



P R E F E I T U R A D E

S O R R I S O

CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGÓCIO

DECRETO Nº 032, DE 20 DE FEVEREIRO DE 2017.

Aprova a Versão 01 da Instrução Normativa SCI n. 004/2017, que dispõe sobre a organização e funcionamento da Ouvidoria Pública Municipal da Administração Direta do Município de Sorriso Estado de Mato Grosso, e dá outras providências.

Ari Genézio Lafin, Prefeito Municipal de Sorriso, Estado de Mato Grosso, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas e objetivando a operacionalização do Sistema de Controle Interno do Município, no âmbito do Poder Executivo,

DECRETA:

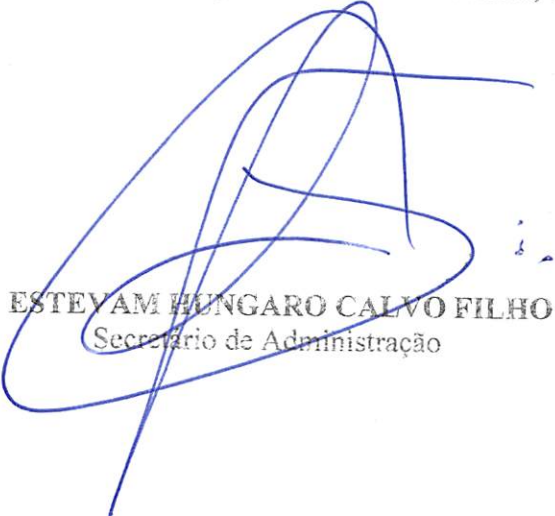
Art. 1º. A organização e funcionamento da Ouvidoria Pública Municipal da Administração Direta do Município de Sorriso Estado de Mato Grosso obedecerão aos procedimentos estabelecidos na Versão 01 da Instrução Normativa SCI n. 004/2017, aprovada por este decreto.


Art. 2º. Os órgãos e entidades da Administração Indireta, como unidades executoras do Sistema de Controle Interno, sujeitam-se, no que couber, à referida Instrução Normativa.

Art. 3º. Caberá à Unidade de Controle Interno - UCI prestar os esclarecimentos e orientações a respeito da aplicação dos dispositivos deste Decreto.

Art. 4º. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Sorriso, Estado de Mato Grosso, em 20 de fevereiro de 2017.


ESTEVAM HUNGARO CALVO FILHO
Secretário de Administração


ARI GENÉZIO LAFIN
Prefeito Municipal



INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº 004/2017

Aprovação: 20/01/2017
Ato de Aprovação: Decreto nº 032/2017
Unidade Responsável: Controladoria Geral do Município.
Unidade Executora: Ouvidoria Pública Municipal.

DISPÕE SOBRE A ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA DO MUNICÍPIO DE SORRISO ESTADO DE MATO GROSSO, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O CONTROLADOR GERAL DO MUNICÍPIO DE SORRISO ESTADO DE MATO GROSSO, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelos artigos 31, 70 e 74 da Constituição Federal de 1988 e artigo 191 da Constituição Estadual de Mato Grosso, que estabelecem a missão institucional do Sistema de Controle Interno, na Lei Complementar Municipal nº 016/2004, alterada pela Lei Complementar Municipal nº 113/2010, que dispõe sobre a criação do Sistema Integrado de Controle Interno;

CONSIDERANDO a necessidade de conferir eficácia ao disposto no artigo 37, §3º da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública;

CONSIDERANDO o disposto no artigo 25 da Lei Complementar Municipal nº 133, de 16 de junho de 2011, que dispõe sobre a estrutura Organizacional Administrativa da Prefeitura do Município de Sorriso, Estado de Mato Grosso;

CONSIDERANDO o disposto no artigo 162, V, alínea "a" da Lei Complementar Municipal nº 140/2011, que regula os deveres dos servidores públicos;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Municipal nº 2.199, de 27 de maio de 2013, que regula o acesso à informação;

CONSIDERANDO o disposto no Decreto Municipal nº 092, de 12 de setembro de 2011, que dispõe sobre a criação da Ouvidoria de Gestão do Sistema Único de Saúde - SUS no âmbito municipal;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Municipal nº 2.200, de 27 de maio de 2013, que dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Poder Executivo e dá outras providências; e

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer normas e procedimentos para a organização e funcionamento da Ouvidoria Pública Municipal.

RESOLVE:

Art. 1º. Estabelecer normas e procedimentos para organização e funcionamento da Ouvidoria Pública Municipal do Município de Sorriso Estado de Mato Grosso.

§1º. A Ouvidoria Pública Municipal é composta pela Ouvidoria do Poder Executivo e Ouvidoria de Gestão do Sistema Único de Saúde – SUS.

§2º. A Ouvidoria Pública Municipal, como Unidade Interna da Controladoria Geral do Município, é responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias,

sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

TÍTULO I DA ABRANGÊNCIA

Art. 2º. Esta Instrução Normativa abrange toda a Administração Pública Municipal de Sorriso.

Parágrafo Único. Os órgãos e entidades da Administração Indireta, como unidades executoras do Sistema de Controle Interno, sujeitam-se, no que couber, à referida Instrução Normativa.

TÍTULO II DOS CONCEITOS

Art. 3º. Para os fins desta Instrução Normativa, considera-se:

- I. **Denúncia:** Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indícios de irregularidade na Administração Pública Municipal.
- II. **Elogio:** Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviços prestados pela Administração Pública.
- III. **Reclamação:** Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços públicos, sem conteúdo de requerimento.
- IV. **Solicitação:** Comunicação verbal ou escrita que, embora possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso as ações da Administração Pública.
- V. **Sugestão:** Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil a melhorias dos serviços públicos prestados a população.

TÍTULO III DAS RESPONSABILIDADES

Art. 4º. É responsabilidade do Chefe do Poder Executivo:

- I. Nomear o Ouvidor Público Municipal.

Art. 5º. São responsabilidades do Controlador Geral do Município:

- I. Solicitar ao Chefe do Poder Executivo, a nomeação do Ouvidor Público Municipal;
- II. Receber e analisar os relatórios mensais da Ouvidoria Pública Municipal e tomar as providências cabíveis;
- III. Elaborar e encaminhar quadrimestralmente relatório circunstanciado das demandas ao Chefe do Poder Executivo;
- IV. Elaborar e manter atualizado relatório dos indicadores anuais e enviar ao Chefe do Poder Executivo;

- V. Analisar os dados estatísticos das manifestações e seus encaminhamentos;
- VI. Esclarecer dúvidas e auxiliar o Ouvidor Público Municipal;
- VII. Realizar exame e triagem das manifestações recebidas na Ouvidoria Pública Municipal;
- VIII. Encaminhar as manifestações que não são de competência da Administração Pública Municipal aos órgãos competentes.

Art. 6º. São responsabilidades do Ouvidor Público Municipal:

- I. Enviar até o quinto dia útil do mês subsequente, a Controladoria Geral do Município, relatório circunstanciado das demandas abertas e encerradas no período;
- II. Zelar pela autonomia da Ouvidoria Pública Municipal;
- III. Defender e promover a intercomunicação ágil e dinâmica entre o cidadão-usuário e a Administração Pública Municipal;
- IV. Defender e representar internamente os direitos dos cidadãos e usuários dos serviços públicos;
- V. Recolher semanalmente as demandas depositadas nas urnas da Ouvidoria, e proceder aos registros no sistema informatizado;
- VI. Alimentar o sistema Ouvidor SUS do Ministério da Saúde;
- VII. Analisar a manifestação do cidadão, podendo determinar seu arquivamento, motivadamente, quando apresentada de forma vaga, ampla ou genérica;
- VIII. Garantir que os cidadãos sejam informados sobre as providências adotadas pela Administração em relação às demandas;
- IX. Receber correspondências e expedientes, observando, quando necessário, o devido registro;
- X. Organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, elogios, reclamações, sugestões e solicitações recebidas.

Art. 7º. É responsabilidade das Unidades Administrativas:

- I. Analisar o Protocolo da Ouvidoria Pública Municipal, realizar diligências, elaborar relatório técnico e apresentar proposta acerca da procedência ou improcedência em relação aos fatos alegados pelo cidadão, visando fundamentar a decisão do Ouvidor Público Municipal.

TÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 8º. Compete a Ouvidoria do Poder Executivo:

- I. Receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que, de maneira geral, contrariem os interesses públicos, praticados por servidores públicos do Município, empregados da Administração Indireta, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais mantidas com recursos públicos;



- II. Buscar a satisfação das necessidades dos cidadãos, segundo o princípio da eficiência e atuando como promotora e agente de mudanças em prol de uma gestão pública democrática, transparente, eficaz, participativa e ética;
- III. Contribuir para o aperfeiçoamento e melhoria das atividades prestadas pela Administração Pública;
- IV. Divulgação no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Sorriso dos dados gerais dos atendimentos prestados.

Art. 9º. Compete a Ouvidoria de Gestão do Sistema Único de Saúde – SUS:

- I. Receber, analisar, monitorar, avaliar e controlar, denúncias, reclamações, sugestões e elogios dos serviços prestados pela Secretaria Municipal de Saúde e Saneamento através do Sistema Único de Saúde em suas respectivas unidades desconcentrado, hospitais, ou coordenadorias;
- II. Propor e acompanhar a adoção de medidas para prevenção e correção de falhas e omissões de agente público responsável pela prestação do serviço nas Unidades de Saúde;
- III. Contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Secretaria Municipal de Saúde e Saneamento;
- IV. Encaminhar as demandas recebidas, conforme o inciso I as Unidades competentes para atendimento, quando houver necessidade, dentro dos princípios constitucionais de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, transparência e eficiência, no cumprimento da ética na Administração Pública.

TÍTULO V DOS PROCEDIMENTOS

Art. 10. A Ouvidoria receberá a demanda do cidadão através de correspondência, e-mail, disque Ouvidoria, telefone, formulário existente no *site* da Prefeitura Municipal de Sorriso ou ainda, pessoalmente.

Art. 11. A demanda recebida será classificada quanto a sua natureza e cadastrada no sistema informatizado, que gerará um número de protocolo.

Art. 12. A demanda classificada como reclamação, sugestão e elogio, será encaminhada à Unidade Administrativa competente, para as providências cabíveis a serem adotadas pela Administração.

§ 1º. A Ouvidoria acompanhará o tramite da demanda para agilizar e intermediar as ações, avaliando a resposta da Unidade Administrativa.

§ 2º. O elogio direcionado a agente público específico deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência ao Departamento de Recursos Humanos para eventual registro em folha funcional.



Art. 13. Nos casos de solicitação de informação ou dúvida, é imprescindível que os cidadãos forneçam algum meio de contato para que a Ouvidoria possa comunicar as respostas adotadas para as suas demandas.

Art. 14. A demanda classificada como denúncia será direcionada ao Ouvidor Público Municipal, para verificar a presença de dados suficientes para apuração das irregularidades.

§ 1º. Se constatado que os fatos alegados pelo cidadão não preenchem dados suficientes, a este será oportunizado, através do meio de contato fornecido, a possibilidade de complementar a demanda realizada, no prazo de 48 horas. Caso contrário, a demanda será encaminhada para arquivamento, ocorrendo à comunicação ao cidadão.

§ 2º. Constatada a presença dos dados suficientes, a demanda receberá um número de protocolo na Ouvidoria e será encaminhado à Controladoria Geral do Município acompanhado de relatório com informação sobre o(s) fato(s) alegado(s) para as providências cabíveis.

Art. 15. O Controlador Geral do Município, na fase de conhecimento, avaliará:

- I. Se a matéria é de competência da Administração Pública Municipal;
- II. Se a denúncia contém dados suficientes para apuração de irregularidades;
- III. Se a denúncia contém fortes indícios de autoria e de materialidade.

§ 1º. Não estando presentes os pressupostos dos incisos I, II e III do artigo 15, o Protocolo da Ouvidoria será devolvido à Ouvidoria mediante ofício, determinando as providências a serem tomadas.

§ 2º. Presente os pressupostos dos incisos I, II e III do artigo 15, a Controladoria Geral do Município tomará as providências cabíveis.

Art. 16. Mensalmente até o quinto dia útil do mês subsequente, o Ouvidor Público Municipal encaminhará a Controladoria Geral do Município, relatório circunstanciado das ocorrências abertas e encerradas no período.

Art. 17. Sempre que solicitado, a Ouvidoria deve garantir acesso restrito à identidade do requerente e às demais informações pessoais constantes das demandas recebidas.

§ 1º. A Ouvidoria, de ofício ou mediante solicitação de reserva de identidade, deverá encaminhar o chamado as Unidades Administrativas sem o nome do demandante.

§ 2º. Caso indispensável à apuração dos fatos, o nome do denunciante será encaminhado a Controladoria Geral do Município, que ficará responsável a restringir acesso à identidade do demandante a terceiros.



Art. 18. Todo cidadão que procurar a Ouvidoria Pública Municipal deverá obter uma resposta.

**TÍTULO VI
DOS PRAZOS**

Art. 19. A sugestão recebida pela Ouvidoria será oferecida resposta conclusiva dentro do prazo de 10 (dez) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§ 1º. Recebida à sugestão, o Ouvidor deve realizar análise prévia e, se for o caso, encaminhá-la às Unidades Administrativas responsáveis para providências.

§ 2º. Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às Unidades Administrativas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

§ 3º. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no caput deste dispositivo, a Ouvidoria oferecerá, mensalmente, resposta intermediária, informando o interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento do processamento da sugestão.

Art. 20. A reclamação e a solicitação recebidas pela Ouvidoria, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta conclusiva, dentro do prazo de 10 (dez) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§1º. No caso da reclamação ou solicitação, entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da demanda, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

§2º. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no caput, a Ouvidoria deverá oferecer, mensalmente, resposta intermediária, informando o interessado acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da demanda.

Art. 21. A denúncia recebida pela Ouvidoria, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, será oferecida resposta conclusiva no prazo máximo de 10 (dez) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§1º. No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento a Controladoria Geral do Município e sobre os procedimentos a serem adotados.

§2º. A denúncia poderá ser encerrada quando:

- I. Estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;
- II. Não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou
- III. Seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade, de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé, de não agir de modo temerário, ou de prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

**TÍTULO VII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 22. Fica criado, como órgão dotado de autonomia própria, permanente e independente, no âmbito da Controladoria Geral do Município, a Ouvidoria Pública Municipal.

Art. 23. Todas as demandas registradas serão submetidas à apreciação do Ouvidor Público Municipal que deliberará sobre as providências cabíveis.

Art. 24. Os relatórios mensais emitidos pela Ouvidoria Pública Municipal servirão de base para formulação de índices de monitoramento da qualidade, e contribuirão para o aperfeiçoamento e melhoria das atividades prestadas pela Administração Pública.

Art. 25. Os casos omissos nesta Instrução Normativa serão resolvidos pela Controladoria Geral do Município.

Art. 26. A inobservância desta Instrução Normativa acarretará representação ao Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso - TCE/MT.

Art. 27. Os procedimentos instituídos por esta Instrução Normativa se sujeitam a fiscalização/verificação *in loco* pela Controladoria Geral do Município.

Art. 28. São integrantes da Normativa os seguintes anexos:

- I. Anexo 01: Fluxograma dos procedimentos da "Ouvidoria Pública Municipal".

Art. 29. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

**Ari Genézio Lafin
Prefeito Municipal**

**Laércio Costa Garcia
Controlador Geral do Município**