



DECRETO Nº 4.435/2016

DE 07/06/2016

Aprova a Instrução Normativa SCS nº 02 que “Dispõe sobre procedimentos a serem observados para inclusão de dados do Portal da Transparência e procedimentos relacionados à Ouvidoria Municipal, e dá outras providências”.

O Prefeito de Boa Esperança, Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições legais com amparo no inciso VIII do Artigo 75 da Lei Orgânica Municipal.

CONSIDERANDO

Que a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Lei Complementar nº 131/2009 (Lei de Transparência), disciplinou mecanismos de acesso à informação e controle social;

O disposto na Lei Municipal nº 1.467/2012, que “Dispõe sobre o Sistema de Controle Interno no Município de Boa Esperança/ES no âmbito dos Poderes Executivo e Legislativo, incluindo as Administrações Direta e Indireta, de forma integrada e dá outras providências”;

O disposto na Lei Municipal nº 1.511/2013 - Dispõe sobre o Acesso à Informação previsto no inciso XXXIII, do caput do artigo 5º, no inciso II, do § 3º, do Art. 37 e no § 2º, do Art. 216, da Constituição Federal; e

O disposto no artigo 116, inciso LII da Lei Municipal nº 1.574/2015, que “Dispõe sobre a Organização Administrativa do Município de Boa Esperança/ES e dá outras providências”.



DECRETA:

Art. 1º Fica aprovada a Instrução Normativa do Sistema de Comunicação Social (SCS) nº 02 que “Dispõe sobre procedimentos a serem observados para inclusão de dados do Portal da Transparência e procedimentos relacionados à Ouvidoria Municipal, e dá outras providências”, que passa ser integrante deste Decreto.

Art. 2º O presente Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PUBLIQUE-SE, CUMPRA-SE.

GABINETE DO PREFEITO DE BOA ESPERANÇA, aos 07 dias do mês de junho de 2016.

ROMUALDO ANTONIO GAIGHER MILANESE

Prefeito

Registrado e Publicado na data supra.

EUDES ALEXANDRE MONTEVERDE

Secretário Municipal de Planejamento e Gestão



INSTRUÇÃO NORMATIVA SCS Nº 02

SISTEMA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

Versão: 01

Aprovação em: 07/06/2016

Ato de aprovação: Decreto nº 4.435/2016

Unidade Responsável: Secretaria Municipal de Governo e Comunicação Social

CAPÍTULO I

DA FINALIDADE

Art. 1º Disciplinar diretrizes quanto à remessa de informações, banco de dados, documentos e imagens para o Portal da Transparência, bem como, disciplinar procedimento relativo aos assuntos pertinentes à Ouvidoria Municipal.

Parágrafo único. As diretrizes que tratam o caput deste artigo serão realizadas no Sistema de Administração do Portal da Transparência em sua área restrita.

DA ABRANGÊNCIA

Art. 2º Abrange todas as unidades da estrutura organizacional, quer como executoras de tarefas, quer como fornecedoras ou receptoras de dados e informações em meio documental ou informatizado.

DOS CONCEITOS

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

- I. **Portal da Transparência:** para divulgar dados e informações da gestão governamental, possibilitando que a sociedade participe e acompanhe a aplicação dos recursos públicos. O objetivo é dar maior transparência aos atos administrativos e contribuir para o aumento do controle social, da gestão democrática na Administração Pública e do combate à corrupção. No Portal, as consultas estão disponíveis aos usuários em linguagem simples, com



navegação amigável, podendo as informações ser assimiladas por qualquer pessoa, independente de familiaridade com o sistema financeiro-orçamentário brasileiro.

- II. **Ouvidoria:** é um espaço que funciona como uma ponte entre a população e a Administração Pública. É um serviço aberto ao cidadão para escutar as reivindicações, denúncias, sugestões e também os elogios referentes aos diversos serviços disponíveis à população.

DA BASE LEGAL

Art. 4º A presente Instrução Normativa tem como base legal a seguinte legislação:

- Lei Complementar nº 131/2009 - Lei de Transparência;
- Lei Federal nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação;
- Lei Municipal nº 1.467/2012, que “Dispõe sobre o Sistema de Controle Interno no Município de Boa Esperança/ES no âmbito dos Poderes Executivo e Legislativo, incluindo as Administrações Direta e Indireta, de forma integrada e dá outras providências”;
- Lei Municipal nº 1.511/2013 - Dispõe sobre o Acesso à Informação previsto no inciso XXXIII, do caput do artigo 5º, no inciso II, do § 3º, do Art. 37 e no § 2º, do Art. 216, da Constituição Federal;
- Lei Municipal nº 1.574/2015, que “Dispõe sobre a Organização Administrativa do Município de Boa Esperança/ES e dá outras providências”.

DAS RESPONSABILIDADES

Art. 5º A Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão (SEPLAG) e a Secretaria Municipal de Fazenda (SEFA) são responsáveis:

- I. pela inserção das informações relacionadas aos sistemas informatizados de cada gerência sob sua responsabilidade, atualizando-as diariamente;
- II. por designar, através de Portaria, o servidor responsável por realizar os lançamentos na área restrita do Portal da Transparência;
- III. por solicitar à Secretaria Municipal de Governo e Comunicação Social o



cadastramento ou inativação de usuário responsável pela inserção das informações no Portal da Transparência.

Parágrafo único. A solicitação de cadastro e inativação de usuário, que trata o inciso III deverá ser feita mediante memorando contendo a indicação do nome e CPF do usuário, e-mail institucional da Unidade Executora acompanhado de cópia da portaria de nomeação.

Art. 6º A Secretaria Municipal de Governo e Comunicação Social será responsável:

- I. pelo monitoramento das informações inseridas no Portal da Transparência, alertando os responsáveis em caso de inconsistências;
- II. capacitação dos servidores que irão operar os sistemas que envolvem o Portal da Transparência através da área restrita;
- III. divulgação de todo o sistema que envolve o Portal da Transparência, tanto no âmbito do Poder Executivo, Legislativo e entidades de Controle Social;
- IV. realizar o cadastramento de usuário, quando solicitado pelas Unidades Executoras, disponibilizando o login e senha provisória de acesso do usuário;
- V. realizar a inativação de usuário, quando solicitado pelas Unidades Executoras.

Parágrafo único. A senha provisória e login de acesso será encaminhada pela Secretaria Municipal de Governo e Comunicação Social em até 02 (dois) dias úteis da solicitação da Unidade Executora, cabendo ao usuário modificar a senha em até 05 (cinco) dias corridos do recebimento do e-mail, caso contrário, ter-se-á que fazer novo pedido.

Art. 7º A veracidade e a autenticidade das informações inseridas no Portal da Transparência são de inteira responsabilidade da Unidade Executora e do servidor designado por portaria para essa atribuição, sob as penas da lei.

DOS PROCEDIMENTOS

Art. 8º Para fins de inserção dos documentos no Portal da Transparência as Unidades Executoras e seus respectivos responsáveis pelas inserções deverão



observar:

- I. Gestão de Pessoal, Aquisições/Contratações e Contabilidade:
 - a) Os dados eletrônicos serão exportados do software diretamente ao módulo de transparência do Portal da Transparência e todos os documentos inerentes aos atos externos do procedimento licitatório, bem como, aqueles correspondentes à contratualização/aquisição, em formato digital, devendo ser atualizados diariamente;
- II. Deverá ser enviada à Secretaria Municipal de Governo e Comunicação Social a portaria publicada que nomeou ou exonerou servidor responsável pela Contabilidade, Gestão de Pessoal e Aquisições/Contratações da Prefeitura Municipal, no prazo de até 15 (quinze) dias da data da publicação.

CAPÍTULO II

DA OUVIDORIA MUNICIPAL

DAS RESPONSABILIDADES

Art. 9º As Unidades Executoras são responsáveis:

- I. por designar, através de Portaria, o servidor responsável pelo acesso à área restrita do Portal da Ouvidoria;
- II. por solicitar à Secretaria Municipal de Governo e Comunicação Social o cadastramento ou inativação de usuário(s);
- III. por responder os chamados dos cidadãos, praticando os atos necessários para atendimento;
- IV. por manter sigilo funcional das demandas que lhes foram solicitadas;

Parágrafo único. A solicitação de cadastro e inativação de usuário, que trata o inciso II, deverá ser feito mediante memorando, contendo a indicação do nome e CPF do usuário, email institucional da Unidade Executora acompanhado de cópia da portaria.

Art. 10º A Secretaria Municipal de Governo e Comunicação Social será responsável:

- I. por realizar a capacitação do servidor, que irá operar o sistema da



Ouvidoria Municipal através da área restrita;

- II. pela divulgação de todo o sistema que envolve a Ouvidoria Municipal, tanto no âmbito do Poder Executivo, Legislativo e entidades de Controle Social;
- III. por realizar o cadastramento de usuário, quando solicitado pelas Unidades Executoras, disponibilizando o login e senha provisória de acesso do usuário;
- IV. por realizar a inativação de usuário quando solicitado pelas Unidades Executoras.

DOS PROCEDIMENTOS

Art. 11. Os chamados dos cidadãos, feitos através da Ouvidoria Municipal, poderão se dar:

- I. eletronicamente, através do Portal da Ouvidoria no link <http://www.boaesperanca.es.gov.br/> ;
- II. pessoalmente, nos locais reservados da Prefeitura.

§1º Do chamado eletrônico realizado pelo cidadão, na forma dos incisos supracitados, será gerado automaticamente pelo Sistema da Ouvidoria um número de registro.

§2º Quando o chamado se der na forma do inciso II, deste artigo, caberá ao Setor de Protocolo:

- a) oferecer ao cidadão o formulário próprio (Anexo I), para o seu preenchimento, sob orientação do servidor do setor;
- b) inserir no Sistema da Ouvidoria com geração de um número de protocolo que será escrito no próprio formulário no local indicado, após o preenchimento do formulário;
- c) devolver o formulário ao requerente, informando-o de como acompanhar a tramitação e de como a resposta lhe será dada, se houver identificação do requerente.

Art. 12. O chamado será recebido pela Ouvidoria que fará o juízo de valor inicial



tomando as medidas para o encaminhamento ou retorno ao cidadão para esclarecer possíveis dúvidas ou para resposta direta.

Art. 13. Caberá a Unidade Executora demandada tomar as medidas necessárias para realizar o atendimento ao cidadão, despachando internamente na área restrita do Portal da Ouvidoria.

§1º Verificando a Unidade Executora que o assunto tratado na solicitação do cidadão é de competência de outra Unidade Executora, deverá ser dado despacho e encaminhamento no sistema para a Ouvidoria Municipal, indicando os motivos da devolução, para que esta providencie o envio da demanda para a Unidade Executora competente, se for o caso.

§2º Concluído o chamado pela Unidade Executora, esta despachará no sistema para a Ouvidoria Municipal a resposta a ser enviada ao cidadão.

Art. 14. A Secretaria Municipal de Governo e Comunicação Social avaliará se as informações prestadas são suficientes ou se será necessário promover complementação de informação, antes de ser dada a resposta ao cidadão.

Art. 15. O prazo máximo para conclusão dos chamados e resposta ao cidadão será de 20 (vinte) dias, contados da abertura do chamado no Portal da Ouvidoria, conforme Lei Municipal nº 1.511/2013.

Parágrafo único. Em se tratando de informação indisponível, inconclusa ou classificada como sigilosa deverá a Unidade Executora indicar as razões de fato e de direito da recusa.

CAPÍTULO III

DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS E FINAIS

Art. 16. O lançamento de informações no Portal da Transparência e da Ouvidoria não desobriga a Unidade Executora de fornecer informações, mediante requisição dos Órgãos de Controle nos termos da legislação vigente.



Art. 17. Esta Instrução Normativa deverá ser atualizada sempre que fatores organizacionais, legais e/ou técnicos assim exigirem, bem como manter o processo de melhoria contínua dos serviços públicos municipais.

Art. 18. A inobservância das normas estabelecidas nesta Instrução Normativa pelos servidores públicos acarretará instauração de processo administrativo para apurar responsabilidade, conforme rege o Estatuto dos Servidores Públicos do Município e demais sanções previstas na legislação pertinente à matéria em vigor.

Art. 19. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

SEDRICK VASCONCELOS LOPES

Secretário Municipal de Planejamento e Gestão

CLEUTON LADISLAU

Controlador-Geral do Município



ANEXO I

Ouvidoria Municipal Formulário de Solicitação

Protocolo nº: _____

Data/Hora: _____

☐ Denúncia☐ Fale com a Ouvidoria☐ e-SIC

Denúncia: Neste canal o cidadão poderá denunciar alguma irregularidade ou mau uso do dinheiro público, por agentes públicos ou entidades que recebem dinheiro público. O canal ainda pode ser utilizado para denunciar a prestação serviços públicos ineficientes, obras irregulares, utilização inadequada do bem público, enfim, qualquer irregularidade ou descumprimento da lei por parte dos agentes do poder público.

Fale com a Ouvidoria: Neste canal o cidadão poderá encaminhar sugestões, elogios, reclamações e solicitações que não sejam denúncias ou solicitação de informação disponível nos canais de Denúncia e de Acesso à Informação, respectivamente.

e-SIC: A Lei Federal nº 12.527/2011 regulamentou o direito constitucional de acesso a informação previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, com atendimento máximo em 20 dias. Neste canal qualquer pessoa física ou jurídica poderá encaminhar pedidos de acesso à informação pública produzida ou sob a guarda da Prefeitura Municipal.

*Sendo indeferido o pedido relacionado com a Lei de Acesso a Informação, o cidadão poderá apresentar recurso na forma da Lei 1.511/2013 no Protocolo da Prefeitura Municipal.

*Nas opções de “Denúncia” e “e-SIC” a identificação será obrigatória, já na opção “Fale com a Ouvidoria” fica facultativo.

DADOS PESSOAIS

Nome*

Sexo*

Masc ☐Fem ☐

CPF*

Email*

Telefone de Contato*

Outro telefone

Endereço*

Bairro*

Cidade/Estado*

*Campo de preenchimento obrigatório

DADOS DA SOLICITAÇÃO

Assunto:

Descreva sua solicitação no campo abaixo:

*Acompanhe sua solicitação através do link http://ouvidoria.boaesperanca.es.gov.br/portal/formulario_protocolo