

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 04 DE 10 DE AGOSTO DE 2022

DISPÕE SOBRE A NORMATIZAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL E CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO DO MUNICÍPIO DE TAMANDARÉ E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO, no uso de sua competência, que lhe foi atribuída pela Lei Municipal Nº 268/2009 e o PREFEITO MUNICIPAL, no uso de sua competência que lhe foi atribuída pela Lei Orgânica do Município:

Capítulo I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º- Esta norma regulamenta, no âmbito do Município de Tamandaré, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e os procedimentos da Ouvidoria Municipal, criada pela Lei nº 404, de 26 de fevereiro de 2013.

§ 1º Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da administração direta e as autarquias.

§ 2º Os órgãos e as entidades da administração pública assegurarão ao usuário de serviços públicos a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos.

Art. 2º - Para os efeitos desta norma considera-se:

I ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público municipal;

III denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IV elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

V sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

VII - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VIII - decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria.

IX - serviços públicos: atividades exercidas pela Administração pública direta, indireta e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, convênio ou parceria.

X - política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Município direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

Capítulo II DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 3º - Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de um Conselho de Usuários:

Parágrafo único. O conselho de usuário é um órgão consultivo dotado das seguintes atribuições:

- I** Acompanhar a prestação dos serviços;
- II** Participar na avaliação dos serviços;
- III** Propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV** Contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- V** Acompanhar e avaliar a atuação da ouvidoria.

Art. 4º - O Conselho terá composição paritária de 10 (dez) membros titulares com seus respectivos suplentes, a ser devidamente nomeados e empossados por ato do Prefeito, observado a seguinte representação:

- a) 01 (um) representante do Poder Executivo;
- b) 01 (um) representante do Poder Legislativo;
- c) 01 (um) representante da Secretaria de Saúde , Educação e Assistência Social;
- d) 01 (um) representante da Controladoria Geral;
- e) 01 (um) representantes dos servidores públicos municipais;
- f) 03 (cinco) representantes dos usuários de serviços públicos escolhidos por meio de processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado, preferencialmente usuários dos serviços públicos de saúde, educação, abastecimento de água, assistência social e serviços urbanos.

§ 1º Caso haja abstenção na indicação de representantes ou diante da incidência de qualquer outro motivo que enseje vacância na composição do colegiado, o Conselho deverá suprir a respectiva vaga por meio de resolução aprovada pela maioria absoluta dos seus membros, observada tanto quanto possível a equivalência ou compatibilidade entre o segmento substituto e o substituído, bem como o critério de paridade.

§ 2º Após a primeira composição, os membros do Conselho serão indicados em até 20 (vinte) dias antes do término do mandato dos conselheiros anteriores.

§ 3º O mandato dos membros do Conselho será de 2 (dois) anos, permitida uma única recondução para o mandato subsequente por apenas uma vez.

§ 4º A atuação dos membros do Conselho:

I - não será remunerada;

II - é considerada atividade de relevante interesse público e social; e

III - assegura isenção da obrigatoriedade de testemunhar sobre informações recebidas ou prestadas em razão do exercício de suas atividades de conselheiro e sobre as pessoas que lhes confiarem ou deles receberem informações.

§ 5º Os membros do Conselho poderão ser substituídos, a qualquer tempo, mediante solicitação da entidade ou autoridade responsável por sua indicação.

§ 6º As decisões do Conselho serão consubstanciadas em resoluções.

§ 7º As resoluções do Conselho, bem como os temas tratados em plenário, reuniões de diretoria e comissões deverão ser registrados em ata.

§ 8º O suplente substituirá o titular do Conselho nos casos de afastamentos temporários ou eventuais deste, e assumirá sua vaga nas hipóteses de afastamento

definitivo.

§ 9º O Conselho terá um Presidente, um Vice-Presidente, um 1º (primeiro) Secretário e um 2º (segundo) Secretário que serão eleitos pelos conselheiros, cujos mandatos coincidirão com o mandato do colegiado, sem prejuízo de outros cargos que julgarem convenientes, sendo que enquanto não eleito o Presidente exercerá a função o conselheiro com mais idade.

§ 10 O mandato do conselheiro que deixar de comparecer, sem justificativa, a 3 (três) reuniões consecutivas ou 5 (cinco) intercaladas no período de 12 (doze) meses, ficará extinto.

§ 11 O prazo para justificar, por escrito, a ausência é de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da reunião em que se verificou o fato.

§ 12 O órgão de deliberação máxima do Conselho é o Plenário, observadas as seguintes regras:

I - as sessões plenárias serão públicas, salvo deliberação em contrário da maioria absoluta dos conselheiros, e ocorrerão ordinariamente a cada 30 (trinta) dias e extraordinariamente quando convocadas por seu Presidente ou por requerimento da maioria de seus membros;

II - as sessões plenárias serão realizadas com a presença da maioria absoluta dos membros do conselho que deliberará através da maioria dos votos dos presentes;

III - cada conselheiro terá direito a um único voto na sessão plenária à exceção do Presidente que somente votará em caso de empate;

IV - poderão tomar parte nas reuniões, com direito a voz e não a voto, pessoas cuja audiência seja considerada útil para fornecer esclarecimentos ou informações, devidamente convidadas pelo Presidente do Conselho ou por qualquer de seus membros.

§ 13 Ao Conselho é facultado formar comissões provisórias ou permanentes, grupos de trabalhos, comitês, câmaras temáticas e afins, especialmente para apresentar e/ou propor medidas que contribuam para concretização de suas atribuições, observadas as regras estabelecidas neste artigo.

§ 14 O Conselho elaborará seu Regimento Interno e sua aprovação será formalizada em resolução, no prazo de 90 (noventa) dias, contado do seu pleno e efetivo funcionamento, sendo que, posteriormente, tal ato deverá ser homologado, por meio de decreto, expedido pelo Prefeito.

Capítulo III

DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 5º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por este decreto deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos, sem prejuízo da avaliação do desempenho do servidor:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários;
- V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação dos serviços.

Parágrafo único. A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

Capítulo IV

DA OUVIDORIA

Art. 6º A ouvidoria deverá se organizar em forma de sistemas, com a finalidade de:

- I - articular a atividade da ouvidoria pública;
- II - garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- III - garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos;
- IV - garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública.

Art. 7º O servidor público ocupante da função gratificada de Ouvidor deverá estar diretamente vinculado diretamente à Secretaria Municipal de Governo.

Art. 8º Compete à ouvidoria atender as atribuições previstas nos artigos 13 a 17 da Lei nº13.460/2017.

I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460/2017;

II - receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários; recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;

III - Expedir a Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 2017, com as informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços públicos prestados, priorizando as regras claras de prioridades em atendimentos e previsão de tempo de espera.

IV - monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário;

V - exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VII - atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos;

VIII - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

IX - elaborar e apresentar respostas conclusivas nas manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

X - publicar quadro geral dos serviços públicos prestados pelo Município, que especificará os órgão ou entidades responsáveis pela sua realização e a autoridade administrativa a que estão subordinados ou vinculados;

XI - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar todas as informações, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de

serviços públicos, que deverá conter:

- a) o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- b) os motivos das manifestações;
- c) a análise dos pontos recorrentes; e
- d) as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado ao Gabinete do Prefeito;

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 9º Compete a Controladoria Interna, órgão responsável pela Ouvidoria:

I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições art. 1º da Lei nº 404, de 2013;

II - expedir orientações e diretrizes relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas no art. 1º da Lei nº 404, de 2013;

III - monitorar a atuação da ouvidoria no tratamento das manifestações recebidas;

IV - promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

V - manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para a ouvidoria;

VI - definir formulários padrão a serem utilizados pela ouvidoria para recebimento de manifestações;

VII - definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;

VIII - manter base de dados com todas as manifestações recebidas pelas unidades de ouvidoria; e

IX - sistematizar as informações disponibilizadas pela ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Capítulo V

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I

Das regras gerais para tratamento de manifestações

Art. 10 A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 2º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 3º É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

Art. 11 As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso IV do art. 9º desta norma.

§ 1º A ouvidoria assegurará que o acesso ao sistema de que trata o caput esteja disponível na página principal de seus Portais na rede mundial de computadores.

§ 2º Sempre que recebida em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput.

§ 3º A ouvidoria que receber manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

Art. 12 A ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Recebida manifestação, a ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 dias a contar do recebimento da manifestação a ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações,

que deverá ser respondido em até 20 dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§ 3º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 4º A ouvidoria poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até vinte dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

Art. 13 A Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527/2011.

Parágrafo único. A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, aos quais será dispensado o tratamento previsto no caput.

Seção II

Do elogio, da reclamação e da sugestão

Art. 14 O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Art. 15 A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Art. 16 A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo único. Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final

informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Art. 17 A ouvidoria poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§ 1º As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§ 2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

Seção III Das denúncias

Art. 18 A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§ 1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a ser adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão à ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§ 3º As unidades setoriais deverão informar ao órgão central do sistema, quando existente, ocorrência de denúncia por ato praticado por agentes públicos.

Capítulo VI DAS SANÇÕES BÁSICAS PELO DESCUMPRIMENTO

Art. 19 O servidor público que descumprir o disposto neste decreto estará sujeito às penalidades previstas no Estatuto dos Servidores Públicos Municipais

Art. 20 Os usuários dos serviços públicos que tiverem os direitos garantidos neste

Instrução Normativa desrespeitados ou violados poderão representar ao órgão de controladoria do Município, sem prejuízo de representações em outros órgãos competentes.

Art. 21 Este decreto entra em vigor na data sua publicação.

Art. 22 Revogam-se as disposições em contrário.

Tamandaré /PE, 10 de agosto de 2022

SANDRA RAFAELA DE PAIVA

Contraladora Interna