



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL CANABRAVA DO NORTE
"Unindo esforços, somando competências!"



GABINETE DO PREFEITO

DECRETO N. 721/2019, DE 23 DE SETEMBRO DE 2019.

PUBLICADO NO MURAL DA
PREFEITURA MUNICIPAL

23 / 09 / 19

ASSINATURA

"APROVA A INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI N. 002/2019, VERSÃO 02, QUE DISCIPLINA OS PROCEDIMENTOS RELATIVOS À ATIVIDADE DA OUVIDORIA NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO DO MUNICÍPIO DE CANABRAVA DO NORTE-MT."

JOÃO CLEITON ARAÚJO DE MEDEIROS, Prefeito Municipal de Canabrava do Norte, Estado de Mato Grosso, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 83º, inciso X e XXX da Lei Orgânica do Município de Canabrava do Norte.

CONSIDERANDO a solicitação da Controladora Interna e objetivando a operacionalização do Sistema de Controle Interno do Município, no âmbito do Poder Executivo;

CONSIDERANDO que as ações dos agentes públicos devem obedecer aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, conforme preceitua o art. 37º da Constituição Federal de 1988;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso à informação previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º, do art. 37 e no § 2º, do art. 216º da Constituição Federal de 1988;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Municipal n. 620/2015, que "dispõe sobre a criação a Ouvidoria no Município de Canabrava do Norte e dá outras providências.

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

CONSIDERANDO a necessidade de facilitar o acesso da sociedade aos serviços prestados pelo Município de Canabrava do Norte – MT, e aprimorar o atendimento oferecido aos cidadãos;

DECRETA:



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL CANABRAVA DO NORTE
"Unindo esforços, somando competências!"



GABINETE DO PREFEITO

Art. 1º. Fica aprovada a Instrução Normativa SCI N. 002/2019, versão 02, de responsabilidade da Secretaria Municipal de Administração, Planejamento e Finanças, que disciplina os procedimentos relativos à atividade da ouvidoria no âmbito do poder executivo do município de Canabrava do Norte – MT.

Art. 2º. Caberá a unidade responsável promover a divulgação da Instrução Normativa ora aprovada.

Art. 3º. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário, em especial, o decreto n. 452/2015, de 16 de dezembro de 2015, que aprovou a Instrução Normativa SCI n. 002/2015, versão 1.

**REGISTRE-SE,
PUBLIQUE-SE,
CUMPRA-SE.**

Canabrava do Norte – MT, 23 de setembro de 2019.


JOÃO CLEITON ARAUJO DE MEDEIROS
Prefeito Municipal



GABINETE DO PREFEITO

INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI N. 002/2019, VERSÃO 02, QUE DISCIPLINA OS PROCEDIMENTOS RELATIVOS À ATIVIDADE DA OUVIDORIA NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO DO MUNICÍPIO DE CANABRAVA DO NORTE-MT.

VERSÃO: 02

APROVAÇÃO EM: 23/09/2019

ATO DE APROVAÇÃO: Decreto n. 721/2019, de 23 de setembro de 2019.

UNIDADE RESPONSÁVEL: Secretaria Municipal de Administração, Planejamento e Finanças - Unidade Municipal de Controle Interno – UMCI – Ouvidoria Geral do Município – OGM.

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS**

Art. 1º. Esta Instrução Normativa visa estabelecer os procedimentos para a atividade de Ouvidoria a fim de atender os seguintes objetivos:

I – Propiciar ao cidadão um canal de comunicação com a Prefeitura de Canabrava do Norte - MT;

II – Integrar e responsabilizar toda a Administração Pública, estimulando a busca permanente pela eficiência, eficácia e efetividade do serviço público;

III – Garantir que as ações dos 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. 37º, da CRFB/88;

IV – Fazer da atividade de Ouvidoria um instrumento de controle de qualidade do serviço público.

Art. 2º. A padronização e normatização da atividade de Ouvidoria visa 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, criando, conseqüentemente, 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.

Art. 3º. Para efeitos desta norma considera-se:

I – Solicitação: Comunicação verbal ou escrita que, embora possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações da Administração Pública.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL CANABRAVA DO NORTE
"Unindo esforços, somando competências!"



GABINETE DO PREFEITO

- II – Reclamação:** Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços públicos, podendo ou não possuir conteúdo de requerimento.
- III – Denúncia:** Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indícios de irregularidade na administração geral.
- IV – Sugestão:** Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria dos serviços públicos prestados à população.
- V – Elogio:** Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviços prestados pela Administração Pública.

**CAPÍTULO II
DOS PROCEDIMENTOS**

Art. 4º 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, junto 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;
- 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 n. 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.

Parágrafo único. Não é de competência da Ouvidoria Municipal a atuação em conflitos/assuntos de cunho particular, não atinentes às atribuições da Administração Pública Municipal.

**CAPÍTULO III
DOS USUÁRIOS E DOS MEIOS DE ATENDIMENTO**

Art. 5º. Os usuários do serviço público prestado pela Ouvidoria classificam-se em:



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL CANABRAVA DO NORTE
“Unindo esforços, somando competências!”



GABINETE DO PREFEITO

I – Usuários internos, que são os servidores públicos do Município de Canabrava do Norte - MT;

II – Usuários externos, demais interessados nos serviços da Ouvidoria.

Art. 6º. A Ouvidoria realizará atendimento pessoal ou indireto através dos meios à sua disposição, tais como:

I – Endereço eletrônico, utilizando-se do ogm14.ebn@gmail.com;

II – Formulário eletrônico para abertura de manifestação, disponibilizado no site da Prefeitura no link: <http://canabravadonorte.mt.gov.br/transparencia/ouvidoria>, conforme demonstra o Anexo II desta Instrução Normativa;

III – Telefone, através do número: (66) 3577-1152;

IV – Pessoalmente, comparecendo na Sala da Ouvidoria, situada na avenida Áurea Tavares de Amorim, s/n, Centro, cadastrando em sistema eletrônico as indagações necessárias, ou formulário próprio (Anexo I), para os casos de solicitação de informações.

Art. 7º. É facultativa a identificação do usuário, caso o contato com a Ouvidoria não configure pedido de acesso à informação.

Art. 8º. Para as solicitações e respostas concernentes à Lei n. 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação, precisamente em seu art. 10, a identificação do requerente, e a especificação da informação requerida, tornam-se obrigatórios.

Art. 9º. Para cada atendimento da Ouvidoria será gerado um número de protocolo ao usuário, com a possibilidade de acompanhamento *online* do pedido, por meio do link <http://canabravadonorte.mt.gov.br/transparencia/ouvidoria>, cujo requerimento será imediatamente encaminhado ao órgão competente, para apreciação e adoção das medidas pertinentes.

CAPÍTULO IV
DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 10º. São atribuições da Ouvidoria:

I – Gerenciar a análise e o encaminhamento das solicitações, sugestões, críticas e reclamações ao órgão competente para providências cabíveis, tendo por objetivo assegurar qualidade, agilidade, presteza, satisfação, respeito e atenção integral ao cidadão, na qualidade de um ser humano detentor de direitos;

II – Acompanhar o processamento das solicitações, sugestões, críticas e reclamações junto ao órgão competente;

III – Encaminhar denúncias aos superiores hierárquicos;



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL CANABRAVA DO NORTE
"Unindo esforços, somando competências!"



GABINETE DO PREFEITO

- IV – Dirigir a orientação, o recebimento, o processamento e o cadastramento das solicitações, sugestões, críticas e reclamações apresentadas pessoalmente, por carta, por telefone ou por qualquer outro meio de comunicação, referentes à Administração Pública Municipal, sejam de pessoas físicas ou jurídicas;
- V – Manter o cidadão informado e atualizado sobre o andamento de seu pedido, serviços e obras realizadas, até sua resolução, de modo a zelar pelo atendimento integral, digno, ético, transparente e eficaz;
- VI – Valorizar e respeitar o cidadão em todos os momentos, mantendo sigilo absoluto sobre o atendimento e dados pessoais, sob pena de aplicação de penalidades;
- VII – Identificar as necessidades do cidadão e buscar soluções para as questões por ele levantadas, visando o aprimoramento no atendimento do serviço público e na prestação de serviços, de forma a garantir o direito ao exercício da cidadania;
- VIII – Coordenar a promoção do atendimento e atenção ao cidadão, inclusive através de mobilização coletiva junto às comunidades locais;
- IX – Representar o cidadão perante a Administração Pública Municipal;
- X – Viabilizar um canal direto de comunicação entre a administração e o cidadão;
- XI – Ter autonomia e independência de seus atos quando do exercício de suas atribuições, visando a credibilidade e a imparcialidade da Administração Pública Municipal;
- XII – Atuar para melhorar a qualidade do produto/serviço prestado, devendo promover uma parceria interna em prol da qualidade de gestão do Poder Público;
- XIII – Agilizar informações e simplificar procedimentos, primando pela informalidade e a desburocratização, quando possível;
- XIV – Encaminhar a questão apresentada à área que deve solucioná-la e acompanhar os procedimentos;
- XV – Ter acesso livre às informações internas para apurar e propor soluções;
- XVI – Atuar de forma proativa na solução e prevenção de conflitos;
- XVII – Preservar a credibilidade da gestão municipal e da imagem do Poder Público;
- XVIII – Atuar para garantir a boa manutenção dos direitos do cidadão;
- XIX – Notificar os órgãos públicos municipais quanto aos atendimentos em aberto ou sem solução, estipulando prazo razoável de resposta, sendo que o mesmo não deverá ultrapassar 05 (cinco) dias, a contar da ciência da respectiva secretaria;
- XX – Receber reclamações, denúncias ou críticas e dar encaminhamento a pedidos de informações;
- XXI – Assegurar direito de resposta a todas as reclamações, denúncias e pedidos de informações; e informar sobre as providências adotadas em cada situação;
- XXII – Registrar sugestões e elogios a respeito dos serviços prestados pela Administração Pública;



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL CANABRAVA DO NORTE
"Unindo esforços, somando competências!"



GABINETE DO PREFEITO

- XXIII** – Levar o conteúdo das sugestões e elogios ao conhecimento do(s) órgão(s) e/ou servidor(es), objeto(s) do atendimento;
- XXIV** – Garantir sigilo quanto à autoria da manifestação quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária;
- XXV** – Emitir relatórios mensais com dados relativos às atividades da Ouvidoria, conferindo-lhes a devida publicidade.

CAPITULO V
DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA E DOS DEMAIS ÓRGÃOS
MUNICIPAIS

Art. 11º. Para a prestação dos serviços, a Ouvidoria, ao receber do solicitante o requerimento, o encaminhará imediatamente ao órgão competente, para apreciação e adoção das medidas necessárias para o seu atendimento.

Art. 12º. A Ouvidoria solicitará informações às diversas unidades, para que a autoridade municipal, incluindo os secretários, respondam à demanda no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis do seu recebimento, sendo prudente que se faça de forma imediata, em se tratando de informação disponível.

§ 1º. Todos os cidadãos receberão resposta da ouvidoria sobre as reclamações, denúncias e sugestões encaminhadas no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis.

§ 2º. No prazo previsto no § 1º deste artigo e de acordo com as informações obtidas, a ouvidoria municipal dará resposta ao cidadão interessado, cientificando-lhe das medidas a serem tomadas no caso.

§ 3º. Não serão consideradas as denúncias, reclamações e sugestões anônimas, salvo para fins internos da Administração Pública quando existir inequívoco e fundado receio da sua facticidade.

§ 4º. As denúncias que versem sobre ilegalidades serão encaminhadas para o Prefeito Municipal, para instauração de sindicância administrativa.

Art. 13º. As unidades ou servidores ao qual a Ouvidoria solicitar esclarecimentos, atenderão o que for solicitado, instruindo a resposta impreterivelmente por meio eletrônico, utilizando-se do e-mail ogm14.cbn@gmail.com; observando rigorosamente os prazos legais quando exigível.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL CANABRAVA DO NORTE
"Unindo esforços, somando competências!"



GABINETE DO PREFEITO

§ 1º. O prazo para fornecimento de resposta à Ouvidoria, contendo os esclarecimentos que possam atender ao usuário, será de 05 (cinco) dias úteis.

§ 2º. As respostas deverão ser encaminhadas fundamentadamente, utilizando-se de uma redação inteligível, precisa e sucinta, bem como instruídas de todos os documentos que se fizerem necessários, no sentido de lhes conferir confiabilidade e exatidão, conforme apresenta o Anexo III, desta Instrução Normativa.

§ 3º. Os esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria por meio eletrônico terão caráter oficial, a exemplo da comunicação interna ou qualquer outro documento oficial.

§ 4º. Na hipótese de qualquer unidade ou servidor receber reclamação direta do usuário, deverá dar solução quando de sua competência, repassando para a Ouvidoria para fins de controle e registro.

§ 5º. Todas as manifestações da Ouvidoria deverão ser submetidas ao crivo do Secretário Municipal, ainda que seja de competência de outro servidor a sua apreciação.

Art. 14º. Os pedidos de informação que forem apresentados em outras repartições da administração municipal serão recebidos e imediatamente encaminhados ao Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, gerenciado pela Ouvidoria Municipal, a partir de quando se inicia o prazo de resposta. O SIC funcionará de acordo com as disposições da Instrução Normativa SCI n. 004/2019 que estabelece diretrizes gerais para a implementação do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, bem como, a lei municipal n. 590/2014, de 10 de março de 2014, que "regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, inciso II, do § 3º do art. 37º e no § 2º do art. 216º da constituição federal, e dá outras providências.

Art. 15º. Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá formular pedido de acesso à informação.

§ 1º. O pedido será apresentado por escrito, podendo o requerente fazer uso de formulário padrão, conforme Anexo I desta Instrução Normativa.

§ 2º. O prazo de resposta será contado a partir da data de apresentação do pedido ao SIC, ressalvado o disposto no art. 14º.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL CANABRAVA DO NORTE
"Unindo esforços, somando competências!"



GABINETE DO PREFEITO

§ 3º. É facultado aos órgãos e entidades o recebimento de pedidos de acesso à informação por qualquer outro meio legítimo, desde que atendidos os requisitos do art. 16º.

§ 4º. Na hipótese do § 3º, será enviada ao requerente comunicação com o número de protocolo e a data do recebimento do pedido pelo SIC, a partir da qual se inicia o prazo de resposta.

Art. 16º. O pedido de acesso à informação deverá conter:

I – Nome do requerente;

II – Cópia de documento de identificação válido;

III – Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e

IV – Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Parágrafo único. O pedido de acesso à informação será obrigatoriamente instruído com cópia do documento referido no inciso II deste artigo, podendo o requerente juntar outros documentos que entender pertinentes.

Art. 17º. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

I – Genéricos;

II – Desproporcionais ou desarrazoados; ou

III – Que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

Parágrafo único. Na hipótese do inciso III, do *caput*, o órgão ou entidade deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

Art. 18º. São vedadas exigências relativas aos motivos do pedido de acesso à informação.

Art. 19º. Recebido o pedido e estando a informação disponível, o acesso será imediato.

§ 1º. Caso não seja possível o acesso imediato, o órgão ou entidade deverá, no prazo de até 20 (vinte) dias úteis:

I – Enviar a informação preferencialmente ao endereço eletrônico informado ou, não sendo possível, ao endereço físico;

II – Comunicar data, local e modo para realizar consulta à informação, efetuar reprodução ou obter certidão relativa à informação;



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL CANABRAVA DO NORTE
"Unindo esforços, somando competências!"



GABINETE DO PREFEITO

III – Comunicar que não possui a informação ou que não tem conhecimento de sua existência;

IV – Indicar, caso tenha conhecimento, o órgão ou entidade responsável pela informação ou que a detenha; ou

V – Indicar as razões da negativa, total ou parcial, do acesso.

§ 2º. Nas hipóteses em que o pedido de acesso demandar manuseio de grande volume de documentos, ou a movimentação do documento puder comprometer sua regular tramitação, será adotada a medida prevista no inciso II, do § 1º.

§ 3º. Quando a manipulação puder prejudicar a integridade da informação ou do documento, o órgão ou entidade deverá indicar data, local e modo para consulta, ou disponibilizar cópia com certificação de que confere com o original.

§ 4º. Na impossibilidade de obtenção de cópia de que trata o § 3º, o requerente 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 integridade do documento original.

Art. 20º. Mediante justificativa, o prazo para resposta do pedido poderá ser prorrogado por 10 (dez) dias úteis.

Art. 21º. Caso a informação esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em outro meio de acesso universal, o órgão ou entidade deverá orientar o requerente quanto ao local e modo para consultar, obter ou reproduzir a informação.

Parágrafo único. Na hipótese do *caput* o órgão ou entidade desobriga-se do fornecimento direto da informação, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para consultar, obter ou reproduzir a informação.

Art. 22º. Quando o fornecimento da informação implicar reprodução de documentos, o órgão ou entidade, observado o prazo de resposta ao pedido, disponibilizará ao requerente Demonstrativo de Arrecadação Municipal - DAM ou documento equivalente, para pagamento dos custos dos serviços e dos materiais utilizados.

Parágrafo único. A reprodução de documentos ocorrerá no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da comprovação do pagamento pelo requerente, ressalvadas hipóteses justificadas em que, devido ao volume ou ao estado dos documentos, a reprodução demande prazo superior.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL CANABRAVA DO NORTE
"Unindo esforços, somando competências!"



GABINETE DO PREFEITO

Art. 23º. Negado o pedido de acesso à informação, será enviada ao requerente, no prazo de resposta, comunicação com:

I – Razões da negativa de acesso e seu fundamento legal;

II – Possibilidade e prazo de recurso, com indicação da autoridade que o apreciará.

Art. 24º. O acesso a documento preparatório ou informação nele contida, utilizados como fundamento de tomada de decisão ou de ato administrativo, será assegurado a partir da edição do ato ou decisão.

Art. 25º. No caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, poderá o requerente apresentar recurso no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da ciência da decisão, à autoridade hierarquicamente superior à que adotou a decisão, que deverá apreciá-lo no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado da sua apresentação.

**CAPÍTULO VI
DAS INFORMAÇÕES PESSOAIS**

Art. 26º. As informações pessoais relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem detidas pelos órgãos e entidades:

I – Terão acessos restritos a agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que se referirem, independentemente de classificação de sigilo, pelo prazo máximo de 100 (cem) anos a contar da data de sua produção; e

II – Poderão ter sua divulgação ou acesso por terceiros autorizados por previsão legal ou consentimento expresso da pessoa a que se referirem.

Parágrafo único. Caso o titular das informações pessoais esteja morto ou ausente, os direitos de que trata este artigo assistem ao cônjuge ou companheiro, aos descendentes ou ascendentes.

Art. 27º. O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.

Art. 28º. O consentimento referido no inciso II do caput do art. 26º não será exigido quando o acesso à informação pessoal for necessário:

I – À prevenção e diagnóstico médico, quando a pessoa estiver física ou legalmente incapaz, e para utilização exclusivamente para o tratamento médico;

II – À realização de estatísticas e pesquisas científicas de evidente interesse público ou geral, previstos em lei, vedada a identificação da pessoa a que a informação se referir;



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL CANABRAVA DO NORTE
"Unindo esforços, somando competências!"



GABINETE DO PREFEITO

- III – Ao cumprimento de decisão judicial;
- IV – À defesa de direitos humanos de terceiros; ou
- V – À proteção do interesse público geral e preponderante.

Art. 29º. A restrição de acesso a informações pessoais de que trata o art. 26º não poderá ser invocada:

- I – Com o intuito de prejudicar processo de apuração de irregularidades, conduzido pelo Poder Público, em que o titular das informações for parte ou interessado; ou
- II – Quando as informações pessoais estiverem confidas em conjuntos de documentos necessários à recuperação de fatos históricos de maior relevância.

Art. 30º. O dirigente máximo do órgão ou entidade poderá, de ofício ou mediante provocação, reconhecer a incidência da hipótese do inciso II, do *caput*, do art. 29, de forma fundamentada, sobre documentos que tenha produzido ou acumulado, e que estejam sob sua guarda.

Art. 31º. A utilização de informação pessoal por terceiros vincula-se à finalidade e à destinação que fundamentaram a autorização do acesso, vedada sua utilização de maneira diversa.

Parágrafo único. Aquele que obtiver acesso às informações pessoais de terceiros será responsabilizado por seu uso indevido, na forma da lei.

**CAPÍTULO VII
DA ESTATÍSTICA E DO MAPEAMENTO**

Art. 32º. O responsável pela Ouvidoria manterá estatísticas de reclamações, elogios, sugestões, solicitações gerais e por secretaria para mapeamento permanente.

Art. 33º. As Estatísticas tratadas no artigo anterior serão separadas da seguinte forma:

I – Gerais, com demonstrações gráficas de:

- a) Total de demandas: recebidas; atendidas e em atraso;
- b) Tipo de manifestações: elogio; reclamação; solicitação; denúncia; sugestão; dúvidas e outros;
- c) Origem das manifestações: eletrônica; presencial ou telefone;
- d) Tipo da finalização: atendida ou indeferida;
- e) Assuntos e número de demandas correspondentes.

II – Por Unidade/Secretaria, com demonstrações gráficas de:

- a) Unidades mais demandadas da Prefeitura Municipal de Canabrava do Norte – MT;
- b) Assuntos mais demandados por Secretaria.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL CANABRAVA DO NORTE
"Unindo esforços, somando competências!"



GABINETE DO PREFEITO

Parágrafo único. As estatísticas referidas no presente artigo serão apresentadas ao Controle Interno quadrimestralmente em arquivo eletrônico e disponibilizadas no *site* oficial do Município.

Art. 34º. É dever da Ouvidoria manter o Sistema de Controle Interno informado de todas as irregularidades verificadas nos respectivos setores.

**CAPÍTULO VIII
DAS RESPONSABILIDADES**

Art. 35º. Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público:

I – Recusar-se a fornecer informação requerida nos termos desta Instrução Normativa, 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 dolosamente, 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 à 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; destruir ou subtrair, por quaisquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte do agente público.

**CAPÍTULO IX
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 36º. É dever de todos os órgãos da Administração Pública Municipal, atender com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria do Município.

Art. 37º. 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.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL CANABRAVA DO NORTE
"Unindo esforços, somando competências!"



GABINETE DO PREFEITO

Art. 38º. Todos os servidores da Unidade Executora correspondente deverão cumprir as determinações e atender aos dispositivos constantes nesta Instrução Normativa. O servidor público que descumprir as disposições previstas ficará sujeito à responsabilização administrativa.


Art. 39º. Os esclarecimentos adicionais ou omissão gerada por esta Instrução Normativa poderão ser obtidos junto à Unidade Municipal de Controle Interno – UMCI que aferirá a fiel observância de seus dispositivos.

Parágrafo único. Tendo em vista as constantes modificações na legislação que rege a Administração Pública é necessário o permanente reporte à legislação pertinente ao assunto e suas alterações.

Art. 40º. Integram esta Instrução Normativa os Anexos I, II e III.

Art. 41º. Esta Instrução Normativa entrará em vigor na data de sua publicação.

Canabrava do Norte – MT, 23 de setembro de 2019.


JOÃO CLEITON ARAÚJO DE MEDEIROS
Prefeito Municipal



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL CANABRAVA DO NORTE
"Unindo esforços, somando competências!"



GABINETE DO PREFEITO

ANEXO I

FORMULÁRIO PADRÃO - PEDIDO DE INFORMAÇÕES

DADOS PESSOAIS:

Requerente:

Data de Nascimento:

RG:

CPF:

ENDEREÇO:

Rua:

Bairro:

Nº: Complemento:

Cidade:

CONTATO:

E-mail:

Telefone Fixo: ()

Celular: ()

Sr. Ouvidor Municipal;

Com fundamento na Lei Federal n. 12.527/2011, na a lei municipal n. 590/2014, de 10 de março de 2014, na Lei Municipal n. 620/2014, de 29 de agosto de 2014 e na Instrução Normativa SCI n. 002/2015, versão 2, solicito a disponibilização da seguinte informação:

ESPECIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO REQUERIDA:

Declaro que as notificações referentes a este pedido poderão ser encaminhadas para o meu endereço/email, qual seja:

Canabrava do Norte - MT,

de

de



GABINETE DO PREFEITO

Assinatura do Requerente

ANEXO II
FORMULÁRIO ABERTURA DE MANIFESTAÇÃO
(DISPONIBILIZADO NO SITE DA PREFEITURA)

Abertura de manifestação

ATENÇÃO

Os campos com asterisco (*) são obrigatórios

Sua Identidade

Desejo me identificar Desejo me identificar, mantendo meus dados sob sigilo Desejo o anônimo

Tipo de informação

* Título: * Localizado: * Assunto:

Dados pessoais

* Nome: * E-mail:
 CPF: * Sexo: * Celular:

Dados residencial

* CEP: * Logradouro: Número:
 * Cidade: * UF: * País: * Bairro:

Dados da mensagem

* Mensagem:

ANEXO

Arquivos Anexados

Nenhum arquivo selecionado



[Handwritten Signature]



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL CANABRAVA DO NORTE
"Unindo esforços, somando competências!"



GABINETE DO PREFEITO

Ouvidoria Municipal

Bem-vindo à página da Ouvidoria Municipal do Município de Canabrava do Norte - MT.

A Ouvidoria Municipal é uma instituição independente e imparcial, vinculada ao Poder Executivo Municipal, criada para receber, analisar e acompanhar as solicitações dos cidadãos em relação à administração pública municipal, visando à melhoria dos serviços prestados e à transparência da gestão pública.

Prezado Cidadão, deixe a sua manifestação em um dos nossos canais de acesso!

CONSULTAR MENSAGEM

Nome e sobrenome (obrigatório):

CPF (obrigatório):

Presencial

Para atendimento presencial, o cidadão deve comparecer pessoalmente ao Gabinete do Prefeito Municipal, situado na Rua Manoel de Barros, nº 100, Centro, Canabrava do Norte - MT.

Endereço: Rua Manoel de Barros, nº 100, Centro, Canabrava do Norte - MT.

Telefone: (67) 3333-1111

Horário de atendimento: 08h às 17h

On-Line

Para atendimento on-line, o cidadão deve acessar o site da Ouvidoria Municipal e preencher o formulário de solicitação de atendimento on-line.



Ouvidoria Municipal
 Bem-vindo à página da Ouvidoria Municipal do Município de Canabrava do Norte - MT

A Ouvidoria Municipal é uma instituição independente e imparcial, vinculada ao Poder Executivo Municipal, criada para receber, analisar e acompanhar as solicitações dos cidadãos em relação à administração pública municipal, visando à melhoria dos serviços prestados e à transparência da gestão pública.

Prezado Cidadão, deixe a sua manifestação em um dos nossos canais de acesso!

CONSULTAR MENSAGEM

Nome e sobrenome (obrigatório):

CPF (obrigatório):

Presencial

Para atendimento presencial, o cidadão deve comparecer pessoalmente ao Gabinete do Prefeito Municipal, situado na Rua Manoel de Barros, nº 100, Centro, Canabrava do Norte - MT.

Endereço: Rua Manoel de Barros, nº 100, Centro, Canabrava do Norte - MT.

Telefone: (67) 3333-1111

Horário de atendimento: 08h às 17h

On-Line

Para atendimento on-line, o cidadão deve acessar o site da Ouvidoria Municipal e preencher o formulário de solicitação de atendimento on-line.



[Handwritten signature]



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL CANABRAVA DO NORTE
"Unindo esforços, somando competências!"



GABINETE DO PREFEITO

ANEXO III
MODELO DE RESPOSTA PARA SOLICITAÇÕES DA OUVIDORIA

Prezado(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 (informar quais medidas foram ou serão adotadas em missão de sanar os questionamentos, reclamações, denúncias, sugestões, providências, etc., fundamentadamente e detalhadamente).

Informa-se que o prazo para efetivação da respectiva diligência/providência será de (informar prazo), haja vista que (informar o motivo de estipulação do respectivo prazo), razão pela qual se confere o lapso temporal supracitado.

Seguem anexos os seguintes documentos (juntar todos os documentos necessários para confirmação das informações prestadas quando solicitados pela ouvidoria).

Canabrava do Norte - MT, (informar data).

Secretário Municipal

O acesso à máquina, rede, ou internet, correlacionará as informações ao usuário que as acessou/alterou.

2.2. O sistema operacional para uso deverá ter arquivos criptografados;

2.3. Controle de acesso à internet, com instalação de Firewall controlará acessos a sites indevidos, evitando invasão de hackers e vírus;

2.4. Switch Gerenciável que priorize o tráfego e controle de banda por porta. O aumento da capacidade de desempenho de determinada necessidade (banda ou sistema), será liberado por grupo de usuários, dependendo das atividades por eles desempenhadas na Administração Pública Municipal. Para tanto, o responsável pelo setor deverá emitir solicitação formal, contendo os sistemas a serem disponibilizados, o cadastramento da senha dos servidores, e as operações a serem executadas. A concessão ao acesso feita formalmente, deverá ser arquivada na Gerência de Tecnologia da Informação.

2.5. O Controle das Informações do sistema será centralizado, sendo administrado pela Gerência de Tecnologia da Informação, e terá como regra a Política Discricionária, onde são especificados para cada usuário os privilégios de acessos aos dados ou funcionalidades do sistema, e que operações poderão ser por ele executadas.

2.6. A Gerência de Tecnologia da Informação, após analisar as solicitações de acesso dos usuários, faz o cadastramento do(s) mesmo(s) com identificação e autenticação, permitindo, recusando, limitando o acesso a dados não autorizados, de acordo com as justificadas necessidades do usuário.

2.7. O uso de Firewall com controle de Banda (internet) e controle de Rede (sistemas) fará o balanceamento de carga definindo a proporção em que os dados serão distribuídos em cada porta (conexão), também de acordo com a justificada necessidade do usuário. No controle de banda será priorizado em velocidade e dados, o setor que, no exercício de sua função, utilizar de sistemas hospedados na internet.

2.8. Sempre que demonstrada dúvidas por parte de algum setor, referente às informações oferecidas pelo sistema operacional, deverá ser realizada auditoria no sistema. Além de oferecer segurança aos usuários, um sistema de auditoria deve detectar alterações indevidas, e apontar os responsáveis.

2.9. Diariamente deve ser feito backup de todos os documentos e banco de dados, gravado em disco rígido - HD externo, fita ou outros. Ao término do dia, os discos rígidos devem ser arquivados em cofre blindado, junto à sala da Gerência de Tecnologia da Informação.

2.10. Com periodicidade bimestral, a Gerência de Tecnologia da Informação fará testes objetivando aferir a integridade dos arquivos disponíveis nas cópias de backup de segurança.

3. Da Manutenção e Disponibilização da Documentação Técnica

3.1. Cada setor terá uma pasta específica, para o arquivamento de seus papéis de trabalho em rede. A definição da nomenclatura das pastas será distinta para cada setor, ficando a cargo do Sistema Operacional do Servidor de Rede (*ActiveDirector*) – mediante programação da Gerência de Tecnologia da Informação - automatizar a liberação da pasta referente ao setor/usuário.

3.2. No caso das Pastas de arquivos alojadas no servidor de rede, o controle será descentralizado, de maneira que o responsável da informação possui o direito de conceder ou revogar os privilégios.

3.3. Neste caso, mediante autorização formal do responsável da informação, a Gerência de Tecnologia da Informação poderá permitir o acesso de determinada pasta a setor/usuário requerente.

3.4. Verificada a necessidade da criação de novas pastas principais, a serem armazenadas em rede, deverá ser feita Solicitação Formal junto a Gerência de Tecnologia da Informação, contendo as justificativas e abrangência de usuários.

3.5. Arquivos pessoais (fotos, músicas, e outros), não serão permitidos na rede. Caso localizados serão deletados.

VII – CONSIDERAÇÕES FINAIS

As entidades da administração indireta, como unidades orçamentárias e órgãos setoriais do Sistema de Controle Interno do Município, sujeitam-se à observância da presente Instrução Normativa.

O servidor público que descumprir as disposições desta normativa ficará sujeito à responsabilização penal e administrativa, previstas em lei.

Caso haja necessidade de eventuais alterações na presente instrução normativa o responsável pela Unidade de Controle Interno juntamente com os setores envolvidos elaborarão uma nova versão, contemplando as novas necessidades.

Os esclarecimentos adicionais a respeito deste documento poderão ser obtidos junto a Unidade Municipal de Controle Interno que, por sua vez, através de procedimentos de checagem (visitas de rotina) ou auditoria interna, aferirá a fiel observância de seus dispositivos por parte do Poder Executivo Municipal.

Toda e qualquer dúvida gerada por esta norma deverá ser resolvida diretamente pelo Prefeito Municipal, ouvida a Unidade Municipal de Controle Interno.

Esta Instrução Normativa entrará em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições contrárias.

Canabrava do Norte - MT, 23 de Setembro de 2019.

JOÃO CLEITON ARAÚJO DE MEDEIROS Prefeito Municipal

ADMINISTRAÇÃO PORTARIA N. 338/2019, DE 23 DE SETEMBRO DE 2019.

PORTARIA N. 338/2019, DE 23 DE SETEMBRO DE 2019.

"DISPÕE SOBRE CONCESSÃO DE FÉRIAS A SERVIDORA PÚBLICA MUNICIPAL, OCUPANTE DE CARGO EFETIVO."

JOÃO CLEITON ARAÚJO DE MEDEIROS, Prefeito Municipal de Canabrava do Norte, Estado de Mato Grosso, no uso de suas atribuições legais;

RESOLVE:

Art. 1º. Conceder FÉRIAS pelo período de 30 (trinta) dias ininterruptos a Servidora Pública Municipal, **Sr.ª REGINA LOURENÇO DA SILVA FIAIS** matrícula 1774, ocupante do cargo de Técnico de Enfermagem, lotada na Secretaria Municipal de Saúde.

PERÍODO AQUISITIVO DE FERIAS
01/08/2018 À 31/07/2019
PERÍODO DO GOZO DE FERIAS
01/10/2019 À 30/10/2019

Art. 2º. Esta portaria entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Publique-se

Registre-se.

Cumpra-se.

Canabrava do Norte - MT, em 23 de setembro de 2019.

JOÃO CLEITON ARAÚJO DE MEDEIROS

Prefeito Municipal

ADMINISTRAÇÃO DECRETO N. 721/2019, DE 23 DE SETEMBRO DE 2019.

DECRETO N. 721/2019, DE 23 DE SETEMBRO DE 2019.

"APROVA A INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI N. 002/2019, VERSÃO 02, QUE DISCIPLINA OS PROCEDIMENTOS RELATIVOS À ATIVIDADE DA OUVIDORIA NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO DO MUNICÍPIO DE CANABRAVA DO NORTE-MT."

JOÃO CLEITON ARAÚJO DE MEDEIROS, Prefeito Municipal de Canabrava do Norte, Estado de Mato Grosso, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 83º, Inciso X e XXX da Lei Orgânica do Município de Canabrava do Norte.

CONSIDERANDO a solicitação da Controladora Interna e objetivando a operacionalização do Sistema de Controle Interno do Município, no âmbito do Poder Executivo;

CONSIDERANDO que as ações dos agentes públicos devem obedecer aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, conforme preceitua o art. 37º da Constituição Federal de 1988;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso à informação previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º, do art. 37 e no § 2º, do art. 216º da Constituição Federal de 1988;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Municipal n. 620/2015, que "dispõe sobre a criação da Ouvidoria no Município de Canabrava do Norte e dá outras providências.

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

CONSIDERANDO a necessidade de facilitar o acesso da sociedade aos serviços prestados pelo Município de Canabrava do Norte – MT, e aprimorar o atendimento oferecido aos cidadãos;

DECRETA:

Art. 1º. Fica aprovada a **Instrução Normativa SCI N. 002/2019**, versão 02, de responsabilidade da Secretaria Municipal de Administração, Planejamento e Finanças, que disciplina os procedimentos relativos à atividade da ouvidoria no âmbito do poder executivo do município de Canabrava do Norte – MT.

Art. 2º. Caberá a unidade responsável promover a divulgação da Instrução Normativa ora aprovada.

Art. 3º. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário, em especial, o decreto n. 452/2015, de 16 de dezembro de 2015, que aprovou a Instrução Normativa SCI n. 002/2015, versão 1.

REGISTRE-SE,

PUBLIQUE-SE,

CUMPRA-SE.

Canabrava do Norte – MT, 23 de setembro de 2019.

JOÃO CLEITON ARAÚJO DE MEDEIROS Prefeito Municipal

INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI N. 002/2019, VERSÃO 02, QUE DISCIPLINA OS PROCEDIMENTOS RELATIVOS À ATIVIDADE DA OUVIDORIA NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO DO MUNICÍPIO DE CANABRAVA DO NORTE-MT.

VERSÃO: 02

APROVAÇÃO EM: 23/09/2019

ATO DE APROVAÇÃO: Decreto n. 721/2019, de 23 de setembro de 2019.

UNIDADE RESPONSÁVEL: Secretaria Municipal de Administração, Planejamento e Finanças - Unidade Municipal de Controle Interno – UMCI – Ouvidoria Geral do Município – OGM.

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º. Esta Instrução Normativa visa estabelecer os procedimentos para a atividade de Ouvidoria a fim de atender os seguintes objetivos:

I – Propiciar ao cidadão um canal de comunicação com a Prefeitura de Canabrava do Norte - MT;

II – Integrar e responsabilizar toda a Administração Pública, estimulando a busca permanente pela eficiência, eficácia e efetividade do serviço público; **III –** Garantir que as ações dos 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. 37º, da CRFB/88; **IV –** Fazer da atividade de Ouvidoria um instrumento de controle de qualidade do serviço público.

Art. 2º. A padronização e normalização da atividade de Ouvidoria visa 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, criando, conseqüentemente, 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.

Art. 3º. Para efeitos desta norma considera-se:

I – Solicitação: Comunicação verbal ou escrita que, embora possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações da Administração Pública.

II – Reclamação: Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços públicos, podendo ou não possuir conteúdo de requerimento.

III – Denúncia: Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indícios de irregularidade na administração geral.

IV – Sugestão: Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria dos serviços públicos prestados à população.

V – Elogio: Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviços prestados pela Administração Pública.

CAPÍTULO II

DOS PROCEDIMENTOS

Art. 4º 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, junto 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;

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 n. 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.

Parágrafo único. Não é de competência da Ouvidoria Municipal a atuação em conflitos/assuntos de cunho particular, não atinentes às atribuições da Administração Pública Municipal.

CAPÍTULO III

DOS USUÁRIOS E DOS MEIOS DE ATENDIMENTO

Art. 5º. Os usuários do serviço público prestado pela Ouvidoria classificam-se em:

I – Usuários internos, que são os servidores públicos do Município de Canabrava do Norte - MT;

II – Usuários externos, demais interessados nos serviços da Ouvidoria.

Art. 6º. A Ouvidoria realizará atendimento pessoal ou indireto através dos meios à sua disposição, tais como:

I – Endereço eletrônico, utilizando-se do ogm14.cbn@gmail.com;

II – Formulário eletrônico para abertura de manifestação, disponibilizado no site da Prefeitura no link: <http://canabradonorte.mt.gov.br/transparencia/ouvidoria>, conforme demonstra o Anexo II desta Instrução Normativa;

III – Telefone, através do número: (66) 3577-1152;

IV – Pessoalmente, comparecendo na Sala da Ouvidoria, situada na avenida Áurea Tavares de Amorim, s/n, Centro, cadastrando em sistema eletrônico as indagações necessárias, ou formulário próprio (Anexo I), para os casos de solicitação de informações.

Art. 7º. É facultativa a identificação do usuário, caso o contato com a Ouvidoria não configure pedido de acesso à informação.

Art. 8º. Para as solicitações e respostas concernentes à Lei n. 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação, precisamente em seu art. 10, a identificação do requerente, e a especificação da informação requerida, tornam-se obrigatórios.

Art. 9º. Para cada atendimento da Ouvidoria será gerado um número de protocolo ao usuário, com a possibilidade de acompanhamento *online* do pedido, por meio do link <http://canabradonorte.mt.gov.br/transparencia/ouvidoria>, cujo requerimento será imediatamente encaminhado ao órgão competente, para apreciação e adoção das medidas pertinentes.

CAPÍTULO IV

DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 10º. São atribuições da Ouvidoria:

I – Gerenciar a análise e o encaminhamento das solicitações, sugestões, críticas e reclamações ao órgão competente para providências cabíveis, tendo por objetivo assegurar qualidade, agilidade, presteza, satisfação, respeito e atenção integral ao cidadão, na qualidade de um ser humano detentor de direitos;

II – Acompanhar o processamento das solicitações, sugestões, críticas e reclamações junto ao órgão competente;

III – Encaminhar denúncias aos superiores hierárquicos;

IV – Dirigir a orientação, o recebimento, o processamento e o cadastramento das solicitações, sugestões, críticas e reclamações apresentadas pessoalmente, por carta, por telefone ou por qualquer outro meio de comunicação, referentes à Administração Pública Municipal, sejam de pessoas físicas ou jurídicas;

V – Manter o cidadão informado e atualizado sobre o andamento de seu pedido, serviços e obras realizadas, até sua resolução, de modo a zelar pelo atendimento integral, digno, ético, transparente e eficaz;

VI – Valorizar e respeitar o cidadão em todos os momentos, mantendo sigilo absoluto sobre o atendimento e dados pessoais, sob pena de aplicação de penalidades;

VII – Identificar as necessidades do cidadão e buscar soluções para as questões por ele levantadas, visando o aprimoramento no atendimento do

serviço público e na prestação de serviços, de forma a garantir o direito ao exercício da cidadania;

VIII – Coordenar a promoção do atendimento e atenção ao cidadão, inclusive através de mobilização coletiva junto às comunidades locais;

IX – Representar o cidadão perante a Administração Pública Municipal;

X – Viabilizar um canal direto de comunicação entre a administração e o cidadão;

XI – Ter autonomia e independência de seus atos quando do exercício de suas atribuições, visando a credibilidade e a imparcialidade da Administração Pública Municipal;

XII – Atuar para melhorar a qualidade do produto/serviço prestado, devendo promover uma parceria interna em prol da qualidade de gestão do Poder Público;

XIII – Agilizar informações e simplificar procedimentos, primando pela informalidade e a desburocratização, quando possível;

XIV – Encaminhar a questão apresentada à área que deve solucioná-la e acompanhar os procedimentos;

XV – Ter acesso livre às informações internas para apurar e propor soluções;

XVI – Atuar de forma proativa na solução e prevenção de conflitos;

XVII – Preservar a credibilidade da gestão municipal e da imagem do Poder Público;

XVIII – Atuar para garantir a boa manutenção dos direitos do cidadão;

XIX – Notificar os órgãos públicos municipais quanto aos atendimentos em aberto ou sem solução, estipulando prazo razoável de resposta, sendo que o mesmo não deverá ultrapassar 05 (cinco) dias, a contar da ciência da respectiva secretaria;

XX – Receber reclamações, denúncias ou críticas e dar encaminhamento a pedidos de informações;

XXI – Assegurar direito de resposta a todas as reclamações, denúncias e pedidos de informações; e informar sobre as providências adotadas em cada situação;

XXII – Registrar sugestões e elogios a respeito dos serviços prestados pela Administração Pública;

XXIII – Levantar o conteúdo das sugestões e elogios ao conhecimento do(s) órgão(s) e/ou servidor(es), objeto(s) do atendimento;

XXIV – Garantir sigilo quanto à autoria da manifestação quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária;

XXV – Emitir relatórios mensais com dados relativos às atividades da Ouvidoria, conferindo-lhes a devida publicidade.

CAPÍTULO V

DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA E DOS DEMAIS ÓRGÃOS MUNICIPAIS

Art. 11º. Para a prestação dos serviços, a Ouvidoria, ao receber do solicitante o requerimento, o encaminhará imediatamente ao órgão competente, para apreciação e adoção das medidas necessárias para o seu atendimento.

Art. 12º. A Ouvidoria solicitará informações às diversas unidades, para que a autoridade municipal, incluindo os secretários, respondam à demanda no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis do seu recebimento, sendo prudente que se faça de forma imediata, em se tratando de informação disponível.

§ 1º. Todos os cidadãos receberão resposta da ouvidoria sobre as reclamações, denúncias e sugestões encaminhadas no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis.

§ 2º. No prazo previsto no § 1º deste artigo e de acordo com as informações obtidas, a ouvidoria municipal dará resposta ao cidadão interessado, identificando-lhe das medidas a serem tomadas no caso.

§ 3º. Não serão consideradas as denúncias, reclamações e sugestões anônimas, salvo para fins internos da Administração Pública quando existir inequívoco e fundado receio da sua facticidade.

§ 4º. As denúncias que versem sobre ilegalidades serão encaminhadas para o Prefeito Municipal, para instauração de sindicância administrativa.

Art. 13º. As unidades ou servidores ao qual a Ouvidoria solicitar esclarecimentos, atenderão o que for solicitado, instruindo a resposta impreterivelmente por meio eletrônico, utilizando-se do e-mail ogm14.cbn@gmail.com, observando rigorosamente os prazos legais quando exigível.

§ 1º. O prazo para fornecimento de resposta à Ouvidoria, contendo os esclarecimentos que possam atender ao usuário, será de 05 (cinco) dias úteis.

§ 2º. As respostas deverão ser encaminhadas fundamentadamente, utilizando-se de uma redação inteligível, precisa e sucinta, bem como instruídas de todos os documentos que se fizerem necessários, no sentido de lhes conferir confiabilidade e exatidão, conforme apresenta o Anexo III, desta Instrução Normativa.

§ 3º. Os esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria por meio eletrônico terão caráter oficial, a exemplo da comunicação interna ou qualquer outro documento oficial.

§ 4º. Na hipótese de qualquer unidade ou servidor receber reclamação direta do usuário, deverá dar solução quando de sua competência, repassando para a Ouvidoria para fins de controle e registro.

§ 5º. Todas as manifestações da Ouvidoria deverão ser submetidas ao crivo do Secretário Municipal, ainda que seja de competência de outro servidor a sua apreciação.

Art. 14º. Os pedidos de informação que forem apresentados em outras repartições da administração municipal serão recebidos e imediatamente encaminhados ao Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, gerenciado pela Ouvidoria Municipal, a partir de quando se inicia o prazo de resposta. O SIC funcionará de acordo com as disposições da Instrução Normativa SCI n. 004/2019 que estabelece diretrizes gerais para a implementação do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, bem como, a lei municipal n. 590/2014, de 10 de março de 2014, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, inciso II, do § 3º do art. 37º e no § 2º do art. 216º da constituição federal, e dá outras providências.

Art. 15º. Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá formular pedido de acesso à informação.

§ 1º. O pedido será apresentado por escrito, podendo o requerente fazer uso de formulário padrão, conforme Anexo I desta Instrução Normativa.

§ 2º. O prazo de resposta será contado a partir da data de apresentação do pedido ao SIC, ressalvado o disposto no art. 14º.

§ 3º. É facultado aos órgãos e entidades o recebimento de pedidos de acesso à informação por qualquer outro meio legítimo, desde que atendidos os requisitos do art. 16º.

§ 4º. Na hipótese do § 3º, será enviada ao requerente comunicação com o número de protocolo e a data do recebimento do pedido pelo SIC, a partir da qual se inicia o prazo de resposta.

Art. 16º. O pedido de acesso à informação deverá conter:

- I – Nome do requerente;
- II – Cópia de documento de identificação válido;
- III – Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e
- IV – Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Parágrafo único. O pedido de acesso à informação será obrigatoriamente instruído com cópia do documento referido no inciso II deste artigo, podendo o requerente juntar outros documentos que entender pertinentes.

Art. 17º. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

I – Genéricos;

II – Desproporcionais ou desarrazoados; ou

III – Que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

Parágrafo único. Na hipótese do inciso III, do caput, o órgão ou entidade deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

Art. 18º. São vedadas exigências relativas aos motivos do pedido de acesso à informação.

Art. 19º. Recebido o pedido e estando a informação disponível, o acesso será imediato.

§ 1º. Caso não seja possível o acesso imediato, o órgão ou entidade deverá, no prazo de até 20 (vinte) dias úteis:

I – Enviar a informação preferencialmente ao endereço eletrônico informado ou, não sendo possível, ao endereço físico;

II – Comunicar data, local e modo para realizar consulta à informação, efetuar reprodução ou obter certidão relativa à informação;

III – Comunicar que não possui a informação ou que não tem conhecimento de sua existência;

IV – Indicar, caso tenha conhecimento, o órgão ou entidade responsável pela informação ou que a detenha; ou

V – Indicar as razões da negativa, total ou parcial, do acesso.

§ 2º. Nas hipóteses em que o pedido de acesso demandar manuseio de grande volume de documentos, ou a movimentação do documento puder comprometer sua regular tramitação, será adotada a medida prevista no inciso II, do § 1º.

§ 3º. Quando a manipulação puder prejudicar a integridade da informação ou do documento, o órgão ou entidade deverá indicar data, local e modo para consulta, ou disponibilizar cópia com certificação de que confere com o original.

§ 4º. Na impossibilidade de obtenção de cópia de que trata o § 3º, o requerente 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 integridade do documento original.

Art. 20º. Mediante justificativa, o prazo para resposta do pedido poderá ser prorrogado por 10 (dez) dias úteis.

Art. 21º. Caso a informação esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em outro meio de acesso universal, o órgão ou entidade deverá orientar o requerente quanto ao local e modo para consultar, obter ou reproduzir a informação.

Parágrafo único. Na hipótese do caput o órgão ou entidade desobriga-se do fornecimento direto da informação, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para consultar, obter ou reproduzir a informação.

Art. 22º. Quando o fornecimento da informação implicar reprodução de documentos, o órgão ou entidade, observado o prazo de resposta ao pedido, disponibilizará ao requerente Demonstrativo de Arrecadação Municipal - DAM ou documento equivalente, para pagamento dos custos dos serviços e dos materiais utilizados.

Parágrafo único. A reprodução de documentos ocorrerá no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da comprovação do pagamento pelo requerente.

ressalvadas hipóteses justificadas em que, devido ao volume ou ao estado dos documentos, a reprodução demande prazo superior.

Art. 23º. Negado o pedido de acesso à informação, será enviada ao requerente, no prazo de resposta, comunicação com:

I – Razões da negativa de acesso e seu fundamento legal;

II – Possibilidade e prazo de recurso, com indicação da autoridade que o apreciará.

Art. 24º. O acesso a documento preparatório ou informação nele contida, utilizados como fundamento de tomada de decisão ou de ato administrativo, será assegurado a partir da edição do ato ou decisão.

Art. 25º. No caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, poderá o requerente apresentar recurso no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da ciência da decisão, à autoridade hierarquicamente superior à que adotou a decisão, que deverá apreciá-lo no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado da sua apresentação.

CAPÍTULO VI

DAS INFORMAÇÕES PESSOAIS

Art. 26º. As informações pessoais relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem detidas pelos órgãos e entidades:

I – Terão acessos restritos a agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que se referirem, independentemente de classificação de sigilo, pelo prazo máximo de 100 (cem) anos a contar da data de sua produção;

II – Poderão ter sua divulgação ou acesso por terceiros autorizados por previsão legal ou consentimento expresso da pessoa a que se referirem.

Parágrafo único. Caso o titular das informações pessoais esteja morto ou ausente, os direitos de que trata este artigo assistem ao cônjuge ou companheiro, aos descendentes ou ascendentes.

Art. 27º. O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.

Art. 28º. O consentimento referido no inciso II do caput do art. 26º não será exigido quando o acesso à informação pessoal for necessário:

I – À prevenção e diagnóstico médico, quando a pessoa estiver física ou legalmente incapaz, e para utilização exclusivamente para o tratamento médico;

II – À realização de estatísticas e pesquisas científicas de evidente interesse público ou geral, previstos em lei, vedada a identificação da pessoa a que a informação se referir;

III – Ao cumprimento de decisão judicial;

IV – À defesa de direitos humanos de terceiros; ou

V – À proteção do interesse público geral e preponderante.

Art. 29º. A restrição de acesso a informações pessoais de que trata o art. 26º não poderá ser invocada:

I – Com o intuito de prejudicar processo de apuração de irregularidades, conduzido pelo Poder Público, em que o titular das informações for parte ou interessado; ou

II – Quando as informações pessoais estiverem contidas em conjuntos de documentos necessários à recuperação de fatos históricos de maior relevância.

Art. 30º. O dirigente máximo do órgão ou entidade poderá, de ofício ou mediante provocação, reconhecer a incidência da hipótese do inciso II, do caput, do art. 29, de forma fundamentada, sobre documentos que tenha produzido ou acumulado, e que estejam sob sua guarda.

Art. 31º. A utilização de informação pessoal por terceiros vincula-se à finalidade e à destinação que fundamentaram a autorização do acesso, vedada sua utilização de maneira diversa.

Parágrafo único. Aquele que obtiver acesso às informações pessoais de terceiros será responsabilizado por seu uso indevido, na forma da lei.

CAPÍTULO VII

DA ESTATÍSTICA E DO MAPEAMENTO

Art. 32º. O responsável pela Ouvidoria manterá estatísticas de reclamações, elogios, sugestões, solicitações gerais e por secretaria para mapeamento permanente.

Art. 33º. As Estatísticas tratadas no artigo anterior serão separadas da seguinte forma:

I – Gerais, com demonstrações gráficas de:

a) Total de demandas: recebidas, atendidas e em atraso;

b) Tipo de manifestações: elogio; reclamação; solicitação; denúncia; sugestão; dúvidas e outros;

c) Origem das manifestações: eletrônica; presencial ou telefone;

d) Tipo da finalização: atendida ou indeferida;

e) Assuntos e número de demandas correspondentes.

II – Por Unidade/Secretaria, com demonstrações gráficas de:

a) Unidades mais demandadas da Prefeitura Municipal de Canabrava do Norte – MT;

b) Assuntos mais demandados por Secretaria.

Parágrafo único. As estatísticas referidas no presente artigo serão apresentadas ao Controle Interno quadrimestralmente em arquivo eletrônico e disponibilizadas no site oficial do Município.

Art. 34º. É dever da Ouvidoria manter o Sistema de Controle Interno informado de todas as irregularidades verificadas nos respectivos setores.

CAPÍTULO VIII

DAS RESPONSABILIDADES

Art. 35º. Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público:

I – Recusar-se a fornecer informação requerida nos termos desta Instrução Normativa, 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 dolosamente, 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 à 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; destruir ou subtrair, por quaisquer meios, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte do agente público.

CAPÍTULO IX

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 36º. É dever de todos os órgãos da Administração Pública Municipal, atender com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria do Município.

