



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