



DIÁRIO OFICIAL

PREFEITURA MUNICIPAL DE CUITÉ

Lei Municipal nº 1.019, de 22 de Dezembro de 2014.

Nº. 819/2021, CUITÉ – SEXTA - FEIRA, 28 DE MAIO DE 2021



Estado da Paraíba
Prefeitura Municipal de Cuité
Gabinete do Prefeito

PODER EXECUTIVO

CHARLES CRISTIANO INÁCIO DA SILVA
Prefeito Constitucional de Cuité

GRAZIELLE DE SOUTO PONTES HAUS
Secretária Municipal de Administração

PEDRO FILYPE PESSOA FERREIRA OLIVEIRA
Procurador Geral do Município

EDIÇÃO
LUCIANA CRISTINA DA COSTA VIANA
Chefe do Gabinete – Editora Chefe

SEÇÃO 1

ATOS DA CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Gabinete do Secretário

INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº. 005/2021, de 10 de maio de 2021

Versão 01

Aprovação em 15/04/ 2021

Ato de aprovação: Decreto nº 1.850/2021

Órgão Central do SCI: Controladoria Geral do Município

Unidade Responsável: Controladoria Geral do Município

DISPÕE SOBRE PROCEDIMENTOS A SEREM OBSERVADOS PARA INCLUSÃO DE DADOS DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA E PARA O ATENDIMENTO AO CIDADÃO NO MUNICÍPIO DE CUITÉ-PB.

O Secretário da Controladoria Geral do Município de Cuité, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei 1.302 de 30/03/2021 que institui o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Municipal de Cuité e pela Lei nº 1.303 de 30/03/2021 que Altera as Leis nº 757/2009 de 16/02/2009, Lei nº 1066 de 31/03/2016 e a Lei nº 1.185 de 03/08/2018 que dispõe sobre a estrutura administrativa do poder, RESOLVE:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art.1º. Esta instrução normativa visa orientar e disciplinar os procedimentos de remessa de informações, banco de dados, documentos e imagens para o Portal de Transparência, relativos aos Sistemas de Contabilidade, Gestão de Pessoal, Compras, Licitações e Contratações, bem como, definir responsáveis por realizar a alimentação de dados no Portal da Controladoria.

Parágrafo único. O dever de publicidade pode ser cumprido de forma ativa e passiva.

Art.2º. Esta instrução normativa abrange todas as unidades da estrutura organizacional do Poder Executivo do município de Cuité-PB.

Parágrafo único. A Administração Pública tem o dever de divulgar os atos de gestão na mesma medida em que o cidadão tem o direito de receber informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, excetuando-se as situações de sigilo.

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

I. TRANSPARÊNCIA ATIVA: É a divulgação de dados por iniciativa do próprio setor público, ou seja, a disponibilização da informação de maneira espontânea, por meio do Portal da Transparência, para o acesso por qualquer cidadão.

II. TRANSPARÊNCIA PASSIVA: É a transparência sob demanda, mediante atendimento aos requerimentos de informações e documentos específicos, via Site ou Protocolo. Portanto, depende de solicitação do cidadão por meio dos pedidos de acesso à informação no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

III. INFORMAÇÕES NÃO SIGILOSAS: São as informações de interesse público, não protegidas pelo sigilo e que não sejam de caráter privado ou pessoal.

IV. INFORMAÇÕES PRIVADAS OU PESSOAIS: São aquelas que embora não sejam protegidas pelo interesse público na preservação de seu sigilo, reflipam a tutela de interesses particulares ou pessoais do contribuinte ou do cidadão a respeito do qual foram requeridas informações.

V. INFORMAÇÃO SIGILOSAS: É toda informação cuja publicidade irrestrita possa ocasionar grave risco ou dano à segurança da sociedade e do Estado, observados a restrição mínima ao sigilo.

VI. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO-SIC: é o canal de comunicação entre o setor público e a sociedade, para atendimento dos pedidos de informação.

CAPÍTULO II

DOS FUNDAMENTOS LEGAIS E DAS RESPONSABILIDADES

Art. 4º. Esta instrução normativa encontra respaldo nos seguintes institutos legais:

- I.** Lei Federal nº 12.527/2011;
- II.** Lei nº 4.320/1964;
- III.** Lei Complementar nº 101/2000;
- IV.** Lei nº 14.133/2021;
- V.** Decreto nº 1.849/2021;
- VI.** Resolução RN nº 02/2017 -TCE/PB.

Art. 5º. São responsabilidades da Controladoria Geral do Município, dentre outras atribuições:

- I.** Promover a divulgação desta Instrução Normativa junto a todas as Unidades da estrutura organizacional das administrações direta, indireta e fundos, sujeitas à fiscalização interna e externa.
- II.** Acompanhar a execução da presente Instrução Normativa
- III.** Cumprir fielmente as determinações desta Instrução Normativa.

Art. 6º. São responsabilidades do Departamento de Controle, unidade responsável pela alimentação de dados no Portal da Controladoria e pelo Serviço de Informação ao Cidadão:

- I.** Atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;
- II.** Receber e registrar requerimentos de acesso à informação, reclamações e recursos em sistema eletrônico específico;
- III.** Fornecer imediatamente a informação requerida, sempre que estiver disponível;
- IV.** Encaminhar os requerimentos, reclamações e recursos ao órgão ou autoridade competente;
- V.** Informar sobre a tramitação de documentos e sobre as competências do SIC e sobre o prazo para atendimento dos requerimentos.

Art. 7º. São responsabilidades das Unidades Administrativas:

- I.** Providenciar a produção da resposta (responsável pela resposta);
- II.** Revisar a resposta (eventualmente produzida por um técnico);
- III.** Garantir o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas.

CAPÍTULO III

DOS PROCEDIMENTOS

SEÇÃO I

Da Transparência Ativa

Art. 8º. Quando se tratar de informações de interesse geral, as unidades administrativas da estrutura organizacional do Poder Executivo municipal devem optar pela transparência ativa, envidando esforços para publicar o máximo de informações possíveis na internet, via Portal de Transparência, bem como via Portal da Controladoria Geral do Município.

Art. 9º. Compete às Unidades Administrativas, de acordo com sua área de atuação, a inserção dos documentos no Portal da Transparência, conforme disposições a seguir:

I. A Secretaria Municipal de Administração - SADM será responsável:

- a) Pela inserção das informações relacionadas ao Sistema de Gestão de Pessoal, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao mês de competência do pagamento.
- b) Pela inserção das informações relacionadas ao Sistema de Compras e Licitações, e ao Sistema de Contratos e Convênios, nos prazos a seguir:
 - b 1.1) Procedimentos licitatórios, concomitante com a publicação oficial.
 - b 1.2) Contratos e seus aditivos, até o dia 10º (décimo) dia do mês subsequente ao de sua assinatura.

II. A Secretaria Municipal de Planejamento, Gestão e Finanças – SPGF, será responsável pela inserção das informações relacionadas ao Sistema de Contabilidade, nos seguintes prazos:

- a) Anecadação de tributos, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao mês de referência.
- b) Transferências constitucionais, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao mês de referência.
- c) Relatório de Gestão Fiscal - RGF, até o último dia do mês ao quadrimestre de referência.
- d) Relatório Resumido da Execução Orçamentária, até o último dia do mês subsequente ao bimestre de referência.
- e) Execução da despesa, até 24 (vinte e quatro) horas após a execução.

III. A Secretaria Municipal de Planejamento, Gestão e Finanças – SPGF, será responsável:

- a) Pela inserção das informações relacionadas ao Sistema de Planejamento e Orçamento, quais sejam: Plano Plurianual-PPA, Lei de Diretrizes Orçamentárias-LDO e Lei Orçamentária Anual-LOA, mensagens de encaminhamento pelo Poder Executivo ao Legislativo, bem como as atas das audiências públicas dos respectivos instrumentos, até o 10º (décimo) dia útil após a sua publicação.
- b) Pela inserção das informações relacionadas ao Sistema de Convênios (federais e estaduais), até o 5º (quinto) dia do mês subsequente ao de sua assinatura.

IV. A Secretaria Municipal de Serviços Urbanos e Infraestrutura-SMSUI, será responsável pela disponibilização da relação das obras executadas e/ou em execução, bem como as paralisadas, até 10 (dez) dias úteis após o bimestre de referência.

V. A Controladoria Geral do Município-CGM será responsável:

- a) pelo monitoramento das informações inseridas no Portal da Transparência, alertando os responsáveis em caso de inconsistências e/ou descumprimento de prazos
- b) pela alimentação do Portal da Controladoria Geral do Município, mediante importação e tratamento das informações contidas no Portal da Transparência da Prefeitura Municipal e nos sistemas informatizados, quando for possível, visando maximizar o alcance da lei de acesso à informação.

SEÇÃO II

Da Transparência Passiva

Art. 10. Quando se tratar de informações que não são de interesse coletivo ou tenham demanda muito restrita, não figurando, desta forma, nas ações da transparência ativa, a Administração Pública municipal as fornecerá por meio da transparência passiva desde que não estejam resguardadas por sigilo.

Art. 11. O sítio oficial do Município de Cuité – PB, através do Portal da Transparência e do Portal da Controladoria, garantirá o cumprimento da Lei Federal nº 12.527/2011, bem como do Decreto Municipal nº 1.849/2021, utilizando o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

Art. 12. A Controladoria Geral do Município realizará a gestão e processamento dos pedidos de informação, que serão apresentados: presencialmente, no atendimento do SIC/Controladoria. eletronicamente, por meio do Sistema de Acesso à Informação: (endereço ...) por meio de correspondência física para endereço: Rua 15 de Novembro, 159, Centro – Cuité-PB, CEP: 58.175-000, dirigida ao Serviço de Informação ao Cidadão - Controladoria Geral do Município.

Parágrafo único. O ícone do sistema e-SIC estará disponível no endereço eletrônico da Prefeitura Municipal de Cuité (<https://www.cuite.pb.gov.br>) e da Controladoria Geral do Município (<http://www.cuite.pb.gov.br/portal-da-transparencia/e-sic>).

Art. 13. O cidadão interessado em obter informação da Prefeitura Municipal de Cuité deverá:

I. Protocolar seu pedido de informação junto ao atendimento do SIC, no Departamento de Controle da Controladoria Geral do Município, mediante o preenchimento do formulário próprio, caso realize sua solicitação na forma presencial, onde receberá o protocolo para acompanhamento.

II. Acessar o site da Prefeitura ou o Portal da Controladoria, clicando no ícone do e-SIC, preencher o formulário para cadastro de pedido de informação com a identificação e a descrição de sua solicitação, recebendo automaticamente um número de protocolo gerado pelo e-SIC, para acompanhamento.

III. Apresentar reclamação à autoridade de monitoramento, em caso de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, no prazo de 10 (dez) dias.

IV. Interpor recurso, dirigido à autoridade que proferiu a decisão, no prazo de 10 (dez) dias úteis da data da ciência da resposta, se esta não atendeu às suas pretensões, ou dirigido à Controladoria Geral do Município quando seu pedido for indeferido.

Art. 14. Compete ao Departamento de Controle:

I. Receber o pedido de informação, encaminhado pelo atendimento presencial do SIC ou pelo e-SIC.

II. Avaliar, junto à autoridade de monitoramento, se o pedido é incabível, inepto, procrastinatório ou repetido.

III. Verificar se o pedido contém a identificação do requerente e a especificação da informação solicitada e se é assunto de atribuição do SIC.

- a) Se não, orientar o cidadão sobre como proceder.
- b) Se atendidos os requisitos acima, cadastrar a solicitação (de formulário físico ou eletrônico) no sistema do SIC e fornecer ao cidadão o nº do pedido (protocolo).

IV. Verificar se a informação está disponível na Transparência Ativa (site), devendo:

- a) Responder diretamente ao cidadão, em caso positivo.
- b) Encaminhar à Unidade Administrativa detentora da informação, em caso negativo, no prazo de 24 horas contado a partir do recebimento do pedido.
- c) Informar ao cidadão que o seu pedido foi aceito e encaminhado à área responsável.

V. Analisar a resposta da Unidade Administrativa:

- a) Se respondida a contento, encaminhar a informação ao cidadão.
- b) Se não, dar conhecimento à autoridade de monitoramento, para notificar a Unidade Administrativa.

VI. Submeter à apreciação da autoridade de monitoramento a justificativa de não existência da informação demandada pelo cidadão requerente.

VII. Enviar ao cidadão requerente no prazo de 20 (vinte) dias a contar da data do pedido.

VIII. Providenciar o arquivamento adequado de todas as demandas e o consequente resultado.

Parágrafo único. Os documentos arquivados pelo Departamento de Controle, que deram respaldo aos pedidos de informação, serão disponibilizados sempre que solicitados.

Art. 15. Compete às Unidades Administrativas demandadas:

I. Receber o pedido de informação encaminhado pelo Departamento de Controle/Controladoria.

II. Verificar a existência ou disponibilidade da informação, devendo:

- a) Se inexistente, providenciar justificativa da não existência da informação e encaminhar ao Departamento de Controle.
- b) Se existente, verificar se a informação é sigilosa, adotando as seguintes medidas:
 - b 1) Comunicar à Controladoria Geral, mediante justificativa, o grau de sigilo da informação, quando se tratar de informação sigilosa.
 - b 2) Providenciar imediatamente a resposta, se disponível e não sigilosa.
 - c) Se existente, porém indisponível, elaborar a resposta no prazo de 5 (cinco) dias úteis. Caso a informação não esteja disponível no prazo estipulado a Unidade deverá solicitar, mediante justificativa, uma prorrogação de igual prazo.

III. Encaminhar ao Departamento de Controle a resposta dentro do prazo inicial ou no de prorrogação.

IV. Complementar a resposta considerada incompleta ou inconsistente pelo Departamento de Controle, devolvendo-a.

Art. 16. Compete à autoridade de monitoramento (CGM):

I. Avaliar o atendimento dos requisitos, devendo:

- a) Deferir e autorizar seguimento, se atendidos os requisitos.
- b) Indeferir, fundamentando a decisão, e negar seguimento, se não atendidos os requisitos.
- c) Publicar o indeferimento do pedido.

II. Avaliar o grau de sigilo da informação.

III. Receber e analisar os recursos juntamente com a autoridade que proferiu a decisão, submetendo a análise à apreciação do(a) Prefeito(a).

IV. Encaminhar as deliberações ao atendimento do SIC para dar conhecimento ao cidadão requerente.

V. Solicitar parecer da Procuradoria Geral do Município, caso julgue necessário.

VI. Validar a resposta e autorizar o envio ao cidadão requerente.

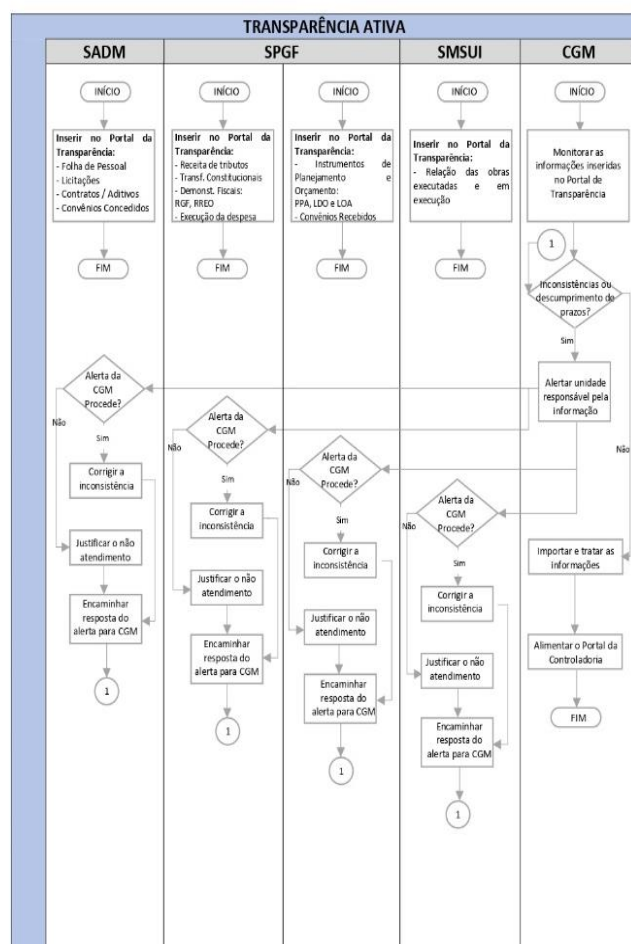
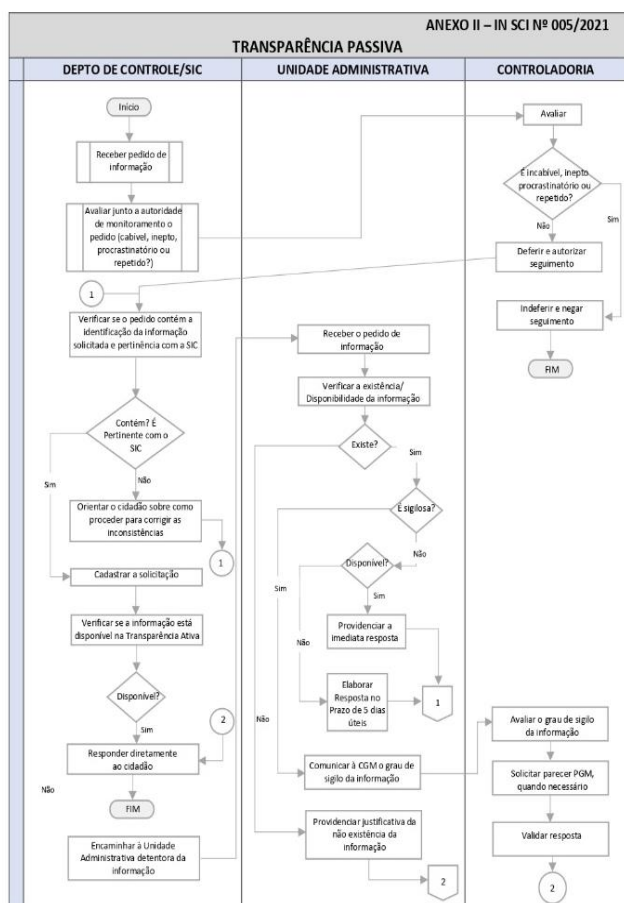
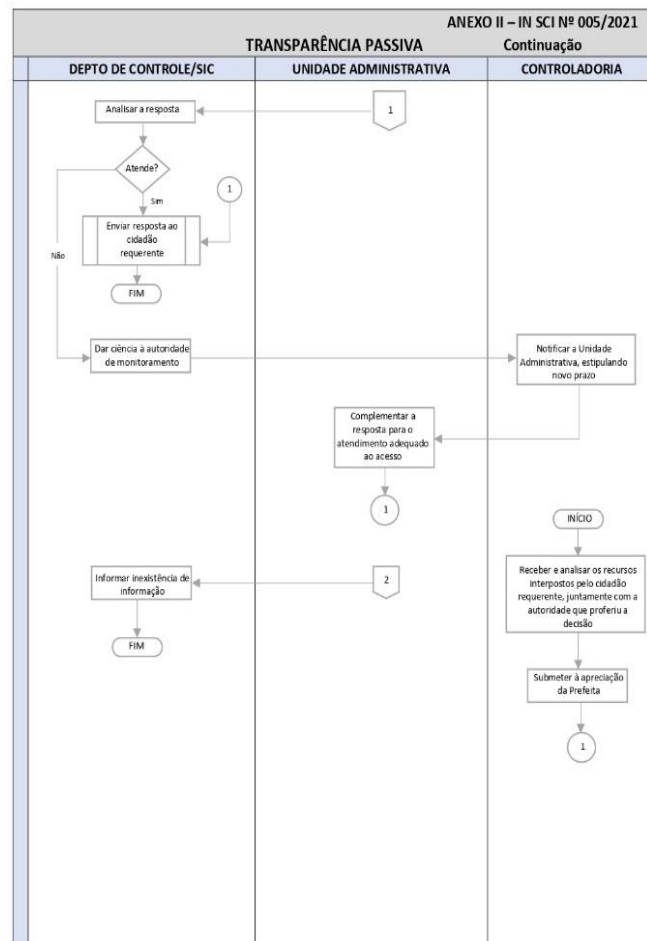
ESPECIFICAÇÃO DO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Unidade Administrativa Destinatária do Pedido: _____

Forma preferencial de recebimento da resposta:

☐ Correspondência Eletrônica (e-mail)
 ☐ Correspondência física (com custo)
 ☐ Buscar/Consultar Pessoalmente

Descrição do pedido: _____



INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº. 006/2021, de 10 de maio de 2021 IX.

Versão 01

Aprovação em 15/04/ 2021

Ato de aprovação: Decreto nº 1.850/2021

Órgão Central do SCI: Controladoria Geral do Município

Unidade Responsável: Controladoria Geral do Município

DISPÕE SOBRE PROCEDIMENTOS A SEREM OBSERVADOS NO GERENCIAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES REFERENTES À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS NO MUNICÍPIO DE CUITÉ – PB.

O Secretário da Controladoria Geral do Município de Cuité, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei 1.302 de 30/03/2021 que institui o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Municipal de Cuité e pela Lei nº 1.303 de 30/03/2021 que Altera as Leis nº 757/2009 de 16/02/2009, Lei nº 1066 de 31/03/2016 e a Lei nº 1.185 de 03/08/2018 que dispõe sobre a estrutura administrativa do poder, RESOLVE:

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art.1º. Esta instrução normativa visa orientar e disciplinar os procedimentos administrativos da Ouvidoria em relação à análise, sistematização e encaminhamento das manifestações referentes à prestação de serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.

§1º. As informações produzidas pela Ouvidoria, órgão fundamental para a coordenação e o êxito de ações de melhoria dos serviços públicos, representam um poderoso instrumento de gestão, de integração e de promoção de uma cultura de transparência e controle social no âmbito do município.

§2º. A Ouvidoria constitui um canal legítimo para a população sugerir, denunciar, reclamar, elogiar e solicitar informações sobre os serviços que o governo presta aos cidadãos.

Art.2º. Esta instrução normativa abrange todas as unidades da administração direta e indireta do Poder Executivo municipal, enquanto unidades fornecedoras de informações a serem prestadas ao cidadão.

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

I. ATENDIMENTO: a atividade de recepção da manifestação do munícipe para cada assunto tratado. Assim, se uma mesma manifestação, qualquer que seja a mídia utilizada, tratar de dois assuntos, serão considerados dois atendimentos.

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

III. ELOGIO: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

IV. MANIFESTAÇÃO: representa um gênero, cujas espécies são as solicitações de informação, sugestões, elogios, reclamações e denúncias apresentadas à Ouvidoria Geral do Município. Serão consideradas manifestações livres aquelas que não se enquadrarem nas espécies descritas anteriormente.

V. PÚBLICO-ALVO: são pessoas físicas e jurídicas, cidadãos e usuários de serviços públicos que utilizem o atendimento, ou todos aqueles interessados direta ou indiretamente por esses serviços, sejam órgãos internos ou externos à Prefeitura.

VI. RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a serviço público.

VII. SOLICITAÇÃO: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

VIII. SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública municipal.

**CAPÍTULO II
DOS FUNDAMENTOS LEGAIS E DAS RESPONSABILIDADES**

Art. 4º. Esta instrução normativa encontra respaldo nos seguintes institutos legais:

- I.** Constituição Federal/1988.
- II.** Lei Federal nº 9.265/1996.
- III.** Lei Federal nº 9784/1999.
- IV.** Decreto-lei nº 200/1967.
- V.** Decreto Federal nº 9.094/2017.
- VI.** Decreto Federal nº 8.936/2016 - Plataforma digital.
- VII.** Decreto Federal nº 8.789/2016.

VIII.

Decreto Federal nº 8.243/2014.

Art. 5º. São responsabilidades da Ouvidoria Geral do Município, dentre outras atribuições:

- I.** Promover a divulgação desta Instrução Normativa junto a todas as Unidades da estrutura organizacional do Poder Executivo municipal.
- II.** Promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e os órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo municipal.
- III.** Processar informações obtidas através das manifestações recebidas.
- IV.** Consolidar a participação social como método de governo.
- V.** Manter esta Instrução Normativa devidamente atualizada.
- VI.** Cumprir fielmente as determinações desta Instrução Normativa

Art. 6º. São responsabilidades das Unidades Administrativas:

- I.** Providenciar a produção da informação solicitada pela OGM.
- II.** Revisar a resposta (eventualmente produzida por um técnico).
- III.** Garantir o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas.

Art. 7º. São responsabilidades da Controladoria Geral do Município:

- 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.** Criar e manter atualizado o manual de procedimentos, em meio documental e/ou em base de dados, de forma que contenha sempre a versão vigente de cada Instrução Normativa.
- III.** Acompanhar periodicamente as atividades, visando melhorias nos serviços prestados.

**CAPÍTULO III
DOS PROCEDIMENTOS**

Art. 8º. A Ouvidoria Geral do Município, responsável pelas atividades de incentivo do controle e participação social, realizará a gestão e o processamento das manifestações da sociedade, que poderão ser apresentadas:

- I.** Presencialmente, no protocolo da Ouvidoria.
- II.** Eletronicamente, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - e-Ouv, cedido pela Controladoria Geral da União-CGU.
- III.** Por meio de correspondência física para endereço: Rua 15 de Novembro, Centro – Cuité – PB, CEP: 58.175-000, dirigida à Ouvidoria Geral do Município.
- IV.** Por meio de ligação telefônica, pelo número indicado no site da Prefeitura.

Parágrafo único. O ícone do sistema OUVIDORIA estará disponível no endereço eletrônico da Prefeitura Municipal de Cuité (<https://www.cuite.pb.gov.br>) e da Ouvidoria Geral do Município (<https://www.cuite.pb.gov.br/portal-da-transparencia/ouvidoria>).

Art.9º. O cidadão interessado em registrar qualquer manifestação sobre a prestação dos serviços públicos no município de Cuité deverá:

- I.** Protocolar sua manifestação junto à Ouvidoria Geral do Município, mediante preenchimento do formulário próprio, caso realize sua solicitação na forma presencial.
- II.** Acessar o site da Prefeitura, clicando no ícone da OUVIDORIA, preencher o formulário próprio com a identificação e a descrição de sua manifestação, recebendo automaticamente um número de protocolo gerado pelo e-OUV, para acompanhamento.
- III.** Telefonar para o número informado no artigo anterior, e disponível no sítio eletrônico da Prefeitura.

§1º. As solicitações de informação, sugestões, manifestações livres e elogios, são manifestações que, em regra, contêm uma dúvida, necessidade de esclarecimento, contribuição ou crítica espontânea e genuína.

§2º. As reclamações são manifestações voltadas a noticiar necessariamente a não prestação de um serviço público, podendo ser:

- I.** Prestação insatisfatória de um serviço público solicitado.
- II.** Atendimento inadequado por parte do poder público.

§3º. As denúncias são manifestações que indicam atos supostamente irregulares ou potenciais ilegalidades na administração municipal direta ou indireta, que estejam associados a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública

Art. 10. A Ouvidoria Geral do Município - OGM, de acordo com suas atribuições, deverá receber, analisar e responder, em linguagem clara, objetiva e sucinta, todas as manifestações que lhe forem encaminhadas pelos cidadãos, seja em forma de reclamação, solicitação, denúncia, sugestão ou elogio.

§1º. A Ouvidoria Geral do Município responderá às manifestações que lhe forem encaminhadas, desde que estas apresentem padrões mínimos de coerência e contenham elementos mínimos de autoria e materialidade, no prazo de 10 (dez) dias do recebimento da reclamação, prorrogáveis por mais 10 (dez), mediante justificativa.

§2º. Nos casos em que a apuração demande maior tempo para se investigar o ocorrido, a Ouvidoria deve encaminhar ao demandante, até a data limite de 10 dias, informação sobre a apuração da ocorrência e estipular novo prazo para uma resposta conclusiva.

§3º. Ao receber uma manifestação, a ouvidoria deve identificar suas causas, sua procedência e os meios para responder ao cidadão adequadamente. Deve contribuir para o aprimoramento de procedimentos técnicos e dinamizar a relação com o cidadão, constituindo um mecanismo de diálogo permanente e, portanto, de exercício da cidadania.

Art. 11. Compete à Ouvidoria Geral do Município-OGM:

I. Receber e analisar as manifestações encaminhadas pelo cidadão, tomando as seguintes medidas:

II. Responder à Ouvidoria no prazo de até 02 (dois) dias úteis, ou no prazo estipulado pela mesma, conforme a demanda.

III. Caso não disponha da informação, justificar e solicitar prazo para o referido atendimento.

**CAPÍTULO IV
DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Art. 13. Esta Instrução Normativa deverá ser atualizada sempre que fatores organizacionais, legais ou técnicos assim o exigirem, a fim de manter o processo de melhoria contínua.

Art. 14. Pertence a esta Instrução Normativa:

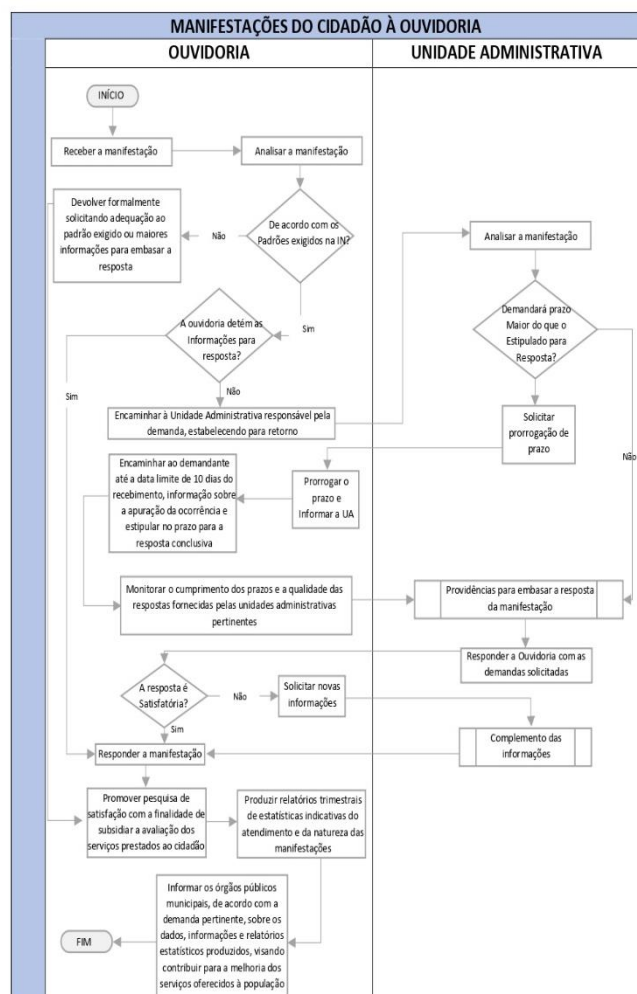
ANEXO I: Fluxograma da gerenciamnto das manifestações.

Art. 15. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Cuité – PB, 10 de maio de 2021.

Hélio Plácido de Almeida
Secretário da Controladoria Geral do Município

ANEXO I



IMPRESSA OFICIAL MUNICIPAL:

Paço Municipal – Rua: 15 de Novembro, nº 159, Centro,
CEP: 58175-000 Cuité Paraíba. (83) 3372-2447 – (83)3372-2246.
www.cuite.pb.gov.br; prefeitura@cuite.pb.gov.br