



# DIÁRIO OFICIAL

## MUNICÍPIO DE CONDE

Nº 1.339

Conde, 09 de março de 2018.

criado pela Lei 156/95.

### ATOS DO PODER EXECUTIVO

#### GABINETE DA PREFEITA

PORTARIA Nº 0049/2018 CONDE – PB 09 DE MARÇO DE 2018.

A PREFEITA MUNICIPAL DE CONDE, ESTADO DA PARAÍBA, usando das atribuições que lhe são conferidas pelo Art. 60, Inciso VI da Lei Orgânica do Município,

##### RESOLVE:

Designar o servidor **FABIO MELO DE SOUSA**, CPF nº 977.989.164-15, como gestor do **Contrato de nº 0024/2017 - CPL**, firmado com o proprietário e/ou representante do imóvel, objeto de contrato, constantes nos processos administrativos nº **2017.001327**, que tramita nesta Prefeitura.

Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

*lealeee*  
MÁRCIA DE FIGUEIREDO LUCENA LIRA

Prefeita

#### CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº. 006/2018, de 26 de fevereiro de 2018.

Versão 01

Aprovação em 26/02/2018

Ato de aprovação: Decreto nº 101/2018

Órgão Central do SCI: Controladoria Geral do Município

Unidade Responsável: Ouvidoria Geral do Município

**Dispõe sobre procedimentos a serem observados no gerenciamento das manifestações referentes à prestação de serviços públicos no Município de Conde-PB.**

A Secretaria da Controladoria Geral do Município do Conde, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei nº 902, de 02 de janeiro de 2017, combinada com a Lei nº 913, de 26 de maio de 2017, e com o Decreto nº 039, de 20 de julho de 2017, 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 munípcie para cada assunto tratado. Assim, se uma mesma manifestação, qualquer que seja a mídia utilizada, tratar de dois assuntos, serão considerados dois atendimentos.

**II - DENUNCIA:** 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 enquadrem 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 idéia 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.

IV – Lei Federal nº 9784/1999.

V – Decreto-lei nº 200/1967.

VI – Decreto Federal nº 9.094/2017.

VII – Decreto Federal nº 8.936/2016 - Plataforma digital.

VIII – Decreto Federal nº 8.789/2016.

IX – 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 General Perouse, Centro – Conde/PB, CEP: 58.322-00, 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 e-OUV estará disponível no endereço eletrônico da Prefeitura Municipal de Conde (<http://www.conde.pb.gov.br>) e da Ouvidoria Geral do Município (<http://www.conde.pb.gov.br/ouvidoria>).

**Art. 9º.** O cidadão interessado em registrar qualquer manifestação sobre a prestação dos serviços públicos no município de Conde 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 do e-OUV, 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:

- a) Responder de imediato, caso tenha as informações necessárias e suficientes para atender o cidadão; ou
- b) Encaminhar à Unidade Administrativa responsável pela demanda, preferencialmente no mesmo dia, ou em até 2 (dias), estabelecendo prazo para retorno da informação a ser disponibilizada ao demandante(cidadão).
- c) Devolver a manifestação ao cidadão, preferencialmente no mesmo dia, ou em até 2 (dias), solicitando adequação ao padrão exigido ou maiores informações para embasar a resposta, de forma clara, discriminando as informações necessárias à resposta, quando for o caso.

II - Responder ao demandante dentro do prazo estabelecido no art. 8º, após retorno da informação pela Unidade responsável.

III – Prorrogar o prazo estabelecido para a unidade administrativa responsável pela informação, quando solicitado.

IV - Solicitar novas informações, caso considere a resposta insatisfatória.

V – Monitorar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas fornecidas pelas unidades administrativas pertinentes.

VI – Promover pesquisa de satisfação com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados ao cidadão.

VII – Produzir relatórios trimestrais de estatísticas indicativas do atendimento e da natureza das manifestações.

VIII – Informar os órgãos públicos municipais, de acordo com a demanda pertinente, sobre os dados, informações e relatórios estatísticos produzidos, visando contribuir para a melhoria dos serviços oferecidos à população.

**§1º.** Quando a manifestação for uma sugestão, a Ouvidoria informará ao demandante/cidadão quais as medidas requeridas às áreas internas, os encaminhamentos realizados, as fases e prazos previstos para a implementação da sua sugestão, ou justificará a impossibilidade de implementá-la.

**§2º.** Quando a manifestação tratar de uma reclamação ou solicitação, a Ouvidoria informará quais foram as medidas adotadas para



solucionar a demanda, os encaminhamentos realizados, as fases e prazos para encerramento da manifestação ou justificará a impossibilidade de seu atendimento.

**§3º.** Quando a manifestação tratar de uma denúncia, a Ouvidoria poderá encerrá-la quando:

I – Verificar ausência de elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

II – Constatar inveracidade na exposição dos fatos, bem como deslealdade, grosseria e má-fé.

III – Detectar a sonegação de informações para o esclarecimento dos fatos.

**Art. 12.** Compete à Unidade Administrativa responsável pela demanda:

I – Receber a demanda encaminhada pela Ouvidoria e providenciar a informação.

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 do gerenciamento das manifestações.

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

Conde/PB, 26 de fevereiro de 2018.

*Girleme Roque*  
**GIRLENE MELO SILVA ROQUE**  
Secretaria da Controladoria Geral de Município

**TEREZA RAQUEL CAMPOS SOARES DE CARVALHO**  
Ouvridora Geral do Município

Ciente. Publique-se.  
26/02/2018

*Márcia de Figueiredo Lucena Lira*  
**MÁRCIA DE FIGUEIREDO LUCENA LIRA**  
Prefeita Municipal

#### ANEXO I

