



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SIQUEIRA CAMPOS

## Controladoria Geral

### INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01/2023

**Dispõe a organização, procedimentos e funcionamento da Ouvidoria do Poder Executivo do Município de Siqueira Campos, Estado do Paraná.**

A CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SIQUEIRA CAMPOS, no uso das suas atribuições legais que lhes são conferidas pelo Art.5º, da Lei Complementar nº 165/2007, e:

**Considerando** que a Lei Municipal nº 1294 de 24 de janeiro de 2019, trata da organização administrativa da Prefeitura do Município de Siqueira Campos, prevê a existência da Ouvidoria Municipal.

**Considerando** que a Ouvidoria Municipal é parte integrante da estrutura do Gabinete do Prefeito, estando classificada como órgão de assessoramento direto e assistência imediata.

**Considerando** a necessidade da proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de Siqueira Campos.

**Considerando** a necessidade de regulamentar os procedimentos de serviços de recebimento, controle, encaminhamento e respostas das demandas da sociedade submetidas à Ouvidoria do Município de Siqueira Campos, no âmbito do Poder Executivo.

#### ESTABELECE:

#### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

**Art. 1º.** Esta Instrução Normativa tem objetivo de disciplinar, uniformizar e estabelecer procedimentos e competências a Ouvidoria Municipal em sua área de atuação e funcionamento no âmbito do Poder Executivo Municipal.

**Art. 2º.** A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a sociedade e o Executivo Municipal, a qual incumbe acolher, processar e encaminhar aos setores competentes da Administração Pública, e responder questionamentos, sugestões, reclamações, denúncias, elogios, relativas à prestação dos serviços públicos da Administração Pública Municipal Direta e Indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza, que operem com recursos públicos municipais, na prestação de serviços à população, conforme o inciso I, do § 3º, do artigo 37, da Constituição da República.

**Art. 3º.** Para fins dessa Instrução, consideram-se como:

**Usuário:** pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

**Serviços Públicos:** atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SIQUEIRA CAMPOS

## Controladoria Geral

serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

**Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal;

**Elogio:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

**Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração Municipal;

**Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

**Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

## CAPÍTULO II DOS PRINCÍPIOS

**Art. 4º.** A Ouvidoria, além dos princípios constitucionais da Administração Pública, reger-se-á também por:

I - independência e autonomia para o exercício de suas atribuições sem qualquer ingerência, inclusive político-partidária, visando garantir os direitos do usuário do serviço público;

II - transparência na prestação de informações de forma a garantir a exata compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangência do serviço público;

III - confidencialidade para a proteção da informação de modo a assegurar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do usuário;

IV – imparcialidade;

V - acolhimento e acessibilidade, assegurando o atendimento respeitoso e a preservação da dignidade humana.

## Capítulo III DA OUVIDORIA

### Seção I Das atribuições da Ouvidoria

**Art. 5º.** A Ouvidoria Municipal tem as seguintes atribuições:



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SIQUEIRA CAMPOS

## Controladoria Geral

I- receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

II - colocar à disposição dos usuários dos serviços públicos os meios e acessos necessários para atendimento, preferencialmente, eletrônico, telefônico, e pessoal;

III - manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

IV – manter atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

V - solicitar às autoridades competentes a decisão administrativa final referente às manifestações, prezando pela efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;

VI - promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa;

VII – elaborar e publicar, anualmente, relatório de suas atividades;

VIII - encaminhar as unidades envolvidas as solicitações que possam:

a) no caso de denúncias e reclamações: chegar à veracidade dos fatos e suas circunstâncias, levando-os ao conhecimento da autoridade competente para corrigi-los,

b) no caso de sugestões: encaminhá-las às autoridades competentes para estudo ou justificação da impossibilidade da adoção;

c) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados no trabalho, levando-os ao conhecimento das autoridades responsáveis pelos serviços elogiados;

### Seção II Das garantias da Ouvidoria

**Art. 6º.** Para a consecução de suas atribuições é assegurado à Ouvidoria:

I - ter livre acesso a todos os setores do órgão ou da entidade onde atua;

II - solicitar informações e documentos diretamente a quem os detenha no âmbito do órgão ou entidade em que atua;

III - participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades relacionadas à sua área de atuação e segmento de ouvidorias.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SIQUEIRA CAMPOS

## Controladoria Geral

### CAPÍTULO III DO OUVIDOR

#### Seção I Das competências do Ouvidor

**Art. 7º.** A Ouvidoria Municipal será exercida pelo Ouvidor, nomeado pelo Prefeito Municipal, observando-se os requisitos previstos do art. 10, da Lei Municipal nº 1294, de 24 de janeiro de 2019, competindo-lhe ainda:

I - coordenar a Ouvidoria garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições;

II - dirigir e coordenar o trabalho das unidades orgânicas subordinadas a Ouvidoria, se houver;

III - resguardar o sigilo das informações;

IV - facilitar o acesso à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos, agindo com imparcialidade e justiça;

V- responder ao representado com clareza e objetividade se valendo da resposta recebida do órgão reclamado dentro do prazo previsto;

VI- atender com cortesia e respeito às pessoas;

VII - elaborar os relatórios da Ouvidoria;

VIII - representar a Ouvidoria interna e externamente no órgão ou entidade em que atua;

IX - participar de reuniões quando convocado;

X - propor qualquer alteração administrativa para a execução da programação da Ouvidoria e aperfeiçoamento dos serviços prestados;

XI – promover a interlocução entre a Administração Pública Municipal e os usuários dos serviços prestados.

#### Seção II Das garantias do Ouvidor

**Art. 8º.** O Ouvidor deverá se reportar diretamente ao Prefeito Municipal e atuar em parceria com os Secretários Municipais e representantes das entidades integrantes da Administração Indireta e Controle Interno a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa, no limite das garantias contidas nesta Instrução.

§ 1º Ao Ouvidor é garantida a autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SIQUEIRA CAMPOS

## Controladoria Geral

vedada a alteração ou influência sobre estes.

§ 2º Os registros das manifestações, documentos e informações gerados em decorrência das atividades da Ouvidoria são de responsabilidade do Ouvidor, sendo vedada a exclusão, alteração ou eliminação destes por ordem superior ou do próprio Ouvidor, respeitando-se a regulamentação em vigor.

### CAPÍTULO IV DOS PROCEDIMENTOS

#### Seção I Das manifestações

**Art. 9º.** O acesso à Ouvidoria Municipal poderá ser realizado pessoalmente, de segunda à sexta-feira, no horário normal de atendimento, ou por meio de:

I - Serviço "Ouvidoria" via internet, no site Oficial da Prefeitura:  
<https://www.siqueiracampos.pr.gov.br/ouvidoria>;

II- via e-mail oficial da Ouvidoria: [ouvidoria.siqcampos.gov@gmail.com](mailto:ouvidoria.siqcampos.gov@gmail.com);

III - ligação telefônica através do telefone: (43) 3571-1122, utilizado para o cidadão obter informações e acompanhar a tramitação da manifestação;

IV - contato por WhatsApp (43) 3571-1231.

**Art. 10º.** Todas as ocorrências registradas serão submetidas à apreciação do Ouvidor que deliberará sobre as providências cabíveis espécie,

Parágrafo único. Cabe a Ouvidoria providenciar junto aos usuários, quando possível, as informações complementares necessárias à compreensão do objeto e alcance de sua manifestação, antes dos encaminhamentos internos do expediente.

**Art. 11.** A gestão de demandas, reclamações, denúncias, sugestões e elogios à Administração Pública Municipal, com ingresso via Ouvidoria, tramitarão preferencialmente na forma de processo eletrônico. Todas as manifestações que forem recebidas por e-mail, contato telefônico ou presencialmente, deverão ser registradas e abertas, via on-line no sistema eletrônico da Ouvidoria, onde tramitará até a sua finalização para controle e inserção nas estatísticas de tramitações.

**Art. 12.** Constatada a procedência de sugestões, reclamações, denúncias e elogios, o Ouvidor deverá encaminhá-las aos respectivos Secretários, visando:

I – melhorias dos serviços públicos;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SIQUEIRA CAMPOS

## Controladoria Geral

- II - correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços;
- III - apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
- IV - prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com o funcionamento do serviço público;
- V - proteção dos direitos dos usuários;
- VI - garantia da qualidade dos serviços prestados.

**Art. 13.** O Ouvidor poderá denegar o encaminhamento ou interromper o andamento da manifestação, mediante despacho fundamentado, cujo conteúdo não traduza irregularidade, não tenha relação com as funções ou atividades desenvolvidas ou exija providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria, promovendo o arquivamento, comunicando o usuário e expondo sucintamente as razões da decisão.

**Art. 14.** Deverá o usuário ser orientado, e sempre que possível direcionado, quando o assunto não estiver no âmbito de atuação da Ouvidoria ou do órgão ou entidade em que atua.

**Art. 15.** Ao analisar uma manifestação a Ouvidoria deverá realizar uma análise preliminar, identificando se o seu conteúdo permite que os fatos possam ser apurados pela instituição. A análise preliminar serve para verificar se, diante das informações apresentadas pelo cidadão, é possível dar início ao procedimento de apuração seguindo as seguintes etapas:

- I- recepção / acolhimento: recebimento da manifestação pelo Ouvidor através de um dos canais de acesso podendo ser on-line, telefone, e-mail, presencial, ou whatsapp;
- II- registro on-line no sistema eletrônico da Ouvidoria;
- III- encaminhamento: realização da leitura e a análise da manifestação para então serem feitos os devidos encaminhamentos;
- IV- resposta conclusiva: que consiste em dar a resposta adequada ao cidadão, de forma clara, objetiva e com qualidade;
- V- após a conclusão de todos os procedimentos relacionados com a execução da solicitação e a resposta estar disponível ao usuário, o Ouvidor poderá concluir e finalizar a demanda.

### Seção II

#### Do acompanhamento do usuário

**Art.16.** O usuário poderá acompanhar sua solicitação à Ouvidoria das seguintes formas:

- I- o usuário que fizer sua solicitação de forma eletrônica poderá acompanhar o andamento da manifestação através do site oficial da Prefeitura Municipal e receber no seu e-mail, cadastrado no ato da identificação, as atualizações das informações de forma automática;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SIQUEIRA CAMPOS

## Controladoria Geral

II- quando a solicitação for feita de forma anônima no site oficial da Prefeitura Municipal, será gerado um código que permitirá o acompanhamento da manifestação através do site oficial;

III- se o usuário não dispuser de meios de abertura da manifestação de forma eletrônica, será sugerida indicação de contato para retorno do resultado da demanda.

### Seção III Da reserva de Identidade

**Art. 17.** Os dados pessoais do usuário contidos nas manifestações são de acesso restrito, e deverá ser informado ao usuário especificamente no que diz respeito à sua identificação, as seguintes opções a cerca da sua identidade:

I- permanecer totalmente anônimo, garantindo-se a impossibilidade de seu reconhecimento como autor de denúncia, deixando de serem exigidas informações pessoais, ou de identificação de computador ou outra fonte para realização da denúncia;

II- ser identificado, mas solicitar confidencialidade com relação à divulgação de autoria;

III- ser identificado e não solicitar confidencialidade.

**Art. 18.** As manifestações de autoria desconhecida ou incerta poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhados de informações ou de documentos que as apresentem verossímeis.

### Seção IV Dos prazos

**Art. 19.** O prazo máximo de resposta ao usuário pela Ouvidoria será de 30 (trinta) dias corridos.

§ 1º O prazo referido no "caput" deste artigo poderá ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.

§ 2º As requisições e solicitações de providências feitas pela Ouvidoria devem ser respondidas de forma fundamentada pelas secretarias e órgãos no prazo máximo de 15 (quinze) dias podendo ser prorrogados por mais 15 (quinze) dias.

§ 3º Ao receber a demanda da Ouvidoria, as secretarias e os órgãos vinculados a Administração Municipal devem informar no prazo estabelecido o que se pede, bem como o cronograma de execução. Em caso de impossibilidade de atendimento, há a obrigação de justificativa fundamentada por escrito.

§ 4º Não havendo recebimento, tramitação pelo órgão ou resposta no prazo do caput será dada ciência ao Controlador Interno Municipal para que tome as providências e ciência ao Prefeito Municipal;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SIQUEIRA CAMPOS

## Controladoria Geral

### Seção V Dos relatórios

**Art. 20.** Sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários e de relatórios em formatos e periodicidades estabelecidas internamente em cada Órgão ou Entidade, a Ouvidoria Municipal deverá emitir relatório anual consolidado ao Prefeito Municipal e ao Controlador Interno, relatórios estatísticos com os tipos de manifestações mais frequentes, por secretaria e por local, além de apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos, em conformidade com os artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460/17.

**Art. 21.** Os relatórios das Ouvidorias são considerados documentos de interesse público e devem ter ampla divulgação.

Parágrafo único. O Ouvidor manterá permanentemente atualizado as informações e estatísticas referentes às atividades realizadas no âmbito da Ouvidoria Municipal.

### CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 22.** A atividade da Ouvidoria é um direito dos cidadãos e usuários dos serviços públicos e um dever inerente a todos os membros da administração pública, que devem:

I – atender com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria Geral do Município.

II - facilitar, priorizar e auxiliar o encaminhamento das demandas proveniente da Ouvidoria, no âmbito de suas respectivas unidades;

III - informar sobre todas as alterações de procedimentos que interfiram no interesse dos usuários dos serviços públicos, mantendo sua atualidade;

IV - resguardar a autonomia e independência da Ouvidoria, sendo vedada atribuição de atividades alheias às suas competências.

**Art. 23.** Esta Instrução Normativa entra em vigor e terá eficácia a partir da data de sua publicação

CAROLINE MOREIRA DE  
SOUZA:04774244902

Assinado de forma digital por  
CAROLINE MOREIRA DE  
SOUZA:04774244902  
Dados: 2023.03.23 09:11:46 -03'00'

Caroline Moreira de Souza  
Controladora Interna - Decreto nº 22/2022

  
Luiz Henrique Germano  
Prefeito Municipal  
CNPJ: 76.919.083/0001-89