



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA MONTE VERDE
ESTADO DE MATO GROSSO
CNPJ:37.465.556/0001-63

INSTRUÇÃO NORMATIVA DA OUVIDORIA MUNICIPAL - Nº 023/OM/2017

“INSTITUI A ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA MUNICIPAL E SEUS RESPECTIVOS PROCEDIMENTOS DE CONTROLE NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL”

Versão: 01

Aprovado em: 29/05/2017

Ato de Aprovação: Decreto Municipal nº 93/2017

Unidades Responsáveis: Unidade de Controle Interno, Assessoria e Procuradoria Jurídica e Ouvidoria Municipal.

A CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE NOVA MONTE VERDE – MT, no uso de suas atribuições conferidas em Lei, institui a presente Instrução Normativa e regulamenta os procedimentos a serem adotados pela Ouvidoria Municipal da Prefeitura Municipal de Nova Monte Verde - MT.

Considerando a necessidade de disciplinar o funcionamento da Ouvidoria da Administração Municipal, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos;

Considerando o interesse do Município em aperfeiçoar seus sistemas integrados de gestão e controle, a normativa que se apresenta vem recomendar procedimentos para a Ouvidoria Municipal relativo às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública da Prefeitura Municipal de Nova Monte Verde – MT.

RESOLVE:

Regulamentar os procedimentos para execução dos Serviços da Ouvidoria Municipal, dispondo de medidas sobre os procedimentos de recebimento, tramitação, encaminhamento e expedição de documentos das respostas dos Atos praticados pela Ouvidoria Municipal no âmbito da Prefeitura Municipal de Nova Monte Verde – MT.

I -FINALIDADE

1. Receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que, de maneira geral, contrariem os interesses públicos, praticados por servidores públicos do Município, empregados da Administração Indireta, ou por pessoas físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais mantidas com recursos públicos;



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA MONTE VERDE
ESTADO DE MATO GROSSO
CNPJ:37.465.556/0001-63

2. Buscar a satisfação das necessidades dos cidadãos, segundo o princípio da eficiência e atuando como promotora e agente de mudanças em prol de uma gestão pública democrática, transparente, eficaz, participativa e ética;
3. Contribuir para o aperfeiçoamento e melhoria das atividades prestadas pela Administração Pública;
4. Divulgação no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal dos dados gerais dos atendimentos prestados.

II – ABRANGÊNCIA

1. Abrange a Unidade de Controle Interno, Ouvidoria Municipal e Assessoria e Procuradoria Jurídica E Todos os Órgãos da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Municipal.

III – CONCEITOS

Para os efeitos desta Normativa, considera-se:

1 – Ouvidoria: A Ouvidoria da Prefeitura Municipal será o canal de comunicação direta entre a sociedade e o Poder Executivo;

2 - Informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

3 - Documentos: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;

4 - Informação Sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em função de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

Através de manifestações tais como:

3.1 Reclamações: Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços públicos, sem conteúdo de requerimento;

3.2 Denúncias: Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indícios de irregularidade na administração geral;

3.3 Críticas: é uma função de comentário sobre determinado tema, geralmente da esfera política propriamente dita;

3.4 Elogios: Comunicação verbal ou escrita que demonstra o reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

3.5 Consultas: ato ou efeito de pedir a opinião de alguém mais experiente ou especialista sobre (algum assunto);

3.6 Pedidos de informações (solicitação): Comunicação verbal ou

Av. Mato Grosso , S/N, Centro, Paço Municipal,
CEP: 78593-000 - Fone: (66) 3597-2800 /Fax: 3597-2800
e-mail: prefeitura@novamonteverde.mt.gov.br www.novamonteverde.mt.gov.br





PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA MONTE VERDE
ESTADO DE MATO GROSSO
CNPJ:37.465.556/0001-63

escrita que, embora possa indicar insatisfação necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso as ações da Administração Pública;

3.7 Sugestões: Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil a melhorias dos serviços públicos prestados a população;

3.8 Demais Informações ao SIC: de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

IV - FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

Esta Norma Interna integra o conjunto de ações, de responsabilidade do Chefe do Poder Executivo, no sentido da implementação do Sistema de Atendimento à Lei Nº 652/2014 que Cria a Ouvidoria do Município de Nova Monte Verde, sobre o qual dispõem no inciso I do § 3 do artigo 37 da Constituição Federal.

Lei Federal nº. 12.527/2011 que regula o acesso a informações previsto no artigo 5º, inciso XXXIII da Constituição, no inciso II do § 3º do art. 37 da Constituição Federal, Leis Municipais nº. 569/2013, Lei Municipal nº 652/2014 e Resolução Normativa nº 025/2012 do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.

V – RESPONSABILIDADES

1 – Da Unidade Responsável pela Instrução Normativa

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

II - Promover discussões técnicas com as unidades executoras e com a unidade responsável pela coordenação do controle interno, para definir rotinas de trabalho e os respectivos procedimentos de controle que devem ser objeto de alteração, atualização ou expansão.

2 – Das Unidades Executoras

I - Atender às solicitações da unidade responsável pela Instrução Normativa, quanto ao fornecimento de informações e à participação no processo de atualização;

II - Alertar a unidade responsável pela Instrução Normativa sobre alterações que se fizerem necessárias nas rotinas de trabalho para o aprimoramento dos procedimentos de controle e o aumento da eficiência operacional;

III - Cumprir fielmente as determinações da Instrução Normativa, em especial quanto aos procedimentos de controle e quanto à padronização dos procedimentos na geração de documentos, dados e informações.

3 – Do Controle Interno

I - Prestar apoio técnico por ocasião atualizações da Instrução Normativa, em especial no que tange à identificação e avaliação dos pontos de controle e respectivos procedimentos de controle;



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA MONTE VERDE
ESTADO DE MATO GROSSO
CNPJ:37.465.556/0001-63

II - Através da atividade de auditoria interna, avaliar a eficácia dos procedimentos de controle inerentes ao Sistema de Ouvidoria e ao Sistema de Informação ao Cidadão - SIC propondo alterações na Instrução Normativa para aprimoramento dos controles.

II - Promover o treinamento de servidores no que se refere ao desenvolvimento de práticas relacionadas à transparência na administração pública;

VI – PROCEDIMENTOS

1 – Dos Procedimentos:

A Ouvidoria Municipal deverá atuar em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e de acordo com as seguintes diretrizes:

I - agir com presteza e imparcialidade;

II - zelar pela autonomia da Ouvidoria;

III - consolidar a participação social com o Poder Executivo;

IV - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

V – observar a publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;

VI - utilizar de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação; e

VII - garantir ao direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis.

2 - Acesso a Informação da Ouvidoria

I Das providências a serem tomadas relacionadas às reclamações, denúncias, críticas, elogios, consultas, pedidos de informações, sugestões e informações ao SIC.

II Os contatos dos cidadãos com a Ouvidoria poderão ser feitos pessoalmente, via telefone através do número (66) 3597-2827, via eletrônica por formulário padrão, cujo modelo encontra-se para preenchimento no site deste órgão no link ouvidoria <http://www.novamonteverde.mt.gov.br/ouvidoria/> é gerado um número de protocolo para acompanhamento do trâmite da solicitação. Através de cartas entre outros, cabendo aos agentes da Ouvidoria efetuar os registros por meio eletrônico ou manual;

III As solicitações de acesso à informação serão atendidas pela Ouvidoria de imediato, sempre que possível e caso não seja possível o atendimento de imediato do pedido, haverá comunicação ao interessado, fixando-se o prazo para resposta não superior a 20 (vinte) dias, admitida prorrogação por 10 (dez) dias justificada ao requerente, se este assim solicitar.

IV As solicitações registradas serão direcionadas e apreciadas pelo responsável ao Serviço de Informações ao Cidadão – SIC ou Ouvidor, vinculado à Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Nova Monte Verde para que sejam deliberadas e tomadas as providências necessárias cabíveis à espécie;

V Quando não possuírem a informação, o responsável pelo Setor SIC/Ouvidoria, remeterão cópia da solicitação ao Departamento competente a fim de obter a resposta e entregá-la ao solicitante no prazo determinado nesta normativa.

6.6 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.

VI Trimestralmente o Ouvidor encaminhará ao Chefe do Poder Executivo, ao Poder Legislativo Municipal e Controladoria Interna relatório

Av. Mato Grosso , S/N, Centro, Paço Municipal,
CEP: 78593-000 - Fone: (66) 3597-2800 /Fax: 3597-2800
e-mail: prefeitura@novamonteverde.mt.gov.br www.novamonteverde.mt.gov.br





PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA MONTE VERDE
ESTADO DE MATO GROSSO
CNPJ:37.465.556/0001-63

circunstanciado das ocorrências abertas e encerradas no período;

VII A Ouvidoria manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requer o caso ou assim for solicitado.

VIII Todos os cidadãos que procurar a Ouvidoria Municipal deverá obter uma resposta.

3 - Acesso não autorizado à informação

I Quando não for autorizado acesso integral à informação por ser total ou parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.

II Informado do extravio da informação solicitada, poderá o interessado requerer ao Secretário Municipal de Administração e Finanças em exercício, a imediata abertura de sindicância para apurar o desaparecimento da respectiva documentação.

III Verificada o extravio do documento o responsável pela guarda da informação extraviada deverá, no prazo de 10 (dez) dias, justificar o fato e indicar os meios de provas cabíveis.

4 - Dos Recursos

I Negado o acesso à informação, o requerente poderá recorrer contra a decisão à Controladoria Interna e a Procuradoria Jurídica da Prefeitura Municipal, no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência.

II A Controladoria Interna e a Procuradoria Jurídica verificará o cumprimento do disposto na Lei de Acesso à Informação e formulará pedido de informações à Autoridade Superior da Unidade Responsável que negou a informação, para que apresente resposta em três (3) dias.

III A autoridade competente enviará a resposta aos questionamentos da Controladoria Interna e a Procuradoria Jurídica ao SIC/Ouvidoria, remetendo cópia para aquela, também no prazo de três (03) dias.

VII - CONSIDERAÇÕES FINAIS

7.1 O acesso aos dados, informações e documentos respeitará os direitos constitucionais de proteção à intimidade e privacidade, as hipóteses de sigilo de correspondência, fiscal, financeiro, telefônico, de comunicação de dados, de segredo de justiça;

7.2 É dever do Poder Executivo controlar o acesso e a divulgação de dados, documentos e informações sigilosos produzidos ou sob sua guarda, assegurando sua proteção;

7.3 O acesso, a divulgação e o tratamento de informação classificada como sigilosa ficarão restritos a pessoas que tenham necessidade de conhecê-la e que sejam devidamente credenciadas, sem prejuízo das atribuições dos agentes públicos autorizados por lei;

7.4 O tratamento das informações pessoais respeitará a intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como as liberdades e garantias individuais;

7.5 A restrição de acesso à informação relativa à vida privada honra e imagem de pessoa não poderá ser invocada com o intuito de prejudicar processo de apuração de irregularidades em que o titular das informações estiver envolvido, bem como em ações voltadas para a recuperação de fatos históricos de maior relevância;



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA MONTE VERDE
ESTADO DE MATO GROSSO
CNPJ:37.465.556/0001-63

7.6 Qualquer omissão ou dúvida gerada por esta Norma deverá ser discutida com o Ouvidor do Executivo Municipal juntamente com a Unidade de Controle Interno.

7.8 Esta Instrução Normativa entra em vigor a partir da data de sua publicação ou afixação.

Nova Monte Verde - MT, em 29 de Maio de 2017.

Eliana Cristina Albano
Controladora Interna