

**ESTADO DO PARANÁ**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE PAULA FREITAS**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO**  
**INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 07/2025**

**INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 07/2025**

**SÚMULA:** Regulamenta o funcionamento da Ouvidoria/Canal de Comunicação do Município de Paula Freitas - PR, estabelece suas atribuições, responsabilidades, atividades operacionais, canais de atendimento, classificação das manifestações, prazos e fluxo de atendimento aos usuários dos serviços públicos, e dá outras providências.

O Prefeito Municipal no uso de suas atribuições legais,  
**Considerando** o disposto na Lei Federal nº 13.460/2017 e lei Municipal nº 14.93/2019, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos;

**Considerando** a necessidade de padronizar procedimentos relativos ao atendimento das manifestações dos cidadãos;

**Considerando** a importância de aperfeiçoar mecanismos de transparência, qualidade e controle social

**RESOLVE expedir a seguinte Instrução Normativa:**

**CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** Esta Instrução Normativa regulamenta a atuação da Ouvidoria ou Canal de Comunicação do Município de Paula Freitas - PR, estabelecendo atribuições, responsabilidades, meios de atendimento, categorias de classificação das manifestações, prazos e fluxo de atendimento aos usuários dos serviços públicos.

**Art. 2º** A Ouvidoria é instância de atendimento, controle social e comunicação entre o cidadão e a Administração Pública Municipal.

**CAPÍTULO II – DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA**

**Art. 3º** Compete à Ouvidoria/Canal de Comunicação:

- I – receber, registrar, analisar e classificar manifestações relativas aos serviços públicos municipais;
- II – encaminhar as manifestações aos setores competentes para adoção das medidas cabíveis;
- III – acompanhar a apuração das manifestações e solicitar informações adicionais quando necessário;
- IV – garantir resposta conclusiva ao usuário, dentro dos prazos estabelecidos nesta Instrução Normativa;
- V – promover a transparência e o controle social, nos termos da Lei 13.460/2017;
- VI – elaborar relatórios estatísticos e analíticos semestrais sobre as manifestações recebidas;
- VII – propor melhorias e ajustes nos serviços públicos com base nos dados coletados;
- VIII – zelar pela qualidade do atendimento, pelo sigilo da identidade do usuário, quando aplicável, e pela proteção de dados pessoais.

**CAPÍTULO III – DAS RESPONSABILIDADES ORGANIZACIONAIS**

**Art. 4º** A Ouvidoria ficará vinculada administrativamente à **Secretaria de Administração** que deverá garantir estrutura física, tecnológica e de pessoal para seu funcionamento.

**Art. 5º** A Ouvidoria será coordenada por Ouvidor(a) Municipal ou servidor designado, ao qual compete:

- I – Dirigir e supervisionar as atividades da Ouvidoria;

- II – orientar a equipe responsável pelo atendimento;
- III – articular-se com os setores da Administração para o atendimento das manifestações;
- IV – assegurar o cumprimento dos prazos regulamentares;
- V – emitir pareceres, notas técnicas e recomendações de melhoria.

#### **CAPÍTULO IV – DOS MEIOS DE ATENDIMENTO**

**Art. 6º** A Ouvidoria receberá manifestações pelos seguintes canais formais:

- I – **Telefone:** por ligação efetuada ao número oficial (42) 3562-1212;
  - II – **Presencial:** na sede da Ouvidoria, localizada em Avenida Agostinho Souza nº 646, em horário de expediente;
  - III – **Formulário eletrônico:** disponível no site oficial do Município e/ou Portal da Transparência;
  - IV – **E-mail institucional:** enviado ao endereço oficial [ouvidoria@paulafreitas.pr.gov.br](mailto:ouvidoria@paulafreitas.pr.gov.br).
- Parágrafo único. Outros canais poderão ser instituídos mediante ato complementar.

#### **CAPÍTULO V – DA CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES**

**Art. 7º** As manifestações deverão ser classificadas nas seguintes categorias:

- I – Reclamação;
- II – Denúncia;
- III – Sugestão;
- IV – Elogio;
- V – Solicitação;

§1º A previsão abrange expressamente:

**“A Ouvidoria poderá receber manifestações classificadas como denúncia, reclamação, sugestão, elogio, entre outras.”**

§2º A classificação deverá constar no registro oficial do atendimento.

#### **CAPÍTULO VI – DA AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

**Art. 8º** A Ouvidoria deverá promover mecanismos de avaliação do nível de satisfação dos usuários quanto ao atendimento prestado, por meio de:

- I – pesquisas de satisfação ao final do atendimento;
- II – avaliações periódicas da qualidade dos serviços da Ouvidoria;
- III – instrumentos de escuta ativa após o encerramento das manifestações;
- IV – indicadores que permitam mensurar eficiência, qualidade e agilidade.

§1º Fica instituído mecanismo de pesquisa de satisfação do cidadão ao final do atendimento.

§2º Os resultados deverão compor relatório anual de desempenho.

#### **CAPÍTULO VII – DOS PRAZOS DE RESPOSTA**

**Art. 9º** A Ouvidoria deverá assegurar resposta conclusiva ao usuário no prazo máximo de **30 (trinta) dias**, contados da data do registro da manifestação.

**Art. 10.** O prazo poderá ser prorrogado uma única vez por igual período, mediante justificativa formal da unidade responsável pela resposta.

#### **CAPÍTULO VIII – DO FLUXO DE ATENDIMENTO**

**Art. 11.** O fluxo de atendimento da Ouvidoria observará as seguintes etapas:

- I – **Recebimento** da manifestação, por meio presencial ou eletrônico;
- II – **Registro** em sistema próprio ou formulário interno, com geração de número de protocolo;
- III – **Triagem e classificação** conforme categorias previstas nesta Norma;
- IV – **Encaminhamento** ao setor competente para análise e adoção de providências;

V – **Acompanhamento** pela Ouvidoria junto à unidade responsável;

VI – **Recebimento da resposta** e análise de completude, clareza e objetividade;

VII – **Resposta ao cidadão** pelo canal informado;

VIII – **Registro da conclusão** e arquivamento no sistema;

IX – inclusão dos dados em **relatórios estatísticos e gerenciais**.

**Art. 12.** São responsáveis por cada etapa:

I – atendimento, registro, triagem e encaminhamento: servidores da Ouvidoria;

II – análise e providências: unidade/setor competente;

III – validação e envio da resposta: Ouvidoria;

IV – consolidação de dados e relatórios: Ouvidor(a) Municipal.

## **CAPÍTULO IX – DOS RELATÓRIOS E TRANSPARÊNCIA**

**Art. 13.** A Ouvidoria elaborará:

I – Relatório semestral de acompanhamento interno;

II – relatório semestral contendo a classificação e tratamento dos atendimentos.

**Art. 14.** O relatório anual deverá ser publicado no site oficial do Município e/ou no Portal da Transparência.

## **CAPÍTULO X – DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 15.** Os casos omissos serão resolvidos pela chefia da unidade à qual a Ouvidoria está vinculada.

**Art. 16.** Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

**Paula Freitas**, 25 de novembro de 2025.

**SEBASTIÃO ALGACIR DALPRA**

Prefeito Municipal

**Publicado por:**

Hemerson Jose Kmita

**Código Identificador:**9D0B70A7

---

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Paraná no dia 26/11/2025. Edição 3414

A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita

informando o código identificador no site:

<https://www.diariomunicipal.com.br/amp/>