



CONTROLADORIA

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 001/2022

DISPÕE SOBRE O RECEBIMENTO, TRAMITAÇÃO E ATENDIMENTO DE DEMANDAS DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE JEQUIÁ DA PRAIA/AL.

A Controladoria Geral do Município de Jequiá da Praia, no uso de sua competência que lhe foi atribuída pela Lei Municipal 206/2016;

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;

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 na plataforma Fala BR, a partir da vigência desta Instrução Normativa.

Parágrafo único. Em caráter extraordinário, a critério da Ouvidoria, 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;



CONTROLADORIA

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 Municipal de Jequiá da Praia, no link do site PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – E-OUV.

Parágrafo único. Quando o requerente não dispuser de meios para abertura online, na forma do *caput*, o requerimento poderá ser efetivado pelo WhatsApp (82) 99803-0723 ou pessoalmente na Ouvidoria localizada na Sede da Prefeitura, sala Térreo.

Art. 4º – Na abertura do processo deverá ser especificado o fato objeto do pedido, de forma clara e precisa, com todas as informações necessárias para o entendimento da solicitação.

Parágrafo único. Em caráter excepcional, pelo interesse público, admitir-se-á denúncia, sem identificação do requerente.

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

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 20 dias** e seguindo os fluxogramas adotados nos anexos I, II, III e IV.

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 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.



CONTROLADORIA

Art. 9 - Os esclarecimentos adicionais a respeito deste documento poderão ser obtidos junto à Unidade Central de Controle Interno que, por sua vez, através de procedimentos de auditoria interna, aferirá a fiel observância de seus dispositivos por parte das diversas unidades da estrutura organizacional.

Pertence também a esta Instrução Normativa os fluxogramas anexos:

ANEXO I: Fluxograma da Denúncia

ANEXO II: Fluxograma da Reclamação

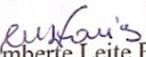
ANEXO I: Fluxograma do Elogio

ANEXO I: Fluxograma da Solicitação

Esta instrução entra em vigor a partir da data de sua publicação.

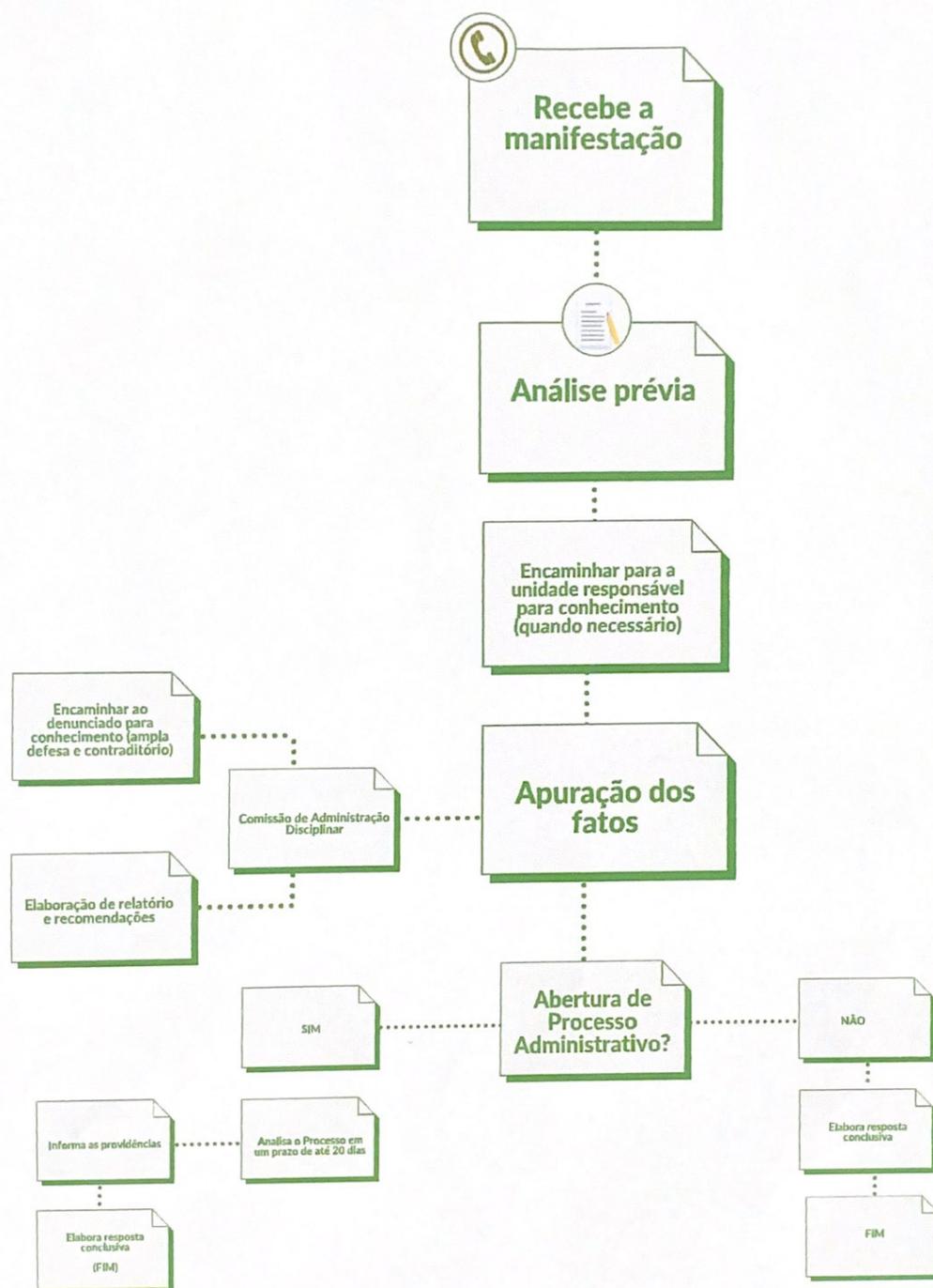
Jequiá da Praia/AL, 07 de junho de 2022.


Alne Oliveira Lima
Controladora Geral do Município


Marlisamberte Leite Farias
Ouvidora Geral

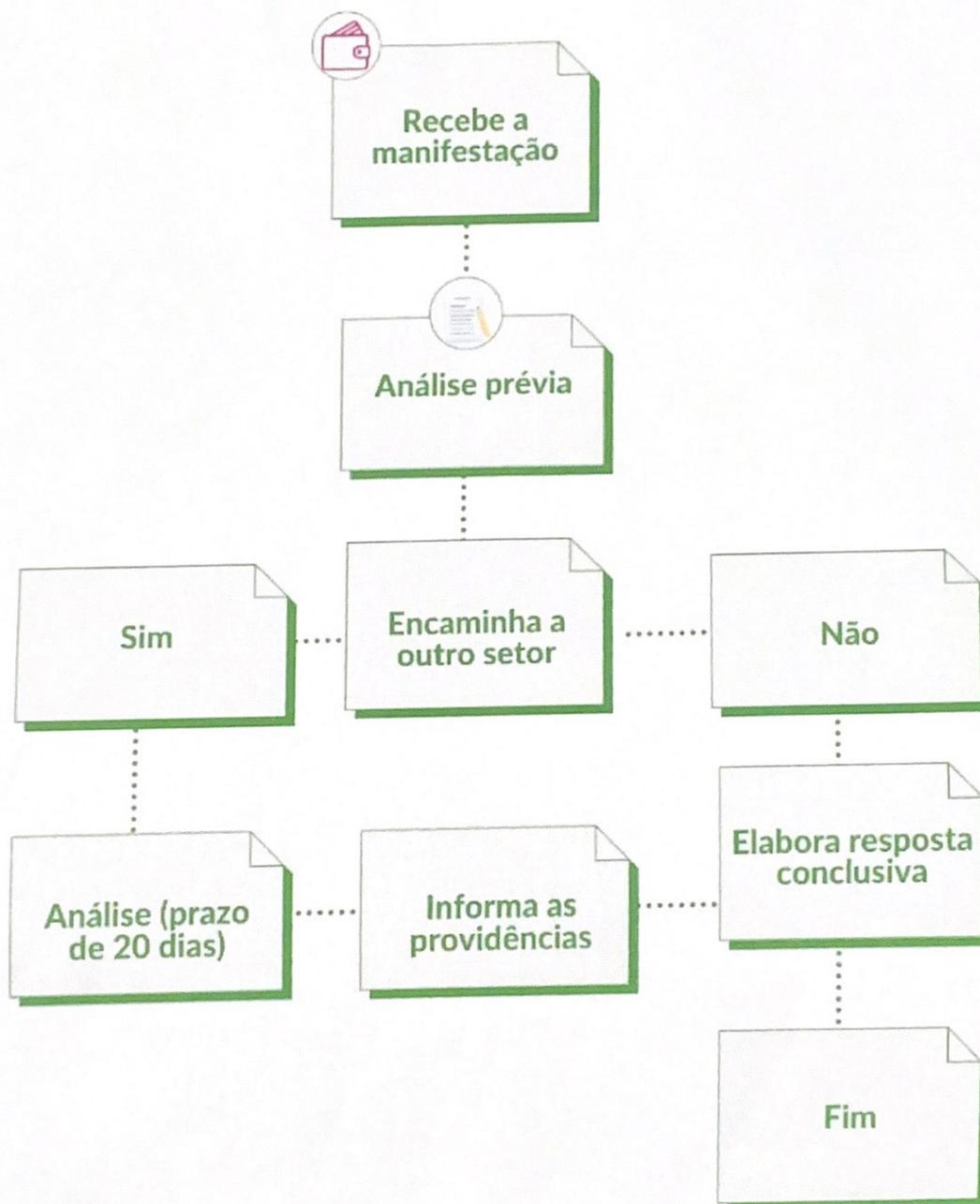
FLUXOGRAMA DA DENÚNCIA

Ouvidoria



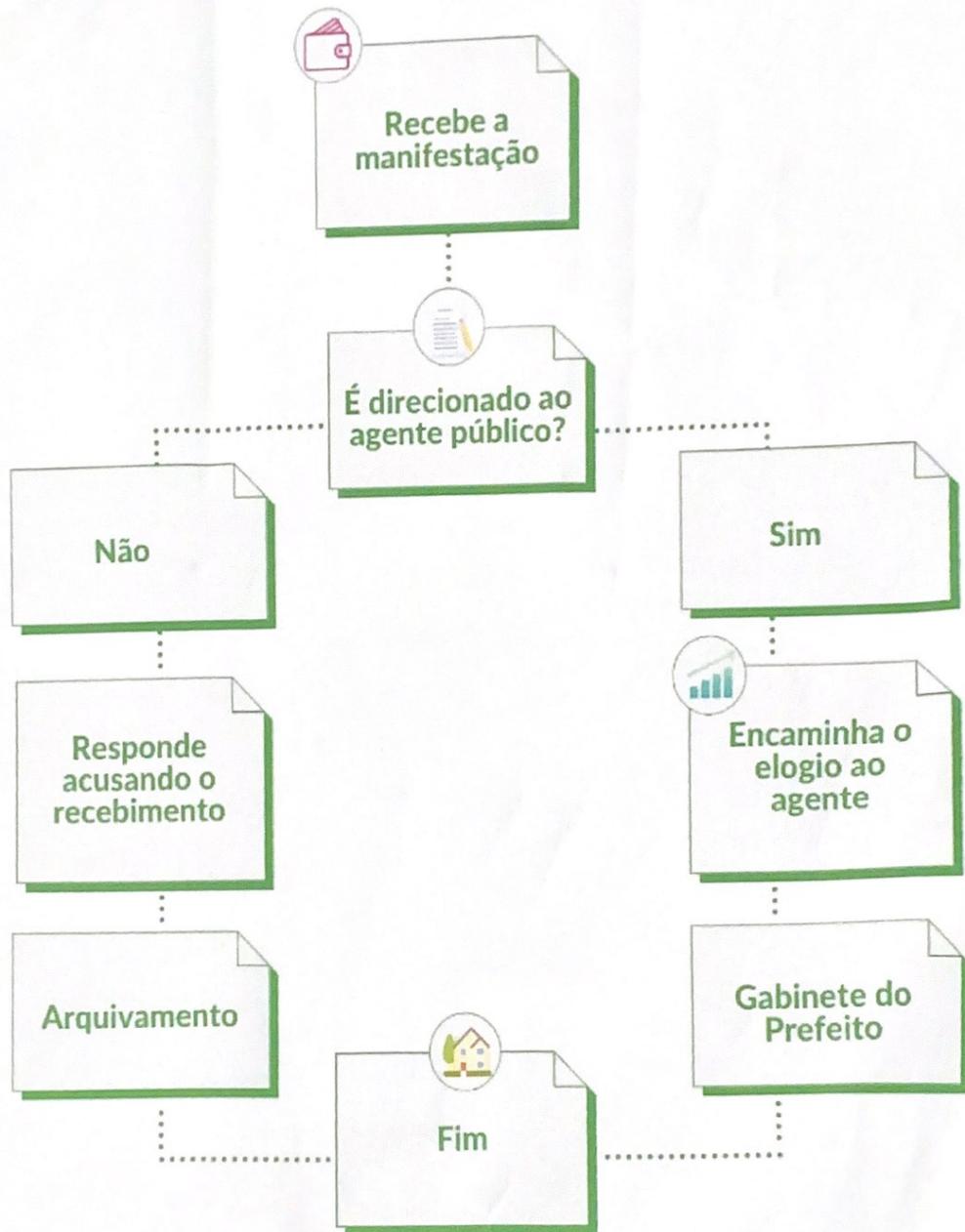
FLUXOGRAMA DA RECLAMAÇÃO

Ouvidoria



FLUXOGRAMA DO ELOGIO

Ouvidoria



FLUXOGRAMA DA SOLICITAÇÃO

Ouvidoria

