



INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 018/2023 - SO

SISTEMA DE OUVIDORIA

Versão: 01

Aprovação em: 29/11/2023

Ato de Aprovação: Portaria nº 030/2023

Data da Publicação: 29/11/2023.

Unidade Responsável: Ouvidoria.

Abrangência: Abrange todos os Setores da Câmara Municipal

Assunto: Dispõe sobre os procedimentos relativos à atividade da Ouvidoria no âmbito do Poder Legislativo do Município de São José dos Quatro Marcos – MT

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL, EM CONJUNTO COM O SISTEMA DE CONTROLE INTERNO do Município de São José dos Quatro Marcos - MT, no uso de suas atribuições legais, com base na Lei Municipal nº 1.165/2007 e Resolução nº 004/2007, **APROVA** as normas gerais constante nesta Instrução Normativa a ser observado no âmbito da Câmara Municipal as Resoluções nº 01/2007 e 14/2007 do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.

FINALIDADE

Art. 1º - Disciplinar normas procedimentais, para padronizar a rotina; na prestação de informação no âmbito do Poder Legislativo Municipal de São José dos Quatro Marcos/MT.

ABRANGÊNCIA

Art. 2º - Abrange todo o Poder Legislativo quanto a Ouvidoria da Câmara Municipal de São José dos Quatro Marcos - MT.

FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

Art. 3º - Esta Instrução Normativa tem a seguinte base legal:

I - Constituição Federal de 1988;

II - Lei Federal nº 12.527/11;

III - Lei Federal nº 13.460/17;

V - Consolidação de Entendimentos Técnicos do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso 10 ed. 2018;

VI - Resolução nº 01/2007 do TCE/MT, que dispõe sobre a criação, a implantação, a manutenção e a coordenação de Sistemas de Controle Interno nos Poderes Municipais e dá outras providências.

VII – Resolução nº 002/2015 – Dispõe sobre a criação da Ouvidoria da Câmara Municipal de São José dos Quatro Marcos/MT, e dá outras providências



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DOS QUATRO MARCOS – MT
CNPJ: 15.123.120/0001-81

VII – Resolução nº 004/2022, que define a organização e o funcionamento da ouvidoria n Câmara Municipal de São José dos Quatro Marcos/MT, e dá outras providências

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 4º - Para fins de entendimentos desta Instrução Normativa, considera-se:

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

II - Dados Processados: São dados submetidos a qualquer operação ou tratamento por meio de processamento eletrônico ou por meio automatizado com o emprego de tecnologia da informação;

III - Documento: Unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;

IV - Informação sigilosa: Informação submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquelas abrangidas pelas demais hipóteses legais de sigilo;

V - Tratamento da Informação: Conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação;

VI - Documento preparatório: Documento formal utilizado como fundamento da tomada de decisão ou de ato administrativo, a exemplo de pareceres e notas técnicas.

RESPONSABILIDADES

Art. 5º - São responsabilidades do Sistema de Ouvidoria:

I - Manter a Instrução Normativa à disposição de todos os funcionários da unidade, zelando pelo fiel cumprimento da mesma;

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

PROCEDIMENTOS

Art. 6º - O cidadão pode acionar a Ouvidoria através dos canais: presenciais; via telefone (65-32511440); ou via sistema informatizado de ouvidoria. As manifestações pode-se dar inclusive de forma anônima se assim desejar.

Parágrafo único - Nos casos de manifestações presenciais ou via telefone, as manifestações serão registradas no sistema informatizado e disponibilizará ao cidadão acesso para acompanhamento.

Art. 7º - A Ouvidoria, ao receber manifestações e/ou requerimento do solicitante (cidadão), o encaminhará imediatamente ao órgão competente, para apreciação e atendimento ao pedido.



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DOS QUATRO MARCOS – MT
CNPJ: 15.123.120/0001-81

Art. 8º - Quando necessário, a Ouvidoria solicitará informações às diversas unidades, sendo o servidor formalmente designado e/ou chefe da unidade, a pessoa responsável pelas informações prestadas ao serviço de Ouvidoria, no prazo de até 05 (cinco) dias, sendo prudente que se faça de forma imediata, em se tratando de informação disponível.

Art. 9º - As unidades e/ou servidores aos quais a Ouvidoria solicitar esclarecimentos atenderão, dentro do prazo estipulado, incluindo a resposta preferencialmente por meio eletrônico ou de forma física (comunicação oficial) através do protocolo central da Câmara Municipal, observando rigorosamente os prazos legais quando exigível.

Parágrafo único - Caso a resposta não possa ser conclusiva dentro do prazo de 5 (cinco) dias, a unidade poderá solicitar a prorrogação do prazo por mais 03 (dias), informando à Ouvidoria, quais as providências preliminares que foram tomadas até que se conclua a resposta definitiva.

Art. 10 - Nos casos de denúncia recebida através dos canais da Ouvidoria, inclusive as denúncias registradas de forma anônimas, será conhecida caso tenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam a Administração Pública chegar a tais elementos.

Art. 11 - A Ouvidoria deverão manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e manifestações, bem como sobre sua fonte, providenciando junto aos órgãos competentes, proteção ao cidadão, quando se fizer necessário.

Art. 12 - As manifestações podem ser consideradas sigilosas quando conterem dados que comprometam:

I - Risco a defesa, soberania ou a integridade;

II - Risco a vida, segurança ou saúde da população;

III - Elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária;

IV - Prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como sistemas, bens, instalações e/ou áreas de interesses estratégico;

V - Comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a preservação ou repressão de infrações;

VI - Informações pessoais, relativas à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas, dentre elas os processos ético e disciplinares antes do trânsito em julgado administrativo.

Art. 13 - As manifestações recebidas por meio físico, deve ser realizada sua digitalização e registro no sistema informatizado de Ouvidoria.

Art. 14 - Caso haja indeferimento de acesso a informação ou às razões de negativa de acesso, o interessado poderá interpor recurso contra a decisão, através dos canais disponíveis da Ouvidoria.

Art. 15 - Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestação nos termos desta Instrução Normativa e/ou legislação aplicável,



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DOS QUATRO MARCOS – MT
CNPJ: 15.123.120/0001-81

CONSIDERAÇÕES FINAIS

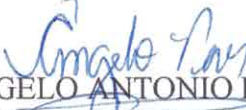
Art. 16-0 presente instrumento tem por objetivo direcionar e orientar as atribuições do Sistema de Ouvidoria, em suas funções, garantindo á legalidade, legitimidade, economicidade e moralidade conforme exigência da legislação vigente.

Art. 17 - Na falta de orientações específicas, recomendamos que seja consultada legislação específica, e as orientações do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso - TCE/MT.

Art. 18 - Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação, produzindo efeitos a partir da mesma.

SÃO JOSÉ DOS QUATRO MARCOS – MATO GROSSO

AOS 29/11/2023


ÂNGELO ANTONIO PERES
Presidente da Câmara Municipal