INSTRUÇÃO NORMATIVA SISOUV n. 01/2021, DE 13 DE SETEMBRO DE 2021.

Versão:	01
Aprovação em:	13/09/2021
Fundamentação:	Decreto n. 13.964, de 14 de agosto de 2019.
Órgão Central:	Controladoria-Geral do Município (CGM)
Assunto:	Dispõe sobre os procedimentos de registro, trâmite, respostas e prazos das manifestações de Ouvidoria no município de Campo Grande-MS.
Sistema administrativo:	Sistema de Ouvidoria (SISOUV)

I - FINALIDADE

Uniformizar os procedimentos de registros, trâmites, respostas e prazos das manifestações de Ouvidoria tratados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.

II - ABRANGÊNCIA

Esta Instrução Normativa abrange todos os órgãos da Administração Direta (Secretarias ou Equivalentes) e entidades da Administração Indireta (Autarquias e Fundações) do Poder Executivo Municipal.

III - CONCEITOS

1. São tipos de manifestações de ouvidoria:

a) Reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviços públicos municipais e à conduta de agentes públicos municipais;

b) Denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de infração relacionada a prestação de serviços públicos municipais e à conduta de agentes públicos municipais;

c) Elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre os serviços públicos municipais oferecidos e/ou atendimento recebido; e

d) Sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.

AV. AFONSO PENA, 3.297 - CENTRO - CEP 79002-949

2. Canais de atendimento - Conjunto de interfaces digitais ou físicas ofertadas aos usuários de serviços públicos para contato com o Poder Executivo Municipal.

3. Plataforma tecnológica - Comumente conhecida como sistema, tem por objetivo organizar os processos e atividades em um ambiente controlado pelo gestor e usuários separados por perfis de acesso com limitações distintas.

4. Website - Palavra que resulta da justaposição das palavras inglesas web (rede) e site (sítio, lugar). Website e site possuem o mesmo significado e são utilizadas para fazer referência a uma página ou a um agrupamento de páginas relacionadas entre si, acessíveis na internet por meio de um determinado endereço.

IV - FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- Lei n. 5.793, de 3 de janeiro de 2017;
- Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- Decreto n. 13.964 de 14 de agosto de 2019
- Decreto n. 14.845 de 16 de agosto de 2021; e
- Demais Legislações pertinentes ao tema.

V - RESPONSABILIDADES E COMPETÊNCIA

1. Da Controladoria-Geral do Município, como Órgão Central do Sistema de Ouvidoria, por meio da Ouvidoria-Geral do Município:

1.1. Definir as diretrizes e padrões de atendimento de ouvidoria;

1.2. Orientar as unidades de ouvidoria setoriais e supervisionar sua atuação; e

1.3. Garantir o retorno das manifestações aos usuários de serviços públicos municipais dentro dos critérios de qualidade conforme Decreto 13.964 de 14 de agosto de 2019.

2. Dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal como Unidades Setoriais, por meio das unidades de ouvidoria setoriais:

2.1. Proceder a execução das atividades de ouvidoria seguindo normativas definidas pelo Órgão Central do SISOUV;

2.2. Reportar, à Ouvidoria-Geral, os relatórios e indicadores de atendimento de ouvidoria, no mínimo, semestralmente;

2.3. Difundir no âmbito do seu órgão ou entidade estes procedimentos e garantir sua correta execução; e

2.4. Oferecer a infraestrutura tecnológica e de recursos humanos adequada a operacionalização das atividades de ouvidoria.

VI - DOS PROCEDIMENTOS DE MANIFESTAÇÕES

1. Dos atendimentos de ouvidoria:

a) Os usuários que buscarem os canais de ouvidoria, quaisquer sejam, deverão ser atendidos e orientados conforme suas necessidades;

b) Os canais de atendimento aos usuários de serviços públicos disponíveis para utilização se encontram na lista abaixo e devem ser definidos conforme diretriz do Órgão Central do SISOUV:

I. Telefone;
II. Website;
III. Presencial;
IV. E-mail;
V. Chat;
VI. Plataforma Tecnológica; e
VII. Correspondência.

c) O atendimento que não se caracterizar como manifestação de ouvidoria deverá ser registrado e contabilizado nos relatórios de atendimento da unidade de ouvidoria setorial;

d) Os atendimentos no formato presencial devem ser realizados em estrutura adequada contendo sala reservada, além da disponibilização de, ao menos, dois servidores devidamente capacitados para orientação e/ou registro de manifestações de ouvidoria; e

e) As informações, tais como endereço, telefone, site, horário de atendimento e entre outras, necessárias ao bom atendimento dos usuários, deverão ser amplamente divulgadas nos meios oficiais de comunicação da Prefeitura Municipal de Campo Grande.

2. Dos registros de manifestações:

a) Os atendimentos que evoluírem para manifestações de ouvidoria deverão ser registrados nas plataformas tecnológicas

disponibilizadas pela Ouvidoria-Geral do Município contendo, no mínimo, os itens a seguir:

I. Identificação do manifestante ou declaração de anonimato conforme Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011;

II. Tipificação;

III. Assunto;

IV. Relato detalhado da situação;

V. Data do registro;

VI. Protocolo;

VII. Canal de registro;

VIII. Contato com o usuário para retorno ou complementação das informações;

IX. Assinatura do manifestante no protocolo, em caso de atendimento presencial; e

X. Assinatura do servidor responsável pelo registro.

b) As unidades de ouvidoria setoriais deverão disponibilizar servidores capacitados para o registro das manifestações; e

c) O registro de manifestação deve ser padronizado conforme orientações previstas nesse dispositivo, prezando sempre pela satisfação dos usuários dos serviços públicos municipais.

3. Dos trâmites de manifestações:

a) As manifestações de ouvidoria deverão ser encaminhadas pela unidade de ouvidoria setorial ao setor responsável pelo tratamento e resposta ao assunto em questão;

b) As informações do registro da manifestação poderão ser complementadas mediante necessidade apontada pelo setor responsável;

c) O canal de tramitação das manifestações deverá ser, preferencialmente, por meio eletrônico, garantindo a possibilidade de conferência dos trâmites, a ser realizada, posteriormente, pela Ouvidoria-Geral do Município; e

d) As ouvidorias setoriais e/ou unidades equivalentes deverão zelar pela segurança das informações disponibilizadas pelos manifestantes e, consequentemente, dos trâmites realizados pelos setores envolvidos no tratamento das manifestações.

4. Das respostas e dos prazos das manifestações:

a) Os setores responsáveis pelos assuntos das manifestações registradas nas unidades de ouvidoria setoriais deverão encaminhar resposta oficial condizente ao requerido pelo manifestante;

b) A resposta deverá conter informações detalhadas do pedido incialmente feito pelo manifestante e ser conclusiva;

c) O prazo para resposta das manifestações será de 30 dias a partir da data de registro;

d) O prazo de 30 dias poderá ser prorrogado por igual período, mediante envio de justificativa por escrito do setor responsável à de ouvidoria setorial e/ou unidade equivalente a que se vincula;

e) Nos casos em que houver necessidade de informações complementares, o setor responsável deverá acionar imediatamente a unidade de ouvidoria setorial para que entre em contato com o manifestante;

f) Ao ser solicitada complementação de informações à unidade de ouvidoria setorial, o prazo será suspenso até o retorno da manifestação ao setor responsável;

g) A unidade de ouvidoria setorial deverá atuar como órgão de fiscalização dos prazos e da qualidade das respostas encaminhadas pelos setores responsáveis, informando à Ouvidoria-Geral do Município quaisquer irregularidades constatadas;

h) A unidade de ouvidoria setorial deverá entrar em contato com o manifestante, de preferência pelo canal de registro da manifestação ou outro previamente acordado com ele, informando sobre a resposta final e conclusiva da manifestação.

i) Caso o manifestante deseje que mais informações sejam disponibilizadas, o mesmo protocolo deverá retornar ao setor responsável com prazo de 15 dias para decisão administrativa final;

j) As unidades setoriais de ouvidoria ficam autorizadas a encerrar a manifestação, sem tratamento e apuração, informando o motivo ao manifestante, quando não receber resposta à solicitação de informações complementares ou carecer de identificação, objeto e procedência mínima para o devido tratamento, observado o prazo de 10 dias úteis, contados a partir do seu recebimento; e

k) As manifestações nas quais o usuário conteste a decisão administrativa final, não aceitando a resposta informada pelo setor responsável, deverá ser encaminhada pela unidade de ouvidoria setorial para a Ouvidoria-Geral do Município que atuará como mediadora.

VII - DAS PADRONIZAÇÕES

1. Todas as unidades de ouvidoria setoriais deverão seguir as normativas aqui estabelecidas para correto atendimento aos usuários de serviços públicos municipais.

2. A Ouvidoria-Geral do Município determinará plataforma tecnológica como ferramenta informatizada a ser utilizada para registro e tramitação das manifestações de ouvidoria, exceto para as unidades de ouvidoria setoriais regidas por legislação ou regulamento nacional e que tenham que dar tratamento de manifestações por meio de ferramentas informatizadas de utilização nacional.

3. Os órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal que dispõem de sistemas próprios para registro de manifestações terão o prazo de 180 (cento e oitenta) dias para adequação da ferramenta aos padrões estabelecidos neste instrumento, a partir da data de publicação, exceto as ouvidorias setoriais e/ou unidades equivalentes regidas por legislação ou regulamento nacional.

4. A criação e utilização de canais de recebimento de manifestação de ouvidoria, além daqueles listados no Capítulo VI desta instrução normativa, deverá ser desenvolvida e aprovada pelo Órgão Central do SISOUV.

5. As unidades de ouvidoria setoriais poderão receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos municipais com a finalidade de avaliar a prestação dos serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades, não se tratando obrigatoriamente, nesses casos, de manifestações de ouvidoria.

6. As manifestações que constituam irregularidades, anormalidade ou ilegalidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, deverão ser encaminhadas à Ouvidoria-Geral do Município que, posteriormente, encaminhará a Corregedoria-Geral do Município para a devida apuração mediante procedimentos pertinentes.

VIII - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta instrução normativa complementa o disposto nos Decretos n. 13.964, de 14 de agosto de 2019 e n. 14.846, de 16 de agosto de 2021.

Esta instrução entrará em vigor na data de sua publicação.

Campo Grande-MS, 13 de setembro de 2021.

Luiz Afonso de Freitas Gonçalves
Controlador-Geral do Município