

DECRETO Nº 62, DE 10 DE MAIO DE 2022.

APROVA A INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº 06/2022, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

ALEXANDRE LOPES DE OLIVEIRA, Prefeito Municipal de Campo Verde, Estado de Mato Grosso, no uso de suas atribuições que lhe confere a **Lei Orgânica** do Município:

DECRETA:

Art. 1º Fica aprovada a Instrução Normativa - SCI Nº 06/2022, que dispõe sobre os procedimentos e rotinas da Ouvidoria do Poder Executivo do Município de Campo Verde.

Art. 2º Todas as unidades do Poder Executivo Municipal, no âmbito das administrações direta e indireta no que couber, observarão o disposto na Instrução Normativa .

Art. 3º Caberá à Ouvidoria do Poder Executivo com apoio técnico da Unidade de Controle Interno - UCI, prestar os esclarecimentos e orientações a respeito da aplicação das disposições da Instrução Normativa .

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

Gabinete do Prefeito Municipal de Campo Verde, Estado de Mato Grosso, em 10 de maio de 2021.

ALEXANDRE LOPES DE OLIVEIRA

PREFEITO MUNICIPAL

INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI - 06/2022

Versão: 01

Aprovada em:

Ato de Aprovação:

SCI - Sistema de Controle Interno

Unidade Responsável: Ouvidoria do Poder Executivo

Unidades Executoras: Unidades Administrativas e Secretarias do Poder Executivo Municipal

DISPÕE SOBRE OS PROCEDIMENTOS E ROTINAS DA OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL

Art. 1º Esta Instrução Normativa visa estabelecer os procedimentos e rotinas para a atividade de Ouvidoria a fim de conferir efetividade aos procedimentos de atendimento ao cidadão, propiciando um canal de comunicação com a Prefeitura de Campo Verde; garantir a participação popular; contribuir para uma atuação coordenada e integrada de toda a Administração Pública, estimulando a busca permanente pela eficiência, eficácia e efetividade do serviço público; e fazer da atividade de Ouvidoria um instrumento de controle de qualidade do serviço público.

CAPÍTULO II DA ABRANGÊNCIA

Art. 2º Abrange todas as Unidades Administrativas e Secretarias no âmbito do Poder Executivo Municipal de Campo Verde, seja da Administração Direta e/ou Indireta.

CAPÍTULO III DOS CONCEITOS

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

- I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;
- II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;
- III - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;
- IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.
- VI - sugestão - proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal;
- VII - elogio - demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- VIII - solicitação - requerimento de adoção de providências por parte da Administração Pública Municipal;
- IX - reclamação - demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- X - denúncia - comunicação de prática ilícita cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- XI - pedido de acesso à informação - acesso à informação pública ou geral;
- XII - dúvida - incerteza relacionada a alguma informação de interesse público ou prestação de serviço público;
- XIII - solicitação de serviços - requerimento de resolução de problema relacionado a serviços públicos.

CAPÍTULO IV

Art. 4º Esta Resolução Normativa regulamenta, no âmbito da Prefeitura Municipal de Campo Verde, a atividade de ouvidoria, em conformidade com a legislação que segue:

Lei Nº 13.460/2017, capítulos III e IV;

Lei Nº 13.608/2018, artigo 4º-A;

Decreto Nº 108/2020, artigos 13, 14, 15 e 16; e

Lei Nº 1.892/2013.

CAPÍTULO V DAS RESPONSABILIDADES

Art. 5º Compete à ouvidoria:

I - receber e dar tratamento a:

a) Manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere a Lei Nº 13.460/2017;
b) Relatos de informações a que se refere o artigo 4º da Lei Nº 13.608/2018;
c) Petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no artigo 18º da Lei Nº 13.709/2018.

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e/ou estabelecidos internamente e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III - Formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços ao Usuário do Poder Executivo Municipal;

VII - assessorar o Prefeito Municipal nos temas sob sua competência;

VIII - difundir amplamente os direitos individuais e de cidadania, bem como as finalidades da ouvidoria e os meios de se recorrer a este órgão;

IX - estabelecer meio de interação permanente do cidadão com o poder público, visando ao controle social da Administração Pública;

X - elaborar relatórios mensais a serem apresentados ao Prefeito Municipal e à Unidade de Controle Interno Municipal;

§ 1º Sempre que outra unidade da Prefeitura realize o disposto no inciso I, esta deverá encaminhar as informações coletadas

imediatamente à ouvidoria, vedada a manutenção de cópias na unidade recebedora.

§ 2º Incluem-se na alínea "a" do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem em nome da Prefeitura Municipal.

Art. 6º A Ouvidoria deve ainda no exercício de suas responsabilidades:

I - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos de entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

II - realizar a articulação:

a) Com instâncias e mecanismos de participação social, em especial com o Conselho de Usuário de Serviços Públicos, previsto no Capítulo V da Lei Nº 13.460/2017;

b) Com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidoria de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

c) Com as demais unidades e Secretarias da Prefeitura Municipal para a adequada execução de suas competências;

III - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto nos artigos 13 (treze) e 14 (catorze) da Lei Nº 13.460/2017;

IV - produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 (catorze) e 15 (quinze) da Lei Nº 13.460/2017, que será encaminhado ao Prefeito Municipal e disponibilizado integralmente no site oficial da prefeitura;

V - elaborar o planejamento das ações da ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo Prefeito Municipal e encaminhado ao Conselho de Usuários para ciência e acompanhamento das ações; e expedir recomendações aos setores responsáveis pela prestação de serviços públicos, visando a proteção dos direitos dos usuários e sua melhoria.

Parágrafo único. O disposto no inciso I deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei Nº 13.140/2015.

Art. 7º São responsabilidades das Unidades Administrativas e Secretarias do Poder Executivo Municipal:

I - Atender às demandas da Ouvidoria quanto à solicitação de informações, providências e recomendações;

II - Monitorar o cumprimento dos prazos internos e/ou estabelecidos em lei;

III - Cumprir fielmente as determinações da presente Instrução Normativa, em especial quanto à padronização dos procedimentos das demandas dos documentos, dados e informações;

IV - Enviar mensalmente para a Ouvidoria Geral do Município - OGM, relatórios sobre o "status" em que se encontram as demandas encaminhadas por esse setor.

CAPÍTULO VI DA ESTRUTURA

Art. 8º A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura:

I - quantidade de servidores compatível com a demanda de tratamento de manifestações para cumprimento dos prazos

internos e/ou legais;

II - local de fácil acesso para atendimento presencial, que disponha de condições que permitam a discrição e a manutenção do sigilo da identidade do manifestante e do conteúdo das manifestações apresentadas oralmente;

III - sistema informatizado para gestão de informações e processos, que permita o registro digital das manifestações, bem como o seu tratamento no âmbito da unidade, acessível por meio de link disponibilizado a cada demanda registrada;

IV - número de telefone, endereço de correio eletrônico de uso exclusivo da Ouvidoria, aplicativo Ouvidoria BR, além do link disponibilizado no site da Prefeitura Municipal, no espaço "Ouvidoria Cidadã";

§ 1º Ao realizar o atendimento presencial ou telefônico, a Ouvidoria observará as seguintes diretrizes:

I - atendimento personalizado e acessível, com foco no indivíduo;

II - resiliência no trato de situações não previstas;

III - respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário; e

IV - respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e sigilo quando for dar tratamento a assuntos com restrição de acesso.

§ 2º Os meios de contato com a Ouvidoria, aplicativo, endereço do formulário eletrônico e telefone devem ser divulgados nos balcões e locais de atendimento presencial aos cidadãos, e na página oficial da Prefeitura Municipal na internet, em local de fácil acesso.

§ 3º O horário de funcionamento da Ouvidoria para atendimento presencial ou telefônico, salvo força maior, será de segunda à sexta-feira, das 07:00 às 11:00 horas e das 13:00 às 17:00 horas.

Art. 9º O cargo de Ouvidor Municipal será de provimento em comissão, de livre nomeação e exoneração. Para tanto, o ocupante da função deverá possuir no mínimo o nível médio de escolaridade e não possuir antecedentes criminais que desabonem a sua reputação.

Art. 10. O titular da Ouvidoria buscará a cooperação e sinergia de esforços entre os diversos setores da Prefeitura Municipal, com foco na melhoria e na qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão e, para cumprimento desse objetivo poderá:

I - desenvolver pesquisas de avaliação dos serviços públicos prestados aos usuários;

II - sugerir ações de gestão para a melhoria dos processos de atendimento às manifestações e representar aos órgãos de apuração contra situações de omissão, retardamento deliberado ou prestação de informação incorreta por servidor ou setor, III - propor a revisão de normas internas para a solução de demandas recorrentes recebidas pela Ouvidoria.

Art. 11. A Ouvidoria manterá plano de capacitação dos servidores que garanta o treinamento, mediante levantamento prévio de competências desejáveis, que deverão oferecer conteúdo mínimo de:

I - gestão em ouvidoria;

II - atendimento ao público;

III - acesso à informação;

IV - privacidade e proteção de dados pessoais; e

V - tratamento de denúncias.

CAPÍTULO VII

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES E AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

Art. 12. O tratamento de manifestações realizado pela Ouvidoria compreende:

I - recebimento da manifestação;

II - registro da manifestação no sistema informatizado da Ouvidoria;

III - triagem;

IV - encaminhamento de manifestações para outra unidade, quando couber;

V - análise preliminar da manifestação;

VI - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;

VII - trâmite à unidade ou unidades responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação;

VIII - consolidação, elaboração e envio da resposta conclusiva ao usuário;

IX - avaliação do atendimento prestado pela Ouvidoria e resolutividade da demanda pela instituição.

§ 1º Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria:

I - pseudonimização da denúncia para trâmite às unidades de apuração ou para encaminhamento a órgão apuratório competente, neste último caso, quando não tenha sido colhido o consentimento prévio do denunciante para a realização de tal encaminhamento;

II - adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos;

III - acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva enviada, abertura de nova manifestação e complementação com novas informações relevantes.

§ 2º A Ouvidoria deverá cumprir todos os procedimentos de tratamento previstos nos incisos I a VIII do caput no prazo de até 10 (dez) dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

Art. 13. Caso a Ouvidoria receba manifestação que não esteja relacionada às suas competências, deverá:

I - no caso de o órgão competente utilizar o mesmo sistema e base de dados informatizada, encaminhar a manifestação diretamente ao órgão responsável;

II - no caso de o órgão responsável não utilizar o mesmo sistema de base de dados, indicar ao cidadão os canais de atendimento do órgão competente.

Art. 14. As manifestações colhidas verbalmente serão reduzidas a termo.

§ 1º Na transcrição de manifestações a que se refere o caput, a Ouvidoria observará as seguintes diretrizes:

I - registro completo, fidedigno e integral da manifestação;

II - desmembramento adequado da demanda quando for necessário, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou órgãos e entidades destinatários diversos.

§ 2º No ato do registro da manifestação, cabe à Ouvidoria informar ao manifestante o número de protocolo e informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação, salvo nos casos de comunicado de irregularidade/denúncia anônima.

Art. 15. Na análise preliminar das manifestações, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da Ouvidoria, e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

§ 1º Na análise preliminar de denúncias deverá ser avaliada a existência de requisitos mínimos que amparem a sua apuração.

§ 2º A denúncia será considerada habilitada quando existirem os requisitos a que se refere o §1º

§ 3º A denúncia poderá ser encerrada pela ouvidoria quando os fatos relatados forem de competência de órgão não subordinado à Prefeitura Municipal.

Art. 16. Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário a complementação de informações.

§ 1º Não serão admitidas complementações sucessivas, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 2º A solicitação de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto para a resposta, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 3º A falta de complementação das informações pelo usuário de serviços públicos no prazo de 10 (dez) dias, acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 17. A Ouvidoria solicitará informações aos órgãos e unidades administrativas, incluindo os secretários municipais, responsáveis pela execução de serviços ou por tomada de providências, as quais devem responder dentro do prazo de até 10 (dez) dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa.

§ 1º As unidades ou servidores aos quais a Ouvidoria solicitar esclarecimentos, atenderão o que for solicitado, instruindo a resposta por meio eletrônico, utilizando-se do link enviado para cada protocolo gerado, observando rigorosamente os prazos legais e/ou estabelecidos internamente.

§ 2º Todas as manifestações da Ouvidoria deverão ser submetidas ao crivo do Secretário Municipal, ainda que sejam de competência de outro servidor a sua apreciação, caso em que aquele deverá designar este por meio de ofício a ser protocolado junto à ouvidoria.

§ 3º Os esclarecimentos solicitados pela ouvidoria por meio eletrônico terão caráter oficial, a exemplo da comunicação interna ou qualquer outro documento oficial.

§ 4º As unidades administrativas e Secretarias sempre informarão o e-mail institucional para o qual as demandas registradas na ouvidoria deverão ser encaminhadas.

§ 5º Caso o servidor designado para responder as demandas da ouvidoria não o faça no prazo estabelecido interno e/ou legal, a ouvidoria imediatamente cientificará o Secretário da pasta acerca da inércia.

Art. 18. A Ouvidoria deverá comunicar-se com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observando as seguintes orientações:

I - utilização de termos e expressões compreensíveis pelo manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente;

II - estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, que deixem informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

Art. 19. Na elaboração das respostas conclusivas às manifestações, a Ouvidoria observará o seguinte conteúdo mínimo:

I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;

II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

III - no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento ao que foi solicitado;

IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, com informação sobre o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber;

V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidade apuratórias;

VI - no caso de pedido de informação, apresentação dos dados solicitados pelo usuário e que estão em posse do Poder Executivo Municipal, desde que sejam públicas e gerais;

VII - no caso de dúvida, informação que esclareça a incerteza apontada pelo usuário;

VIII - no caso de solicitação de serviços, informação acerca do atendimento da manifestação ou da programação para a execução do serviço público requerido.

Art. 20. A Ouvidoria deverá oferecer mecanismo de avaliação do atendimento prestado e da resolutividade apresentada pela instituição a cada demanda, após o encaminhamento da resposta conclusiva.

Art. 21. A Ouvidoria exigirá certificação de identidade sempre que o tratamento e a resposta à manifestação implicar entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados.

§ 1º a certificação da identidade de que trata o caput ocorrerá:

I - virtualmente, caso o manifestante possua identidade ou certificação digital; ou

II - presencialmente, por meio de conferência de documento físico com foto, apresentado pelo manifestante junto à Ouvidoria.

§ 2º Excepcionalmente, a Ouvidoria poderá adotar meios alternativos de certificação de identidade por meio da conferência das informações inseridas em seu cadastro com informações disponíveis em outras fontes constantes de bases públicas.

Art. 22. A identidade dos manifestantes é informação protegida nos termos do artigo 10, §7º, da Lei Nº 13.460/2017, e do artigo 4º-B, da lei Nº 13.608/2018, e demais normas que tratam da proteção de dados pessoais.

§ 1º A proteção de que trata o caput estende-se à identidade e aos elementos de identificação do manifestante, os quais compreendem, dentre outros, dados cadastrais, atributos genéticos, atributos biométricos, e dados biográficos.

§ 2º O acesso às informações de que trata o caput será restrito aos agentes públicos legalmente autorizados e com a necessidade de conhecê-las, os quais estarão sujeitos à responsabilização por seu uso indevido nos termos do artigo 32 da lei Nº 12.527/11.

Art. 23. A denúncia recebida será conhecida caso tenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam a unidade de apuração chegar a tais elementos.

§ 1º Considera-se unidade de apuração aquela que detenha competência normativa para a apuração de denúncias.

§ 2º As unidades de apuração da Prefeitura Municipal encaminharão à Ouvidoria o resultado final, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§ 3º Caso a denúncia não contenha os requisitos mínimos para habilitação, deverá ser mantido registro de justificativa para a sua inabilitação e, quando identificado, o denunciante deve receber resposta fundamentada.

§ 4º As denúncias que versem sobre ilegalidades serão encaminhadas para a Controladoria Interna do Município.

Art. 24. Desde o recebimento da denúncia, a Ouvidoria adotará as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos da Lei Nº 13.608/2018.

§ 1º A proteção à identidade do denunciante se dará pelo prazo de cem anos, por meio da adoção de salvaguardas de acesso ao seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer.

§ 2º A necessidade de conhecer será declarada pelo agente público com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

Art. 25. Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade, dispensada a produção de resposta conclusiva.

Parágrafo único. A ausência de resposta conclusiva não dispensa a Ouvidoria de registrar o encaminhamento à unidade de apuração e dos seus resultados, além de motivar o seu arquivamento no sistema institucional de tratamento de manifestações.

Art. 26. Serão tratadas como manifestações de Ouvidoria de tipologia "requisição" as petições de titulares de dados pessoais que visem exercer os direitos previstos nos incisos III, IV, VI e IX do artigo 18 e artigo 20 da lei Nº 13.709/18.

Parágrafo único. As petições de titulares de dados pessoais que visem a exercer os direitos previstos no artigo 18, incisos I, II, VII e VIII da Lei Nº 13.709/18, observarão os prazos legais e/ou internos e os procedimentos previstos pela Lei Nº 12.527/11.

CAPÍTULO VIII DA CARTA DE SERVIÇOS

Art. 27. Na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a Ouvidoria assegurará que estejam disponíveis as informações relativas:

I - ao nome do serviço oferecido;

II - aos requisitos, formas, locais e aos documentos necessários para acessar o serviço;

III - às etapas para processamento e mecanismo de consulta das etapas do serviço;

IV - ao prazo para a prestação do serviço;

V - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;

VI - aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;

VII - ao tempo de espera para o atendimento.

Art. 28. Sem prejuízo da adoção de outras formas de publicidade, a Ouvidoria deverá adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviços no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal

Art. 29. A Ouvidoria deverá promover a revisão da Carta de Serviços periodicamente e orientar as áreas responsáveis a proceder com as alterações das informações de cada serviço, bem como em caso de descontinuidade ou criação de novo serviço.

CAPÍTULO IX DA RESOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS

Art. 30. Cabe à Ouvidoria disseminar boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o Poder Executivo Municipal, seja da Administração Direta e/ou Indireta, dentre eles a mediação e a conciliação, como previsto no inciso VII do artigo 13 da Lei Nº 13.460/17, bem como prestar atendimento e orientação aos usuários sobre tais instrumentos, observados os seguintes princípios:

I - empatia;

II - imparcialidade;

III - isonomia entre as partes;

IV - autonomia da vontade das partes;

V - busca do consenso;

VI - boa-fé;

VII - proporcionalidade entre os meios e fins;

VIII - respeito à ordem pública e às leis vigentes.

Parágrafo único. As ações relacionadas à resolução pacífica de conflitos serão executadas por agente público devidamente capacitado para sua realização, por meio de procedimento regulamentado no âmbito da Prefeitura Municipal.

Art. 31. A Ouvidoria poderá utilizar meios de resolução pacífica de conflitos, em especial para a solução de controvérsias nas quais seja importante a direta e voluntária ação de ambas as partes divergentes.

Parágrafo único. Os meios de resolução pacífica de conflitos não serão elegíveis quando:

I - as partes no conflito não tenham consentido no uso da metodologia de resolução pacífica de conflitos;

II - o objeto do conflito seja um direito indisponível;

III - a resolução implicar na transigência sobre:

a) Aplicação de ato normativo; ou

b) Conduta passível de responsabilização de agente público;

IV - quando decorrente de denúncia.

Art. 32. Caberá ao responsável pelo processo de resolução de conflitos:

I - assegurar às partes igualdade de tratamento;

II - assegurar às partes o acesso às informações necessárias à tomada de decisão livre e informada;

III - zelar pela rápida solução do conflito;

IV - aproximar as partes para que elas negociem diretamente a solução desejada de sua divergência;

V - manter registros de todo o processo de resolução pacífica de conflito, colhendo os compromissos das partes, quando cabível;

VI - adotar as medidas necessárias à formalização do acordo entre as partes.

Art. 33. A Ouvidoria poderá propor o uso de meios de resolução pacífica de conflitos de ofício ou a pedido do usuário ou gestor.

CAPÍTULO X DA ESTATÍSTICA E DO MAPEAMENTO

Art. 34. O responsável pela Ouvidoria manterá estatística de reclamações, elogios, sugestões, solicitações gerais, denúncias, pedidos de informação e dúvidas e por secretaria para mapeamento permanente.

Art. 35. As estatísticas tratadas no artigo anterior serão separadas da seguinte forma:

I - gerais, com demonstrações gráficas de:

a) Total de demandas: recebidas, respondidas, atendidas e em atraso;

b) Tipo de manifestações: reclamações, elogios, sugestões, solicitações gerais, denúncias, pedidos de informação, dúvidas e requisições;

c) Origem das manifestações: presencial, telefônica, e-mail, aplicativo ou website;

d) Tipo de finalização: respondida, atendida ou indeferida

II - Por Unidade/Secretaria, com demonstrações gráficas de:

a) Unidades mais demandadas da Prefeitura Municipal de Campo Verde;

- b) Quantitativo de manifestações abertas por setor;
- c) Quantitativo de tempo médio para o encerramento dos protocolos.

Parágrafo único. As estatísticas referidas no presente artigo serão apresentadas mensalmente ao Gabinete do Prefeito e à Controladoria Interna do Município através de e-mail institucional.

Art. 36. É dever da Ouvidoria manter o Sistema do Controle Interno informado de todas as irregularidades verificadas nos respectivos setores.

CAPÍTULO XI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 37. É dever de todos os órgãos da Administração Pública Municipal, atender com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria do Município.

Art. 38. 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.

Art. 39. Os esclarecimentos adicionais ou omissão gerada por esta Instrução Normativa poderão ser obtidos junto à Ouvidoria e Controladoria Geral do Município, órgãos que aferirão a fiel observância de seus dispositivos.

Art. 40. Na hipótese da Ouvidoria não lograr êxito em seu trabalho devido à morosidade ou inércia das Unidades Administrativas e Secretarias, o Controle Interno do Município intervirá nos limites de suas atribuições, a fim de garantir a efetividade das ações e o cumprimento das obrigações inerentes ao Poder Executivo Municipal.

CAPÍTULO XIV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 41. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de Campo Verde/MT, em 10 de maio de 2021.

ALEXANDRE LOPES DE OLIVEIRA
PREFEITO MUNICIPAL

Nota: Este texto não substitui o original publicado no Diário Oficial.

Data de Inserção no Sistema LeisMunicipais: 18/05/2022