



INSTRUÇÃO NORMATIVA CGM/PMP Nº 004/2017, 30 DE NOVEMBRO DE 2017.

O Controlador Geral do Município de Paracambi, Estado do Rio de Janeiro, no uso de suas atribuições legais, conferidas no art. 1º, X da Lei Complementar n.º 1125/2014 e art. 3º da Lei Complementar n.º 1.125/2014.

FINALIDADES

Art. 1º- Esta Instrução Normativa estabelece procedimentos necessários a serem adotados no âmbito do poder Executivo Municipal, visando o fortalecimento da conexão entre a Ouvidoria e Controladoria Geral do Município.

Art. 2º- A Ouvidoria deverá no âmbito de suas atribuições:

I- Receber, dar tratamento e responder, em linguagem clara ao cidadão, as seguintes manifestações: solicitação, denúncia, sugestão, reclamação e elogio.

II - Buscar a satisfação das necessidades dos cidadãos, segundo o princípio da eficiência e atuando como promotora e agente de mudanças em prol de uma gestão pública democrática, transparente, eficaz, participativa e ética.

III- Contribuir para o aperfeiçoamento e melhoria das atividades prestadas pela Administração Pública.

IV- Divulgação no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal dos dados gerais dos atendimentos prestados.

PROCEDIMENTOS

Art. 3º- Os contatos dos cidadãos com a Ouvidoria poderão ser feitos pessoalmente, por telefone, via internet no canal e-OUV e carta, cabendo aos agentes da Ouvidoria efetuar os registros por meio eletrônico ou manual;

Art. 4º- Todas as solicitações, denúncias, sugestões e elogios, recebidas pelos canais da Ouvidoria deverão ser realizada uma análise prévia e, se for o caso, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

Art. 5º- A Ouvidoria deverá emitir relatórios mensais das denúncias, solicitações e sugestões abertas pela Ouvidoria, será oferecido respostas conclusivas dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez) dias.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACAMBI
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - CGM

Art. 6º- Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no **artigo 5º**, a Ouvidoria oferecerá, mensalmente, resposta intermediária, informando ao interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento do processamento da sugestão.

Art. 7º- Cada Secretaria deverá indicar 01 (um) servidor que ficará responsável pelos canais da ouvidoria, para atendimento das respostas e atualização dos status no sistema, sendo designados através de portaria.

Art. 8º- O servidor que deixar de atender o disposto nesta norma, injustificadamente, responderá solidariamente pelos prejuízos que a Administração vier a sofrer, apurada sua culpa ou dolo, em sindicância ou processo administrativo disciplinar.

Parágrafo único - Mensalmente o Ouvidor encaminhará a Controladoria Geral do Município relatório circunstanciado das ocorrências abertas, encerradas e principalmente as que não foram atendidas no período, para ciência e pronunciamento.

CONCEITOS

Art. 9º- Para efeitos desta Norma, considera-se:

I-Solicitação- Comunicação verbal ou escrita que, embora possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso as ações da Administração Pública.

II-Reclamação- Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços públicos, sem conteúdo de requerimento.

III-Denúncia- Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indícios de irregularidade na administração geral.

IV-Sugestão- Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria dos serviços públicos prestados a população.

V-Elogio- Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviços prestados pela Administração Pública.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Art. 10º- Os relatórios mensais emitidos pela Ouvidoria Municipal servirão de base para formulação de índices de monitoramento da qualidade, e contribuirão para o aperfeiçoamento e melhoria das atividades prestadas pela

Rua Juiz Emilio Carmo, nº 50, Paracambi, RJ.
email: controladoriaparacambi@yahoo.com.br
Tel: (21) 26839128

"Zelar pela boa e regular aplicação dos recursos públicos."

PUBLICADO EM 02.12.2017
NO JORNAL EM NOTÍCIAS



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACAMBI
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - CGM

Administração Pública, e fortalecimento do sistema de controle interno municipal.

Art. 11º-As dúvidas eventualmente suscitadas na execução desta Instrução Normativa serão dirimidas pelo Controlador Geral do Município de Paracambi.

Art. 12º - Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Paracambi, 30 de novembro de 2017.


NILTON SANT' ANNA GONÇALVES
CONTROLADOR GERAL

Rua Juiz Emilio Carmo, nº 50, Paracambi, RJ.
email: controladoriaparacambi@yahoo.com.br
Tel: (21) 26839128

"Zelar pela boa e regular aplicação dos recursos públicos."

FPUBLICADO EM 02/12/2017
NO JORNAL EM NOTÍCIAS