



MUNICÍPIO DE CANTAGALO - PR

Rua Cinderela, 379 - Planalto - CEP: 85.160-000 - Cantagalo - PR
CNPJ: 78.279.981/0001-45

Cantagalo - PR, 14 de novembro de 2025.

Instituição Normativa N° 003/2025

Estabelece normas e diretrizes para o funcionamento da Ouvidoria Municipal no âmbito da Administração Pública de Cantagalo – PR, disciplinando os procedimentos de recebimento, classificação, encaminhamento, resposta e encerramento das manifestações, nos termos da Lei Orgânica Municipal e da legislação federal aplicável.

Controle Interno



MUNICÍPIO DE CANTAGALO - PR

Rua Cinderela, 379 - Planalto - CEP: 85.160-000 - Cantagalo - PR
CNPJ: 78.279.981/0001-45

Norma de Procedimento 003/2025

1. IDENTIFICAÇÃO

Assunto:	Regulamentação dos Procedimentos da Ouvidoria Municipal
Emitente:	Unidade de Controle Interno do Município de Cantagalo – PR
Sistema:	Sistema de Ouvidoria

2. CONTEÚDO

I - Finalidade (objetivo)

A presente Instrução Normativa tem por objetivo regulamentar o funcionamento da Ouvidoria Municipal de Cantagalo, definindo os procedimentos de registro, classificação, encaminhamento, resposta e encerramento das manifestações recebidas pela Administração Pública Municipal, conforme o disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), na Constituição Federal de 1988, e demais normas correlatas aplicáveis à matéria.

Busca-se, com isso, garantir:

- A padronização dos procedimentos de recebimento, classificação, encaminhamento e resposta das manifestações;
- A segurança jurídica na tramitação das demandas;
- O respeito aos prazos legais definidos na legislação vigente;
- A melhoria contínua dos serviços públicos municipais, por meio da escuta qualificada e do retorno institucional ao manifestante;
- O fortalecimento da governança pública, do controle social e da responsabilização administrativa.

II - Fundamentação Legal

1. Constituição Federal de 1988, art. 37, §3º



MUNICÍPIO DE CANTAGALO - PR

Rua Cinderela, 379 - Planalto - CEP: 85.160-000 - Cantagalo - PR

CNPJ: 78.279.981/0001-45

2. Lei Federal nº 13.460/2017 (Lei de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos)
3. Decreto Federal nº 9.094/2017
4. Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)
5. Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992, atualizada pela Lei nº 14.230/2021)
6. Lei Orgânica Municipal nº 001/1991
7. Lei Municipal nº 1.237/2023 (Dispõe sobre a criação da ouvidoria)

III - Conceitos Básicos

- 1. Ouvidoria** - É um canal institucional de comunicação entre a população (ou os servidores) e a Administração Pública, voltado à escuta, registro, análise e encaminhamento de manifestações relativas à prestação dos serviços públicos ou à conduta de agentes públicos. Sua finalidade é contribuir para a melhoria da gestão pública, promover a participação cidadã e assegurar o direito de resposta às manifestações, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017.
- 2. Manifestação** - Manifestação é toda comunicação dirigida à Administração Pública que expressa opinião, insatisfação, proposta, denúncia, solicitação ou elogio sobre um serviço público, servidor ou política pública. A manifestação pode ser apresentada por qualquer pessoa, física ou jurídica, com ou sem identificação.
- 3. Modalidades de Ouvidoria** - As manifestações podem ser classificadas nas seguintes modalidades, conforme art. 9º da Lei nº 13.460/2017:
 - a. **Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta para o aprimoramento dos serviços públicos.
 - b. **Elogio:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação por serviço prestado ou atendimento recebido.
 - c. **Solicitação:** Pedido de adoção de providência relacionada à prestação de um serviço público.
 - d. **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa à prestação do serviço ou à conduta de agentes públicos.
 - e. **Denúncia:** Comunicação de prática de ato irregular, ilegal ou contrário aos princípios da Administração, que possa implicar responsabilização de agentes públicos ou privados.
- 4. Responsabilidade da Administração** - A Administração Pública tem o dever legal de:
 - a. Receber e analisar as manifestações;



MUNICÍPIO DE CANTAGALO - PR

Rua Cinderela, 379 - Planalto - CEP: 85.160-000 - Cantagalo - PR
CNPJ: 78.279.981/0001-45

- b. Encaminhá-las aos responsáveis internos;
- c. Responder ao manifestante com clareza, objetividade e dentro do prazo legal;
- d. Corrigir falhas ou propor melhorias quando for o caso.

5. Prazos para Resposta

- De acordo com a Lei Federal nº 13.460/2017, os prazos para resposta às manifestações são:

- a. **Confirmação do recebimento:** até 3 (três) dias úteis após o registro da manifestação.
- b. **Resposta conclusiva:** até 30 (trinta) dias corridos, prorrogáveis uma única vez por igual período, mediante justificativa expressa.
 - A prorrogação deve ser **formalmente registrada e justificada**, e o manifestante deve ser informado sobre a dilação de prazo.

6. Sistema de Ouvidoria

- É o sistema informatizado utilizado para registrar, acompanhar e responder às manifestações. Ele deve garantir a rastreabilidade, a segurança das informações e a transparência no tratamento das demandas.

7. Dever de Sigilo e Proteção à Identidade

- As manifestações devem ser identificadas, assim sendo, o manifestante pode solicitar o sigilo dos seus dados pessoais, o qual deverá ser respeitado pela Administração. O sigilo é obrigatório quando a natureza da manifestação exigir, especialmente em denúncias que possam expor o manifestante a riscos ou retaliações.

8. Responsabilização por Omissão

- O não atendimento injustificado às manifestações poderá ser comunicado ao Controle Interno, podendo gerar responsabilização administrativa, nos termos da Lei de Improbidade Administrativa e demais normas aplicáveis.

9. Encaminhamento Indevido

- Manifestações que não se enquadram como atribuições da Ouvidoria — como pedidos de gratificação, envio de currículos, conflitos pessoais entre servidores, entre outros — devem ser indeferidas na análise inicial, com a devida justificativa ao manifestante, podendo ser orientadas para os canais corretos (RH, protocolo, SIC, etc.).

IV - Formulários

- 1. Formulário de Encaminhamento de Manifestação
- 2. Formulário de Delegação Interna
- 3. Formulário de Notificação por Inércia



MUNICÍPIO DE CANTAGALO - PR

Rua Cinderela, 379 - Planalto - CEP: 85.160-000 - Cantagalo - PR

CNPJ: 78.279.981/0001-45

V - Unidades Envolvidas

1. **Ouvidoria** - Responsável por receber, registrar, classificar, encaminhar e acompanhar as manifestações até sua finalização.
2. **Secretarias Municipais** - Devem avaliar o conteúdo das manifestações e elaborar a resposta oficial com base nas informações técnicas da área.
3. **Setores ou Departamentos Internos** - Executam a verificação técnica ou operacional necessária para subsidiar a resposta da secretaria.
4. **Departamento Jurídico** - Presta orientação legal e emite pareceres quando a manifestação envolve dúvidas jurídicas ou necessidade de respaldo normativo.
5. **Controle Interno Municipal** - Fiscaliza o cumprimento dos prazos e atua em caso de omissões, podendo notificar gestores ou instaurar processo administrativo.

VI - Procedimento

1. Registro da Manifestação

A manifestação poderá ser registrada por diversas vias, sendo prioritariamente recomendado o uso do Sistema de Auditoria. Caso a demanda chegue por outros meios (atendimento presencial, telefone, e-mail ou similares), caberá ao ouvidor realizar o registro no sistema, assegurando a padronização e o acompanhamento formal do processo.

Uma vez registrada, o sistema gerará um número de protocolo. Se a manifestação tiver sido registrada diretamente pelo cidadão no sistema, ele já terá esse número. Caso contrário, o ouvidor deverá informar o manifestante sobre o número de protocolo e orientá-lo quanto ao acompanhamento da manifestação.

Nos casos em que o manifestante tenha dificuldade de acesso ou compreensão, cabe ao ouvidor buscar formas acessíveis de comunicação e retorno, garantindo o direito à participação. A partir do registro, o processo segue para a análise da tipologia da manifestação.

2. Tipo de Manifestação

Após o registro, o ouvidor deverá realizar uma análise preliminar para:

- Classificar a modalidade da manifestação (sugestão, elogio, solicitação, reclamação ou denúncia);



MUNICÍPIO DE CANTAGALO - PR

Rua Cinderela, 379 - Planalto - CEP: 85.160-000 - Cantagalo - PR
CNPJ: 78.279.981/0001-45

- Verificar se o conteúdo está corretamente enquadrado como manifestação de ouvidoria;
- Avaliar se a demanda é de competência da Administração Municipal.

Essa etapa é essencial para evitar a movimentação indevida de demandas que não se enquadram como atribuição da ouvidoria ou da própria municipalidade

Caso seja identificada inadequação na tipologia ou na competência administrativa, o ouvidor deverá responder ao manifestante, justificando a impossibilidade de seguimento da solicitação. Se houver dúvidas quanto à classificação ou ao encaminhamento, o ouvidor poderá consultar o Departamento Jurídico para orientação.

Exemplos de manifestações que não se enquadram como ouvidoria:

- Pedido de aumento salarial ou concessão de gratificação;
- Solicitação de informações que poderiam ser feitas via SIC (Lei de Acesso à Informação);
- Consultas jurídicas ou interpretações de leis;
- Pedidos de agilização de processos administrativos ou licitações;
- Demandas internas entre servidores (ex: disputa de função, desentendimentos interpessoais);
- Pedidos de benefícios não previstos em lei (auxílio, transporte, diárias, etc.);
- Envio de currículo ou solicitação de emprego;
- Manifestações já judicializadas;
- Reclamações sobre entidades que não pertencem à Administração Municipal.

Se a manifestação estiver corretamente enquadrada e for de competência do Município, o ouvidor deverá encaminhá-la ao secretário responsável pela área envolvida, observando os procedimentos específicos para cada tipo:

a. Sugestão

A sugestão é uma modalidade de ouvidoria estratégica, voltada à melhoria da gestão. Após a análise preliminar, a demanda é enviada ao secretário competente (utilizando o anexo 1), que poderá avaliar a viabilidade de adoção da sugestão.

Embora a resposta formal não seja obrigatória, recomenda-se que, por boas práticas de gestão participativa, o secretário elabore uma resposta ao manifestante.

A resposta deve ser devolvida à ouvidoria, que a consolidará e enviará ao manifestante, encerrando o processo.

b. Elogio



MUNICÍPIO DE CANTAGALO - PR

Rua Cinderela, 379 - Planalto - CEP: 85.160-000 - Cantagalo - PR
CNPJ: 78.279.981/0001-45

O elogio é a manifestação mais simples. Deve ser imediatamente:

- Encaminhado ao secretário competente;
- Encaminhado ao setor ou servidor elogiado;
- Respondido ao manifestante com mensagem de agradecimento.
- Finalizar o processo no sistema.

Se não for possível identificar claramente o destinatário do elogio, o ouvidor poderá entrar em contato com o manifestante para solicitar mais informações antes de concluir o processo.

c. Solicitação

Após análise preliminar e encaminhamento (utilizando o anexo 1), o secretário competente deverá:

1. Avaliar a viabilidade da solicitação;
2. Caso seja viável, encaminhá-la ao setor ou departamento responsável para avaliação técnica;
3. Definir se o serviço será ou não executado;
4. Elaborar uma resposta oficial, seja ela positiva (com a previsão de execução) ou negativa (com justificativa fundamentada).

Se necessário, a resposta pode ser complementada com parecer jurídico.

Após a resposta oficializada, a ouvidoria irá consolidá-la, ajustar a linguagem quando necessário e encaminhá-la ao manifestante, encerrando o processo no sistema.

d. Reclamação

A reclamação será encaminhada ao secretário da área envolvida (utilizando anexo 1), que deverá:

1. Avaliar a reclamação;
2. Encaminhá-la, se necessário, ao setor ou servidor responsável para verificar os fatos (utilizar anexo 2), vale destacar o cuidado com a divulgação de dados sensíveis;
3. Elaborar uma resposta técnica fundamentada.

Nos casos que exigirem, poderá ser solicitado **parecer jurídico**.

A resposta será enviada à ouvidoria, que a ajustará para facilitar a compreensão e a encaminhará ao manifestante, finalizando a manifestação no sistema.

e. Denúncia



MUNICÍPIO DE CANTAGALO - PR

Rua Cinderela, 379 - Planalto - CEP: 85.160-000 - Cantagalo - PR
CNPJ: 78.279.981/0001-45

As denúncias exigem atenção especial. Após a análise inicial, o ouvidor deve verificar se a denúncia apresenta elementos mínimos que justifiquem sua apuração.

Satisfeitas essas condições, a denúncia é encaminhada ao secretário competente, que deverá realizar apuração interna de forma restrita e sigilosa.

Concluída a apuração, o secretário deverá elaborar resposta técnica fundamentada. Se necessário, poderá ser solicitado parecer jurídico.

A ouvidoria consolida a resposta e a encaminha ao manifestante, encerrando o processo.

3. Monitoramento

A ouvidoria é responsável por acompanhar os prazos de resposta para todas as manifestações. Sempre que identificar que o prazo está próximo do vencimento (até cinco dias de antecedência), o ouvidor deverá notificar o gestor responsável (utilizando o anexo 3).

Caso o prazo seja ultrapassado sem resposta, o ouvidor deverá comunicar o **Controle Interno**, que poderá:

- Emitir notificação formal à secretaria;
- Em casos reiterados ou graves, instaurar processo administrativo disciplinar.

Fica a encargo do ouvidor também:

- Emitir relatório trimestral com indicadores e manifestações críticas;
- Encaminhar o relatório ao Departamento de Controle Interno;
- Registrar o relatório e arquivar os documentos comprobatórios.

VII - Fluxograma

Fluxograma em anexo.

Data: Cantagalo, 14 de novembro de 2025.

Matheus Henrick de Oliveira
Controlador Interno

João Konjinski
Prefeito Municipal



MUNICÍPIO DE CANTAGALO - PR

Rua Cinderela, 379 - Planalto - CEP: 85.160-000 - Cantagalo - PR
CNPJ: 78.279.981/0001-45

ANEXO 1 - Formulário de Encaminhamento de Manifestação

Formulário de Encaminhamento de Manifestação	
Nº da Manifestação:	Protocolo:
Data do Encaminhamento:	
Secretário Responsável:	
Secretaria:	
Modalidade da Manifestação:	
<input type="checkbox"/> Sugestão <input type="checkbox"/> Elogio <input type="checkbox"/> Solicitação <input type="checkbox"/> Reclamação <input type="checkbox"/> Denúncia	
Resumo da Manifestação:	
Prazo para Resposta:	
Observações Adicionais:	
Assinatura do Ouvidor	Ciência e Assinatura do Secretário



MUNICÍPIO DE CANTAGALO - PR

Rua Cinderela, 379 - Planalto - CEP: 85.160-000 - Cantagalo - PR
CNPJ: 78.279.981/0001-45

ANEXO 2 - Formulário de Delegação Interna

Formulário de Delegação Interna	
Nº da Manifestação:	Protocolo:
Data do Encaminhamento:	
Nome do Servidor ou Chefe de Setor Responsável:	
Setor:	
Modalidade da Manifestação:	
<input type="checkbox"/> Sugestão <input type="checkbox"/> Elogio <input type="checkbox"/> Solicitação <input type="checkbox"/> Reclamação <input type="checkbox"/> Denúncia	
Resumo da Manifestação:	
Prazo para Retorno:	
Observações Adicionais:	
Assinatura do Secretário	Ciência e Assinatura do Responsável Designado



MUNICÍPIO DE CANTAGALO - PR

Rua Cinderela, 379 - Planalto - CEP: 85.160-000 - Cantagalo - PR
CNPJ: 78.279.981/0001-45

ANEXO 3 - Formulário de Notificação por Inércia

Formulário de Notificação por Inércia	
Nº da Manifestação:	Protocolo:
Data da Notificação:	
Nome do Secretário Responsável:	
Secretaria:	
Modalidade da Manifestação:	
<input type="checkbox"/> Sugestão <input type="checkbox"/> Elogio <input type="checkbox"/> Solicitação <input type="checkbox"/> Reclamação <input type="checkbox"/> Denúncia	
Data do Encaminhamento Original:	
Prazo Estipulado para Resposta:	
Notificação: <p>“Conforme os registros da Ouvidoria Municipal, até a presente data não consta resposta formal à manifestação acima referida, encaminhada em [data]. Considerando o prazo estipulado de [X dias], solicitamos providências imediatas para a conclusão da demanda. O não atendimento poderá ser comunicado ao Controle Interno para as medidas cabíveis.”</p>	
Prazo para Retorno Após Notificação:	
Observações Adicionais:	
Assinatura do Ouvidor	Ciência e Assinatura do Secretário

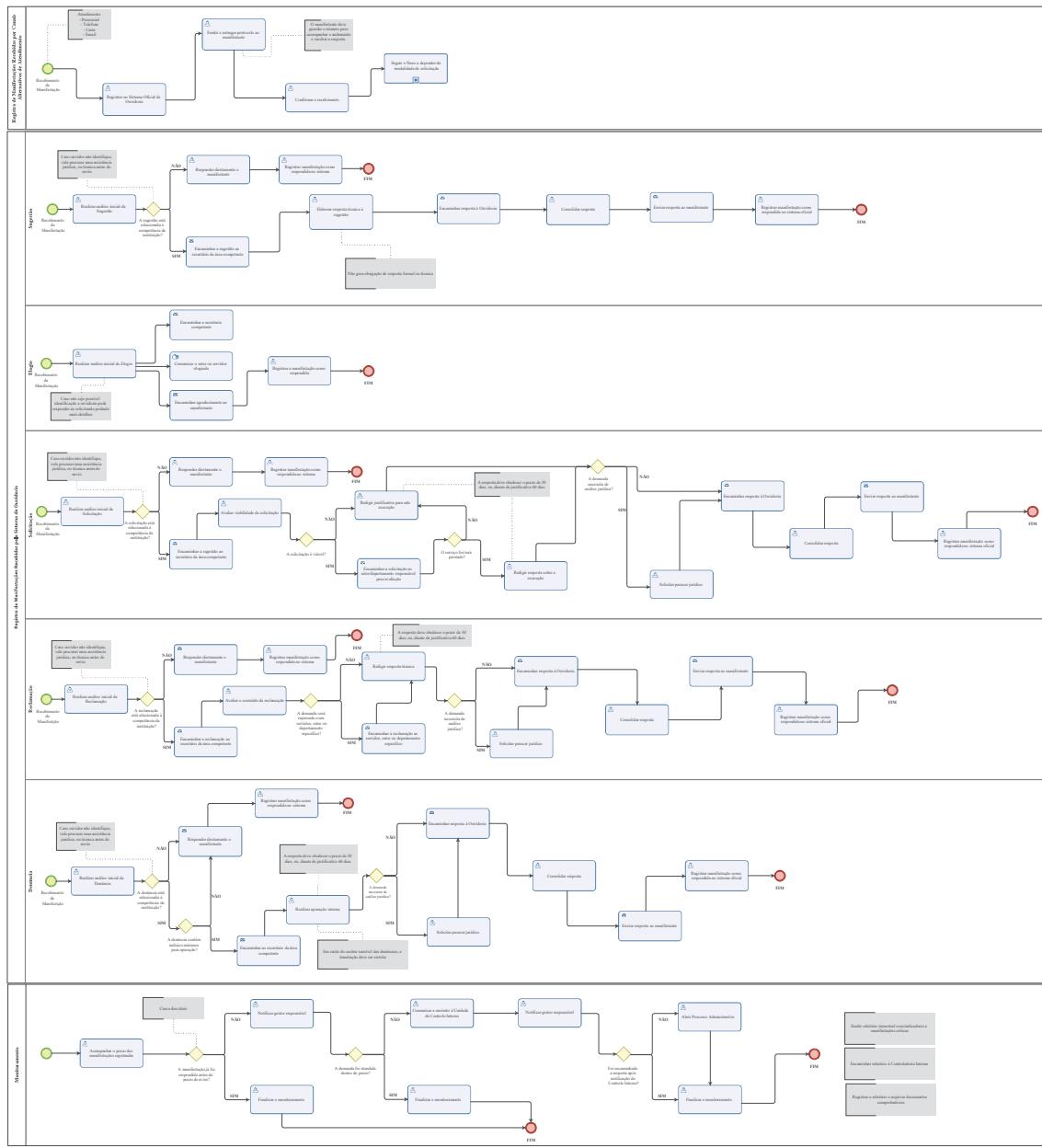
Fluxograma de Ouvidoria

Bizagi Modeler

Índice

FLUXOGRAMA DE OUVIDORIA.....	1
BIZAGI MODELER	1
1 DIAGRAMA 1.....	3
1.1 REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SISTEMA DE OUVIDORIA.....	4
1.1.1 Elementos do processo	4
1.1.1.1 ✉ Encaminhar resposta à Ouvidoria	4
1.1.1.2 ✉ Enviar resposta ao manifestante	4
1.1.1.3 ✉ Encaminhar a sugestão ao secretário da área competente	4
1.1.1.4 ✉ Encaminhar a solicitação ao setor/departamento responsável para avaliação	4
1.1.1.5 ✉ Encaminhar a reclamação ao secretário da área competente	4
1.1.1.6 ✉ Encaminhar a reclamação ao servidor, setor ou departamento específico	4
1.1.1.7 ✉ Responder diretamente o manifestante.....	5
1.1.1.8 ✉ Encaminhar ao secretário da área competente.....	5
1.1.1.9 ✉ Encaminhar resposta à Ouvidoria	5
1.1.1.10 ✉ Enviar resposta ao manifestante	5
1.1.1.11 ✉ Encaminhar agradecimento ao manifestante	5
1.1.1.12 ✉ Responder diretamente o manifestante	5
1.1.1.13 ✉ Encaminhar resposta à Ouvidoria	5
1.1.1.14 ✉ Enviar resposta ao manifestante	5
1.1.1.15 ✉ Encaminhar a sugestão ao secretário da área competente	6
1.1.1.16 ✉ Encaminhar resposta à Ouvidoria	6
1.1.1.17 ✉ Enviar resposta ao manifestante	6
1.1.1.18 ✉ Encaminhar a secretaria competente	6

1 DIAGRAMA 1



Versão:

1.0

Autor:

2023

1.1 REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SISTEMA DE OUVIDORIA

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

- 1.1.1.1  Encaminhar resposta à Ouvidoria

Implementação

Serviço Web

- 1.1.1.2  Enviar resposta ao manifestante

Implementação

Serviço Web

- 1.1.1.3  Encaminhar a sugestão ao secretário da área competente

Implementação

Serviço Web

- 1.1.1.4  Encaminhar a solicitação ao setor/departamento responsável para avaliação

Implementação

Serviço Web

- 1.1.1.5  Encaminhar a reclamação ao secretário da área competente

Implementação

Serviço Web

- 1.1.1.6  Encaminhar a reclamação ao servidor, setor ou departamento específico

Implementação

Serviço Web

1.1.1.7  Responder diretamente o manifestante

Implementação

Serviço Web

1.1.1.8  Encaminhar ao secretário da área competente

Implementação

Serviço Web

1.1.1.9  Encaminhar resposta à Ouvidoria

Implementação

Serviço Web

1.1.1.10  Enviar resposta ao manifestante

Implementação

Serviço Web

1.1.1.11  Encaminhar agradecimento ao manifestante

Implementação

Serviço Web

1.1.1.12  Responder diretamente o manifestante

Implementação

Serviço Web

1.1.1.13  Encaminhar resposta à Ouvidoria

Implementação

Serviço Web

1.1.1.14  Enviar resposta ao manifestante

Implementação

Serviço Web

1.1.1.15  Encaminhar a sugestão ao secretário da área competente

Implementação

Serviço Web

1.1.1.16  Encaminhar resposta à Ouvidoria

Implementação

Serviço Web

1.1.1.17  Enviar resposta ao manifestante

Implementação

Serviço Web

1.1.1.18  Encaminhar a secretaria competente

Implementação

Serviço Web