



# PREFEITURA MUNICIPAL DE VERÊ

## ESTADO DO PARANÁ

Fone: (46) 3535-8000 – E: pelo site – [www.verre.pr.gov.br](http://www.verre.pr.gov.br)

RUA PIONEIRO ANTONIO FABIANE, Nº316, CENTRO, CEP 85585-000 –  
VERÊ - PARANA

**LEI Nº 786/2026**  
**DATA 11/03/2026**

Súmula: Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município de Verê, Estado do Paraná, e dá outras providências.

A CÂMARA MUNICIPAL DE VERÊ, ESTADO DO PARANÁ APROVOU, E EU, **PAULO ROBERTO WEISSHEIMER**, SANCIONO A SEGUINTE LEI.

### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º** Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Verê, vinculada a Unidade de Controle Interno do Município com a finalidade de exercer as competências definidas nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018 e da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Parágrafo único. No exercício de suas competências, a Ouvidoria observará os seguintes princípios e diretrizes:

- I - Autonomia no exercício de suas atribuições;
- II - Foco na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, dos titulares de dados pessoais e dos denunciantes;
- III - Ação proativa para o aprimoramento da transparência; e
- IV - Máxima presteza e eficiência no atendimento aos cidadãos.

**Art. 2º** Compete à Ouvidoria:

- I - Receber e dar tratamento, nos seguintes termos regulamentares:
  - a) Às manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
  - b) Aos relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018; e
  - c) Às petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público, referidos no art. 18 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE VERÊ

ESTADO DO PARANÁ

Fone: (46) 3535-8000 – E: pelo site – [www.verre.pr.gov.br](http://www.verre.pr.gov.br)

RUA PIONEIRO ANTONIO FABIANE, N°316, CENTRO, CEP 85585-000 –  
VERÊ - PARANA

II - Adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III - Formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

IV - Coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos prestados pelo município;

V - Analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI - Zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços do Município;

VII - Adotar meios de solução pacífica de conflitos entre usuários dos serviços públicos e o Município, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

VIII - Realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

IX - Realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministério Público e Defensoria Pública;

X - Realizar a articulação com as demais unidades do município para a adequada execução de suas competências;

XI - Exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

XII - Produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, contendo o número de manifestações recebidas, a natureza das manifestações, os órgãos mais demandados, as providências adotadas e sugestões para a melhoria dos serviços públicos.

XIII - Elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo Prefeito Municipal.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE VERÊ

ESTADO DO PARANÁ

Fone: (46) 3535-8000 – E: pelo site – [www.vere.pr.gov.br](http://www.vere.pr.gov.br)

RUA PIONEIRO ANTONIO FABIANE, Nº316, CENTRO, CEP 85585-000 –  
VERÊ - PARANA

XIV - Coordenar as atividades de Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), de que trata o inciso I do art. 9º da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 1º Incluem-se na alínea "a" do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio município.

§ 2º O disposto no inciso VII deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

## CAPÍTULO II DA ORGANIZAÇÃO E DA ESTRUTURA

**Art. 3º** A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

I - Espaço físico para atendimento presencial que permita discrição e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

II - Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2.º desta lei, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

- a) acesso via internet;
- b) geração automática de protocolo;
- c) meios para acompanhamento do andamento da demanda;
- d) controles e registros de acesso; e
- e) meios informatizados que permitam a pseudonimização ou anonimização das demandas recebidas.

III - Número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço de Ouvidoria.

§ 1º Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial do município de Verê, em local de fácil acesso.

§ 2º A ouvidoria contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE VERÊ

ESTADO DO PARANÁ

Fone: (46) 3535-8000 – E: pelo site – [www.vere.pr.gov.br](http://www.vere.pr.gov.br)

RUA PIONEIRO ANTONIO FABIANE, N°316, CENTRO, CEP 85585-000 –  
VERÊ - PARANA

§ 3º Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados. Os órgãos e entidades da Administração Municipal deverão prestar as informações solicitadas pela Ouvidoria, dentro dos prazos estabelecidos, garantindo a efetividade do atendimento ao usuário.

**Art. 4º** As funções de Ouvidoria serão realizadas pelos servidores lotados na Unidade de Controle Interno do Município de Verê, sendo o Coordenador de Controle Interno, o responsável pelo acolhimento inicial das manifestações.

**Art. 5º** Toda manifestação recebida pela Ouvidoria Geral do Município que trate de assuntos relativos à Saúde Pública será encaminhada à Ouvidoria do SUS e da Secretaria Municipal de Saúde, sendo tratada pela mesma e encerrada na Ouvidoria Geral do Município.

**Art. 6º** Os assuntos referentes ao Poder Legislativo Municipal, serão encaminhadas a Comissão de Controle Interno da Câmara Municipal para as devidas providências com o auxílio do Coordenador de Controle Interno.

## CAPÍTULO III DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

**Art. 7º** O Prefeito Municipal editará ato regulamentar a este Lei em até 60 dias contados a partir da data da sua publicação, estabelecendo regras para o funcionamento da Ouvidoria.

**Art. 8º** Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Gabinete do Executivo Municipal de Verê, aos onze dias do mês de março do ano de dois mil e vinte e seis.

  
**PAULO ROBERTO WEISSHEIMER,**  
Prefeito Municipal.

## PREFEITURA MUNICIPAL DE VERÊ

### LEI Nº 786/2026

DATA 11/03/2026

Súmula: Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município de Verê, Estado do Paraná, e dá outras providências.

A CÂMARA MUNICIPAL DE VERÊ, ESTADO DO PARANÁ APROVOU, E EU, PAULO ROBERTO WEISSHEIMER, SANCIONO A SEGUINTE LEI.

#### CAPÍTULO I

##### DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Verê, vinculada a Unidade de Controle Interno do Município com a finalidade de exercer as competências definidas nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018 e da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Parágrafo único. No exercício de suas competências, a Ouvidoria observará os seguintes princípios e diretrizes:

I–Autonomia no exercício de suas atribuições;

II–Foco na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, dos titulares de dados pessoais e dos denunciantes;

III–Ação proativa para o aprimoramento da transparência; e

IV–Máxima prestação e eficiência no atendimento aos cidadãos.

Art. 2º Compete à Ouvidoria:

I–Receber e dar tratamento, nos seguintes termos regulamentares:

a) Às manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

b) Aos relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018; e

c) Às petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público, referidos no art. 18 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

II–Adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III–Formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

IV–Coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos prestados pelo município;

V–Analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI–Zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços do Município;

VII–Adotar meios de solução pacífica de conflitos entre usuários dos serviços públicos e o Município, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

VIII–Realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

IX–Realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministério Público e Defensoria Pública;

X–Realizar a articulação com as demais unidades do município para a adequada execução de suas competências;

XI–Exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

XII–Produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, contendo o número de manifestações recebidas, a natureza das manifestações, os órgãos mais demandados, as providências adotadas e sugestões para a melhoria dos serviços públicos.

XIII–Elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo Prefeito Municipal.

XIV–Coordenar as atividades de Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), de que trata o inciso I do art. 9º da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 1º Incluem-se na alínea “a” do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio município.

§ 2º O disposto no inciso VII deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

#### CAPÍTULO II

##### DA ORGANIZAÇÃO E DA ESTRUTURA

Art. 3º A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

I–Espaço físico para atendimento presencial que permita discricção e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

II–Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2º desta lei, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

a) acesso via internet;

b) geração automática de protocolo;

c) meios para acompanhamento do andamento da demanda;

d) controles e registros de acesso; e

e) meios informatizados que permitam a pseudonimização ou anonimização das demandas recebidas.

III–Número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço de Ouvidoria.

§ 1º Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial do município de Verê, em local de fácil acesso.

§ 2º A ouvidoria contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.

§ 3º Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados. Os órgãos e entidades da Administração Municipal deverão prestar as informações solicitadas pela Ouvidoria, dentro dos prazos estabelecidos, garantindo a efetividade do atendimento ao usuário.

Art. 4º As funções de Ouvidoria serão realizadas pelos servidores lotados na Unidade de Controle Interno do Município de Verê, sendo o Coordenador de Controle Interno, o responsável pelo acolhimento inicial das manifestações.

Art. 5º Toda manifestação recebida pela Ouvidoria Geral do Município que trate de assuntos relativos à Saúde Pública será encaminhada à Ouvidoria do SUS e da Secretaria Municipal de Saúde, sendo tratada pela mesma e encerrada na Ouvidoria Geral do Município.

Art. 6º Os assuntos referentes ao Poder Legislativo Municipal, serão encaminhadas a Comissão de Controle Interno da Câmara Municipal para as devidas providências com o auxílio do Coordenador de Controle Interno.

#### CAPÍTULO III

#### DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 7º O Prefeito Municipal editará ato regulamentar a este Lei em até 60 dias contados a partir da data da sua publicação, estabelecendo regras para o funcionamento da Ouvidoria.

Art. 8º Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Gabinete do Executivo Municipal de Verê, aos onze dias do mês de março do ano de dois mil e vinte e seis.

PAULO ROBERTO WEISSHEIMER,  
Prefeito Municipal.

Cod461800