

ESTADO DO PARANÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE PAULA FREITAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 08/2025

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 08/2025

SÚMULA: Dispõe sobre a disponibilização, no site oficial do Município e no Portal da Transparência, de instruções e informações atualizadas acerca das formas de manifestação dos usuários de serviços públicos.

O Prefeito municipal, Sebastião Algacir Dalpra, no uso de suas atribuições legais,

considerando o dever de transparência pública, a necessidade de assegurar o direito de manifestação dos usuários dos serviços públicos e a obrigatoriedade de disponibilização de canais acessíveis de atendimento ao cidadão,

RESOLVE:

Art. 1º

Fica determinado que o Município deverá disponibilizar, em seu **site oficial** e/ou no **Portal da Transparência**, instruções claras, acessíveis e atualizadas sobre as formas pelas quais os usuários dos serviços públicos podem apresentar manifestações, tais como:

- I – reclamações;
- II – denúncias;
- III – sugestões;
- IV – elogios;
- V – solicitações;
- VI – demais manifestações relacionadas aos serviços públicos municipais.

Art. 2º

As instruções e informações disponibilizadas deverão contemplar, no mínimo, os seguintes meios de atendimento:

I – Atendimento Eletrônico

- a) Formulário eletrônico no site oficial;
- b) Sistema de ouvidoria eletrônica — como o fala.BR, quando adotado pelo Município;
- c) Endereço de e-mail institucional destinado ao recebimento de manifestações;
- d) Orientações claras sobre o uso dos canais eletrônicos e prazos de resposta.

II – Atendimento Telefônico

- a) Disponibilização de número telefônico válido para atendimento ao cidadão;
- b) Informações sobre horário de atendimento;
- c) Indicação do setor responsável pelo recebimento das manifestações.

III – Atendimento Presencial

- a) Endereço físico onde as manifestações poderão ser registradas presencialmente;
- b) Identificação do órgão ou setor responsável (ex.: Ouvidoria Municipal);
- c) Horário de funcionamento;
- d) Orientações sobre o fluxo de atendimento presencial.

Art. 3º

As informações previstas nesta Instrução Normativa deverão ser apresentadas em local de fácil acesso e visualização no site oficial do Município e/ou no Portal da Transparência, devendo ser atualizadas sempre que houver alteração nos canais de atendimento.

Art. 4º

Caberá à Ouvidoria Municipal, ou órgão equivalente, acompanhar e garantir o cumprimento das disposições desta Instrução Normativa,

bem como solicitar a atualização dos conteúdos sempre que necessário.

Art. 5º

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:9FF92553

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/>