



ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE NAVEGANTES
SECRETARIA DE GESTÃO E CONTROLE
CGC/MF 83.102.855/0001-50

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 002/2017.

O Controle Interno do Município de Navegantes no uso das atribuições que lhe confere o artigo 6º, inciso I da Lei municipal nº. 1417, de 30 de julho de 2001 e Decreto nº. 591, de 08 de fevereiro de 2006, disciplina os procedimentos relativos à atividade da Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo do Município de Navegantes – SC.

Considerando que as ações dos agentes públicos devem obedecer aos princípios da moralidade, publicidade, legalidade, impessoalidade e eficiência;

Considerando a necessidade de padronização e normatização das atividades da Ouvidoria no âmbito da Administração Pública Municipal;

Considerando o disposto na Lei Federal n.12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, e na Lei Municipal n. 2973 de 18 de fevereiro de 2015, que regulamenta o acesso a informação no âmbito do Município;

Considerando a necessidade de facilitar o acesso da sociedade aos serviços prestados pelo município de Navegantes e aprimorar o atendimento oferecido aos cidadãos;

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 Navegantes;

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.



ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE NAVEGANTES
SECRETARIA DE GESTÃO E CONTROLE
CGC/MF 83.102.855/0001-50

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 do Município de Navegantes;
- 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, através do 156.
- IV – pessoalmente, cadastrando em sistema eletrônico o que for necessário.

Art. 5º. É facultativa, a identificação do usuário, caso o contato com a Ouvidoria não configure pedido de acesso à informação.

Art. 6º. Para as solicitações e respostas no âmbito da lei de acesso à Informação, lei nº 12.527/2011, a identificação do requerente, e a especificação da informação requerida, torna-se obrigatória, nos termos do artigo 10 da referida lei.

Art. 7º. Para cada atendimento da Ouvidoria, será gerado um número de protocolo ao usuário, com a possibilidade de acompanhamento *online* do pedido, cujo requerimento será imediatamente encaminhado ao órgão competente, para apreciação e atendimento ao pedido.

CAPÍTULO III DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA



ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE NAVEGANTES
SECRETARIA DE GESTÃO E CONTROLE
CGC/MF 83.102.855/0001-50

Art. 8º São atribuições da Ouvidoria:

I - gerenciar a análise e o encaminhamento das solicitações, sugestões, críticas e reclamações ao órgão competente para providências cabíveis, tendo por objetivo assegurar qualidade, agilidade, presteza, satisfação, respeito e atenção integral ao cidadão, na qualidade de um ser humano detentor de direitos;

II - acompanhar o processamento das solicitações, sugestões, críticas e reclamações no órgão competente;

III - encaminhar denúncias aos superiores hierárquicos;

IV - dirigir a orientação, o recebimento, o processamento e o cadastramento das solicitações, sugestões, críticas e reclamações apresentadas pessoalmente, por carta, por telefone ou por qualquer outro meio de comunicação, referentes à Administração Pública Municipal, sejam de pessoas físicas ou jurídicas;

V - manter o cidadão informado e atualizado sobre o andamento de seu pedido, serviços e obras realizadas, até sua resolução, de modo a zelar pelo atendimento integral, digno, ético, transparente e eficaz;

VI - valorizar e respeitar o cidadão em todos os momentos, mantendo sigilo absoluto sobre o atendimento e dados pessoais, sob pena de aplicação de penalidades;

VII - identificar as necessidades do cidadão e buscar soluções para as questões por ele levantadas, visando o aprimoramento no atendimento do serviço público e na prestação de serviços, de forma a garantir o direito ao exercício da cidadania;

VIII - coordenar a promoção do atendimento e atenção ao cidadão, inclusive através de mobilização coletiva junto às comunidades locais;

IX – representar o cidadão perante a Administração Pública Municipal;

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

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

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

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

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

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

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

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

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



ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE NAVEGANTES
SECRETARIA DE GESTÃO E CONTROLE
CGC/MF 83.102.855/0001-50

XIX – notificar os órgãos públicos municipais quanto aos atendimentos em aberto, sem solução, estipulando prazo razoável de resposta, sendo que o mesmo não deverá ultrapassar 03 (três) dias, a contar da ciência da respectiva secretaria;

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

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

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

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

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

XXV – emitir relatórios mensais com dados relativos às atividades da Ouvidoria e enviar cópias ao Chefe do Executivo Municipal.

Art. 9º. É de Responsabilidade do Ouvidor Setorial:

I - Monitorar o cumprimento de prazos estabelecidos previamente;

II - Resguardar o sigilo das informações pessoais;

III - Resguardar a identidade do solicitante quando se fizer necessário;

IV - Redigir com clareza as respostas;

V - Agir com presteza e imparcialidade;

VI - Elaborar mensalmente e enviar para a Ouvidoria Geral do Município, relatórios sobre as atividades realizadas e demandas recebidas por cada órgão setorial.

CAPÍTULO IV **DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA**

Art. 10. Para a prestação dos serviços, a Ouvidoria, ao receber do solicitante, o requerimento, o encaminhará imediatamente ao órgão competente, para apreciação e atendimento ao pedido.

Art. 11. Sempre que necessário, a Ouvidoria, solicitará informações às diversas unidades, sendo o servidor formalmente designado, a pessoa responsável pelas informações prestadas ao serviço de Ouvidoria, no prazo de até 03 (três) dias, sendo prudente que se faça de forma imediata, em se tratando de informação disponível.



ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE NAVEGANTES
SECRETARIA DE GESTÃO E CONTROLE
CGC/MF 83.102.855/0001-50

Art. 12. As unidades ou servidores aos quais a Ouvidoria solicitar esclarecimentos atenderão, dentro do possível, o que for solicitado, instruindo a resposta, sempre que possível por meio eletrônico, 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 o estabelecido no inciso XIX, do Art. 8º da presente Instrução Normativa.

§ 2º Caso a resposta não possa ser conclusiva dentro do prazo definido no Art. 8º, a unidade poderá solicitar a prorrogação do prazo por mais 02 (dias), informando à Ouvidoria quais as providências preliminares que foram tomadas até que se conclua a resposta definitiva.

§ 3º Nas hipóteses em que a reivindicação configurar pedido de acesso à informação, os prazos serão aqueles estabelecidos no art. 11 da Lei Municipal nº 2.973 de 18 de fevereiro de 2015.

§ 4º Os esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria por meio eletrônico terão caráter oficial, a exemplo da comunicação interna ou qualquer outro documento oficial.

§ 5º Sempre que possível, orientar o usuário para que formalize o contato através da Ouvidoria na forma prevista no Artigo 4º desta Instrução Normativa.

§ 6º Na hipótese de qualquer unidade ou servidor receber reclamação direta do usuário, deverá dar solução quando de sua competência, repassando para a Ouvidoria Geral para fins de controle e registro.

CAPÍTULO V DAS RESPONSABILIDADES

Art. 13. Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público:

I - recusar-se a fornecer informação requerida nos termos desta Instrução Normativa, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;

II - utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar dolosamente, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda ou a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;

III - agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso à informação;



ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE NAVEGANTES
SECRETARIA DE GESTÃO E CONTROLE
CGC/MF 83.102.855/0001-50

IV - divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal;

V - impor sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;

VI - ocultar da revisão de autoridade superior competente informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros;

VII - destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte do agente público.

CAPÍTULO VI
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14. É dever de todos os órgãos da Administração Pública Municipal, atender com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria Geral do Município.

Art. 15. 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. 16. Cabe à Secretaria de Gestão e Controle esclarecer quaisquer dúvidas e informar oficialmente às demais unidades envolvidas sobre o procedimento a ser adotado nos casos não previstos nesta Instrução Normativa.

Art. 17. A eventual desobediência aos termos desta Instrução Normativa por parte do servidor será comunicada ao Chefe do Poder Executivo Municipal para devida apuração.

Art. 18. Esta Instrução Normativa entra em vigor e terá eficácia a partir da data de sua publicação.

Navegantes, 05 de julho de 2017.

Fernando Sedrez Silva
Secretário de Gestão e Controle

Donizete José da Silva
Prefeito em exercício