



INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 17/2021

DISPÕE SOBRE O RECEBIMENTO, TRAMITAÇÃO E ATENDIMENTO DE DEMANDAS DA OUVIDORIA MUNICIPAL

O GRUPO SETORIAL DE TRABALHO DE DESBUROCRATIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO, nomeado pela Portaria nº 975/2019, neste ato representado pela Chefia do Núcleo de Gestão pela Qualidade;

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;

CONSIDERANDO que a Lei Federal nº 13.726, de 08 de outubro de 2018, racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, mediante a supressão ou a simplificação de formalidades ou exigências desnecessárias ou superpostas, cujo custo econômico ou social, tanto para o erário como para o cidadão, seja superior ao eventual risco de fraude;

CONSIDERANDO que a Lei Municipal nº 5.388, de 09 de janeiro de 2019, admite a tramitação de processos internos e administrativos de forma exclusivamente eletrônica;

CONSIDERANDO o Decreto nº 34/2011, que dispõe sobre a Ouvidoria municipal e dá outras providências;

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, a partir da vigência desta Instrução Normativa.

Parágrafo único. Em caráter extraordinário, a critério do Departamento de 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,



Instrução Normativa nº 17/2021 – p. 2/4

excluindo-se os serviços que estão disponíveis para solicitação em www.pmpf.rs.gov.br – [serviços](#);

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;

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 on line, pelo site da Prefeitura de Passo Fundo, em www.pmpf.rs.gov.br – Ouvidoria, mediante a informação de um e-mail válido.

Parágrafo único. Quando o requerente não dispuser de meios para abertura on line, na forma do *caput*, o requerimento poderá ser por telefone 0800 541 7100 ou pessoalmente no Departamento de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Transparência e Relações Institucionais.

Art. 4º – Na abertura do processo, no campo “Síntese” 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, sugerindo-se a indicação de contato para retorno do resultado da demanda (do qual manter-se-á o necessário sigilo).

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

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 15 dias:

- a) caso o pedido objeto do requerimento permita solução imediata, tramitar o processo com a situação “**Arquivado Concluído**” para o ND.ARQUIVO



Instrução Normativa nº 17/2021 – p. 3/4

- (Núcleo de Documentos) descrevendo no despacho a solução alcançada, anexando os documentos pertinentes, se houver, no vinculado “Manutenção e anexação de documentos”, os quais, automaticamente, estarão disponíveis para visualização pelo requerente;
- b) caso o pedido objeto do requerimento esteja sob a responsabilidade de determinada secretaria, o processo será encaminhado à CAP (Coordenadoria de Administração e Planejamento) da respectiva secretaria, com a situação “**Encaminhado para providências**”, requerendo no despacho o atendimento à solicitação, informando o prazo para sua devolução de, no máximo, 5 dias (para denúncias, reclamações, sugestões e elogios) e 15 dias (para gestão de demandas);
- c) recebido o processo, no caso do item “b” retro, a CAP (Coordenadoria de Administração e Planejamento) dará a tramitação necessária entre os núcleos e coordenadorias da secretaria e procederá conforme o item “a” do inciso I retro, até a solução final;
- d) com a conclusão do processo, a CAP (Coordenadoria de Administração e Planejamento) tramitará com a situação “**Arquivado Concluído**” para o ND.ARQUIVO (Núcleo de Documentos) descrevendo no despacho a solução alcançada, anexando os documentos pertinentes, se houver, no vinculado “Manutenção e anexação de documentos”, os quais, automaticamente, estarão disponíveis;
- e) não sendo conclusivo o resultado final do processo, a CAP (Coordenadoria de Administração e Planejamento) tramitará o processo com a situação “**Devolvido**” para o DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA para análise e encerramento.

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, segundo o Decreto nº 34/2011.

Art. 9º - Essa Instrução Normativa entra em vigor a contar de **1º de fevereiro de 2021**.

Centro Administrativo Municipal, em 28 de janeiro de 2021.

ELIANA FÁTIMA DE ZORZI
Chefe do Núcleo de Gestão pela Qualidade



Instrução Normativa nº 17/2021 – p. 4/4

FLUXOGRAMA

PROCESSO ELETRÔNICO DE OUVIDORIA

