



## CERTIDÃO DE PUBLICAÇÃO

Certifico e dou fé que no dia 20 de Abril de 2022 foi publicado no Flanelógrafo do Paço Municipal do Aracati A INSTRUÇÃO NORMATIVA 002/2022, a qual disciplina os procedimentos relativos à atividade da Ouvidoria do Poder Executivo do município do Aracati-Ce, bem como institui o ranking da Ouvidoria “Aracati Ouve” no âmbito deste Município.

  
**MARIANA SILVA COSTA**  
CONTROLADORA GERAL DO MUNICÍPIO



**INSTRUÇÃO NORMATIVA 002/2022, DE 20 DE ABRIL DE 2022.**

DISCIPLINA OS PROCEDIMENTOS RELATIVOS À ATIVIDADE DA OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO DO MUNICÍPIO DE ARACATI – CE, BEM COMO INSTITUI O RANKING DE OUVIDORIA “ARACATI OUVÉ” NO ÂMBITO DESTA MUNICÍPIO.

**A CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**, no uso da competência que lhe foi atribuída pela Lei Municipal nº 333 de 2017;

**CONSIDERANDO** a necessidade de conferir eficácia ao disposto no Art. 37, §3º da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública;

**CONSIDERANDO** a necessidade de reforçar, nas atividades de controle da Administração Pública, o exame da legitimidade, conforme preceitua o Art. 70 da Constituição Federal de 1988;

**CONSIDERANDO** a Lei Municipal 217/2015, que dispõe sobre o acesso à informação, também regulamentado pela Lei Federal 12.527/2011 e previsto no inciso XXXIII do Art. 5º, no inciso II do § 3º do Art. 37 e no § 2º do Art. 216 da Constituição Federal de 1988;

**CONSIDERANDO** a Lei Complementar Municipal nº 003/2017, que dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município de Aracati;

**CONSIDERANDO** o disposto no Decreto Municipal nº 118, de 14 de dezembro de 2017, que dispõe sobre as atribuições dos cargos que compõem a Ouvidoria Geral do Município de Aracati;



**CONSIDERANDO** a Instrução Normativa 001, de 17 de julho de 2019, que dispõe sobre a criação e normatização da Rede Ouvir do Poder Executivo da Prefeitura Municipal de Aracati – CE;

**CONSIDERANDO** a necessidade de padronização e normatização das atividades da Ouvidoria no âmbito da Administração Pública Municipal;

**RESOLVE:**

### **CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS**

**Art. 1º.** Esta Instrução Normativa visa estabelecer os procedimentos para a padronização das atividades de Ouvidoria a fim de atender aos seguintes objetivos:

- I. orientar o agente público para a correta observância das regras gerais de auxílio ao cidadão no que tange ao imediato atendimento às solicitações encaminhadas pela Ouvidoria;
- II. criar instrumentos facilitadores de acesso da comunidade aos serviços desenvolvidos pelos órgãos integrantes da Administração Pública Municipal, sem se olvidar da celeridade e efetividade na sua prestação.
- III. propiciar ao cidadão um canal de comunicação com a Prefeitura de Aracati;
- IV. integrar e responsabilizar toda a Administração Pública, estimulando a busca permanente pela eficiência, eficácia e efetividade do serviço público;
- V. garantir que os agentes públicos, a serviço da Ouvidoria, atuem segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, impessoalidade, imparcialidade, moralidade, publicidade, probidade, eficiência e economicidade, observando o exposto no caput do art. 37 da CF/88;
- VI. fazer da atividade de Ouvidoria um instrumento de controle de qualidade do serviço público.

### **CAPÍTULO II DAS COMPETÊNCIAS**

**Art. 2º.** Compete à Ouvidoria do Município:

- I. difundir a importância da Ouvidoria como instrumento de participação e controle social da Administração Pública;





- II. recepcionar e encaminhar as questões formuladas pelo cidadão, relacionadas à sua área de atuação, aos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Município;
- III. receber denúncias, reclamações, sugestões e elogios da Administração Municipal, através de telefone, internet ou pessoalmente, de cidadãos e de servidores públicos;
- IV. encaminhar ao cidadão as respostas das questões por ele formuladas no prazo de até 20 (vinte) dias a contar do requerimento, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias.
- V. estabelecer meios de interação permanente do cidadão com o poder público, visando ao controle social da Administração Pública;
- VI. coordenar e executar os serviços de acesso à informação de que trata a Lei Federal nº 12.527/2011 junto ao Poder Executivo Municipal;
- VII. realizar levantamentos periódicos acerca das principais demandas registradas no âmbito da Administração Municipal;
- VIII. elaborar relatórios mensais das atividades desenvolvidas, conferindo-lhes a devida publicidade;
- IX. desenvolver outras atividades destinadas à consecução de seus objetivos.

**Art. 3º.** Compete ao Representante da Ouvidoria:

- I. propor soluções e repostas às demandas encaminhadas à Secretaria em que atua;
- II. promover e desenvolver ações que facilitem a integração técnica da Ouvidoria Setorial do órgão em que atua com a Ouvidoria Geral do Município.
- III. acompanhar de forma efetiva a demanda encaminhada a sua Unidade Executiva, tendo sempre o cuidado para que os prazos da Lei de Acesso à Informação sejam respeitados e para que as respostas sejam encaminhadas à Ouvidoria Geral, em conformidade com o disposto nesta Instrução.

**CAPÍTULO III  
DOS MEIOS DE ATENDIMENTO**

**Art. 4º.** A Ouvidoria realizará atendimento presencial ou remoto através dos meios à sua disposição, tais como:



- I. Sistema de Ouvidoria Municipal: <https://www.aracati.ce.gov.br/ouvidoria.php>;
- II. Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão - E-sic: <https://www.aracati.ce.gov.br/sic.php>;
- III. E-mail: [ouvidoriageral@aracati.ce.gov.br](mailto:ouvidoriageral@aracati.ce.gov.br);
- IV. Telefone: 156;
- V. Presencial, comparecendo na Sala da Ouvidoria, situada na Rua Santos Dumont, nº 1146, Farias Brito.

**Art. 5º.** Para cada atendimento da Ouvidoria será gerado um número de protocolo, que será repassado ao manifestante e o auxiliará no acompanhamento da sua manifestação.

**Parágrafo único.** O cidadão poderá realizar o acompanhamento da sua manifestação através de campo específico da aba Ouvidoria disponível no site oficial do Município, no endereço eletrônico do inciso I, do art. 5º.

#### **CAPÍTULO IV DO TRÂMITE DAS MANIFESTAÇÕES**

**Art. 6º.** A Ouvidoria, através da Coordenação de Informação, ao receber do solicitante o requerimento, o encaminhará, via e-mail, em até 24 horas, à Secretaria ou Órgão competente, para apreciação e adoção das medidas necessárias ao seu atendimento.

**Art. 7º.** Em comunicação à Coordenação de Informação da Ouvidoria, o Representante da Ouvidoria de cada Órgão ou Secretaria confirmará, em até 24 horas, o recebimento da demanda.

**Art. 8º.** Recebida a demanda pela Secretaria responsável, esta terá o prazo de até 48 horas para analisar se de fato é competente para respondê-la e, caso incompetente, informará, ainda dentro do prazo, à Coordenação de Informação da Ouvidoria a respeito.

**Parágrafo único.** Quando a matéria da manifestação distribuída não for de competência do órgão que a recebeu, este deverá retornar à Ouvidoria do Município com a indicação do setor/órgão competente, nos moldes do modelo do Anexo II.

**Art. 9º.** Em sendo responsável pela demanda, o Representante da Ouvidoria da Secretaria competente providenciará a resposta à Ouvidoria em até 48 horas antes do encerramento





do prazo de 20 dias previsto no art. 3º, IV, desta Instrução, com todos os esclarecimentos e informações necessários à resolução efetiva da demanda.

**Parágrafo único.** Caso o prazo não tenha sido suficiente para a elaboração da resposta, o Representante da Ouvidoria na Secretaria demandada deverá solicitar a prorrogação à Coordenação de Informação da Ouvidoria, antes do encerramento do prazo de 20 dias previsto no art. 3º, IV, fundamentando os motivos que o levaram a realizar tal pedido, nos moldes do modelo do Anexo III.

**Art. 10.** Recebida a resposta pela Ouvidoria, e estando a mesma devidamente fundamentada e instruída com as documentações que se fizerem necessárias, o manifestante será comunicado, respeitado o prazo de 20 dias, prorrogável por mais 10 dias para a conclusão da solicitação.

**Art. 11.** O trâmite definido neste capítulo está representado por meio de fluxograma no Anexo I desta Instrução.

## **CAPÍTULO V DO RANKING “ARACATI OUVÉ”**

**Art. 12.** A partir da publicação desta Instrução Normativa, fica instituído o Ranking de Ouvidoria “Aracati Ouve”, a ser executado mensalmente pela Ouvidoria Geral do Município de Aracati, com ampla e expressa divulgação dos resultados oficiais e critérios de avaliação utilizados, bem como com a entrega anual de premiação honrosa para os Órgãos ou Secretarias que melhor se classificarem no cumprimento dos critérios estabelecidos por esta Instrução Normativa.

**Art. 13.** O Ranking “Aracati Ouve” tem por objetivo propiciar a cada Órgão ou Secretaria uma autoavaliação sobre a efetividade e resolutividade de suas demandas e nesse sentido estimular a eficiência na prestação do serviço público ao cidadão.

**Art. 14.** O Ranking “Aracati Ouve” terá como critérios de avaliação os seguintes:

- I. Será individualizada a quantidade total de demandas mensais de cada órgão ou secretaria, considerando para fins de cálculo apenas as entidades com um número superior a 5 demandas por cada mês de referência;



- II. Calcular-se-á o percentual de efetividade na resolução das demandas considerando o número de demandas respondidas dentro do prazo da Lei de Acesso à Informação em relação ao total de demandas recebidas por cada órgão ou secretaria com prazo encerrado naquele mês de referência;
- III. Em caso de empate, classificar-se-á em posição superior aquele órgão ou secretaria que possuir uma quantidade numérica maior de demandas respondidas dentro do prazo naquele mês de referência;
- IV. Serão consideradas para fins de referido cálculo apenas as demandas efetivamente reconhecidas como de competência de cada órgão ou secretaria.

**Parágrafo único.** As Ouvidorias da Secretaria de Saúde e da Guarda Municipal deverão encaminhar mensalmente seus dados individuais à Ouvidoria Geral para a consolidação do ranking.

**Art. 15.** O Ranking “Aracati Ouve” será elaborado e publicado até o 5º dia útil subsequente ao mês de referência e terá seu resultado divulgado através dos canais internos de comunicação dos órgãos e secretarias do Município (*whatsapp*, grupos dos representantes da ouvidoria e *e-mail*).

**Art. 16.** Ao final de cada ano, os três órgãos ou secretarias com melhores desempenhos no Ranking serão premiados com certificado de efetividade, considerando para efeito de premiação apenas aquelas entidades com percentual de resolutividade acima de 80% (oitenta por cento).

## **CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 17.** É dever de todos os órgãos da Administração Pública Municipal, atender com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria do Município.

**Art. 18.** 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. 19.** Todos os servidores da Secretaria ou Órgão demandado deverão cumprir as determinações e atender aos dispositivos constantes nesta Instrução Normativa.





**Parágrafo único.** O servidor público que descumprir as disposições previstas ficará sujeito à responsabilização administrativa.

**Art. 20.** Os esclarecimentos adicionais ou omissões geradas por esta Instrução Normativa poderão ser obtidos/solucionadas junto à Controladoria Geral do Município, que aferirá a fiel observância de seus dispositivos.

**Art. 21.** Esta Instrução Normativa entrará em vigor na data de sua publicação.

Aracati, 20 de abril de 2022.

  
MARIANA SILVA COSTA  
CONTROLADORA GERAL DO MUNICÍPIO







**ANEXO II**  
**MODELO DE INFORMAÇÃO DE INCOMPETÊNCIA**

Ao Sr.(a) Ouvidor(a) Municipal,

A Secretaria Municipal de *(especificar órgão)*, em cumprimento à solicitação de nº *(informar número)*, encaminhada na data de *(especificar data)* pela Ouvidoria Municipal, cujo teor é *(especificar o conteúdo da solicitação)*, informa que não é a autoridade competente para dirimir os questionamentos quanto a demanda em questão, considerando *(informar os motivos pelos quais se declara incompetente)*.

Nesse sentido, indica a Secretaria *(especificar órgão)* como entidade com melhor aptidão para esclarecer as disposições da presente demanda, tendo em vista *(informar os motivos pelos quais aponta a Secretaria como unidade competente)*.

Atenciosamente.

Aracati, *(informar data)*.

---

Secretário Municipal  
ou  
Representante da Ouvidoria





**ANEXO III**  
**MODELO DE SOLICITAÇÃO DE PRORROGAÇÃO DE PRAZO**

Ao Sr.(a) Ouvidor(a) Municipal,

A Secretaria Municipal de *(especificar órgão)*, em suporte à solicitação de nº *(informar número)*, encaminhada na data de *(especificar data)* pela Ouvidoria Municipal, vem por meio desta solicitar a Vossa Senhoria, a prorrogação do prazo de resposta para a demanda em questão por mais \_\_\_\_ dias, tendo em vista *(descrever o motivo)*

Atenciosamente,

Aracati, *(informar data)*.

---

Secretário Municipal  
ou  
Representante da Ouvidoria