



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.


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 **Secretária 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 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 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:

- Responder de imediato, caso tenha as informações necessárias e suficientes para atender o cidadão; ou
- 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).
- 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.


GIRLENE MELO SILVA ROQUE
Secretária da Controladoria Geral de Município

TEREZA RAQUEL CAMPOS SOARES DE CARVALHO
Ouvidora Geral do Município

Ciente. Publique-se.
26/02/2018

MÁRCIA DE FIGUEIREDO LUCENA LIRA
Prefeita Municipal

ANEXO I

