



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO DOMINGOS DO NORTE

DECRETO Nº 2.147, DE 15 DE AGOSTO DE 2024

Aprova a Instrução Normativa nº 001/2024 da Ouvidoria-Geral do Município de São Domingos do Norte/ES.

A PREFEITA MUNICIPAL DE SÃO DOMINGOS DO NORTE, Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições legais,

Considerando a Resolução nº 345, de setembro de 2020, e a Lei nº 13.460, de 26 de Junho de 2017.

DECRETA:

Art. 1º Fica aprovada a Instrução Normativa nº 001/2024 da Ouvidoria-Geral do Município de São Domingos do Norte/ES, nos termos do Anexo Único deste Decreto.

Parágrafo único. A versão nº 01 da Instrução Normativa nº 001/2024 dispõe sobre normas e procedimentos de atuação do Sistema de Ouvidoria, no âmbito do Poder Executivo Municipal de São Domingos do Norte/ES, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo um canal aberto para o recebimento de manifestações e quaisquer outras demandas relacionadas a sua área de competência.

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

Publique-se e Cumpra-se.

Gabinete da Prefeita de São Domingos do Norte - ES, em 15 de agosto de 2024.

ANA IZABEL MALACARNE DE OLIVEIRA
Prefeita Municipal



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO DOMINGOS DO NORTE

III - responder às manifestações utilizando linguagem cidadã: simples, clara, concisa, objetiva e compreensível, considerando o contexto sociocultural do demandante de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;

IV - ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos-usuários como demandas legítimas;

V - atuar de maneira educada, gentil e cordial;

VI - agir com presteza e imparcialidade, reconhecendo os cidadãos-usuários, sem qualquer distinção, como sujeitos de direito; e

VII - ser íntegro e possuir reputação ilibada;

VIII - ser funcionário de carreira;

IX - ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos-usuários como demandas legítimas;

X - atuar de maneira educada, gentil e cordial;

XI - agir com presteza e imparcialidade, reconhecendo os cidadãos-usuários, sem qualquer distinção, como sujeitos de direito;

XII - ser íntegro e possuir reputação ilibada;

XIII - ser funcionário de carreira.

CAPÍTULO VII DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 27 Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo único. O conselho de usuários é órgão consultivos dotados das seguintes atribuições:

I - acompanhar a prestação dos serviços;

II - participar na avaliação serviços;

III - propor melhorias na prestação dos serviços;

IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO DOMINGOS DO NORTE

II - Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

III - Não agir de modo temerário; ou

IV - Não prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

Art. 21 O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, e à sua chefia imediata.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e identificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

Art. 22 As denúncias recebidas serão encaminhadas pela Ouvidoria à Presidência para apurar os fatos narrados, que redirecionará aos setores responsáveis pelos assuntos tratados, quando couber. Concluído o tratamento da denúncia o resultado deverá ser comunicado à Ouvidoria.

Parágrafo único. Quando o denunciante for vítima da conduta apurada, ser-lhe-á facultado o acesso aos autos durante a tramitação do processo, e, se previamente requerida, garantida a restrição de acesso de sua identidade a terceiros, nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527/2011.

Art. 23 A Ouvidoria encaminhará as demandas as secretarias e Gabinete em até 02 (dois) dias úteis, a contar da data do registro da manifestação, exclusivamente por e-mail a ser informado ao ouvidor(a).

I - o prazo entre o recebimento do pedido de informação e a resposta ao requerente não poderá ser superior a 20 (vinte) dias corridos;

II - o prazo referido no inciso I poderá ser prorrogado por até 20 (vinte) dias corridos mediante o encaminhamento de e-mail para ouvidoria@saodomingosdonorte.es.gov.br, com justificativa fundamentada:

a) transcorrida a prorrogação do prazo estabelecido sem manifestação, a Ouvidoria notificará ao Ministério Público do Estado do Espírito Santo;

b) demanda descrita com observação da Ouvidoria como "urgente" deverá ter atenção especial e resposta dentro do prazo de até 2 (dois) dias úteis;

c) a Presidência deverá prestar as informações com conteúdo de resposta exclusivamente por e-mail.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO DOMINGOS DO NORTE

dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

V - elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

VI - canal E-OUV: o E-OUV é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (acesso a informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público;

VII - manifestações: são formas de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos. Podem ser: reclamações, denúncias, sugestões, elogios, pedido de acesso à informação e solicitação de providências por parte do Poder Público;

VIII - pedido de acesso à informação: quando se quer ter acesso à informação pública;

IX - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço público;

X - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

XI - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

XII - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública;

XIII - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza o serviço público.

CAPÍTULO IV DA BASE LEGAL

Art. 4º A presente Instrução Normativa integra o conjunto de ações de responsabilidade do Poder Executivo Municipal, no sentido de implementação do Sistema de Ouvidoria no âmbito da PMSDN, e tem como base legal os dispositivos contidos na Constituição Federal, na Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação (LAI), na Lei nº 13.460/2017, chamada de Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos, e na Lei 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

CAPÍTULO V DAS RESPONSABILIDADES

Art. 5º Compete ao Poder Executivo do Município de São Domingos do Norte/ES:

I - aplicar sanções administrativas cabíveis previstas na legislação vigente, quando constatada irregularidade nas denúncias apresentadas contra servidores;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO DOMINGOS DO NORTE

X - propor a adoção de medidas e as providências de correção de rumos ou aperfeiçoamento em processos a partir das demandas recebidas pela Ouvidoria;

XI - encaminhar as demandas às secretarias e ao gabinete, que as encaminhará ao setor administrativo competente para as respostas, de acordo com o seu teor. Vale ressaltar que cada setor haverá um funcionário responsável designado pelo secretário e/ou pelo (a) chefe de Gabinete;

XII - representar a Ouvidoria diante do Poder Executivo Municipal de São Domingos do Norte/ES, bem como diante da Rede Nacional de Ouvidorias, da Ouvidoria Geral da União, atuando como gestor do sistema E-OUV;

XIII - encaminhar às autoridades superiores, periodicamente e sempre que solicitado, os relatórios estatísticos das atividades da Ouvidoria;

XIV - manter sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado;

XV - auxiliar, no que couber, o Conselho de Usuários;

XVI - obedecer a Autarquia do Organograma.

Art. 8º Compete à Unidade Central de Controle Interno - SEMCONT:

I - prestar apoio técnico na fase de elaboração das Instruções Normativas e em suas atualizações, em especial no que tange a identificação e avaliação dos pontos de controle e respectivos procedimentos de controle;

II - através da atividade de auditoria interna, avaliar a eficácia dos procedimentos de controle inerentes ao Sistema de Ouvidoria – E-SIC, propondo alterações na Instrução Normativa para aprimoramento dos controles;

III - poderá realizar levantamento de informações junto ao setor de ouvidoria, a qualquer momento, sobre as demandas recebidas, com objetivo de subsidiar a elaboração da matriz de riscos e o PAA (processo administrativo de apuração de responsabilidade por infrações praticadas por fornecedores e contratados), dentre outros trabalhos.

CAPÍTULO VI DOS PROCEDIMENTOS

Art. 9º Caberá à Ouvidoria assegurar os atendimentos das manifestações recebidas, devendo:

I - operar o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Municipal/ E-Ouv, ou o Sistema de Ouvidoria Federal - Fala.Br (se necessário), como canal para o registro das manifestações;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO DOMINGOS DO NORTE

I - Sistema Informatizado da Ouvidoria - E-OUV;

II - atendimento telefônico: (27) 3722-0200;

III - E-mail: ouvidoria@saodomingosdonorte.es.gov.br;

IV - atendimento presencial na Ouvidoria - Sede da Prefeitura Municipal de São Domingos do Norte-ES.

Art. 12 São objeto de atendimento da Ouvidoria as manifestações de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e acesso à informação.

Art. 13 Quando a manifestação for uma denúncia ou uma reclamação registrada de forma anônima, esta será tratada como uma Comunicação SIGILOSA.

Parágrafo único. É importante dizer que não são informados o número de protocolo nem o Código de Acesso ao cidadão que registrou este tipo de manifestação.

Art. 14 Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria, independentemente do canal utilizado, receberão tratamento criterioso, devendo ser analisadas e respondidas pela própria Ouvidoria ou encaminhadas ao Gabinete, quando necessário, para a devida instrução.

I - o prazo para resposta ao demandante é de 15 (quinze) dias, contados da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa;

II - o demandante receberá a resposta de sua manifestação pelo sistema E-SIC e/ou por e-mail;

III - caso a denúncia ou a reclamação seja anônima, a resposta à manifestação poderá ser acessada pelo Sistema E-SIC através do número de cadastro, acessível APENAS ao servidor da ouvidoria.

§ 1º As manifestações recebidas pelo atendimento telefônico (27) 3722-0200, por e-mail e atendimento presencial na Ouvidoria serão cadastradas pela Ouvidoria no Sistema.

§ 2º Caso necessário, o servidor da Ouvidoria deverá reduzir a termo a manifestação verbal, ou seja, torná-la escrita, de preferência em formato eletrônico, e solicitar ao demandante que assine o documento, facultado o anonimato, sendo que este documento será digitalizado e anexado posteriormente à demanda que será cadastrada no Sistema E-SIC pelo servidor da Ouvidoria.

§ 3º O Protocolo da Prefeitura que receber diretamente, por qualquer meio, manifestação descrita deverá protocolar e encaminhá-la à Ouvidoria, que imediatamente



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO DOMINGOS DO NORTE

manifestações e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 36 O relatório de gestão de que trata o art. 36 deverá indicar, ao menos:

- I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - Os motivos das manifestações;
- III - A análise dos pontos recorrentes; e
- IV - As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

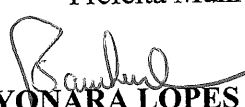
- I - Encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria;
- II - Disponibilizado integralmente na internet;
- III - Publicado até o primeiro dia do mês de fevereiro de cada ano, abrangendo as informações referentes ao ano anterior.

Art. 37 O painel resolveu é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema E-SIC. A aplicação permite pesquisar examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica, interativa e em tempo real.

Parágrafo único. O painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social. Basta acessar o site: <https://www.saodomingosdonorte.es.gov.br> e clicar no ícone Ouvidoria.

São Domingos do Norte - ES, em 15 de agosto de 2024.


ANA IZABEL MALACARNE DE OLIVEIRA
Prefeita Municipal


SAYONARA LOPES CHODACKI
Ouvidora-Geral - Portaria 8.760/2024