PREFEITURA DE ITAJAÍ

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 023/CMA/2012

ASSUNTO:
ATIVIDADE DA OUVIDORIA NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO DO MUNICÍPIO DE ITAJAÍ – SC.

HISTÓRICO				
PROTOCOLO Nº	DESCRIÇÃO	DELIBERAÇÃO		EM VIGÊNCIA A PARTIR DE
		Nº	DATA	
-	Emissão da Instrução Normativa	023/CMA/2012	05/03/2012	Data de sua publicação no Jornal do Município

Coordenadoria da Moralidade Administrativa
Rua Alberto Werner • 100 • Vila Operária
88304-053 • Itajaí • Santa Catarina
Fone: 47 3341-6094

Instrução Normativa 023/CMA/2012

Disciplina sobre os procedimentos relativos à atividade da Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo do Município de Itajaí - SC.

A COORDENADORIA DA MORALIDADE ADMINISTRATIVA, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 23 da Lei Complementar nº 56, de 12 de maio de 2005 e suas alterações, Decreto nº 7.719, de 10 de novembro de 2005 e, com fundamento na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, resolve:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Esta Instrução Normativa visa estabelecer os procedimentos para a atividade de Ouvidoria a fim de atender os seguintes objetivos:

I – propiciar ao cidadão um canal de comunicação com a Prefeitura de Itajai;

II – integrar e responsabilizar toda a Administração Pública, estimulando a busca permanente de eficiência, eficácia e efetividade do serviço público;
III – garantir que as ações dos agentes públicos, a serviço da Ouvidoria, atuem

segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade; legitimidade; impessoalidade; imparcialidade; moralidade; publicidade; probidade; eficiência e economicidade, observando o exposto no *caput* do art. 37 da CRFB/88.

IV - fazer da atividade de Ouvidoria um instrumento de controle de qualidade do serviço público.

Art. 2º É necessária a padronização e normatização da atividade de Ouvidoria, de forma a orientar para a correta observância das regras gerais de atendimento ao cidadão e orientar a Administração Pública no que tange ao imediato atendimento às solicitações encaminhadas pela Ouvidoria, criando, inclusive, instrumentos facilitadores de acesso à comunidade bem como às secretarias e fundações ligadas à administração pública municipal.

CAPÍTULO II
DOS USUÁRIOS E DOS MEIOS DE ATENDIMENTO

Art. 3º Os usuários do serviço público prestado pela Ouvidoria classificam-se em:

I – usuários internos, que são os servidores públicos da Prefeitura de Itajai;

II – usuários externos, demais interessados nos serviços da Ouvidoria.

Art. 4º A Ouvidoria realizará atendimento pessoal ou indireto através dos meios à sua disposição, tais como:

I – endereço eletrônico (e-mail);

II – formulário eletrônico (no site da Prefeitura);

III – telefone;

IV – pessoalmente, cadastrando em sistema informatizado o que for necessário.

Parágrafo Único - É de livre e espontânea vontade a identificação do usuário, caso o contato com a Ouvidoria for através de telefone. Nos casos de denúncia contra

funcionários públicos ou que desempenhem função pública, deverá haver a necessária identificação do denunciante, com cópia de identificação anexa ao procedimento impresso para o prosseguimento das medidas cabíveis.

CAPÍTULO III
DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 5º São atribuições da Ouvidoria:

I – representar o cidadão perante a Administração Pública Municipal;

II – viabilizar um canal direto de comunicação entre a administração e o cidadão;

III – ter acesso direto ao Chefe do Poder Executivo por intermédio de seu diretor;

IV – ter autonomia e independência de seus atos quando do exercício de suas atribuições, visando a credibilidade e a imparcialidade da Administração Pública Municipal;

V – atuar para melhorar a qualidade do produto/serviço prestado, devendo promover uma parceria interna em prol da qualidade de gestão do Poder Público;

VI – agilizar informações e simplificar procedimentos, primando pela informalidade e a desburocratização quando possível;

VII – encaminhar a questão apresentada à área que deve solucioná-la e acompanhar os procedimentos;

VIII – ter acesso livre às informações internas para apurar e propor soluções;

IX – atuar de forma proativa na solução e prevenção de conflitos;

X – preservar a credibilidade da gestão municipal e da imagem do Poder Público;

XI – atuar para garantir a boa manutenção dos direitos do cidadão;

XII – apresentar relatórios regulares às secretarias componentes da Administração Pública Municipal dos atendimentos que estiverem em aberto, ou seja, sem solução, estipulando prazo razoável de resposta, sendo que o mesmo não deverá

ultrapassar 30 (trinta) dias, a contar da ciência expressa no protocolo de recebimento oriundo da respectiva secretaria;

XIII – Efetuar diligências quando for necessário, registrando a solicitação ou denúncia do cidadão pessoalmente e com os meios de captação de informação cabíveis (fotos, relatórios, termos de constatação, coleta de comentários junto à comunidade, gravações em áudio e vídeo);

XIV – receber e apurar sobre reclamações, denúncias ou críticas e dar encaminhamento a pedidos de informações;

XV – assegurar direito de resposta a todas as reclamações, denúncias e pedidos de informações; informando sobre as providências adotadas em cada situação;

XVI - registrar sugestões e elogios a respeito dos serviços prestados pela Administração Pública;

XVII - levar o conteúdo das sugestões e elogios ao conhecimento do(s) órgãos e/ou servidor(es), objeto do atendimento;

XVIII – garantir sigilo quanto à autoria da manifestação quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessário;

XIX – emitir relatórios periódicos com dados relativos às atividades da Ouvidoria e enviar cópias ao Coordenador da Moralidade Administrativa;

CAPÍTULO IV
DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA

Art. 6º Para a prestação de serviços a Ouvidoria solicitará informações às diversas

unidades, utilizando a via hierárquica ou se dirigindo diretamente ao servidor que prestar a informação solicitada.

Art. 7º As unidades ou servidores aos quais a Ouvidoria solicitar esclarecimentos atenderão, prioritariamente, o que for solicitado, instruindo a resposta, sempre

que possível documentalmente, observando rigorosamente os prazos legais quando exigível.

§ 1º O prazo para fornecer uma resposta à Ouvidoria, contendo os esclarecimentos que possam atender ao usuário, será de até 72 (setenta e duas) horas.
§ 2º Caso a resposta não possa ser conclusiva dentro do prazo definido no § 1º deste artigo, a unidade terá um prazo de mais 24 (vinte e quatro) horas para informar a Ouvidoria quais as providências preliminares que foram tomadas para instruir a resposta definitiva.
§ 3º Os esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria por meio eletrônico terão caráter oficial, a exemplo da comunicação interna ou qualquer outro documento oficial.
§ 3º Sempre que possível, orientar o usuário para que formalize o contato através da Ouvidoria na forma prevista no Artigo 4º desta Instrução Normativa.
§ 4º Na hipótese de qualquer unidade ou servidor receber reclamação direta do usuário, deverá dar solução quando de sua competência, repassando para a Ouvidoria para fins de controle registro.
§ 5º Os servidores que desempenharem suas atividades junto à Ouvidoria deverão observar integralmente o disposto no art. 120, inciso IV, alínea "c", da Lei Municipal n.º 2.960/95 (Regime Jurídico dos Servidores Municipais), estando sujeitos à penalidade contida no respectivo artigo.

CAPÍTULO VIII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 8º É dever de todos os orgãos da Administração Pública Municipal atender, com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria.

Art. 9º Os procedimentos aqui estabelecidos e o desempenho da Ouvidoria serão periodicamente avaliados, com a finalidade de aferir sua eficácia e relevância, bem como para que sejam efetuadas as revisões que se fizerem necessárias.

Art. 10. Esta Instrução Normativa entra em vigor e terá eficácia a partir da data de sua publicação.

Itajaí, 05 de março de 2012

Paul Benedict Estanislau
Coordenador da Moralidade Administrativa
Poder Executivo Municipal
Matrícula n.º 1634001 - Portaria 0309/12