



“Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela Ouvidoria Municipal do Poder Executivo de Piúma.”

VERSÃO: 01

DATA DA APROVAÇÃO: 07 de junho de 2018

UNIDADE RESPONSÁVEL: GABINETE DO PREFEITO

CAPÍTULO I

DA FINALIDADE

Art. 1º - Disciplinar diretriz quanto aos procedimentos a serem seguidos para atendimento ao Cidadão oriundos de demandas solicitadas através da Ouvidoria Municipal do Poder Executivo de Piúma.

CAPÍTULO II

DA ABRANGÊNCIA

Art. 2º - Abrange todas as unidades da estrutura organizacional, das administrações Direta e Indireta, quer como executoras de tarefas ou como fornecedoras ou receptoras de dados e informações em meio documental ou informatizado.

CAPÍTULO III

DOS CONCEITOS

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

- I - Instrução Normativa - IN:** documento que estabelece os procedimentos a serem adotados objetivando a padronização na execução de atividades e rotinas de trabalho;
- II - Sistema de Ouvidoria - SOM:** Conjunto de procedimentos de controle inseridos nos diversos Sistemas Administrativos, executados ao longo da estrutura organizacional sob a coordenação do Gabinete do Prefeito.
- III - Unidade Responsável – UR:** Cabe à Unidade Responsável- UR que atua como órgão central de cada Sistema Administrativo, que passa a ser identificada como responsável pela definição e formatação das Instruções Normativas inerentes ao sistema.
- IV - Unidade Administrativa Executora – UAE:** Correspondem a cada uma das Secretarias, do Gabinete do Prefeito, da Procuradoria-Geral Municipal, da Controladoria-Geral Municipal e respectivas diretorias, gerências e demais setores, todos constantes da estrutura organizacional, no exercício das atividades.



des de controle interno inerentes às suas funções finalísticas ou de caráter administrativo.

- V - Ouvidoria:** é um Canal disponibilizado ao Cidadão pela Prefeitura de Piúma para receber sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias.
- VI - Chamados da Ouvidoria:** toda e qualquer solicitação feita pelo Cidadão registrada na Ouvidoria Eletrônica.
- VII - Sistema Administrativo da Ouvidoria:** sistema eletrônico, via rede mundial de computadores, utilizado pelo Poder Executivo para registrar e administrar os Chamados da Ouvidoria Municipal.
- VIII - Cidadão:** para fins desta normativa, considera-se qualquer pessoa física ou jurídica

CAPÍTULO IV

DA BASE LEGAL E REGULAMENTAR

Art. 4º - A presente Instrução Normativa integra o conjunto de ações, de responsabilidade do Chefe do Poder Executivo Municipal, no sentido da implementação do Sistema de Ouvidoria Municipal, sobre o qual dispõem a Constituição Federal; Lei Federal nº 12.527/2011; e Leis Municipais nº 2.145/2016 e 2.168/2016.

CAPÍTULO V

DAS RESPONSABILIDADES

Art. 5º - Para os fins desta Instrução Normativa, considera-se:

§ 1º - O Gabinete do Prefeito (GABPREF), enquanto **Unidade Responsável – UR**, responsável:

- I -** Nomear o Chefe do Departamento de Ouvidoria, na forma da Lei Municipal nº 2.262/2018, a quem caberá:
 - a)** Atender e orientar o público quanto ao acesso às informações no âmbito da Prefeitura de Piúma;
 - b)** Receber e encaminhar ao órgão da administração direta competente, denúncias, reclamações, críticas, comentários e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais, comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos ou agentes públicos, monitorando e cobrando os prazos para atendimento;
 - c)** Diligenciar junto as unidades da administração competente para a prestação por esses de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações, acompanhando as providências adotadas e garantindo o retorno aos interessados dentro dos prazos previstos na legislação pertinente;



INSTRUÇÃO NORMATIVA SOM Nº 01/2018

- d) Orientar os servidores das unidades da administração, responsáveis por prestar informações advindas dos Chamados dos Cidadãos através da Ouvidoria Municipal;
- e) Manter sigilo absoluto, mesmo quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, principalmente sobre sua fonte;
- f) Informar ao interessado as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;
- g) Comunicar ao órgão da administração direta competente para apuração, todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado o arquivo de documentação relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas;
- h) Elaborar e publicar anualmente, no mês de janeiro, o relatório anual da ouvidoria, contendo a compilação de todas as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Municipal no exercício anterior.
- i) Monitorar constantemente os chamados protocolizados e dirigidos à Ouvidoria Municipal, seja na forma presencial ou eletrônica, expedindo alertas aos responsáveis pelo atendimento e tomando as medidas pertinentes para prestar a informação/resposta ao Cidadão.
- j) Realizar a capacitação dos servidores designados pelas Unidades Administrativas Executoras, que irão operacionalizar o Sistema Administrativo do Portal da Ouvidoria;
- k) Realizar a habilitação dos responsáveis das Unidades Administrativas Executoras, pelo fornecimento de informações ao Cidadão, no Sistema Administrativo do Portal da Ouvidoria;
- l) Realizar a inativação automática dos responsáveis pelas Unidades Administrativas Executoras, pelo fornecimento de informações ao Cidadão, no Sistema Administrativo do Portal da Ouvidoria, quando de sua exoneração do cargo, independente de solicitação oficial;
- m) Realizar a habilitação e inativação do(s) usuário(s)/responsável(is) pelo fornecimento de informações ao Cidadão, no Sistema Administrativo do Portal da Ouvidoria, quando solicitado pelas Unidades Administrativas Executoras.

§ 2º - As Unidades Administrativas Executoras - UAEs responsáveis em:

- I - Atender as solicitações da Unidade Responsável – UR pela Instrução Normativa quanto ao fornecimento de informações para atendimento das demandas da Ouvidoria Municipal;



- II - Alertar a Unidade Responsável – UR pela Instrução Normativa sobre alterações que se fizerem necessárias nas rotinas de trabalho, objetivando sua otimização, tendo em vista, principalmente, o aprimoramento dos procedimentos de controle e o aumento da eficiência operacional;
- III - Manter a Instrução Normativa à disposição de todos os funcionários da unidade, zelando pelo fiel cumprimento da mesma;
- IV - Cuidar pela fidedignidade das informações fornecidas em resposta às demandas do Cidadão;
- V - Pela designação de servidor responsável por prestar as informações na área restrita do Portal da Ouvidoria;
- VI - Solicitar a Unidade Responsável – UR a habilitação e/ou inativação de servidor no Sistema Administrativo da Ouvidoria.

§ 3º – A Controladoria Geral Municipal (CGM) responsável em:

- I - Prestar apoio técnico por ocasião das atualizações da Instrução Normativa, em especial no que tange à identificação e avaliação dos pontos de controle e respectivos procedimentos de controle;
- II - Através da atividade de auditoria interna, avaliar a eficácia dos procedimentos de controle, propondo alterações na Instrução Normativa para aprimoramento dos controles.
- III - Promover discussões técnicas com as Unidades Administrativas Executoras, de modo a aprimorar os procedimentos existentes.

**CAPÍTULO VI
DOS PROCEDIMENTOS**

Art. 6 - Os Chamados dos Cidadãos, feitos através da Ouvidoria Municipal, poderão se dar:

- I - Eletronicamente:
 - a) Através do Portal da Ouvidoria;
 - b) Através do aplicativo de *smartphone* denominado “Farol Piúma”, este disponível para download gratuito nas lojas virtuais do “Google Play – sistema operacional android” e “Apple Store – sistema operacional IOS”;
 - c) Pelo e-mail institucional da Ouvidoria Municipal.
- II - Por telefone;
- III - Requerimento protocolizado no Protocolo Geral da Prefeitura;
- IV - Por carta;
- V - Pessoalmente na sala da Ouvidoria Municipal.



Art. 7º - Os Chamados do Cidadão realizados nas formas da letra "c" do inciso I, incisos II a V, do artigo anterior, serão reduzidos a termo pelo servidor responsável pela Ouvidoria Municipal e cadastrado no Sistema Administrativo da Ouvidoria, devendo repassar ao Cidadão o número de protocolo eletrônico para que este possa acompanhar sua solicitação no Portal da Ouvidoria.

Parágrafo único - Nos casos específicos dos incisos II e V do artigo anterior os documentos físicos serão acautelados na Ouvidoria Municipal aguardando a conclusão da tramitação do Chamado eletrônico para posterior disponibilização da resposta ao Cidadão.

Art. 8º - O Chamado eletrônico realizado na forma das letras "a" e "b" do inciso I do artigo anterior terá seu número de protocolo gerado automaticamente pelo Sistema Administrativo da Ouvidoria, para que o Cidadão possa acompanhar sua solicitação no Portal da Ouvidoria.

Art. 9º - Todos os Chamados cadastrados no Portal da Ouvidoria poderão ser acompanhados sua tramitação eletrônica através do número de protocolo eletrônico da ouvidoria ou pelo número do CPF (Cadastro de Pessoa Física) do Cidadão, que assim se identificou.

Art. 10 - O Chamado será recebido pela Ouvidoria Municipal, que fará o juízo de valor inicial, verificando:

- I - Se for possível o atendimento imediato do Chamado, a Ouvidoria Municipal prestará ao Cidadão as informações solicitadas encerrando o Chamado;
- II - Não sendo o caso de atendimento imediato, a Ouvidoria Municipal remeterá o Chamado para a Unidade Administrativa Executora competente prestar as informações requeridas.
- III - Em casos excepcionais, a Ouvidoria Municipal poderá devolver a solicitação ao Cidadão solicitando esclarecimentos complementares sobre o pedido e o que mesmo poderá ser feito reabrindo o próprio Chamado.

Art. 11 - A Unidade Administrativa Executora, ao receber o Chamado, tomará as medidas necessárias para realizar o atendimento ao Cidadão, despachando internamente na área restrita do Portal da Ouvidoria no Sistema Administrativo da Ouvidoria.

Art. 12 - Verificando a Unidade Administrativa Executora que o assunto tratado na solicitação do Cidadão é de competência de outra Unidade Administrativa Executora, deverá ser realizado despacho no Sistema Administrativo da Ouvidoria para a Ouvidoria Municipal, indicando os motivos da devolução, para que esta providencie o envio da demanda para a Unidade Administrativa Executora competente, se for o caso.



Art. 13 - Concluído o Chamado pela Unidade Administrativa Executora, esta despachará no Sistema Administrativo da Ouvidoria, para a Ouvidoria Municipal, a resposta a ser enviada ao Cidadão.

Art. 14 - A Ouvidoria Municipal avaliará se as informações prestadas são suficientes ou se será necessário promover complementação de informação, antes de ser dada a resposta ao Cidadão.

Art. 15 - O prazo máximo para conclusão dos Chamados e resposta ao Cidadão será de 20 (vinte) dias, contados do protocolo, dispensada motivação ou justificativa.

Parágrafo único - Em se tratando de informação indisponível, inconclusa ou classificada como sigilosa, deverá a Unidade Administrativa Executora indicar as razões de fato e de direito da recusa.

Art. 16 - A veracidade e a autenticidade das informações inseridas no Sistema Administrativo da Ouvidoria são de inteira responsabilidade do Gestor e do servidor da Unidade Administrativa Executora, que prestou as informações.

CAPÍTULO VII

DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

Art. 17 - O lançamento de informações no Portal da Ouvidoria Municipal não desobriga a Unidade Administrativa Executora de fornecer informações, mediante requisição dos Órgãos de Controle da Administração Municipal, Estadual ou Federal, nos termos da legislação.

Art. 18 - A inobservância das tramitações e procedimentos de rotina estabelecidos nesta Instrução Normativa, sem prejuízo das orientações e exigências do TCE/ES relativas ao assunto, sujeitará os responsáveis às sanções legais cabíveis.

Art. 19 - Fica fixado o prazo de 10 (dez) dias para as Unidades Administrativas Executoras, que tenham Chamados em andamento, para responder aos Cidadãos.

Art. 20 - Fica fixado o prazo de 05 (cinco) dias para o responsável pela Ouvidoria Municipal realizar a habilitação dos responsáveis das Unidades Administrativas Executoras, pelo fornecimento de informações ao Cidadão, no Sistema Administrativo da Ouvidoria.

Art. 21 - Ficam mantidos os atuais cadastros dos usuários responsáveis pelas Unidades Administrativas Executoras no Sistema Administrativo da Ouvidoria.

Art. 22 - Os esclarecimentos adicionais a respeito deste documento poderão ser obtidos junto ao Gabinete do Prefeito, através da Ouvidoria Municipal.



**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PIÚMA-ES
GABINETE DO PREFEITO**

INSTRUÇÃO NORMATIVA SOM Nº 01/2018

Art. 23 - Ficam revogados os artigos 9º a 15 da IN-CGM nº 38/2016.

Art. 24 - De conformidade com o art. 32 da Lei nº 2.145 de 13 de maio de 2016, esta instrução entra em vigor com as chancelas do Prefeito Municipal e do Controlador-geral Municipal e a sua publicação na forma da Lei.

Piúma/ES, 07 de junho de 2018

JOSÉ RICARDO PEREIRA DA COSTA

Prefeito Municipal

MARCO A. R. DINIZ

Controlador-geral

Matr.5094