

PORTARIA Nº 224 DE 08 DE JUNHO DE 2015.

Dispõe sobre a criação e atribuições da Ouvidoria do Instituto Brasileiro de Museus-IBRAM.

O PRESIDENTE DO INSTITUTO BRASILEIRO DE MUSEUS - IBRAM, no uso das atribuições que lhes são conferidas pelo art. 20, II e IV, do Anexo I, do Decreto nº 6.845, de 07 de maio de 2009, e pelo art.57, IV, do Anexo da Portaria IBRAM nº110, de 08 de outubro de 2014, resolve:

Art. 1º Criar a Ouvidoria, vinculada à Presidência do Instituto Brasileiro de Museus – IBRAM.

Art. 2º A Ouvidoria não dispõe de atribuições correicionais e nem substitui as atribuições do órgão interno corregedor.

Art. 3º À Ouvidoria tem a finalidade de contribuir para a garantia da transparência e da eficácia das atividades desenvolvidas pelo IBRAM, seus membros, órgãos e servidores, além de garantir a interlocução com a sociedade, registrando, identificando as manifestações dos cidadãos.

Art. 4º Compete à Ouvidoria:

I – receber, analisar e dar o encaminhamento devido às representações, reclamações, denúncias, sugestões, críticas, elogios, pedidos de informações e de providências, e de quaisquer outras manifestações referentes a procedimentos e ações de agentes ou servidores, diretamente ligados ou subordinados ao IBRAM;

II – acompanhar as providências adotadas pelos órgãos do IBRAM, relativamente aos encaminhamentos efetuados;

III – recomendar ao responsável a adoção das providências necessárias à prevenção de atos contrários à lei ou às regras da boa administração, bem como a cessação do desrespeito verificado;

IV – prestar informações de caráter público, com observância das restrições constitucionais e legais, em atendimento às solicitações formuladas por entidades públicas ou privadas e cidadãos;

V – coordenar a realização de pesquisas e diagnósticos periódicos referentes ao atendimento e atividades da Ouvidoria e à satisfação dos usuários;

VI – elaborar relatórios estatísticos e analíticos anuais;

VII – divulgar, nos âmbitos interno e externo, de forma permanente, seu papel institucional, suas atividades e os resultados alcançados;

VIII – assessorar a Presidência e a Diretoria do IBRAM, no cumprimento da Lei de Acesso à informação.

Art. 5º Os responsáveis pela área demandada por parte da Ouvidoria deverão pronunciar-se sobre o objeto das manifestações que lhes forem encaminhadas, obedecendo aos seguintes prazos:

I – até 3(três) dias úteis para resposta a solicitações diversas;

II – até 5 (cinco) dias úteis para resposta à reclamação;

III – até 30 (trinta) dias úteis para manifestação sobre apuração de denúncia;

§ 1º No caso de descumprimento dos prazos previstos neste artigo, o responsável pela área demandada será notificado para justificar por escrito o atraso e ultimar as providências solicitadas, no prazo de 5 (cinco) dias.

§ 2º. Excepcionalmente, os prazos previstos neste artigo poderão ser dilatados, Chefe da Ouvidoria, em razão da natureza e da complexidade da solicitação.

Art. 6º Qualquer pessoa física ou jurídica poderá, diretamente ou mediante representação, apresentar representações, reclamação, denúncias, sugestão, críticas, elogios, pedidos de informações e de providências, e de quaisquer outras manifestações referentes a procedimentos e ações de agentes ou servidores, diretamente ligados ou subordinados ao IBRAM.

§ 1º As representações, reclamações, denúncias, sugestões, críticas, elogios, pedidos de informações e de providências e de quaisquer manifestações deverão ser feitas por escrito.

§ 2º No caso de representação, reclamação ou denúncia será obrigatória a identificação do interessado que deverá ser protegida por sigilo, sempre que solicitado.

Art. 7º A Ouvidoria deverá cooperar com os demais órgãos do IBRAM visando a salvaguardar os direitos e a garantir a qualidade das ações e serviços prestados.

Art 8º O Chefe da Ouvidoria e os integrantes de sua equipe de trabalho deverão guardar sigilo das informações de que tiverem conhecimento, no exercício de suas atribuições.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação.

CARLOS ROBERTO F. BRANDÃO