



Diário Oficial
Municípios de Santa Catarina

Segunda-feira, 05 de setembro de 2022 às 14:57, Florianópolis - SC

PUBLICAÇÃO

**Nº 4157615: INSTRUÇÃO NORMATIVA CGM Nº 004/2022 -
RETIFICADA**

ENTIDADE

Prefeitura municipal de Balneário Piçarras

MUNICÍPIO

Balneário Piçarras



<https://www.diariomunicipal.sc.gov.br/?q=id:4157615>

CIGA - Consórcio de Inovação na Gestão Pública
Rua Gen. Liberato Bittencourt, n.º 1885 - Sala 102, Canto - CEP 88070-800 - Florianópolis / SC
<https://www.diariomunicipal.sc.gov.br>



Assinado Digitalmente por Consórcio de Inovação na Gestão Pública Municipal - CIGA



PREFEITURA DE BALNEÁRIO PIÇARRAS
Controladoria Geral do Poder Executivo do Município

INSTRUÇÃO NORMATIVA CGM Nº 004/2022

DISPÕE SOBRE O RECEBIMENTO, TRAMITAÇÃO E ATENDIMENTO DE DEMANDAS DA OUVIDORIA MUNICIPAL DO PODER EXECUTIVO.

A **CONTROLADORIA GERAL DO PODER EXECUTIVO DO MUNICÍPIO**, no uso das atribuições que lhe são concedidas nos artigos 31 e 74, § 1º, da Constituição da República Federativa do Brasil, bem como, nos artigos 76, 77 e 78 da Lei Orgânica do Município de Balneário Piçarras, bem como, no artigo 113, II, da Constituição do Estado de Santa Catarina, Lei Complementar municipal nº 70/2013, Lei Complementar municipal nº 117/2017,

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar a tramitação de demandas da Ouvidoria municipal;

CONSIDERANDO a eficácia e facilidade de acesso à população dos processos internos da Administração Municipal, a fim de, com eficiência, otimizar recursos e prestar serviços públicos com excelência;

CONSIDERANDO a existência de sistema digital que admite a tramitação de processos internos e administrativos de forma exclusivamente eletrônica;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460/2017 que Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, em plena vigência em todo território nacional, aplicável à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

CONSIDERANDO a necessidade de padronização e normatização das atividades da Ouvidoria no âmbito da Administração Pública Municipal.

RESOLVE:



PREFEITURA DE BALNEÁRIO PIÇARRAS

Controladoria Geral do Poder Executivo do Município

Capítulo I

Disposições Gerais

Art. 1º Esta Instrução Normativa aplica-se a todos os órgãos municipais da administração pública direta ou indireta e demais prestadores de serviço público, pessoas físicas ou jurídicas.

Art. 2º As reclamações, denúncias, sugestões e elogios à Administração Pública Municipal, com ingresso via Ouvidoria, tramitarão exclusivamente na forma de Processo Eletrônico.

Art. 3º Para os fins desta instrução considera-se:

- I - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;
- II - denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos competentes;
- III - elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre serviço prestado ou atendimento recebido;
- IV – sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública municipal.

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

- I – correio eletrônico (e-mail);
- II – formulário eletrônico - autoatendimento (site da Prefeitura);
- III – telefônico;
- IV – pessoalmente, cadastrando-se em sistema eletrônico.

Art. 5º Esta Instrução Normativa visa estabelecer os procedimentos para a atividade de Ouvidoria a fim de atender os seguintes objetivos:

- I – propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- II - propiciar ao cidadão um canal de comunicação com a Prefeitura de Balneário Piçarras;



PREFEITURA DE BALNEÁRIO PIÇARRAS

Controladoria Geral do Poder Executivo do Município

III – integrar e responsabilizar toda a Administração Pública, estimulando a busca permanente de eficiência, eficácia e efetividade do serviço público;

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

V – padronização do recebimento, tramitação e atendimento de demandas da ouvidoria municipal;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 6º É facultativa, a identificação do usuário, caso o contato com a Ouvidoria não configure pedido de acesso à informação.

Art. 7º 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.

Capítulo II

Do recebimento da demanda

Art. 8º 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, eletronicamente, sob responsabilidade direta do gestor da secretaria/instituto/fundo ou prestador de serviço, para apreciação e atendimento ao pedido.

Art. 9º No órgão responsável, o processo digital deverá ser recebido logo de seu encaminhamento, iniciando-se a contagem do prazo legal do dia da tramitação no sistema.

Art. 10 O órgão/secretaria, setor, departamento, responsável pelo recebimento, deverá disponibilizar servidor para recebimento diário dos processos eletrônicos.

Parágrafo único. Gestor/Secretário do órgão designará servidor responsável.



PREFEITURA DE BALNEÁRIO PIÇARRAS

Controladoria Geral do Poder Executivo do Município

Art. 11 Férias ou qualquer impedimento do servidor responsável pelo recebimento dos processos, não poderão ser invocados como motivo de justificativa para o não processamento da demanda, devendo o gestor responsável nestes casos designar imediato substituto para a atribuição.

Art. 12 Recebido o processo por servidor do órgão, o mesmo deverá ser tramitado ao Secretário/Gestor para **despacho inicial** de providências e diligências necessárias conforme modelo Anexo I.

§ 1º A expedição de despacho pelo gestor confirmará ciência inequívoca do conteúdo da demanda do processo, sendo ato indispensável.

§ 2º Despacho inicial deverá apontar servidor e setor do órgão que ficará responsável pelas providências e diligências apontadas, para o qual o processo eletrônico deverá ser tramitado, caso necessário;

§ 3º O Despacho deverá ser assinado eletronicamente pelo gestor para que possua validade, conferindo sua autenticidade.

§ 4º No caso de reclamação ou denúncia de fato que seja referido local específico, com necessidade de fiscalização ou análise *in loco*, o Gestor do órgão deverá determinar em despacho para que fiscal/servidor responsável efetive tal procedimento, devendo, após, juntar no processo digital relatório da situação encontrada.

Art. 13 Havendo competência concorrente de mais de um órgão municipal, ambos tomarão providências no âmbito de suas devidas competências, uma não excluindo a competência dos demais órgãos municipais para um atendimento e resolução integral da demanda.

Art. 14 Concluídas as providências do órgão responsável, após, tramitará eletronicamente para o órgão municipal a qual restará proceder demais providências.

§ 1º Para os processos que envolverem mais de um órgão ou entidade pública o trâmite deve ser realizado diretamente para o órgão ou entidade responsável pelas demais providências, acompanhado de ofício assinado pelo Gestor e com os devidos anexos que comprovem a conclusão das providências anteriores, exclusivamente via processo digital.

§ 2º Independentemente da necessidade de encaminhamento do processo para outro órgão municipal, o Gestor deverá incluir no processo de Ouvidoria sua resposta, conforme artigos 17, 18, 19 e 20, contendo as providências de competência do órgão já realizadas.

Art. 15 No caso em que o órgão de recebimento do processo eletrônico identifique não ser sua a competência para demanda, deverá manifestar-se via ofício, motivando e fundamentando sua incompetência.



PREFEITURA DE BALNEÁRIO PIÇARRAS

Controladoria Geral do Poder Executivo do Município

§ 1º O ofício de devolução do processo digital deverá obrigatoriamente ser assinado digitalmente pelo Gestor da Secretaria/Fundo demonstrando sua ciência.

§ 2º A falta de assinatura do Gestor da Secretaria/Fundo implicará em inobservância desta Instrução Normativa.

§ 3ª Constatada a inexistência de assinatura do Gestor da Secretaria/Fundo na resposta, o processo eletrônico será devolvido para que seja sanada a irregularidade.

§ 4º Havendo competência concorrente do órgão com outro da administração municipal, este deverá providenciar o que lhe competir, independentemente das responsabilidades dos demais órgãos municipais.

Capítulo III

Da resposta da demanda

Art. 16 Após recebimento de processo eletrônico e cadastro de despacho inicial pelo Secretário/Gestor, conforme artigo 12, o órgão deverá tomar providências e realizar diligências necessárias.

Art. 17 O Gestor do órgão deverá apresentar **resposta Conclusiva** com as informações necessárias apontando no mínimo:

I – Em que data começou a tomar providências sobre a demanda, juntando documentos comprobatórios no processo digital;

II – Nome do servidor(s) responsável pelo atendimento da demanda;

III – Relatório da execução do atendimento da demanda e providências executadas pelos servidores responsáveis (Modelo de relatório- Anexo II);

IV – Situação de fato ou documental encontrada pelo servidor ao analisar a situação da demanda;

V – Relatório (Anexo II) assinado digitalmente pelo servidor responsável;

§ 1º A resposta deverá ser encaminhada através de ofício que deverá ser juntado no processo digital;



PREFEITURA DE BALNEÁRIO PIÇARRAS

Controladoria Geral do Poder Executivo do Município

§2º Após recebimento do processo pelo servidor e concluídas as diligências/providências requisitadas pelo gestor, o servidor responsável, deverá obrigatoriamente juntar ao processo digital relatório circunstanciado assinado digitalmente da situação objeto da demanda;

§ 3º No caso de emissão de qualquer intimação, notificação, correspondência ou qualquer outro documento gerado em providência realizada, deverá o servidor juntar obrigatoriamente no processo digital para análise e conferência da ouvidoria municipal;

§ 4º no caso do § 3º, sendo documento físico, o mesmo deverá ser digitalizado e juntado obrigatoriamente no processo;

§ 5º Identificando a Ouvidoria a falta no processo digital de documentos elencados, referidos e existentes no atendimento da demanda, deverá requerer ao Gestor/Servidor responsável para que inclua no processo no prazo de 48 horas.

§ 6º O ofício resposta deverá ser assinado eletronicamente pelo gestor/secretário da secretaria/instituto/fundo para que possua validade, conferindo sua autenticidade;

§ 7º O conteúdo da informações finais apresentadas em resposta será de responsabilidade do gestor/secretário da secretaria/instituto/fundo;

§ 8º Cada processo digital da Ouvidoria deverá ser respondido por um único ofício, não sendo permitida a resposta por documento genérico contendo pluralidade de processos digitais para respostas;

§ 9º No caso de descumprimento de qualquer dispositivo deste artigo por servidores ou gestores, será dada ciência ao Controlador Interno para que tome as providências conforme preceitua artigos o Art. 9º, § 2º da Lei Complementar municipal 117/2017, a qual ensejará abertura de sindicância ou processo administrativo disciplinar para responsabilização, como também, havendo indícios de improbidade ou crime, encaminhamento de informações ao Ministério Público Estadual para ciência e tomada de providências cabíveis.

Art. 18. As informações e documentos requeridos no artigo 17 são obrigatórios, excepcionando-se tão somente os casos de:

I – Impossibilidade de atendimento à demanda por impossibilidade do objeto pleiteado na demanda, o que ensejará resposta imediata com devida motivação;

II – Demanda já satisfatoriamente atendida anteriormente em sua integralidade;

III – Falta de documentos necessários para atendimento;



PREFEITURA DE BALNEÁRIO PIÇARRAS

Controladoria Geral do Poder Executivo do Município

§ 1º No caso de denúncia, recebida via ouvidoria, que enseje a abertura de sindicância ou processo administrativo disciplinar a autoridade(gestor/secretário) deverá no seu recebimento observar o cumprimento do que preceituado no art. 148 do Estatuto dos Servidores de Balneário Piçarras - Lei Complementar Municipal nº 79/2004, como também Instrução Normativa CGM nº 001/2022;

§2º No caso de reclamação, recebida via ouvidoria, a respeito da conduta específica de setor ou servidor, deverá ser determinada **notificação** do responsável pelo setor ou servidor respectivo, para que no prazo de **48 horas** forneça manifestação por escrito sobre a situação e fato apontado;

§3º Após manifestação do servidor, constatada a existência de irregularidade ou ilegalidade praticada por servidor aplica-se o § 1º deste artigo;

Capítulo IV

Da documentação obrigatória no processo

Art. 19 São documentos obrigatórios na resposta:

I - Ofício resposta assinado digitalmente pelo Gestor do órgão;

II – Relatório da execução da demanda assinado pelo servidor responsável (Anexo II);

III – Inclusão no processo digital de intimações, notificações, certidões, correspondências, imagens de local fiscalizado e quaisquer outros documentos gerados em diligências realizadas;

IV – Outros documentos informativos e comprobatórios do atendimento da demanda;

§ 1º Identificando a Ouvidoria a falta no processo digital de documentos elencados neste artigo, e existentes no atendimento da demanda, deverá requerer ao Gestor/Servidor responsável para que inclua no processo no prazo de 48 horas.

§ 2º Todos os documentos que sejam criados para atendimento da demanda deverão ser incluídos obrigatoriamente no processo digital, excepcionando tão somente os documentos sigilosos resguardados por lei.



PREFEITURA DE BALNEÁRIO PIÇARRAS

Controladoria Geral do Poder Executivo do Município

Capítulo V

Dos Prazos

Art. 20 Os órgãos públicos municipais deverão responder no prazo de 20(vinte) dias os processos digitais encaminhados.

§ 1º Poderá ser concedida prorrogação de prazo, de forma justificada, uma única vez por igual período, após solicitação formalizada pelo Gestor/secretário do órgão;

§ 2º Não havendo recebimento, tramitação pelo órgão ou resposta no prazo do *caput* será dada ciência ao Controlador Interno municipal para que tome as providências conforme preceitua artigos o Art. 9º, § 2º da Lei Complementar municipal 117/2017.

§ 3º No caso do §2º será dada ciência ao Chefe do Poder Executivo municipal.

Capítulo VI

Das Proibições

Art. 21 Ficam terminantemente proibidas as condutas de:

I – Encaminhamento para atendimento e abertura de processo digital por servidores da Ouvidoria de demandas **inerentes as atribuições específicas** dos Órgãos/ Secretarias/Institutos municipais, sejam setores, departamentos ou subdepartamentos em quaisquer de suas modalidades:

a) As demandas recebidas via telefone, presencial, e-mail, rede social ou qualquer outro meio pelo Órgão/ Secretaria/Instituto deverão desde logo ser protocoladas diretamente por servidor em sistema eletrônico próprio, com senha e login do servidor responsável, procedendo-se a abertura de processo próprio para atendimento da demanda.

b) Não poderá servidor de Órgão/ Secretaria/Institutos, responsável por serviço público, no ato de recebimento de solicitação via telefone, presencial, e-mail, rede social ou qualquer outro meio informar ou orientar o cidadão/contribuinte/reclamante a abrir processo eletrônico na Ouvidoria para que tenha seu atendimento, sob pena de ser responsabilizado administrativamente por negar atendimento de serviço público.



PREFEITURA DE BALNEÁRIO PIÇARRAS

Controladoria Geral do Poder Executivo do Município

c) A Ouvidoria municipal não poderá ser utilizada por Órgão/ Secretaria/Instituto municipal como central de protocolos de processos digitais de demandas inerentes as atribuições específicas dos Órgãos/ Secretarias/Institutos municipais, sob pena de desvio de finalidade.

II- Coação, ou tentativa de intimidação de servidores da Ouvidoria por parte de Servidores ou Gestores de Órgãos/ Secretarias/Institutos municipais.

III - Descumprimentos dos prazos para resposta conclusiva da demanda na forma desta Instrução Normativa e legislação específica;

IV – Não recebimento diário dos processos eletrônicos de Ouvidoria encaminhados;

V - Devolução do processo digital sem o cumprimento das formalidades desta Instrução Normativa;

VI – Devolução do processo digital sem ciência e assinatura digital do gestor da Secretaria/ Instituto/ Fundo;

VII – Devolução de processo digital com resposta genérica contendo resposta de outros processos digitais de ouvidoria, violando a individualização de resposta da demanda requerida;

VIII – Devolução de processo digital sem despacho inicial do gestor da Secretaria/ Instituto/ Fundo;

IX – Uso de palavras, expressões e frases desrespeitosas à servidores públicos municipais, ou com intuito de depreciar indevidamente autoridades/gestores/servidores de órgão distintos, em respostas ou informações prestadas.

X - Uso por escrito ou verbalmente, de palavras, expressões e frases desrespeitosas, ou com intuito de depreciar indevidamente servidores públicos da Ouvidoria municipal.

XI - 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;

XII - 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;

XIII - Agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso à informação, reclamações e denúncias;



PREFEITURA DE BALNEÁRIO PIÇARRAS

Controladoria Geral do Poder Executivo do Município

XIV - Divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal;

§ 1º No caso de descumprimento de qualquer dispositivo deste artigo por servidores ou gestores, será dada ciência ao Controlador Interno para que tome as providências conforme preceitua artigos o Art. 9º, § 2º da Lei Complementar municipal 117/2017, a qual ensejará abertura de sindicância ou processo administrativo disciplinar para responsabilização, como também, havendo indícios de improbidade ou crime, encaminhamento de informações ao Ministério Público Estadual para ciência e tomada de providências cabíveis.

§ 2º A abertura de processos digitais para atendimento de demandas inerentes as **atribuições específicas** dos Órgãos/ Secretarias/Institutos municipais deverão obrigatoriamente tramitar em módulo de sistema informatizado e numeração distintos dos processos de Ouvidoria.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 22 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. 23 Cabe à Controladoria Interna esclarecer quaisquer dúvidas e informar oficialmente às demais unidades envolvidas sobre o procedimento a ser adotado nos casos não previstos nesta Instrução Normativa.

Art. 24 A eventual desobediência aos termos desta Instrução Normativa por parte do servidor será comunicada ao Chefe do Poder Executivo Municipal para devida apuração.

Art. 25 Esta Instrução Normativa entra em vigor e terá eficácia a partir da data de sua publicação.

Balneário Piçarras, 5 de setembro de 2022.

Timóteo Leão dos Santos

Controlador Geral do Poder Executivo do Município



PREFEITURA DE BALNEÁRIO PIÇARRAS
Controladoria Geral do Poder Executivo do Município

ANEXO I

Despacho

Recebo o presente processo digital de Ouvidoria e encaminho para providências do servidor _____, (cargo/função do servidor), lotado no setor de _____.

Determino a realização das seguintes diligências:

- 1 –
- 2 -
- 3 –

Após providências requeridas, o servidor deverá incluir no processo digital **relatório** de execução, conforme anexo II da IN 004/2022 CGM e documentos de comprovação necessários.

Balneário Piçarras, _____ de _____ de 20....

Assinatura digital do Gestor/Secretário



PREFEITURA DE BALNEÁRIO PIÇARRAS
Controladoria Geral do Poder Executivo do Município

ANEXO II

Relatório

Processo digital n°:

Requerente:

Nome do servidor responsável:

Providência realizada/requerida:

Relato circunstanciado de Diligência(s):

(Descrever a seguir informações detalhadas da(s) diligência(s) realizada(s), descrevendo a situação de fato ou documental encontrada):

Obs.: anexar, caso existam, documentos comprobatórios conforme IN 004/2022.

Balneário Piçarras, ____ de ____ de 20....

Assinatura digital do servidor



PREFEITURA DE BALNEÁRIO PIÇARRAS
Controladoria Geral do Poder Executivo do Município

ANEXO III

OFÍCIO nº xxx/20xx

Secretaria Municipal de _____

Á Ouvidoria Municipal

Senhor Ouvidor municipal,

Cumprimentando-o cordialmente, encaminho **resposta** ao processo digital de ouvidoria nº _____, com informações solicitadas.

(Incluir informações conforme previsto nos artigos 17, 18 e 19 da Instrução Normativa 004/2022)

Atenciosamente,

Balneário Piçarras, _____ de _____ de 20....

Assinatura digital do Gestor/Secretário