



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CANABRAVA DO NORTE
CNPJ: 37.465.200/0001-20
CONTROLE INTERNO

cbncontroleinterno@gmail.com

INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº. 02/2015

Versão: 001/2015

Aprovação em: 16/12/2015 – Decreto Municipal 452/20015

Unidade Responsável: Secretaria Municipal de Administração

ASSUNTO: Dispõe sobre os critérios de regulamentação da Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Municipal de Canabrava do Norte

Considerando a necessidade de regulamentar o atendimento a Lei Federal nº. 12.527/2011 que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal;

Considerando que a Resolução Normativa nº. 25/2012 do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, estabelece o cronograma de implantação dos procedimentos para a criação da Ouvidoria Municipal;

A Coordenadoria de Controle Interno, sem prejuízo das atribuições estabelecidas na Lei Municipal nº.312/2007, que dispõe sobre o Sistema de Controle Interno, especificamente em seu artigo 5º, e a Instrução Normativa SCI nº. 001/2008;

RESOLVE expedir a presente Instrução Normativa:

I - FINALIDADE

Regulamentar os procedimentos de serviços de recebimento, cadastro, controle, encaminhamento e respostas das demandas da sociedade submetidas à Ouvidoria do Município de Canabrava do Norte-MT no âmbito do Poder Executivo.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CANABRAVA DO NORTE
CNPJ: 37.465.200/0001-20
CONTROLE INTERNO

cbncontroleinterno@gmail.com

II - ABRANGÊNCIA

Todas as Secretarias e unidades da estrutura organizacional, da administração direta e indireta.

A Instrução Normativa aborda os trâmites legais dos procedimentos de competência da Ouvidoria.

III – CONCEITOS

Acessibilidade: A informação pública deve estar acessível a todos, inclusive àqueles portadores de deficiências.

Cidadão: É uma pessoa capaz, apta a exercer seus direitos políticos, que têm direitos e deveres e convive em sociedade, respeitando o próximo.

Controle Social: É a participação do cidadão na gestão pública, mediante a fiscalização, monitoramento e controle das políticas públicas, contribuindo com os órgãos de controle na fiscalização e controle da gestão dos recursos públicos, e constitui, ainda, em um mecanismo de prevenção à corrupção e de fortalecimento da cidadania.

Documento: É definido pela Lei 12.527/2011 como “unidade de registro de informações qualquer que seja o suporte ou formato” (art. 4º, inciso II, da Lei 12.527/2011).

Informação: É definido pelo texto da Lei 12.527/2011 como sendo “dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato” (art. 4º, inciso I, da Lei 12.527/2011).



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CANABRAVA DO NORTE
CNPJ: 37.465.200/0001-20
CONTROLE INTERNO

cbncontroleinterno@gmail.com

Interessado: qualquer pessoa poderá apresentar pedido de acesso à informação, podendo ser cidadão ou não, ou seja, pode ser menor, analfabeto, etc.

Ouvidoria: O termo ouvidoria provém do verbo “ouvir”. No sentido geral, sua função é ouvir críticas, no entanto, ela ouve o cidadão em suas dúvidas, sugestões ou reclamações contra os entes públicos no que tange a atos lesivos, que contrariam o interesse geral, principalmente quanto ao uso inadequado dos recursos públicos. É um órgão que cria e amplia os canais de comunicação entre o Estado e a sociedade.

SIC: É um Serviço de Informações ao Cidadão criado pela Lei nº. 12.527/2011. Tal serviço é vinculado à Ouvidoria, e tem por finalidade atender e orientar o público quanto ao acesso a informação; informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades; e receber, via protocolo, documentos e requerimentos de acesso a informações.

Transparência Ativa: Ocorre quando a Administração Pública divulga informações de interesse coletivo ou geral, independentemente de requerimento do cidadão, por meio eletrônico de acesso público (internet), de forma voluntária e proativa.

Transparência Passiva: Acontece quando a Administração Pública divulga ou fornece informações e documentos sob demanda, ou seja, em atendimento de pedido de informações e documentos específicos solicitados por qualquer interessado, visando à efetivação do seu direito fundamental de acesso à informação.

IV – BASE LEGAL E REGULAMENTAR

4.1) A presente Instrução Normativa integra o conjunto de ações, de responsabilidade da Chefa do Poder Executivo, no sentido de atendimento aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, dispostos no artigo 37 da Constituição Federal;

4.2) Esta Instrução Normativa encontra-se amparada nos artigos 1º, caput, e parágrafo único, 5º, XXXIII e XVI, 37, caput e §3º, II, 93, IX, 216, §2º, 220, todos da Constituição Federal, bem como nas Leis da Transparência (LC nº. 131/2009), de Acesso à



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CANABRAVA DO NORTE
CNPJ: 37.465.200/0001-20
CONTROLE INTERNO

cbncontroleinterno@gmail.com

Informação (Lei nº. 12.527/2011) e na Lei Municipal nº. 620/2014 (Criação da Ouvidoria do Município de Canabrava do Norte), além de outras normas que venham assegurar o cumprimento dos princípios inerentes ao acesso à informação.

V – RESPONSABILIDADES

5.2) Da Coordenadoria de Controle Interno

5.2.1) Promover discussões técnicas com as unidades executoras para definir as rotinas de trabalho e os respectivos procedimentos de controle que devem ser objeto de alteração, atualização ou expansão.

5.2.2) Promover a divulgação e implementação da Instrução Normativa, mantendo-a atualizada, orientar as áreas executoras e supervisionar sua aplicação;

5.3) Da Ouvidoria:

5.3.1) Atender às solicitações da unidade responsável pela Instrução Normativa, quanto ao fornecimento de informações e à participação no processo de atualizações;

5.3.2) Alertar a unidade responsável pela Instrução Normativa sobre alterações que se fizerem necessárias nas rotinas de trabalho, objetivando a sua otimização, tendo em vista, principalmente, o aprimoramento dos procedimentos de controle e o aumento da eficiência operacional;

5.3.3) Manter a Instrução Normativa à disposição de todos os funcionários da unidade, velando pelo fiel cumprimento da mesma;

5.3.4) Cumprir fielmente as determinações da Instrução Normativa, em especial quanto aos procedimentos na geração de documentos, dados e informações.



**ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CANABRAVA DO NORTE
CNPJ: 37.465.200/0001-20
CONTROLE INTERNO**

cbncontroleinterno@gmail.com

5.3.5) Implantar e supervisionar o SIC - Sistema de Informação ao Cidadão no âmbito do Poder Executivo;

5.3.6) Monitorar a implementação do disposto na lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;

5.3.7) Orientar as respectivas unidades técnicas no que se refere ao cumprimento do disposto na lei e em seus regulamentos;

5.3.8) Promover campanha interna de esclarecimento e fomento à cultura de acesso na administração pública e conscientização do direito fundamental de acesso à informação;

5.3.9) Promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;

5.3.10) Treinar servidores no que se refere ao desenvolvimento de práticas relacionadas à transparência na administração pública;

5.3.11) Publicar periodicamente as informações estatísticas nos termos do art. 30 da Lei nº. 12.527, de 2011;

5.3.12) Elaborar e divulgar, trimestralmente e anualmente relatórios de suas atividades.

VI – DOS PROCEDIMENTOS

6.1. DISPOSIÇÕES GERAIS



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CANABRAVA DO NORTE
CNPJ: 37.465.200/0001-20
CONTROLE INTERNO

cbncontroleinterno@gmail.com

6.1.1) Fica instituído o SIC - Serviço de Informação ao Cidadão do Executivo Municipal de Canabrava do Norte e sua autarquia, composto por todos os setores produtores de informação e documentação, sob a coordenação da Ouvidoria do Município, com o objetivo de dar efetividade à Lei nº. 12.527/2011;

6.1.2) Compete à Ouvidoria prover o serviço de atendimento de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº. 12.527/2011, de forma presencial, por meios eletrônicos e telefone, bem como prestar auxílio técnico-operacional aos demais setores da Prefeitura Municipal no que se refere ao cumprimento desta lei;

6.1.3) Será assegurada a confidencialidade referente aos dados pessoais fornecidos nos pedidos de informação e nas manifestações enviadas pelos interessados;

6.1.4) Qualquer pessoa tem direito de apresentar pedido de acesso a informações ao Executivo Municipal;

6.1.5) O pedido de acesso à informação deve conter a devida identificação do requerente, mediante o fornecimento de nome completo e número de documento de identidade expedido com valor legal, dados para contato e a especificação objetiva da informação requerida;

Parágrafo único: A pessoa jurídica deverá apresentar os documentos comprobatórios da sua existência e também do representante legal que apresentou o pedido, a par dos seus respectivos poderes;

6.1.6) O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos, situação em que poderá ser cobrada uma taxa de expediente exclusivamente sobre o valor necessário ao ressarcimento dos custos dos serviços e dos materiais utilizados, sendo paga aos cofres municipais por meio de DAM – Documento de Arrecadação Municipal;



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CANABRAVA DO NORTE
CNPJ: 37.465.200/0001-20
CONTROLE INTERNO

cbncontroleinterno@gmail.com

Parágrafo único: Estará isento de ressarcir os custos previstos neste item todo aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei Federal nº. 7.115, de 29 de agosto de 1983;

6.1.7) Quando se tratar de informação contida em documento cuja manipulação possa prejudicar sua integridade será oferecido à consulta cópia com certificação de que confere com o original;

Parágrafo único: Na impossibilidade de obtenção de cópias, o interessado poderá solicitar que, às suas expensas e sob supervisão de servidor público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a conservação do documento original;

6.2) Dos Recebimentos e encaminhamento das Demandas da Sociedade

6.2.1) A Ouvidoria ao receber a reclamação, denúncia, sugestões e/ou elogios do interessado pela internet, pessoalmente ou por telefone deve protocolizá-la e proceder ao registro no Serviço de Informação ao Cidadão;

Parágrafo único: Toda informação, mesmo que fornecida de imediato, deve ser registrada no SIC para fins de controle e consolidação estatística das demandas da sociedade;

6.2.2) O registro do pedido de informação deve receber uma numeração própria e única que permita o controle do pedido e de sua tramitação;

6.2.3) O Requerente deverá ser informado da numeração do pedido, juntamente com o número telefônico e endereço eletrônico do setor de atendimento da Ouvidoria, para o devido acompanhamento quanto à tramitação do processo e/ou documentos;



**ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CANABRAVA DO NORTE
CNPJ: 37.465.200/0001-20
CONTROLE INTERNO**

cbncontroleinterno@gmail.com

6.2.4) O pedido de informação autuado por qualquer dos canais de atendimento ao cidadão será encaminhado ao setor detentor do documento ou informação e remetido, para deliberação, conforme a natureza da informação solicitada;

6.3. Do Acompanhamento e conclusão das Demandas

6.3.1) Compete à Ouvidoria acompanhar e informar ao interessado sobre a tramitação do procedimento e/ou documento e sua conclusão;

6.3.2) Preferencialmente a informação deve ser atendida e fornecida imediatamente ao interessado.

6.3.3) Caso não seja possível a informação imediata, o setor responsável a fornecer a informação deverá adotar as providências a fim de responder a demanda no prazo para resposta não superior a 20 (vinte) dias, admitida prorrogação por 10 (dez) dias, nos termos da Lei Federal nº. 12.527/ 2011.

§ 1º. A eventual prorrogação será devidamente justificada ao requerente, se este assim solicitar.

§ 2º. A informação armazenada em formato digital será assim fornecida, ressalvado pedido expresso do requerente.

§3º A não observância do prazo poderá acarretar na responsabilidade administrativa ao titular da Unidade Responsável.

6.3.4) As respostas às demandas deverão ser registradas no SIC e entregues ao interessado, sendo àquelas podendo ser descrições das providências adotadas ou do atendimento às solicitações de informações ou das justificativas apresentadas.



**ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CANABRAVA DO NORTE
CNPJ: 37.465.200/0001-20
CONTROLE INTERNO**

cbncontroleinterno@gmail.com

6.3.5) Quando não for autorizado o acesso por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente deverá ser informado sobre a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação;

6.3.6) O requerente tem o direito de obter o inteiro teor da decisão denegatória de acesso, por certidão ou cópia, bem como cópia autenticada do restante dos autos formados a partir do seu requerimento de acesso;

6.3.7) Na hipótese de indeferimento de acesso, o interessado poderá interpor recurso contra a decisão por meio dos canais de atendimento ao cidadão, no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência;

6.3.8) O recurso contra decisão de indeferimento de acesso será recebido, registrado e encaminhado à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que terá o prazo de 05 (cinco) dias para manifestar-se;

6.3.9) O interessado deverá ser informado da decisão do recurso e de outros meios legais existentes para questionamento sobre a denegação da informação.

6.3.10) Concluído o procedimento, o Ouvidor o arquivará em local próprio a fim de preservar as informações oriundas do referido procedimento.

VII – DAS RESPONSABILIDADES

7.1) O agente público será responsabilizado nos termos do artigo 32 da Lei nº. 12.527/2011, nos casos de:



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CANABRAVA DO NORTE
CNPJ: 37.465.200/0001-20
CONTROLE INTERNO

cbncontroleinterno@gmail.com

I - recusar-se a fornecer informação requerida retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;

II - utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda, ou a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;

III - agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso a informação;

IV - divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal;

V - impor sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;

VI - ocultar da revisão de autoridade superior competente informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros; e

VII - destruir ou subtrair, por quaisquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte de agentes do Estado.

VIII - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Todos os setores envolvidos deverão cumprir rigorosamente os termos desta normativa, ficando sujeitos a advertência verbal, expressa e havendo reincidência será aberto processo administrativo para apuração da responsabilidade nos termos da legislação Municipal.

A inobservância desta Instrução Normativa constitui omissão de dever funcional e será punida na forma prevista em lei.

Os esclarecimentos adicionais a respeito deste documento poderão ser obtidos junto à CSCI que, por sua vez, através de técnicas de controle, aferirá a fiel observância de seus dispositivos por parte das diversas unidades da estrutura organizacional.



**ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CANABRAVA DO NORTE
CNPJ: 37.465.200/0001-20
CONTROLE INTERNO**

cbncontroleinterno@gmail.com

Esta normativa entra em vigor a partir da data de sua publicação.

Canabrava do Norte-MT, 16 de dezembro de 2015

Luciene Batista da Conceição Zago

Controladora Interna

Ciente:

Valdez Viana Nunes

Prefeita Municipal