demanda":</p> <p>I - refere-se à matéria de competência da instituição da qual a Ouvidoria faz parte;</p> <p>II - Está redigido com suficiente clareza, de maneira inteligível;</p> <p>III - Contém informações sobre:</p> <p>a) o fato;</p> <p>b) a autoria do fato;</p> <p>c) as circunstâncias;</p> <p>d) os valores envolvidos;</p> <p>IV - Se for denúncia sobre conduta, esta deve se referir a servidor público.</p> <p>V - Nesse momento, identifica-se o nível da demanda: Elogio; Denúncia; Solicitações; Reclamação; e Sugestão.</p>
4	TRATAR manifestação do cidadão	Ouvidoria	Subprocesso para tratar manifestação do cidadão.



Gestão 2021/24

PREFEITURA MUNICIPAL
SÃO JERÔNIMO DA SERRA - PR

5	INFORMAR cidadão	Ouvidoria	Informar cidadão sobre a necessidade de envio da demanda ao órgão competente, sendo de opção do cidadão identificar-se ou não.
6	ENCAMINHAR ao órgão	Ouvidoria	Encaminhar ao órgão a demanda recebida.
7	SOLICITAR complementação	Ouvidoria	Solicitar complementação de dados necessária.
8	ARQUIVAR comunicação de irregularidade	Ouvidoria	Arquivar a comunicação de irregularidade, em virtude da falta de informações.
9	RECEBER complementação	Ouvidoria	Verificar se houve a complementação solicitada anteriormente, e recebe-la.
10	ARQUIVAR demanda	Ouvidoria	Arquivar demandas que se enquadrarem no disposto: I - Estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Executivo II - Não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou III - Seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; não agir de modo temerário; ou prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos. IV - Nos casos de arquivamento por não envio da complementação: O usuário poderá reabrir o processo através do envio da complementação. V - Caso a demanda possua os indícios mínimos de autoria e materialidade, mesmo sem a



Gestão 2021/24

PREFEITURA MUNICIPAL
SÃO JERÔNIMO DA SERRA - PR

			complementação solicitada, o(a) ouvidor(a) deverá identificar o objeto da denúncia e fazer o encaminhamento para a unidade competente.
11	RECEBER comunicado de arquivamento	Cidadão	Receber notificação do arquivamento de demanda
12	ENVIAR complementação	Cidadão	Enviar complementação solicitada para que o processo possa ter seu encaminhamento
13	IDENTIFICAR objeto da demanda	Ouvidoria	Identificar objeto da demanda
14	ENCAMINHAR para apuração	Ouvidoria	Encaminhar a demanda para apuração. As unidades terão 15 dias, prorrogável por mais 15, para enviar resposta final da apuração ou o encaminhamento dado às demandas para que a Ouvidoria possa dar ciência ao cidadão.
15	RECEBER resultado do encaminhamento	Ouvidoria	Receber resultado do encaminhamento de pré-requisitos da análise da demanda, em até 7 dias, sendo prorrogável por igual período.
16	COMUNICAR Encaminhamento	Ouvidoria	Comunicar o encaminhamento recebido ao cidadão.
17	RECEBER resultado da apuração	Ouvidoria	Receber desfecho da apuração por parte da Secretaria e/ou Departamento competente, em até 30 dias, sendo prorrogável por igual período.
18	COMUNICAR usuário	Ouvidoria	Comunicar usuário sobre o resultado ou encaminhamento da apuração da demanda feita.
19	FINALIZAR a demanda	Ouvidoria	Demanda tratada: o ouvidor finaliza o processo da demanda.