

INSTRUÇÃO NORMATIVA CSCI Nº 002/2025

PUBLICADO EM

10/03/2025

Erenice Xavier de H. Santos

Matrícula: 11504

Tec. de Controle Interno

EMENTA: Dispõe sobre as atividades de ouvidoria das unidades e da rede de interlocutores da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, e dá outras providências.

O COORDENADOR DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DO MUNICÍPIO DE IBIMIRIM ESTADO DE PERNAMBUCO, no uso de suas atribuições legais, que lhe confere a Lei Municipal nº 642/2009, de 25 de junho de 2009, que dispõe sobre a criação e funcionamento do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Municipal, normatiza:

CONSIDERANDO a RESOLUÇÃO TC nº 01/2009, que dispõe sobre a criação, e funcionamento do Sistema de Controle Interno do poder Executivo do Município de Ibirimir, e dá outras providências;

CONSIDERANDO a Lei Municipal nº 870/2022, que institui e regulamenta a Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, nos termos da Lei federal nº 13.460/2017, que cria o Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos – CMUSP, e dá outras providências;

CONSIDERANDO por fim, que a ouvidoria é parte integrada do Órgão Central de Controle Interno do Município de Ibirimir/PE, denominado “Coordenadoria do Sistema de Controle Interno – CSCI”, ficando sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou a entidade da administração pública municipal a que estiverem vinculados.

CAPÍTULO I
Das Disposições Gerais

Art. 1º - Esta Instrução Normativa dispõe sobre as atividades de ouvidoria das unidades e da rede de interlocutores da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Ibirimir – PE.

Art. 2º - São objetivos da Ouvidoria do poder Executivo Municipal:

I – Coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere a Lei Municipal nº 870/2022;

II – Propor e coordenar ações com objetivo de:

a) Desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos; e

- b) Facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

III – Zelar pela interlocução entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da administração pública municipal responsável por estes serviços; e

IV – Acompanhar a implantação da Carta de Serviços ao Usuário, de trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017, em ação articulada com as Secretarias Municipais e demais órgãos.

SEÇÃO I

Das competências

Art. 3º - Compete à Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Ibimirim:

I – Receber, analisar e encaminhar aos órgãos competentes as manifestações da sociedade que lhe forem dirigidas, em especial aquelas sobre:

a) Violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

b) Ilegibilidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder;

c) mal funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da prefeitura de Ibimirim;

II - Dar prosseguimento às manifestações recebidas;

III - informar ao cidadão ou entidade qual o órgão a que deverá dirigir-se, quando manifestações não forem de competência da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Ibimirim;

IV - Organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados do Poder Executivo Municipal de Ibimirim;

V - Facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das mensagens a serem encaminhadas à Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Ibimirim;

VI - Auxiliar o Poder Executivo Municipal na tomada de medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

VII - auxiliar o Poder Executivo Municipal na tomada de medidas necessárias a regularidades dos trabalhos executivos e administrativos;

VIII – acompanhar as manifestações encaminhadas pela sociedade civil à prefeitura Municipal;

IX – Conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para a sugerir à Prefeitura Municipal de Ibimirim as mudanças por ela almejadas;

X – Auxiliar na divulgação dos trabalhos da Prefeitura Municipal de Ibimirim, dando conhecimento aos cidadãos dos canais de comunicação e dos mecanismos de participação disponíveis;

Art. 4º- Compete ao órgão central da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal;

I – Estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das suas atribuições nos Capítulos III, IV, VI da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, em ação articulada com as demais secretarias e unidades de Ouvidoria setoriais;

II – Monitorar a atuação das unidades setoriais e da rede de interlocutores da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal no tratamento das manifestações;

III – Promover a capacitação e o treinamento relacionados às atividades de Ouvidoria e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos;

IV – Manter, em ação articulada com as secretarias e com o setor de tecnologia da informação, sistema informatizado com o objetivo de recebimento, análise e atendimento das manifestações enviadas para as unidades setoriais da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, sem prejuízos de outras mídias de acesso;

V – Definir, em conjunto com a Secretaria de Administração e a Coordenadoria do Sistema de Controle Interno do Município, metodologia padrão para aferir o nível de satisfação dos usuários de serviços públicos, com suporte técnico do setor de Tecnologia da Informação;

VI – Manter base de dados com as manifestações recebidas de usuários;

VII – Sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais e rede de interlocutores da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, consolidar e divulgar estatísticas inclusive aquelas indicativas de nível de satisfação dos usuários com serviços públicos prestados, em ação articulada com a Secretaria de Administração e a Coordenadoria do Sistema de Controle Interno do Município;

VIII – Propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

IX – Atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com usuários de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos;

X – Exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para solução pacífica de eventuais conflitos entre usuários de serviços e órgãos da administração pública, com finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos;

SEÇÃO II

Do recebimento, da análise e da resposta de manifestações

Art. 5º- em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas, nos termos desta Lei Federal nº13.460, de junho de 2017.

Art. 6º- Os procedimentos de que trata esta lei são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos, ressalvando os custos para a reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

Art. 7º- São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

Art. 8º- A certificação da identidade do usuário de serviço público somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 9º- As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio de sistema informatizado, sem prejuízo de outras mídias de acesso.

§ 1º Na hipótese de a manifestação ser recebida em meio físico, esta será digitalizada na sua integralidade e inserida imediatamente no sistema de atendimento ao cidadão.

§ 2º A unidade da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal que receber manifestações sobre matéria alheia a sua competência encaminhará a unidade da ouvidoria responsável pelas providências requeridas.

As unidades que compõem a Ouvidoria do Poder Executivo Municipal responderão aos interessados as respectivas decisões administrativas em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível, no prazo de 20 (vinte) dias, contados da data do recebimento da manifestação, prorrogável por 10 (dez) dias, mediante justificativa encaminhada ao requerente antes do término do prazo inicial.

§ 1º recebida a manifestação, será realizada a análise previa e, se necessário, encaminhada às áreas responsáveis para adoção de providencias e esclarecimentos necessários.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades setoriais ou central da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal solicitarão ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de até 30 (trinta) dias, contados a partir da data de seu recebimento.

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

§ 4º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no caput, que será retomado a partir da data da resposta do usuário.

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

§ 6º A Ouvidoria Geral poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, a rede de interlocutores e as unidades de ouvidorias setoriais, e as devem ser respondidas no prazo de 15 (quinze) dias, prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por mais 10 (dez) dias.

§ 7º O prazo mencionado no § 6º será de 30 (trinta) dias, prorrogáveis de forma justificada única vez, por igual período, quando a demanda necessitar de encaminhamento ou resposta de outros órgãos ou quando a complexidade do caso assim o exigir.

Art. 11º- O elogio recebido pela unidade setorial ou central da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço pública e a sua chefia imediata.

Art. 12º- A reclamação recebida pela unidade setorial ou central da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do servidor público.

Art. 13º- A sugestão recebida pela unidade setorial ou central da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, a qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção ou análise da providência sugerida.

Art. 14º - A denúncia recebida pela unidade setorial ou central da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal será conhecida a hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a Administração Pública Municipal a chegar a tais elementos.

§ 1º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida;

§ 2º A denúncia poderá ser arquivada quando:

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

II – Não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

§ 3º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão à Ouvidoria Geral o resultado do procedimento de apuração da denúncia;

§ 4º As unidades setoriais deverão informar ao órgão central do sistema a ocorrência de denúncia por eventual ato praticado por agente público.

Art. 15º– Nos casos de denúncia anônima e solicitações de sigilo no âmbito dos órgãos setoriais e central da Ouvidoria, considera-se:

I – Denúncia Anônima: manifestação que chega aos órgãos e entidades públicas sem identificação do denunciante;

II – Sigilo: hipótese em que o órgão público, a pedido ou de ofício, oculta a identificação do denunciante.

Art. 16º– Apresentada denúncia anônima frente à Ouvidoria Geral do Poder Executivo Municipal, está a receberá, devendo encaminhá-la aos órgãos responsáveis pela apuração, desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

Art. 17º– AS unidades que compõem a Ouvidoria do Poder Executivo Municipal assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviço do poder público ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art.31 da Lei nº112,527, de 18 de novembro de 2011.

§ 1º As ouvidorias setoriais ou central, de ofício ou mediante solicitação de reserva de identidade deverão encaminhar a manifestação aos órgãos de apuração sem o nome do demandante;

§ 2º As restrições de acesso estabelecida no caput deste dispositivo não se aplica caso se configure denúncia caluniosa ou comunicação falsa de crime, nos termos dos artigos 339 e 340 do código penal, decreto nº 2848, de 07 de dezembro de 1940, ou ainda e, caso de flagrante má-fé por parte do manifestante;

Art. 18º– As unidades que compõem a Ouvidoria do Poder Executivo Municipal poderão coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de possíveis irregularidades.

SEÇÃO III

Do Relatório de Gestão

Art. 19º - A Administração Municipal, sem prejuízo de outras avaliações, deverá anualmente avaliar seus serviços, assumindo o dever de consolidar as informações decorrentes das manifestações e, com base nelas apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos, elaborando relatórios de gestão.

Art. 20º - O relatório de gestão que trata o art. 4º deverá indicar, ao menos:

COORDENADORIA DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO - CSCI

- I – O número de manifestações recebidas nesse presente ano;
- II – Os motivos das manifestações;
- III – A análise dos pontos recorrentes; e
- IV – AS providencias adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

§ 1º - O relatório de gestão de que trata o caput deste artigo deverá ser disponibilizado integralmente no portal da transparência ou no sitio oficial do município

§ 2º - A avaliação realizada constituirá subsídios aos indicadores da Coordenadoria do sistema de Controle Interno do Município, da Ouvidoria e da secretária de Administração.

SEÇÃO III
Do Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos

Art. 21º - Com base no capitulo V da Lei Federa 13.460, de 26 de junho de 2017, fica criado o Conselho Municipal de Usuários de Serviços Público – CMUSP, vinculada à Ouvidoria Geral do Município, como órgão colegiado de caráter consultivo, com a finalidade de zelar pela participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos municipais, com as seguintes atribuições:

- I – Acompanhar, participar da avaliação e propor melhorias sobre a prestação dos serviços público municipais, executados direto ou indiretamente;
- II – Contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- III – Acompanhar e avaliar a atuação do Ouvidor geral e dos responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão e entidade prestador de serviços públicos;
- IV – Manifestar-se quanto as consultas que lhe forem submetidas;
- V – Participar da elaboração do seu regimento interno a ser aprovado mediante decreto;
- VI – Promover a articulação dos órgãos e santidades de defesa do consumidor com órgãos da admnistração publica municipal, em ação coordenada pela Ouvidoria Geral; e
- VII – prestar aos usuários dos serviços municipais orientação sobre seus direitos utilizando-se de linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

SEÇÃO V

Da Composição do Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos

Art. 22º- O CMUSP é composto por 11 (onze) membros conselheiros, fazendo parte o representante da Ouvidoria Municipal que é o membro permanente, com direito a voto.

Art. 23º- O presidente será eleito entre os membros cuja representação se dará da seguinte forma:

I – Cinco representantes dos usuários de serviços públicos;

II – Cinco representantes da Administração Pública Municipal, indicados pelos titulares das pastas, sendo:

- a) 01 (um) da Secretaria Municipal de Infraestrutura;
- b) 01 (um) da Secretaria Municipal de Saúde;
- c) 01 (um) da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social;
- d) 01 (um) da Secretaria Municipal de Administração.
- f) 01 (um) do Gabinete do Prefeito.

§ 1º A nomeação dos representantes dos usuários prevista no inciso I será precedida de chamamento público para a manifestação de interesse conduzido pela Controladoria Geral e Ouvidoria Geral do município, que publicará o edital na Imprensa Oficial do Município com antecedência mínima de 30 (trinta) dias e ampla divulgação.

§ 2º Com exceção do membro permanente, os demais membros do CMUSP são nomeados por ato do Chefe do Poder Executivo para um mandato de 02 (dois) anos, permitida a recondução por igual período;

§ 3º O membro que faltar, injustificadamente em três reuniões consecutivas, perderá seu mandato;

§ 4º O substituto será nomeado, respeitada a classe de representação, sem necessidade de novo chamamento público previsto no § 1º, para finalizar o mandato do membro destituído;

§ 5º As considerações do CMUSP são registradas em atas e tomadas por deliberação da maioria simples, tendo seu presidente apenas o voto de qualidade.

§ 6º A participação do CMUSP é considerada serviço público relevante e sem remuneração.

Art. 24º- É facultado o convite de representantes de órgãos de controle, órgãos de defesa dos consumidores e demais membros da sociedade civil, inclusive a Ordem dos Advogados do Brasil, para participação de reuniões do CMUSP, somente com direito de voz.

Art. 25º- Por falta de decoro ou por conduta incompatível com as atribuições de membro conselheiro, o CMUSP poderá, em procedimento interno que assegure ampla defesa, observados os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, advertir, suspender até 60 (sessenta) dias, ou excluir o membro infrator, em escrutínio secreto e por decisão da maioria absoluta de seus membros.

Art. 26º- O CMUSP realizará a cada 02 (dois) anos uma conferência aberta a participação da sociedade em geral, para promover o debate, o planejamento e a proposição de políticas públicas pertinentes a defesa dos usuários municipais.

Art. 27º- A Ouvidoria geral do município adotará as providências para que o CMUSP seja instalado, realize sua primeira reunião e apresente a proposta de seu regimento interno para aprovação por decreto, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias a contar da vigência desta lei.

SEÇÃO VI DISPOSIÇÕES FINAIS E TRASITÓRIAS

Art. 28º – A Coordenadoria do Sistema de Controle Interno editará as normas complementares necessárias ao funcionamento da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

Art. 29º – Os titulares das Secretarias e órgãos da Administração Pública Municipal serão responsáveis pelas seguintes atribuições:

I – Assegurar o cumprimento das normas relativas à Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, de forma eficiente e adequada aos objetos da Lei nº 13.460, de 2017;

II – Indicar servidores, para posterior designação por portaria do Chefe do Poder Executivo, que serão responsáveis pelo recebimento das solicitações de Ouvidoria, bem como pela validação interna das respostas a serem fornecidas e pelo cumprimento dos prazos legais nas respostas.

Art. 30º– No caso dos serviços de ouvidoria da Secretaria de Saúde deverão ser observados os dados e informações fornecidos ao Ministério da Saúde, para o estabelecimento de estratégias da melhoria das ações e dos serviços prestados.

COORDENADORIA DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO - CSCI

Art. 31º– As autoridades do Poder Executivo Municipal adotarão as providências necessárias para que os servidores conheçam as normas e observem as medidas e procedimentos de segurança para tratamento de informações de Ouvidoria.

Art. 32º– As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Procuradoria Municipal.

Art. 33º – Eventuais despesas decorrentes da aplicação da presente lei serão suportadas por dotações orçamentárias já existentes, suplementadas caso seja necessário.

Art. 34º– Esta Instrução Normativa entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Ibimirim/PE, 10 de março de 2025.



Jenilson de Moraes Clemente
Coordenador do Sistema de Controle Interno