



ESTADO DO PARANÁ

**Município de Três Barras do Paraná**

CAPITAL DO FEIJÃO

## INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 001/2025

**Dispõe sobre o fluxo de atendimento às manifestações de cidadãos recebidas pelo Canal de Comunicação e/ou Ouvidoria Municipal, em meio presencial e eletrônico, desde o recebimento até a entrega da informação e encerramento da demanda, e dá outras providências.**

### CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º-** Esta Instrução Normativa estabelece o fluxo, as etapas, as responsabilidades e os procedimentos para o atendimento das manifestações apresentadas pelos cidadãos à Ouvidoria Municipal, por meio presencial, eletrônico, telefônico ou correspondência, garantindo transparência, eficiência e retorno adequado ao usuário dos serviços públicos.

**Art. 2º-** Para fins desta Instrução Normativa, consideram-se manifestações:

- I – Reclamações;
- II – Denúncias;
- III – Solicitações;
- IV – Sugestões;
- V – Elogios;
- VI – Pedidos de informação;
- VII – Outras comunicações dirigidas ao Poder Público Municipal.

**Art. 3º-** A Ouvidoria Municipal regulamentada pelo Decreto 5538/2023 é o canal oficial de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, atuando como recebedora, mediadora e articuladora das respostas encaminhadas pelos órgãos e unidades municipais.

### CAPÍTULO II – DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

**Art. 4º-** As manifestações poderão ser recebidas pelos seguintes meios:

- I – Atendimento presencial: balcão de atendimento da Ouvidoria ou setor designado;
- II – Atendimento eletrônico:
  - a) formulário online;
  - b) e-mail institucional;
  - c) plataforma/sistema próprio de Ouvidoria;
- II – Telefone;
- IV – Correspondência física.

**§1º-** As manifestações recebidas por canais diferentes do eletrônico deverão ser registradas manualmente no sistema pela equipe da Ouvidoria.



ESTADO DO PARANÁ

**Município de Três Barras do Paraná**

CAPITAL DO FEIJÃO

**§2º-** Todos os protocolos devem obedecer ao fluxo descrito nesta Instrução Normativa.

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

#### **Etapa 1 – Recebimento da Manifestação**

**Responsável:** Ouvidor (a) Municipal ou servidor designado.

**Art. 5º-** Ao receber a manifestação, a Ouvidoria deverá:

- I – Registrar no sistema de Ouvidoria (manual ou automatizado) todas as informações relevantes;
- II – Fornecer protocolo ao cidadão;
- III – Realizar leitura e análise inicial do conteúdo;
- IV – Classificar a natureza da manifestação (reclamação, denúncia, etc.).

#### **Etapa 2 – Triagem e Encaminhamento**

**Responsável:** Ouvidor (a).

**Art. 6º-** Após a análise inicial, a Ouvidoria deverá:

- I – Identificar o órgão ou secretaria competente;
- II – Elaborar memorando ou despacho formal;
- III – Encaminhar a manifestação ao (à) Secretário (a) responsável pela área envolvida.

#### **Etapa 3 – Comunicação aos Servidores e Prestação de Informações Internas**

**Responsável:** Secretário (a) da pasta envolvida.

**Art. 7º-** Compete ao Secretário (a):

- I – Informar e notificar os servidores direta ou indiretamente envolvidos na manifestação;
- II – Solicitar manifestação formal dos servidores, devidamente assinada;
- III – Garantir que os relatos sejam encaminhados conforme prazo estabelecido pela administração.

#### **Etapa 4 – Análise Técnica e Elaboração de Resposta pela Secretaria**

**Responsável:** Secretário (a) e equipe técnica da pasta.

**Art. 8º-** Com base nos relatos, deverá a Secretaria:

- I – Avaliar os fatos relatados;
- II – Verificar eventuais inconsistências ou necessidade de diligências;
- III – Elaborar relatório conclusivo contendo:
  - a) fatos apurados;

Q



ESTADO DO PARANÁ

# Município de Três Barras do Paraná

CAPITAL DO FEIJÃO

- b) justificativas, quando aplicáveis;
- c) providências adotadas ou a adotar;
- d) parecer final;

IV – Assinar o relatório conclusivo e preparar a documentação para envio.

## **Etapas 5 – Retorno da Secretaria à Ouvidoria**

**Responsável:** Secretaria demandada.

**Art. 9º-** Deverão ser encaminhados à Ouvidoria:

- I – Relatos escritos e assinados pelos servidores;
- II – Relatório conclusivo e parecer final da Secretaria.

## **Etapas 6 – Resposta ao Cidadão e Encerramento**

**Responsável:** Ouvidor (a).

**Art. 10-** Recebida a resposta da Secretaria, a Ouvidoria deverá:

- I – Analisar a completude e adequação das informações;
- II – Solicitar complementações, caso necessário;
- III – Alimentar a plataforma de Ouvidoria com a resposta;
- IV – Encerrar a manifestação;
- V – Disponibilizar ao cidadão a resposta final, por meio:
  - a) do sistema eletrônico;
  - b) e-mail;
  - c) telefone;
  - d) atendimento presencial, quando solicitado.

## **CAPÍTULO IV – DIAGRAMA/FLUXOGRAMA DO PROCESSO (DESCRIÇÃO TEXTUAL)**

1. Recebimento da manifestação
2. Presencial ou eletrônico Registro no sistema, Emissão de protocolo  
**Triagem pela Ouvidoria**

Análise inicial Classificação Encaminhamento à Secretaria competente

3. Ação da Secretaria
4. Notificação aos servidores, Coleta de relatos, Análise interna, Elaboração de relatório final, Envio à Ouvidoria
5. Ação final da Ouvidoria
6. Verificação do retorno, Solicitação de ajustes (se necessário), Resposta ao cidadão, Registro e encerramento

## **CAPÍTULO V – PRAZOS**

**Art. 11-** Os prazos para tratamento das manifestações seguirão normas próprias, podendo ser definidos por Lei Municipal, Decreto ou regulamentação interna específica.



ESTADO DO PARANÁ

# Município de Três Barras do Paraná

CAPITAL DO FEIJÃO

**§1º**- Na ausência de norma específica, recomenda-se prazo inicial de até 20 dias, prorrogáveis por igual período mediante justificativa.

## CAPÍTULO VI – RESPONSABILIDADES E DEVERES

**Art. 12-** São deveres da Ouvidoria Municipal:

- I – Garantir acolhimento adequado ao cidadão;
- II – Manter sigilo de informações sensíveis;
- III – Zelar pelo cumprimento dos prazos;
- IV – Manter atualizada a plataforma de registro;
- V – Assegurar retorno adequado ao manifestante.

**Art. 13-** São deveres das Secretarias Municipais:

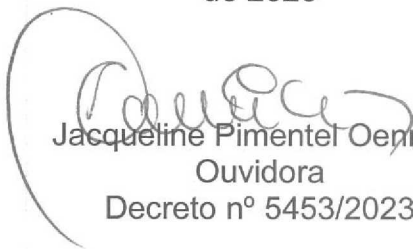
- I – Responder tempestivamente às solicitações da Ouvidoria;
- II – Providenciar informações completas e verdadeiras;
- III – Adotar medidas corretivas quando cabíveis;
- IV – Colaborar para a melhoria dos serviços públicos.

## CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 14-** Os casos omissos serão resolvidos pela Ouvidoria Municipal, observadas as normas superiores.

**Art. 15** Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Edifício da Prefeitura Municipal de Três Barras do Paraná, em 24 de novembro de 2025

  
Jacqueline Pimentel Oerping  
Ouvidora  
Decreto nº 5453/2023

PUBLICADO EM:

26/11/2025  
Jornal AMP  
Página 718  
Edição 3414  
Karine  
Ass. Responsável