



INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 09, DE 11 DE NOVEMBRO DE 2025.

Dispõe sobre o fluxo e os procedimentos de atendimento do Canal de Comunicação e Ouvidoria Municipal, no âmbito da Administração Pública do Município de Candói, e dá outras providências.

Versão: 01.

Ato de aprovação: - Decreto Municipal nº 131/2025

Unidade Responsável: Sistema de Compliance (Controle Interno)

CAPÍTULO I DA FINALIDADE

Art. 1º Esta Instrução Normativa tem por finalidade estabelecer o fluxo, os procedimentos e as responsabilidades referentes ao atendimento das manifestações encaminhadas à Ouvidoria Municipal de Candói, seja pela via presencial ou eletrônica, visando garantir o tratamento adequado, célere e transparente das demandas dos cidadãos.

CAPÍTULO II DA ABRANGÊNCIA

Art. 2º As disposições desta Instrução Normativa aplicam-se a todos os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal direta e indireta de Candói que recebam, por meio da Ouvidoria Municipal, manifestações, reclamações, sugestões, solicitações, denúncias ou elogios apresentados pelos cidadãos.

CAPÍTULO III DOS CONCEITOS

Art. 3º. Para fins desta Instrução Normativa, considera-se:

www.candoi.pr.gov.br

CNPJ: 95.684.478/0001-94 - CANDÓI - PARANÁ

Av. XV de Novembro, 1761 - Bairro Cacique Candói - CEP 85.140-000 - Cx. Postal 041

Fone: (42) 3638-8000 - E-mail: prefeitura@candoi.pr.gov.br



a. **Ouvidoria Municipal:** unidade administrativa responsável pelo recebimento, registro, análise, encaminhamento e resposta das manifestações apresentadas pelos cidadãos;

b. **Manifestação:** toda comunicação do cidadão dirigida à Ouvidoria Municipal, podendo ser:

- reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;
- denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
- solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da Administração;

c. **Canal de Comunicação:** meios de contato disponibilizados pelo Município, compreendendo atendimento presencial, eletrônico (portal oficial, e-mail, aplicativo ou plataforma digital), telefônico ou correspondência;

d. **Sistema de Ouvidoria:** ferramenta eletrônica utilizada para o registro, controle e acompanhamento das manifestações;

e. **Manifestante:** pessoa física ou jurídica que encaminha manifestação à Ouvidoria Municipal.

f. **certificação de identidade:** procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido;

g. **decisão administrativa final:** ato administrativo mediante o qual o órgão ou a entidade pública manifesta-se acerca da procedência ou improcedência do pedido, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento; e

www.candoi.pr.gov.br

CNPJ: 95.684.478/0001-94 - CANDÓI - PARANÁ

Av. XV de Novembro, 1761 - Bairro Cacique Candói - CEP 85.140-000 - Cx. Postal 041

Fone: (42) 3638-8000 - E-mail: prefeitura@candoi.pr.gov.br



h. **linguagem cidadã:** linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

CAPÍTULO IV DA BASE LEGAL

Art. 4º Esta Instrução Normativa tem como base legal Constituição Federal de 1988; Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos); Decreto Federal nº 9.492, de 5 de setembro de 2018; Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação); Lei Municipal nº 1.631/2021 que dispõe sobre a Estrutura Administrativa do Poder Executivo Municipal, Lei Municipal nº 1.242/2014 – Lei do Sistema de Controle Interno do Município de Candói (PR) e a Instrução Normativa SCI nº 01/2023 (Norma das Normas).

CAPÍTULO V DAS RESPONSABILIDADES

Art. 5º São responsáveis pela execução dos procedimentos definidos nesta Instrução Normativa:

I. **Ouvidoria Municipal:** pela coordenação geral do processo de atendimento, recepção, registro, triagem, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações;

II. **Unidades Setoriais da Administração:** pela adoção das providências necessárias e pela elaboração das respostas técnicas às manifestações encaminhadas pela Ouvidoria;

III. **Chefia da Ouvidoria:** pela supervisão técnica e operacional dos atendimentos, consolidação de relatórios e articulação com as demais secretarias;

www.candoi.pr.gov.br

CNPJ: 95.684.478/0001-94 - CANDÓI - PARANÁ
Av. XV de Novembro, 1761 - Bairro Cacique Candói - CEP 85.140-000 - Cx. Postal 041
Fone: (42) 3638-8000 - E-mail: prefeitura@candoi.pr.gov.br



IV. **Servidores Designados:** pelo atendimento inicial e registro das manifestações, bem como pela manutenção da integridade dos dados no Sistema de Ouvidoria.

CAPÍTULO VI DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Art. 4º Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Instrução Normativa.

Art. 5º São gratuitos os procedimentos de que trata esta Instrução Normativa, vedada a cobrança de quaisquer importâncias do usuário.

Art. 6º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

Art. 7º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 8º As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidoria, disponibilizado pelo Município de Candói.

- I. As unidades de ouvidoria deverão buscar meios para que o acesso ao sistema a que se refere o caput esteja disponível na página principal dos portais e sites a que estejam vinculadas na rede mundial de computadores.
- II. Sempre que a manifestação for recebida em meio físico, a unidade de ouvidoria deverá promover a sua digitalização e a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput deste artigo.
- III. A unidade que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência, deverá encaminhá-la à unidade de ouvidoria responsável pelas providências requeridas.

Art. 9 As unidades de ouvidoria deverão responder às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

www.candoi.pr.gov.br

CNPJ: 95.684.478/0001-94 - CANDÓI - PARANÁ
Av. XV de Novembro, 1761 - Bairro Cacique Candói - CEP 85.140-000 - Cx. Postal 041
Fone: (42) 3638-8000 - E-mail: prefeitura@candoi.pr.gov.br



Art. 10 As unidades de ouvidoria deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de **trinta dias** contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

- I. Recebida a manifestação, as unidades de ouvidoria deverão proceder à análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.
- II. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades de ouvidoria deverão solicitar ao usuário complementação de informações, que deverá ser atendido no prazo de trinta dias contados da data do seu recebimento.
- III. Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou informações apresentadas.
- IV. O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no caput deste artigo, que será retomado a partir da resposta do usuário.
- V. A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no item II deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva
- VI. As unidades de ouvidoria poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017.
- VII. A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o 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.

Art. 11. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, e à sua chefia imediata.

www.candoi.pr.gov.br



Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

Art. 12. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 13. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

Art. 14. A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

- I. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.
- II. A denúncia poderá ser encerrada quando:
 - estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Executivo federal; ou
 - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

CAPÍTULO VII DOS PROCEDIMENTOS

Art. 15. O fluxo de atendimento das manifestações de competência da Ouvidoria Municipal, seguirá as seguintes etapas:

- a. Recebimento da Manifestação
 - **Responsável:** Servidor da Ouvidoria Municipal.
 - **Descrição:** O cidadão apresenta sua manifestação presencialmente, por meio eletrônico (sítio, e-mail, aplicativo), por telefone ou correspondência.

www.candoi.pr.gov.br

CNPJ: 95.684.478/0001-94 - CANDÓI - PARANÁ

Av. XV de Novembro, 1761 - Bairro Cacique Candói - CEP 85.140-000 - Cx. Postal 041

Fone: (42) 3638-8000 - E-mail: prefeitura@candoi.pr.gov.br



b. Registro no Sistema

- **Responsável:** Servidor da Ouvidoria Municipal.
- **Descrição:** Todas as manifestações são registradas no Sistema de Ouvidoria, com número de protocolo, data, tipo de manifestação e dados do manifestante (quando identificados).

c. Triagem ou Classificação

- **Responsável:** Ouvidor(a) Municipal.
- **Descrição:** A manifestação é analisada e classificada quanto à natureza (reclamação, sugestão, solicitação, denúncia ou elogio) e quanto à secretaria ou unidade competente.

d. Encaminhamento ao Setor Competente

- **Responsável:** Ouvidoria Municipal.
- **Descrição:** Após a triagem, a manifestação é encaminhada eletronicamente ao setor responsável pelo assunto, com fixação de prazo para resposta (até 20 dias contados do recebimento do pedido no setor, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período).

e. Elaboração da Resposta Técnica

- **Responsável:** Setor/Unidade Técnica destinatária.
- **Descrição:** O setor analisa a demanda, adota as providências cabíveis e elabora resposta fundamentada, devolvendo-a à Ouvidoria no prazo estipulado.

f. Retorno ao Cidadão

- **Responsável:** Ouvidoria Municipal.
- **Descrição:** A Ouvidoria verifica a adequação da resposta recebida e realiza o retorno ao cidadão, por meio do mesmo canal utilizado para o envio da manifestação (prazo de **trinta dias** contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa)

g. Registro e Encerramento

- **Responsável:** Servidor da Ouvidoria Municipal.

www.candoi.pr.gov.br

CNPJ: 95.684.478/0001-94 - CANDÓI - PARANÁ
Av. XV de Novembro, 1761 - Bairro Cacique Candói - CEP 85.140-000 - Cx. Postal 041
Fone: (42) 3638-8000 - E-mail: prefeitura@candoi.pr.gov.br



- **Descrição:** A resposta final é registrada no Sistema de Ouvidoria, encerrando o processo e gerando relatórios de gestão e transparência.

MAPA DE FLUXO DO PROCESSO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA



www.candoi.pr.gov.br



Art. 16. Todas as manifestações e pedidos de acesso à informação recebidas pela Ouvidoria, independentemente do canal utilizado, receberão tratamento criterioso, devendo ser analisadas e respondidas pela própria Ouvidoria ou encaminhadas ao Gabinete, quando necessário, para a devida instrução.

I. O prazo para resposta ao demandante das manifestações de Ouvidoria é de 30 (trinta) dias, contados da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa;

II. O Protocolo da Prefeitura que receber diretamente, por qualquer meio, manifestação escrita ou pedido de acesso à informação deverá protocolar e encaminhá-la à Ouvidoria no prazo de **02 (dois) dias úteis**, que imediatamente efetuará o registro no Sistema, dando continuidade ao tratamento da demanda.

III. Nos casos em que as manifestações necessitarem de uma auditoria, o Ouvidor deverá encaminhar a demanda a conhecimento do Controle Interno Municipal que analisará, e, se for o caso, será realizada a abertura de auditoria especial a fim de apurar possíveis irregularidades.

CAPÍTULO VIII DA REVOGAÇÃO

Art. 17. Dos Procedimentos para revogar a Instrução Normativa:

I. Caso haja direito fundamentado na legislação pátria e interesse da Unidade de Controle Interno e/ou da Unidade Administrativa em revogar a Instrução Normativa, deve-se proceder da seguinte forma:

a) protocolar a solicitação devidamente justificada na Unidade Central de Controle Interno que, após análise, remeterá à Assessoria Jurídica para análise e emissão de parecer;

b) enviar ao Chefe do Poder Executivo ou para quem for delegado para rubrica e assinatura.

www.candoi.pr.gov.br

CNPJ: 95.684.478/0001-94 - CANDÓI - PARANÁ

Av. XV de Novembro, 1761 - Bairro Cacique Candói - CEP 85.140-000 - Cx. Postal 041

Fone: (42) 3638-8000 - E-mail: prefeitura@candoi.pr.gov.br



CAPÍTULO IX DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 18. Todas as manifestações enviadas a Ouvidoria Municipal, serão convertidas em processo eletrônico da prefeitura municipal, cujo andamento poderá ser acompanhado pelo manifestante em tempo real.

Art. 19. O Fluxo estabelecido nesta norma será revisado periodicamente e em caso de inconsistência será reformulado pela equipe de Ouvidoria e disponibilizado no portal da transparência municipal.

Art. 20. Esta instrução entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições contrárias.

Candói, 11 de novembro de 2025.

VALDEMIR GONÇALVES DA CRUZ
Controlador Interno

INDIANARA SIMEONI VASSELECHEN
Ouvidora

www.candoi.pr.gov.br

CNPJ: 95.684.478/0001-94 - CANDÓI - PARANÁ
Av. XV de Novembro, 1761 - Bairro Cacique Candói - CEP 85.140-000 - Cx. Postal 041
Fone: (42) 3638-8000 - E-mail: prefeitura@candoi.pr.gov.br