



DIÁRIO OFICIAL PORTO ALEGRE

Órgão de Divulgação do Município - Ano XXVIII - Edição 7154 - Terça-feira, 12 de Dezembro de 2023.

Divulgação: Terça-feira, 12 de Dezembro de 2023. **Publicação:** Quarta-feira, 13 de Dezembro de 2023.

Executivo - DOCUMENTOS OFICIAIS

Documentos Oficiais

Secretaria Municipal de Transparência e Controladoria

Protocolo: 456589

INSTRUÇÃO NORMATIVA 011/2023 PROCESSO 21.0.000038686-0

Estabelece procedimentos de interlocução entre a SMTC e demais órgãos da Prefeitura Municipal de Porto Alegre no subsídio ao atendimento dos usuários de serviços públicos e procedimentos para adoção de medidas em caso de não atendimento de demandas da sociedade.

O SECRETÁRIO MUNICIPAL DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA, no uso de suas atribuições legais:

CONSIDERANDO que compete à Secretaria Municipal de Transparência e Controladoria (SMTC) estabelecer normas e procedimentos de auditoria e correição;

CONSIDERANDO que compete à Unidade de Acesso à Informação (UAI) e à Unidade de Transparência e Cidadania (UTC), da Diretoria de Transparência e Cidadania (DTC), coordenar e monitorar as demandas do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), do Portal de Transparência e do Portal de Dados Abertos, assegurando o cumprimento das normas relativas ao acesso às informações públicas previstas em Lei;

CONSIDERANDO que compete à Ouvidoria-Geral do Município (OGM) receber, analisar e instruir as manifestações dos usuários da Ouvidoria, encaminhando-as aos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal e às áreas competentes para adoção de providências cabíveis, além de monitorar o encaminhamento e o atendimento das manifestações recebidas e endereçadas aos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal para apreciação e providências nos prazos e disposições estabelecidas;

CONSIDERANDO que compete à Equipe de Fiscalização do 156 (FISC156), efetuar o devido acompanhamento das solicitações e demandas encaminhadas pelos usuários dos serviços públicos ou cidadãos para a Central de Atendimento ou sistema 156, concernentes à abertura de protocolos de serviços, consultas sobre andamento e tramitação de protocolos de serviços, reparos, solicitações de fiscalização, dúvidas, consultas ou pedidos de qualquer outro serviço público da Prefeitura de Porto Alegre;

CONSIDERANDO que compete à Unidade de Relacionamento com o Cidadão (URC) zelar pela atualização das informações dispostas na Carta de Serviços do Município de Porto Alegre à população, assim como efetuar todas as alterações, inclusões, atualizações e exclusões sistêmicas desta, subsidiada pelas informações vindas dos órgãos competentes pela execução de cada serviço ofertado;

CONSIDERANDO que compete à Corregedoria-Geral do Município (CGMUNI) analisar e propor a instauração de procedimentos disciplinares para apuração e responsabilização de agentes públicos na ocorrência de descumprimento injustificado de recomendações do controle interno, das decisões do controle externo, de não atendimento de demandas relativas a Investigações Preliminares Sumárias, a Sindicâncias Patrimoniais, a Sindicâncias, ou ainda, demandas vindas da OGM, pelo sistema me-OUV, ou da Transparência, em cumprimento à Lei de Acesso à Informação;

CONSIDERANDO que compete à Controladoria-Geral do Município (CGM) coordenar, fiscalizar e avaliar as atividades de controle interno da Administração, manifestando-se mediante informações, instruções, relatórios, inclusive de gestão fiscal, auditorias, inspeções, pareceres e outros pronunciamentos voltados a identificar e a sanar as possíveis irregularidades e a colaborar na obtenção de desempenhos mais eficientes na aplicação dos recursos públicos;

CONSIDERANDO que o atendimento aos usuários de serviços públicos ofertado pelos diversos canais de atendimento geridos pela Secretaria Municipal de Transparência e Controladoria (SMTC) se caracteriza pela transversalidade, com

representatividade das múltiplas Secretarias e órgãos vinculados ao Poder Executivo Municipal, assim como suas plataformas digitais de gestão e atendimento;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar, no âmbito da Administração Pública Municipal, o procedimento a ser adotado em caso de atraso no atendimento a demandas provenientes da sociedade.

RESOLVE:

Art. 1º Para efeitos dessa Instrução Normativa são consideradas as seguintes demandas da sociedade, do controle externo ou de normas e procedimentos internos:

I - Pedidos de acesso à informação, recebidos por meio do e-SIC (Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão) de forma passiva, e de forma ativa pelo Portal de Transparência e Dados Abertos;

II - Manifestações de Ouvidoria (denúncia, elogio, reclamação e sugestão), recebidas por meio do sistema eletrônico me-Ouv (Sistema de Ouvidoria Municipal de Porto Alegre);

III - Solicitações da população referentes aos serviços públicos prestados pelos órgãos municipais, recebidos por meio da Central de Atendimento ao Cidadão 156, nos seus diversos canais de atendimento;

IV - Revisão e atualização constante das informações disponibilizadas para a população na Carta de Serviços pelos órgãos e entidades vinculados ao Poder Executivo Municipal competente; e

V - Demandas relativas a processos disciplinares, como Investigação Preliminar Sumária, Sindicância Patrimonial e Sindicância;

VI - Demandas relativas aos dados disponibilizados pela Administração Municipal no Portal Transparência e Portal de Dados Abertos.

Art. 2º Referente aos prazos de retorno dos órgãos e entidades representados nos canais de atendimento aos usuários de serviços públicos geridos pela SMTC, estes deverão providenciar execução do serviço e/ou resposta apropriada às demandas da população.

§ 1º As demandas recebidas pela Central de Atendimento ao Cidadão – 156 possuem prazo específico para cada tipo de serviço, podendo variar de 01 (um) a 225 (duzentos e vinte e cinco) dias, conforme determinação do órgão responsável pela execução dos mesmos.

§ 2º Os pedidos de acesso à informação (e-SIC) devem ser respondidos pelo(a) órgão/entidade em até 20 (vinte) dias, a contar do 1º dia do recebimento do pedido, podendo ser prorrogado por até 10 (dez) dias, mediante justificativa, a ser enviada antes do término do prazo de origem.

§ 3º As manifestações de Ouvidoria devem ser respondidas no prazo de 30 (trinta) dias, a contar do registro no sistema me-Ouv, podendo ser prorrogadas uma única vez, de forma justificada, por igual período.

§ 4º As demandas da CGMUNI referentes à Investigação Preliminar Sumária, à Sindicância Patrimonial e à Sindicância devem ser respondidas no prazo de 15 (quinze) dias contados do envio da demanda ao responsável, prorrogável por igual período, mediante justificativa a ser enviada antes do término do prazo de origem.

§ 5º As demandas oriundas da Unidade de Transparência e Cidadania (UTC) referentes à necessidade de ajustes, melhorias ou inclusão de dados no Portal Transparência e Portal de Dados Abertos, devem ser respondidas no prazo de 10 (dez) dias, e implementadas no prazo de 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogadas, de forma justificada, por igual período.

Art. 3º Ultrapassado o prazo estabelecido para atendimento de demandas provenientes da sociedade, as Unidades da SMTC (DTC, OGM e CGMUNI) cientificarão a CGM acerca da inconformidade.

§ 1º O meio a ser utilizado para cientificação das demandas em atraso e respectivos desdobramentos será o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), mediante processo de nível de acesso restrito.

§ 2º A cientificação das demandas em atraso será realizada por lote mensal.

§ 3º Excetuam-se as demandas em atraso recebidas pela Central de Atendimento ao Cidadão – 156, as quais devem ser direcionadas para a Ouvidoria-Geral do Município, pelo(a) próprio(a) solicitante.

Art. 4º A CGM, ciente da não conformidade, analisará o fato apresentado e, em caso de constatação de descumprimento legal, manifestar-se-á, recomendando ao órgão ou entidade municipal responsável pela demanda em aberto, o atendimento, em até 30 (trinta) dias.

§ 1º A CGM disporá de 05 (cinco) dias úteis para realizar a análise.

§ 2º O prazo de 30 (trinta) dias é estipulado para fins de atendimento de recomendação, todavia, o(a) órgão/entidade que não atender os prazos estabelecidos às demandas do e-SIC e me-Ouv já estará incorrendo em descumprimento legal.

Art. 5º O órgão ou entidade municipal responsável deverá retornar à CGM, no prazo a ser estabelecido no *caput* do art. 4º, o atendimento, ou não da demanda.

§ 1º Nos casos em que for verificada a ausência de competência ou competência de mais de um órgão ou entidade da Administração Direta ou Indireta, deverá ser retornado à CGM para encaminhamento aos o(s) órgão(s) ou entidade(s) competente(s) para atendimento da demanda.

§ 2º Nos casos em que o retorno ocorrer dentro do prazo estabelecido, será devolvido à Unidade de origem (DTC, OGM e CGMUNI) para avaliação quanto ao devido atendimento da demanda pela unidade responsável.

§ 3º Nos casos em que o retorno não ocorrer no prazo estabelecido, a CGM cientificará o Gabinete do Prefeito (GP), para ciência do fato, a Divisão de Auditoria-Geral (DAG), para avaliação quanto à inclusão do objeto no programa de auditoria da respectiva Unidade, e a CGMUNI para avaliação quanto à necessidade de abertura de investigação preliminar para apuração e responsabilização de agentes públicos.

Art. 6º A interlocução entre os órgãos ou entidades municipais responsáveis pelas demandas em aberto e a SMTC serão denominados de "Pontos Focais", e indicados pelas autoridades máximas dos respectivos entes via Processo SEI específico;

§ 1º Os Pontos Focais poderão ser intitulados com outros termos similares e/ou sinônimos deste, porém de mesma atuação, na prática, como, por exemplo, (mas não limitado a estes): Gestor(es) Local(is), Encarregado(s), etc.

§ 2º Compete aos Pontos Focais:

I - verificar a sistemática dos dados e das informações pertinentes a sua área de competência, divulgadas nas respectivas plataformas e sistemas de informação e atendimento à população geridos pela SMTC, subsidiando os responsáveis pelo atendimento direto ao público com instruções atualizadas quanto a trâmites e processos de serviços públicos prestados à população;

II - providenciar resposta às demandas referentes às plataformas e sistemas de informação e atendimento à população geridos pela SMTC, tais como estatísticas de atendimento das solicitações dos usuários e conteúdo atualizado das informações sobre os serviços públicos, encaminhadas a sua alçada, nos prazos requisitados;

III - atentar aos prazos requisitados pela SMTC para retorno dos questionamentos sobre procedimentos e trâmites, assim como para prestação de informações especializadas dentro do escopo do Órgão em questão, especialmente no que tange à necessidade de réplica aos usuários de serviços públicos;

IV - efetuar interlocução com demais setores de seu órgão ou entidade municipal buscando obter as informações necessárias para retorno à SMTC, conforme demanda;

V - recomendar, no âmbito da sua área de atuação, provocado ou não, às chefias imediatas e/ou ao titular ou dirigente máximo do órgão/entidade a que estiver vinculado, eventuais medidas necessárias para o aperfeiçoamento do(s) serviço(s) público(s) prestado(s) pela sua Unidade de trabalho, no que tange ao suporte às plataformas e sistemas de informação e atendimento à população geridos pela SMTC;

VI - notificar às chefias imediatas e/ou titular ou dirigente máximo do respectivo órgão/entidade, quando não houver cooperação ou interlocução entre Unidades de sua repartição sobre conteúdo relativo às plataformas e sistemas de informação e atendimento à população geridos pela SMTC;

VII - notificar imediatamente o setor responsável da SMTC sobre toda e qualquer alteração, inclusão ou exclusão de informações, prazos, processos ou trâmites internos que afetem a execução dos serviços públicos prestados pelo órgão competente, tendo em vista a necessidade dos servidores relacionados com o atendimento direto aos usuários de serviços públicos terem sempre à sua disposição informações atualizadas;

VIII - estabelecer canais de comunicação ágeis entre os setores de seu órgão envolvidos com prestação de serviços públicos nos múltiplos canais de atendimento geridos pela SMTC e os setores responsáveis desta, assim como entre as chefias imediatas e superiores até o nível de titular ou dirigente máximo do órgão a que estiver vinculado, assim como entre Pontos Focais de outros órgãos, no intuito de propiciar celeridade e eficiência nos processos de solução de problemas envolvendo múltiplos órgãos e do fluxo de informações relevantes entre o órgão/entidade competente pelo serviço e a população;

IX - atender as convocatórias para treinamentos, capacitações, reuniões, deliberações e similares, sempre que possível, especialmente no que tange à capacitação de equipes envolvidas diretamente no atendimento aos usuários de serviços públicos; e

X - exercer outras funções compatíveis com suas atribuições.

Art. 7º A autoridade competente designará servidores titular e substituto (suplente) para Ponto Focal interlocutor com a SMTC.

§ 1º Para o exercício da função, os servidores cotados para exercer função de Ponto Focal deverão ser cientificados, expressamente, da indicação e respectivas atribuições antes da formalização do ato de designação.

§ 2º A designação de que trata o *caput* deste artigo será formalizada via Processo SEI, nos parâmetros a ser especificado pela SMTC, para fins de registro, incumbindo, ainda, comunicação ou ciência de eventuais alterações no expediente.

§ 3º O servidor público designado como substituto (suplente) atuará nas ausências e nos impedimentos eventuais e regulamentares do titular.

§ 4º Na ausência temporária de Ponto Focal, bem como de seus substitutos (suplentes), até que seja providenciada a indicação, a competência de suas atribuições, inclusive o recebimento do objeto, incumbirá ao responsável pela indicação ou titular do respectivo órgão.

Art. 8º Os casos excepcionais serão avaliados e deliberados pelo Gabinete do Secretário da SMTC.

Art. 9º Esta Instrução Normativa revoga a Instrução Normativa nº 007/2023 – SMTC.

Art. 10 Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Porto Alegre, 06 de dezembro de 2023.

GUSTAVO FERENCI, Secretário Municipal de Transparência e Controladoria.

  [Edição Completa](#)

