

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 14, DE 09 DE JULHO DE 2024

Estabelece norma e os Procedimentos para a Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos e Organiza o Funcionamento do Serviço de Ouvidoria no Âmbito do Poder Executivo Municipal. (Versão jul/2024)

A Controladoria Geral do Município de João Monlevade, no uso de suas atribuições, conjugado com o disposto na Lei nº 13.460/2017, considerando a necessidade de adotar procedimentos e rotinas da Ouvidoria no âmbito do Município e considerando que a Ouvidoria Municipal foi instituída pela Lei Municipal nº 2.447 de 1 de abril de 2022, tornando-se parte integrante da estrutura organizacional da Controladoria Geral do Município.

CAPÍTULO I Disposições Preliminares

Art. 1º Esta Instrução Normativa trata dos procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito da Prefeitura Municipal de João Monlevade, nos termos da Lei Municipal nº 2.447 de 1 de abril de 2022, conjugado com o que dispõe a Lei Nacional nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, e organiza o funcionamento do serviço de Ouvidoria.

Art. 2º Nos termos do art. 2º da lei nacional nº 13.460/2017, para os fins desta Instrução Normativa, considera-se:

I - canal de atendimento: local de atendimento presencial, site oficial do Município por meio de e-mails, webservice, mídias sociais oficiais e aplicativos de mensagens, telefones, carta ou qualquer outro meio que permita ao usuário fazer solicitações e obter informações e serviços públicos;

II - solicitação: pedido para adoção de providências por parte do Município de João Monlevade, sobre assuntos relacionados à sua área de competência, o usuário poderá consultar os serviços disponíveis através do site oficial: <https://pmjm.mg.gov.br/>;

III - reclamação: manifestação de desagrado ou protesto sobre serviço prestado, ação ou omissão do Poder Executivo, de Agente Político ou de Servidor do Poder Público Municipal;

IV - denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação do Poder Público Municipal;

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

VI - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados pelo Poder Público Municipal;

VII - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo, proteção de dados e informações pessoais.

Art. 3º As manifestações dos cidadãos poderão ser presenciais diretamente na Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, com recepção na Casa da Cidadania, localizada à Avenida Getúlio Vargas, nº 3.025, Bairro Belmonte, no horário 7:30 às 11:30 e de 13:30 às 16:30, e pelos canais de comunicação previsto no art. 17 desta Instrução Normativa.

Parágrafo único. Os canais de atendimento utilizados pelo Município, são oficiais e de responsabilidade da Controladoria Geral do Município, que adotará procedimentos, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do usuário.

Art. 4º A Ouvidoria Municipal, diretamente vinculada à Controladoria Geral do Município, dotada de Ouvidor, que adotará procedimentos cabíveis em cada caso.

Art. 5º Nos termos da Lei Municipal nº 2.447 de 1 de abril de 2022, a Ouvidoria tem por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, o cumprimento dos princípios constitucionais que regem a administração pública.

§ 1º Qualquer cidadão, partido político, associação legalmente constituída ou sindicato poderão denunciar perante a Ouvidoria Municipal, abuso, irregularidade ou ilegalidade de atos praticados por agentes públicos e terá como diretrizes:

I - promover a apuração de reclamações, denúncias e representações sobre atos ilegais praticados por agentes públicos municipais;

II - efetivar mecanismos que possibilitem a ampla recepção da opinião e queixas da população sobre as ações do Poder Executivo e irregularidades que sejam praticadas por servidores e prestadores de serviços à municipalidade;

III - propor a Controladoria Geral do Município instauração de investigações e fiscalização sobre quaisquer atos e situações lesivas ao patrimônio municipal;

IV - propor abertura de processo administrativo de sindicância ou disciplinar;

V - auxiliar os órgãos de Assessoria Jurídica na condução de processos administrativos internos;

VI - registrar em meios próprios qualquer reclamação, sugestão ou indicação de qualquer cidadão ou organização.

§ 2º Compete ao Ouvidor do Poder Executivo Municipal sob coordenação da Controladoria Geral do Município:

I - exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;

- II - recomendar a correção de procedimentos administrativos;
- III - sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;
- IV - determinar, de forma fundamentada, o encerramento de manifestações;
- V - manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;
- VI - promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;
- VII - solicitar às autoridades competentes o encaminhamento de procedimentos às instâncias superiores;
- VIII - solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;
- IX - elaborar relatório periódicos das atividades da Ouvidoria para encaminhamento ao Controlador e ao Prefeito, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;
- X - propor ao Prefeito a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria.

§ 3º Compete ainda ao Ouvidor, o monitoramento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Art. 6º No desempenho de suas funções o Ouvidor notificará qualquer agente público integrante do Poder Executivo, no sentido de apresentar explicações, justificativas a fatos apresentados por cidadãos e usuários dos serviços públicos, garantido o direito de ampla defesa e o contraditório, antes de pronunciar de forma conclusiva às demais autoridades.

Art. 7º A Ouvidoria deverá dialogar diretamente com as demais unidades administrativas da Prefeitura Municipal de João Monlevade, e receberá destes o apoio necessário para o atendimento de todas as manifestações, dentro do prazo de dez dias, sob pena de Notificação da Controladoria e de advertência do Prefeito.

Art. 8º Em nenhuma hipótese será recusado na Ouvidoria ou na Controladoria Geral do Município, o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade do agente público e aplicação das sanções.

Art. 9º A manifestação do usuário será dirigida à Ouvidoria ou à Controladoria Geral do Município e conterà a identificação do requerente, a descrição dos fatos e quando possível a legislação ou regras não observadas ou transgredidas.

§ 1º A identificação de que trata o *caput* deste artigo não conterà exigências que inviabilizem a manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que levaram o usuário a

apresentar a manifestação.

§ 3º As manifestações que não contiverem a identificação do usuário serão tratadas como informações e não obrigarão resposta conclusiva.

§ 4º A Ouvidoria poderá receber e coletar informações do usuário, com a finalidade de avaliar a prestação dos serviços públicos, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades, com o respectivo encaminhamento aos agentes públicos competentes, sempre que cabível.

§ 5º A manifestação que constituir comunicação de irregularidade será enviada ao Controlador e/ou Prefeito para que este determine sua apuração, se entender adequado, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

§ 6º Poderá ainda ser exigida certificação da identidade do usuário quando necessário o acesso à informação pessoal.

Art. 10. Recebida a manifestação, a Ouvidoria procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará às unidades administrativas responsáveis para que prestem as informações ou adotem providências cabíveis.

Parágrafo único. As unidades administrativas responsáveis deverão devolver a manifestação à Ouvidoria com a resposta pertinente no prazo de dez dias, contados da data de recebimento do pedido, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa e deferimento do Ouvidor.

Art. 11. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de dez dias, contado da data do recebimento do pedido pelo usuário.

§ 1º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto nesta Instrução Normativa, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 2º A falta de complementação da informação pelo usuário-requerente no prazo estabelecido no *caput* deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 12. Após recebimento, autuação, análise e classificação da manifestação, Ouvidoria procederá ao seguinte encaminhamento:

I - elogio: será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata;

II - reclamação: será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público;

III - sugestão: será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida;

IV - solicitação: será encaminhada à unidade administrativa correspondente à realização da prestação do serviço, quando a solicitação não puder ser resolvida pela própria Ouvidoria;

V - denúncia: sendo hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios, será instaurado procedimentos administrativo pela Controladoria Geral do Município.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

Art. 13. A manifestação do usuário deverá ser respondida preferencialmente por meio eletrônico, no prazo de trinta dias, contados da data do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 14. As indicações e requerimentos encaminhados pelos Vereadores serão respondidos e atendidos nas mesmas condições definidas nesta Instrução Normativa no que couber, sendo as respostas assinadas e referendadas pelo Controlador e/ou Prefeito.

Art. 15. A Ouvidoria e as unidades administrativas envolvidos na manifestação assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (*Lei de Acesso a Informação Pública – LAI*).

Art. 16. Os serviços prestados pelo Poder Executivo Municipal serão avaliados periodicamente, no mínimo a cada ano, por pesquisa de satisfação realizada por meio de sistema eletrônico a ser implantado nas unidades administrativas conforme regulamentação própria.

Parágrafo único. O relatório contendo o resultado da avaliação, os comentários e as providências adotadas pelas unidades administrativas competentes quanto ao aprimoramento na prestação dos serviços será publicado na página oficial da internet, no mês subsequente ao da conclusão do levantamento.

Art. 17. A Ouvidoria realizará atendimento através dos meios à sua disposição, tais como:

I - endereço eletrônico, utilizando-se do e-mail: ouvidoria@pmjm.mg.gov.br;

II - formulário eletrônico para abertura de manifestação, disponibilizado no site oficial do Município no link: <https://pmjm.mg.gov.br/> conforme demonstrado no Anexo I desta Instrução Normativa;

III - telefone, através do número **0800-032-6501 e (31)3859-0677**;

IV - formulário de Manifestação do Cidadão (Anexo III), a serem depositados nas caixas de sugestão instaladas em pontos estratégicos de acesso ao cidadão.



§ 1º Quando a manifestação for feita pessoalmente, o Ouvidor deverá buscar um local com privacidade para que o cidadão se sinta à vontade para fazer sua manifestação.

§ 2º Quando da tomada de nota da manifestação do cidadão, o Ouvidor se limitará a apenas fazer o registro, não fornecendo nenhuma informação antes da apuração.

§ 3º A forma de controle de protocolo das manifestações em formulários por escrito se dará pela união de “*data + hora*”, conforme exemplo: i. Manifestação feita no dia 15 de abril de 2024, às 14:57 terá o número de protocolo: 150.420.221.457.

§ 4º Toda manifestação realizada por telefone será transcrita para o Formulário de Manifestação do Cidadão e, no mesmo ato, informado ao usuário o número de protocolo.

Art. 18. É facultativa a identificação do usuário, caso o contato com a Ouvidoria não configure pedido de acesso à informação.

Art. 19. Para as solicitações e respostas concernentes ao art. 10, da Lei nº 12.527/2011 (*Lei de Acesso à Informação pública*), a identificação do requerente e a especificação da informação requerida, tornam-se obrigatórios.

Art. 20. Para cada atendimento da Ouvidoria será gerado um número de protocolo ao usuário, com a possibilidade de acompanhamento junto a Ouvidoria por telefone ou e-mail, sendo assegurada, em caso de contato por telefone, o sigilo da mesma.

Parágrafo único. O Controle das manifestações será cadastrado na planilha do Anexo II, sendo necessário classificar cada manifestação conforme os critérios estabelecidos nesta Instrução Normativa.

Art.21. O pedido de acesso à informação deverá conter:

- I - nome do requerente;
- II - especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e
- III - endereço físico ou eletrônico ou contato telefônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Art. 22. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

- I - genéricos;
- II - desproporcionais ou desarrazoados;
- III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

Parágrafo único. Na hipótese do inciso III do caput deste artigo, o órgão ou entidade deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou



tratamento de dados.

Art. 23. O Ouvidor Municipal poderá proceder com a desqualificação de manifestações quando, claramente:

- I - a mesma não for legível;
- II - forem realizadas de forma duplicada, com o objetivo de criar volume as manifestações daquele tipo;
- III - forem genéricas, sem detalhamento de fatos ocorridos;
- IV - contenha ofensas a servidores públicos, como palavras de baixo calão;
- V - atentem apenas a características pessoais do manifestado, sem que este seja este atrelado as ações realizadas no âmbito profissional;
- VI - manifestações com assuntos alheios à Administração Pública, que não compete a esta.

Parágrafo único. O Ouvidor deverá anexar as manifestações desclassificadas uma declaração destacando o motivo da desqualificação, embasado nos preceitos desta Instrução Normativa.

Art. 24. São vedadas exigências relativas aos motivos do pedido de acesso à informação.

Art. 25. Caso a informação esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em outro meio de acesso universal, o órgão ou entidade deverá orientar o requerente quanto ao local e modo para consultar, obter ou reproduzir a informação.

Parágrafo único. Na hipótese do caput deste artigo o órgão ou entidade desobriga-se do fornecimento direto da informação, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para consultar, obter ou reproduzir a informação.

Art. 26. Quando o fornecimento da informação implicar reprodução de documentos, as custas da reprodução serão de responsabilidade do requerente, que agendará local e data para a reprodução, acompanhado de servidor do Município.

Art. 27. Negado o pedido de acesso à informação, será enviada ao requerente, no prazo de resposta, comunicação com:

- I - razões da negativa de acesso e seu fundamento legal;
- II - possibilidade e prazo de recurso, com indicação da autoridade que o apreciará.

§ 1º Não serão disponibilizadas as informações quando:

- I - as informações relativas à atividade empresarial de pessoas físicas ou jurídicas de direito privado, obtidas por outros órgãos ou entidades no exercício de atividade de controle, regulação e supervisão da atividade econômica cuja divulgação possa

representar vantagem competitiva a outros agentes econômicos;

II - as hipóteses de sigilo previstas na legislação como fiscal, bancária, comercial, profissional, industrial e segredo de justiça;

III - as que infringem as restrições previstas na Lei Nacional nº 13.709/2021, denominada Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

§ 2º Não poderá ser negado acesso às informações necessárias à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais.

Art. 28. No caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, poderá o requerente apresentar recurso no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da ciência da decisão, à autoridade hierarquicamente superior à que adotou a decisão, que deverá apreciá-lo no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado da sua apresentação.

Art. 29. É dever dos órgãos e entidades municipais promover, independente do requerimento, a divulgação em seus sítios eletrônicos informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas.

Art. 30. O responsável pela Ouvidoria manterá estatísticas de reclamações, elogios, sugestões, solicitações gerais e por secretaria para mapeamento permanente.

Art. 31. As estatísticas tratadas no artigo anterior serão separadas da seguinte forma:

§ 1º Gerais, com demonstrações gráficas de:

I - tipo de manifestações: elogio; reclamação; solicitação; denúncia; sugestão e outros;

II - origem das manifestações: Por escrito, por e-mail, por telefone ou por site;

III - classificação: prioridade alto, médio ou baixo;

IV - Status da Manifestação: aberto, encaminhado ao responsável, respondido pelo setor, respondido ao usuário – finalizado;

V - Forma de Resposta a Manifestação: e-mail, ligação, publicação no portal/mural, outro;

VI - Tempo de resposta: no prazo, fora do prazo.

§ 2º Por Unidade/Secretaria, com demonstrações gráficas de:

I - unidades mais demandadas do Município de João Monlevade;

II - manifestações mais demandados por Secretaria.

§ 3º As estatísticas referidas no presente artigo serão apresentadas a Controladoria Geral do Município mensalmente em arquivo eletrônico.

Art. 32. É dever da Ouvidoria manter a Controladoria Geral do Município informada de todas as atividades verificadas nos respectivos setores.

Art. 33. É dever da Ouvidoria Municipal emitir Relatório Mensal de suas atividades e encaminhar a Controladoria Geral do Município, até o 15º dia do mês subsequente, contendo as disposições previstas no art. 31, desta Instrução Normativa.

Art. 34. Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público:

I - recusar-se a fornecer informação requerida nos termos desta Instrução Normativa, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;

II - utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar dolosamente, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda ou a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;

III - agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso à informação;

IV - divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal;

V - impor sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiros, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;

VI - ocultar da revisão de autoridade superior competente informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros;

VII - destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte do agente público.

Art. 35. É dever de todos os órgãos da Administração Pública Municipal, atender com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria do Município.

Art. 36. Os procedimentos aqui estabelecidos e o desempenho da Ouvidoria serão periodicamente avaliados, com a finalidade de aferir sua eficácia e relevância, bem como para que sejam efetuadas as revisões que se fizerem necessárias e o descumprimento do disposto nesta instrução normativa constará de um relatório a ser encaminhado ao Controlador e ao Gestor máximo, para providências cabíveis.

Art. 37. Os termos contidos nesta Instrução Normativa não eximem a observância das demais normas competentes, que devem ser respeitadas.

Art. 38. Esta Instrução deverá ser amplamente divulgada e mantida à disposição de todos os servidores das unidades administrativas e secretarias, aos quais cabe zelar pelo seu fiel cumprimento.

Parágrafo único. Qualquer alteração nas rotinas de trabalho deverá ser informada previamente à Controladoria Geral do Município, objetivando sua otimização, tendo em

vista o aprimoramento dos procedimentos de controle.

Art. 39. A Controladoria Geral do Município estará à disposição para a elucidação de quaisquer dúvidas quanto ao cumprimento do disposto nesta Instrução.

Art. 40. Esta Instrução Normativa será atualizada sempre que fatores organizacionais, legais e/ou técnicos assim exigirem, bem como para manter o processo de melhoria contínua dos serviços públicos municipais.

Art. 41. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

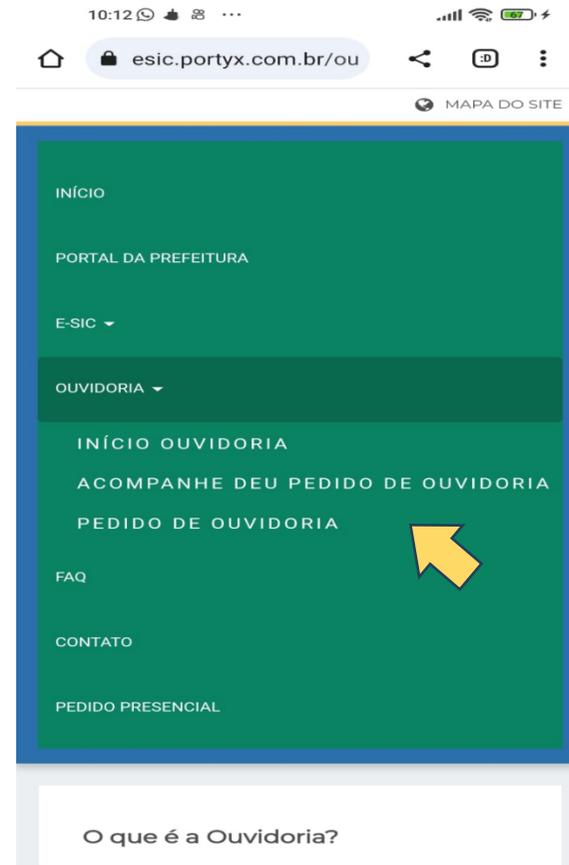
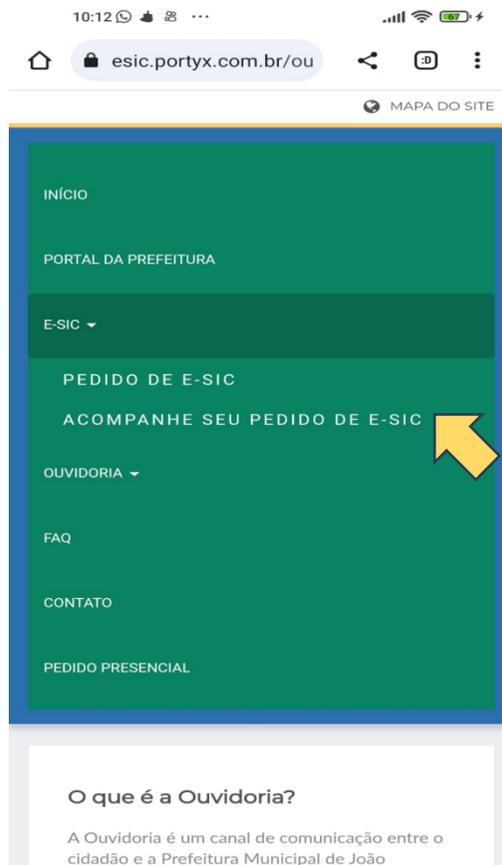
Prefeitura Municipal de João Monlevade - MG, 09 de julho de 2024.

ALINE LIMA DO COUTO
Ouvidora Municipal

ANGÉLICA MARIA SILVA BUENO DRUMOND
Controladora Geral do Município

LAÉRCIO JOSÉ RIBEIRO
Prefeito

ANEXO I MODELO DE PREENCHIMENTO DE FORMULÁRIO DA OUVIDORIA NO SITE



PLANILHA DE CONTROLE DE MANIFESTAÇÃO

Manifestação: **R**: Reclamação - **S**: Sugestão - **E**: Elogio - **DN**: Denúncia - **DD**: Dúvida

Classificação da Manifestação: **A**: Alta - **M**: Média - **B**: Baixa

Status da Manifestação: **1** Aberto - **2** Encaminhado ao Responsável - **3** Respondido pelo Setor - **4** Respondido ao Usuário- **5** Finalizado.

Nº Prot.	Data	Nome	Email	Telefone	Manif.	Mensagem	Classif.	Setor	Prazo	Status	Data_Respota	Responsável Resposta



**ANEXO III
FORMULÁRIO DE MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO**

Protocolo nº: ___/___/___ Hora:__:__

Dados Pessoais

Sigilo: () SIM () NÃO

Nome Completo: _____

Telefone: _____ Celular: _____

E-mail: _____

Manifestação

() Reclamação () Sugestão () Elogio () Denúncia () Dúvida

Assinatura
(se for o caso)

