INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº 007/2020

Versão nº 01

Aprovação em: 14 de agosto de 2020

Ato de Aprovação: Dec. nº 331/2020

Unidades Responsáveis: Secretaria de Administração e Fazenda

Estabelece orientações para a atuação da unidade de ouvidoria do poder executivo do município de Nova Itaberaba para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei Federal nº 13.460/2017 e pelos capítulos II e III da Lei Municipal nº 1.240/2019.

A Administração Pública Municipal deve observar e manter processos e controles internos pré-estabelecidos para orientar a atuação da unidade de ouvidoria do poder executivo municipal relativo aos procedimentos de participação, proteção e defesa dos usuários de serviços públicos do município de Nova Itaberaba-SC.

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Instrução Normativa estabelece orientações para a atuação da unidade de ouvidoria do Poder Executivo Municipal no âmbito das atividades relativas aos procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública direta e indireta, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e Lei Municipal nº 1.240, de 11 de junho de 2019.

Art. 2º A unidade de ouvidoria atuará de acordo com as seguintes diretrizes:

I - Agir com presteza e imparcialidade;

II - Zelar pela autonomia da unidade de ouvidoria;

III - Promover a participação social como método de governo; e

IV - Contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

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

I - Unidade de ouvidoria: unidade administrativa responsável pelo acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos, relativas ao poder executivo municipal;

II - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;

III - Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IV - Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

V - Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública municipal;

VI - Solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da Administração;

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

VIII - Certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido;

IX - Decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual o órgão ou a entidade pública manifesta-se acerca da procedência ou improcedência do pedido, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento; e

X - Linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 4º Compete à unidade de ouvidoria, dentre outras atribuições:

I - Propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

II - Acompanhar e avaliar os programas e projetos de atividades de ouvidoria;

III - Organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

IV - Promover a adoção de mediação e conciliação entre usuários de órgãos e entidades públicas, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a administração pública;

V - Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017;

VI - Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;

VII - Promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas;

VIII - Exercer as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, quando assim designadas.

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 5º. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Instrução Normativa.

Art. 6º. São gratuitos os procedimentos de que trata esta Instrução Normativa, vedada a cobrança de quaisquer importâncias do usuário.

Art. 7º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

Art. 8º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 9º As manifestações deverão ser apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidoria aderido pelo Poder Executivo Municipal (Fala.Br).

§ 1º A unidade de ouvidoria deverá buscar meios para que o acesso ao sistema a que se refere o caput esteja disponível na página principal do portal do município.

§ 2º Sempre que a manifestação for recebida em meio físico, a unidade de ouvidoria deverá promover a sua digitalização e a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput deste artigo.

§ 3º A unidade que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência, deverá encaminhá-la à unidade de ouvidoria responsável pelas providências requeridas.

Art. 10. A unidade de ouvidoria deverá responder às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 11. A unidade de ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

§ 1º Recebida à manifestação, a unidade de ouvidoria deverá proceder à análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a unidade de ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações, que deverá ser atendido no prazo de trinta dias contados da data do seu recebimento.

§ 3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes à situação surgida com a nova documentação ou informações apresentadas.

§ 4º O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no caput deste artigo, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 5º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 2º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 6º A unidade de ouvidoria poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017.

§ 7º A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres de:

I - Expor os fatos conforme a verdade;

II - Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

III - Não agir de modo temerário; ou

IV - Prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

Art. 12. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, e ao seu chefe imediato.

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 à sua chefia imediata.

Art. 13. 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 objetiva acerca do fato apontado.

Art. 14. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que se manifestará acerca da possiblidade de adoção da medida sugerida.

Art. 15. A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§ 1º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

§2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - Estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Executivo Municipal; ou

II - Não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

Art. 16. A unidade de ouvidoria poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços e de auxiliar na detecção e correção de irregularidades.

§ 1º As informações referidas no caput deste artigo, quando não sejam identificadas ou não configurem manifestações nos termos da Lei nº 13.460, de 2017, não acarretam obrigação de criação de resposta conclusiva.

§ 2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, mesmo que de origem anônima, deverão ser enviadas ao órgão ou entidade competente para sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

§ 3º Recebida à comunicação de irregularidade, os órgãos apuratórios a arquivarão e, se houver elementos suficientes, procederão, por iniciativa própria, à instauração de procedimento investigatório preliminar.

§ 4º O procedimento investigatório preliminar mencionado no parágrafo anterior não poderá ter caráter punitivo.

Art. 17. A unidade de ouvidoria assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário ou do autor da manifestação, nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011, sujeitando-se o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

§ 1º Caso indispensável à apuração dos fatos, o nome do denunciante será encaminhado ao órgão apuratório, que ficará responsável a restringir acesso à identidade do manifestante à terceiros.

§ 2º A restrição de acesso estabelecida no caput deste dispositivo não se aplica caso se configure denunciação caluniosa, nos termos do art. 339 do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940, ou flagrante má-fé por parte do manifestante.

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 18. Caberá representação à Unidade de Controle Interno Municipal no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos nesta Instrução Normativa.

Art. 19. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Nova Itaberaba/SC, 12 de agosto de 2020

_____
CLEDSON O. DA COSTA
Controlador Interno

Ficam ratificados os temos da presente Instrução Normativa.
Nova Itaberaba/SC, 12 de agosto de 2020.

MARCIANO MAURO PAGLIARINI
Prefeito Municipal