



O **CONTROLE INTERNO**, no uso de suas atribuições legais com base nos art. 31 e 71 da Constituição Federal; no inciso VII do art. 76 c/c o § 4º do art. 180 da Constituição Estadual; nos incisos VII e XXIX do art. 13 da Lei Complementar nº 33, de 28 de junho de 1.994, Lei Complementar nº 101, de 04 de Maio de 2000 e Lei Municipal nº 98 de Agosto de 2.009, emite.

INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI 002/2017

DISPÕE PROCEDIMENTOS RELACIONADOS À OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Versão: 001

Ato de Aprovação:

Data da Aprovação:

Unidade Responsável: Ouvidoria Geral

DA FINALIDADE

Art. 1º. A presente Instrução Normativa tem como finalidade regulamentar o processamento eletrônico e físico dos chamados da Ouvidoria Municipal, que agiliza o atendimento ao cidadão.

DA ABRANGÊNCIA

Art. 2º. Abrange todas as Secretarias e respectivas gerências e coordenações pertencentes à Estrutura organizacional, da administração direta e indireta no âmbito do Poder Executivo do Município.

DA LEGISLAÇÃO BÁSICA DE REFERÊNCIA

Art. 3º. A presente Instrução Normativa tem como base legal:

- Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);
- Lei Complementar nº 131/2009 (Lei de Transparência);
- Demais legislações aplicáveis ao caso.

CONCEITOS

Art. 4º. Para os efeitos desta Instrução Normativa, considera-se:

I - SECRETARIA DEMANDADA (UNIDADE DEMANDADA): Secretaria responsável pela área de questionamento do cidadão;

II – e-SIC: Sistema eletrônico de Serviço de informação ao Cidadão.

III – ELOGIO: Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

IV – SOLICITAÇÃO: Requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

IV – RECLAMAÇÃO: Demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e

V - DENÚNCIA: Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

DAS RESPONSABILIDADES

Art. 5º. São responsabilidades da Ouvidoria geral:

I- Designar, através de Portaria, o servidor responsável pelo acesso à área restrita do Portal e-SIC;

II- por solicitar a Controladoria Geral o cadastramento ou inativação de usuário(s);

III- por responder os chamados dos cidadãos, praticando os atos necessários para atendimento;

IV- por manter sigilo funcional das demandas que lhes foram solicitadas;

V – Conduzir consultas físicas e responder questionamentos, pautado na ética e respeito ao cidadão.

Art. 7º. É de responsabilidade do Controle Interno:

I – Promover a divulgação e implementação da Instrução Normativa, mantendo-a atualizada;

II – Orientar as áreas executoras e supervisionar a sua aplicação;

III– Promover discussões técnicas com as unidades executoras para definir as rotinas de trabalho e os respectivos procedimentos de controle que devem ser objetos de alteração, atualização ou expansão.

IV - Proporcionar a capacitação do servidor, que irá operar o Sistema da Ouvidoria Municipal, através da área restrita.

V – Promover averiguações periódicas à Ouvidoria Geral e prestar o auxílio necessário.

PROCEDIMENTOS

Art. 8º. Os chamados dos cidadãos, que consistem em solicitação, reclamação e denúncia, feitos através da Ouvidoria Municipal, poderão se dar:

I - eletronicamente, através do Portal da Ouvidoria;

II - pessoalmente, na sede da Prefeitura Municipal de Juatuba, localizada na Praça dos três poderes, s/n, Centro, CEP: 35675-000, Juatuba/MG.

§1º – Do chamado eletrônico realizado pelo cidadão, na forma do inciso I deste artigo, será gerado, automaticamente, pelo Sistema da Ouvidoria, um número de registro.

§ 2º – Quando o chamado se der na forma do inciso II, deste artigo, caberá ao responsável pela ouvidoria:

I – Auxiliará o cidadão no preenchimento do formulário próprio (Anexo I);

II – Inserir no Sistema da Ouvidoria com geração de um número de protocolo que será escrito no próprio formulário no local indicado, após o preenchimento do formulário;

III – Devolver o formulário ao requerente, informando-o de como acompanhar a tramitação e de como a resposta lhe será dada;

Art. 9º – O chamado será recebido pela Ouvidoria que fará o juízo de valor inicial tomando as medidas para o encaminhamento, ou retorno ao cidadão para esclarecer possíveis dúvidas, ou para resposta direta.

§ 1º – Em caso de reclamações relacionadas a protocolos não respondidos no prazo legal, o responsável pela Ouvidoria solicitará ao cidadão o número do referido protocolo para que a unidade demandada possa esclarecer e atender com maior eficiência e propriedade.

§ 2º – – Caberá a Unidade demandada tomar as medidas necessárias para realizar o atendimento ao cidadão, despachando internamente.

§ 3º – Verificando a Unidade demandada que o assunto tratado na solicitação do cidadão é de competência de outra Unidade, deverá ser realizado despacho internamente, indicando os motivos da devolução, para que esta providencie o envio da demanda para a Unidade competente, se for o caso.

§ 4º – A unidade competente encaminhará, por meio de comunicação interna para a Ouvidoria Municipal, a resposta a ser enviada ao cidadão.

Art. 10. Quando se tratar de sugestão recebida pela ouvidoria será oferecida resposta conclusiva dentro do prazo previsto no art. 15, da presente Instrução.

§ 1º. Recebida a sugestão, a ouvidoria deve realizar análise prévia e, se for o caso, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º. Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

Art. 11. O elogio direcionado a agente público específico deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência à área de recursos humanos para eventual registro em folha funcional.

Parágrafo único. No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.

Art. 12 - No caso de reclamação e solicitação recebidas pela ouvidoria, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta conclusiva, dentro do prazo previsto no art. 15 desta Instrução.

§1º. No caso da reclamação ou solicitação, entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

Art. 13. Quando se tratar de denúncia recebida pela ouvidoria, esta será despachada internamente desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade.

§ 1º. No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento à Unidade demandada ou à Procuradoria Geral para providências cabíveis.

§ 2º. A denúncia deve:

I - estar dirigida a órgão competente para dar-lhe tratamento;

II - conter elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

§ 3º. Em todos os casos, o teor da denúncia será encaminhado à Controladora Administrativa.

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, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez), contados da abertura do chamado no Portal da Ouvidoria.

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

Art. 16. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido na Instrução Normativa, a ouvidoria deverá oferecer, mensalmente,

resposta intermediária, informando ao interessado os encaminhamentos realizados e etapas.

Art. 17. O responsável pela Ouvidoria manterá estatísticas de reclamações/elogios/sugestões/solicitações geral e por Secretaria para mapeamento permanente.

Art. 18. As Estatísticas tratadas no caput serão separadas:

I – Gerais, com demonstrações gráficas de:

- a) Total de demandas recebidas x demandas atendidas;
- b) Tipo de manifestações (elogio/reclamação/solicitação/denúncia);
- c) Forma de recebimento (eletrônico x presencial);
- d) Tipo da finalização (atendida x indeferida);
- e) Assuntos mais demandas;

II – Por Unidade/Secretaria, com demonstrações gráficas de:

- a) Unidades mais demandas da Prefeitura Municipal de Juatuba;
- b) Assuntos mais demandados por Secretaria.

Parágrafo único – As estatísticas referidas no presente artigo serão apresentadas ao Controle Interno trimestralmente em arquivo eletrônico e físico para publicação no site oficial do Município.

Art. 18. É dever da Ouvidoria manter o Sistema de Controle Interno informado de todas as irregularidades verificadas no setor.

Juatuba, 21 de agosto de 2017

Marina Augusto de Moraes

Controle Interno

Município de Juatuba

Prefeita Municipal

Valéria Aparecida dos Santos

ANEXO I



Formulário de Atendimento ao público

Nome do solicitante: _____ () o mesmo () familiar () outros			
Nome do usuário: _____			
Nome da mãe: _____			
Endereço: Rua: _____			N°.: _____
Bairro: _____	CEP: 35.675-000	Cidade: Juatuba	Estado: MG
Telefone: _____			
Identidade: _____		CPF: _____	
Cartão da Policlínica: _____			
Cartão do SUS: _____			
Nº do protocolo: () _____			
() _____			
() _____			
() _____			
() _____			
Solicitação referente ao setor:			
() Saúde () Obras () Administração () Serviço Social			
() Educação () Fazenda () Esporte e Lazer () Meio Ambiente			
() Governo () Comunicação () Cultura e Turismo			
Assunto: _____			

() Pendente () Solucionado			
Data do atendimento: _____			
Atendente: _____			
Solicitante: _____			