



INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº. 006/2021, 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 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 anterior emente.
- 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, dente 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 o 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 gerenciamiento 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

Ciente. Publique-se.

Em 28/05/2021.


CHARLES CRISTIANO INÁCIO DA SILVA
Prefeito Municipal de Cuité



ANEXO I

