

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 036/2023

DISPÕE SOBRE O RECEBIMENTO, TRAMITAÇÃO E ATENDIMENTO 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 que a Lei Federal nº 13.726, de 08 de outubro de 2018, racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, mediante a supressão ou a simplificação de formalidades ou exigências desnecessárias ou superpostas, cujo custo econômico ou social, tanto para o erário como para o cidadão, seja superior ao eventual risco de fraude;

CONSIDERANDO que o Decreto Municipal nº 175, de 29 de junho de 2023, admite a tramitação de processos internos e administrativos de forma exclusivamente eletrônica;

CONSIDERANDO o Decreto nº 163/2023, que dispõe sobre a Lei de Acesso à Informação e dá outras providências;

RESOLVE:

Art. 1º – A gestão de demandas, reclamações, denúncias, sugestões e elogios à Administração Pública Municipal, com ingresso via Ouvidoria, tramitarão exclusivamente na forma de Processo Eletrônico através do site oficial do município, a partir da vigência desta Instrução Normativa.

Parágrafo único. Em caráter extraordinário, a critério da Ouvidoria Municipal, poderá adotar-se a tramitação de processo administrativo físico, quando houver a necessidade de inclusão de documento original que seja essencial para a apreciação da demanda, abrindo-se, igualmente, o processo, no sistema eletrônico, para controle de tramitação.

Art. 2º – Para os efeitos desta Instrução Normativa, considera-se:

I – gestão de demandas: qualquer requerimento de providência a ser tomada pela Administração Pública Municipal visando a prestação eficaz do serviço público;

II - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;

III – denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos competentes;

IV – elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre serviço prestado ou atendimento recebido;

V – sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública municipal.

Art. 3º – O início do processo dar-se-á a pedido da parte interessada, de forma online, pelo site da Prefeitura de Irupi, em www.irupi.es.gov.br – Ouvidoria, mediante a informação de um e-mail válido.

Parágrafo único. Quando o requerente não dispuser de meios para abertura online, na forma do caput, o requerimento poderá ser por telefone 28 3548 1101 ou pessoalmente no Departamento de Ouvidoria da Controladoria Municipal.

Art. 4º – Na abertura do processo, no campo “DESCRIÇÃO” deverá ser especificado o fato objeto do pedido, de forma clara e precisa, com todas as informações necessárias para o entendimento da solicitação e elucidação do caso.

Parágrafo único. Será admitida denúncia, sem identificação do requerente (anônima), sugerindo-se a indicação de contato para retorno do resultado da demanda (do qual manter-se-á o necessário sigilo).

Art. 5º – Na instauração do processo, o requerente receberá o número do protocolo para acompanhamento pelo site da Prefeitura.

Parágrafo único. A cada tramitação do processo, o requerente receberá um e-mail, além de poder consultar o processo, a qualquer tempo, no sítio da Prefeitura, em Ouvidoria – Consulta Processos.

Art. 6º – O processo administrativo eletrônico do tipo ouvidoria será aberto na forma dos artigos 3º e 4º retro e ficará em carga do DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA, para acesso do ouvidor ou funcionários deste órgão, os quais analisarão a solicitação e realizarão as seguintes ações, no prazo máximo de 15 dias:

- a) caso o pedido objeto do requerimento permita solução imediata, tramitar o processo no Sistema Digital 1Doc para o setor responsável descrevendo no despacho a solução que poderá ser alcançada por este, anexando os documentos pertinentes, se houver, no vinculado “anexo de documentos”, os quais, automaticamente, estarão disponíveis para visualização pelo requerente;
- b) caso o pedido objeto do requerimento esteja sob a responsabilidade de determinada secretaria, o processo tramitará pelo setor da respectiva secretaria, com a situação “Encaminhado para providências”, requerendo no despacho o atendimento à solicitação, informando o prazo para sua devolução de, no máximo, 5 dias (para denúncias, reclamações, sugestões e elogios) e 15 dias (para gestão de demandas);
- c) recebido o processo, no caso do item “b” retro, o setor dará a tramitação necessária entre os núcleos e coordenadorias da secretaria e procederá conforme o item “a” do inciso I retro, até a solução final;
- d) com a conclusão do processo, o setor responsável tramitará, imprescindivelmente, como feedback, com a situação “Arquivado Concluído” para a Ouvidoria Municipal descrevendo no

despacho a solução alcançada, anexando os documentos pertinentes, se houver, no vinculado “Anexo de documentos”, os quais, automaticamente, estarão disponíveis;

e) não sendo conclusivo o resultado final do processo, o setor responsável tramitará o processo com a situação “Devolvido” para o DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA para análise e providências ou encerramento.

Art. 7º – A comunicação com o requerente será exclusivamente por meio eletrônico, através do qual terá acesso ao andamento do processo e à documentação anexada, acessando o sistema eletrônico 1Doc com a respectiva senha.

Art. 8º – A responsabilidade pela gestão, análise, encaminhamentos e respostas aos processos eletrônicos da Ouvidoria, fica vinculada ao Ouvidor Municipal e respectivos funcionários do Departamento, os quais devem assegurar o cumprimento das normas relativas à ouvidoria, de forma eficiente, segundo o Decreto Municipal nº 163/2023.

Art. 9º - Todos as demandas deverão gerar relatórios estatísticos e gerenciais que serão disponibilizados no site oficial do município e para os órgãos de controle.

Art. 10º - Essa Instrução Normativa entra em vigor a contar de 1º de novembro de 2023.

Irupi/ES, em 26 de setembro de 2023.

ROBSON GERALDO DOS SANTOS BELO

CONTROLADOR GERAL

OUVIDOR MUNICIPAL

EDMILSON MEIRELES DE OLIVEIRA

PREFEITO MUNICIPAL



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 4758-F001-E3E3-0CA1

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ ROBSON GERALDO DOS SANTOS BELO (CPF 074.XXX.XXX-11) em 29/09/2023 13:38:23 (GMT-03:00)
Papel: Assinante
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ EDMILSON MEIRELES DE OLIVEIRA (CPF 813.XXX.XXX-72) em 29/09/2023 13:39:12 (GMT-03:00)
Papel: Assinante
Emitido por: AC DIGITALSIGN RFB G2 << AC Secretaria da Receita Federal do Brasil v4 << Autoridade Certificadora Raiz Brasileira v5 (Assinatura ICP-Brasil)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://irupi.1doc.com.br/verificacao/4758-F001-E3E3-0CA1>

Memorando 5- 987/2023

De: Aurenice R. - CG

Para: PREFEITO - Gabinete do Prefeito

Data: 03/10/2023 às 13:20:12

Setores envolvidos:

PREFEITO, CG, CG

IN PARA ORGANIZAR TRAMITAÇÕES NA OUVIDORIA

Anexo Decreto para assinatura ou para que indique alterações que se fizerem necessárias.

—
Aurenice Nunes Ribeiro
Diretor de Departamento

Anexos:

DECRETO_0214_2023.pdf

DECRETO Nº: 0214 DE 03 DE OUTUBRO DE 2023.

**APROVA A INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 036/2023, QUE DISPÕE
SOBRE AS DEMANDAS DA OUVIDORIA MUNICIPAL.**

Considerando os autos do Processo Administrativo nº 987/2023;

O Prefeito do Município de Irupi, Estado do Espírito Santo, **Edmilson Meireles de Oliveira**, no uso de suas atribuições,

DECRETA:

Art. 1º. As demandas da Ouvidoria Municipal obedecerão aos critérios e normas estabelecidas na Instrução Normativa nº 036/2023, 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 Central de Controle Interno - UCCI 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.

Registre-se, publique-se, cumpra-se e archive-se.

Irupi - ES, 03 de outubro de 2023.

EDMILSON MEIRELES DE OLIVEIRA

PREFEITO MUNICIPAL

Certidão de Publicação

Certifico para os devidos fins nos termos da Lei Orgânica Municipal, que o presente Decreto foi publicado no quadro de aviso da Prefeitura em 03 de outubro de 2023.

Abercilio Machado de Oliveira
Chefe de Gabinete



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: C4E2-D6AE-06AA-266E

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



EDMILSON MEIRELES DE OLIVEIRA (CPF 813.XXX.XXX-72) em 03/10/2023 14:07:17 (GMT-03:00)

Papel: Assinante

Emitido por: AC DIGITALSIGN RFB G2 << AC Secretaria da Receita Federal do Brasil v4 << Autoridade Certificadora Raiz Brasileira v5 (Assinatura ICP-Brasil)



ABERCILIO MACHADO DE OLIVEIRA (CPF 103.XXX.XXX-35) em 03/10/2023 14:08:42 (GMT-03:00)

Papel: Assinante

Emitido por: AC Certisign RFB G5 << AC Secretaria da Receita Federal do Brasil v4 << Autoridade Certificadora Raiz Brasileira v5 (Assinatura ICP-Brasil)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://irupi.1doc.com.br/verificacao/C4E2-D6AE-06AA-266E>