



**CAMPO NOVO  
DO PARECIS**  
PREFEITURA

**FOLHA Nº**  
**1/5**

**MATO GROSSO**  
**UNIDADE DE CONTROLE INTERNO**

**INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº: 49/2017**

**VERSÃO: 01**

**ASSUNTO: LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO E OUVIDORIA MUNICIPAL**

**SETORES ENVOLVIDOS: A OUVIDORIA, TODAS AS SECRETARIAS E UNIDADES DA  
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA**

**INÍCIO DA VIGÊNCIA: 26/09/2017**

### **1) DOS OBJETIVOS:**

- 1.1) Atender as sugestões, elogios, reclamações, denúncias e outras, sobre o desempenho da estrutura organizacional e funcional do Serviço Público do Município de Campo Novo do Parecis atuando no fortalecimento da cidadania;
- 1.2) 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;
- 1.3) 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;
- 1.4) Contribuir para o aperfeiçoamento e melhoria das atividades prestadas pela Administração Pública;
- 1.5) Garantir, com facilidade de acesso, o direito de manifestação do cidadão;
- 1.6) Atender legalmente os dispositivos contidos na Lei Federal 12.527/2011 que regulamenta o direito constitucional de acesso a informação previsto no Capítulo I, Artigo 5º Inciso XXXIII da Constituição Federal, a Resolução Normativa nº 25/2012 do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso e a Lei Municipal 1.551/2013, que dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município e dá outras providências;
- 1.7) Disciplinar a organização e o funcionamento da Ouvidoria Municipal da Administração Direta e Indireta do Município de Campo Novo do Parecis, canal de comunicação entre a sociedade e a Administração Pública.

### **2) DOS PROCEDIMENTOS LEGAIS:**

#### **2.1) Do Conceito de Ouvidoria:**

- 2.1.1) **Ouvidoria:** canal de acesso, oferecido aos cidadãos/usuários, visando a inter-relação dos mesmos na Gestão Pública;

<b>CONTROLE INTERNO</b>	<b>PREFEITO</b>
-------------------------	-----------------



**CAMPO NOVO  
DO PARECIS**  
PREFEITURA

**FOLHA Nº**  
**2/5**

**MATO GROSSO**  
**UNIDADE DE CONTROLE INTERNO**

**INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº: 49/2017**

**VERSÃO: 01**

**ASSUNTO: LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO E OUVIDORIA MUNICIPAL**

**SETORES ENVOLVIDOS: A OUVIDORIA, TODAS AS SECRETARIAS E UNIDADES DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA**

**INÍCIO DA VIGÊNCIA: 26/09/2017**

2.1.2) **Ouvidor:** agente promotor de soluções e mediador de conflitos. A ele é conferida a tarefa de interpretar as demandas de forma sistêmica, buscando inferir eventuais oportunidades e melhoria dos serviços e, em nome do cidadão, sugerir mudanças. Tem o papel institucional de zelar pelo direito do cidadão;

2.1.3) **Denúncia:** comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração municipal;

2.1.4) **Reclamação:** comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e serviços públicos municipais, sem conteúdo de requerimento.

2.1.5) **Consulta:** comunicação verbal ou escrita que, embora possa indicar insatisfação, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços públicos municipais;

2.1.6) **Sugestão:** comunicação verbal ou escrita que propõe ação que considera útil à melhoria do serviço público municipal;

2.1.7) **Elogio:** quando se quer demonstrar satisfação ou agradecer por um serviço prestado;

2.1.8) Os pedidos de informações formulados pelo interessado será encaminhado à Ouvidoria do Município de Campo Novo do Parecis, o qual disciplinará acerca das demais etapas de tramitação, bem como prazos a serem respeitados, dentro do órgão, conforme determina a Lei Federal nº 12.527/2011 e Lei Municipal nº 1.552/2013.

### **3) DO OUVIDOR:**

3.1) O Ouvidor do Município é o responsável pela Ouvidoria, com as seguintes atribuições:

3.1.1) receber denúncias, reclamações, sugestões, consulta e elogios da Administração Municipal através de telefone, internet, correspondência e pessoalmente, de cidadãos e de servidores públicos;

3.1.2) difundir a importância da Ouvidoria como instrumento de participação e controle social da administração pública;

3.1.3) elaborar relatórios trimestrais das atividades desenvolvidas, dando a devida publicidade;

3.1.4) avaliar a procedência das solicitações, encaminhando-as aos setores competentes para o devido atendimento;

**CONTROLE INTERNO**

**PREFEITO**



**CAMPO NOVO  
DO PARECIS**  
PREFEITURA

**FOLHA Nº**  
**3/5**

**MATO GROSSO**  
**UNIDADE DE CONTROLE INTERNO**

**INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº: 49/2017**

**VERSÃO: 01**

**ASSUNTO: LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO E OUVIDORIA MUNICIPAL**

**SETORES ENVOLVIDOS: A OUVIDORIA, TODAS AS SECRETARIAS E UNIDADES DA  
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA**

**INÍCIO DA VIGÊNCIA: 26/09/2017**

- 3.1.5) acompanhar as providências adotadas, cobrar soluções e manter o cidadão informado;
- 3.1.6) dar o devido retorno ao interessado de forma ágil e desburocratizada;
- 3.1.7) mediar eventuais conflitos entre os cidadãos e os órgãos e entidades da Prefeitura e buscar soluções com eficácia e agilidade;
- 3.1.8) atuar com transparência, isenção e respeito ao cidadão;
- 3.1.9) acompanhar e monitorar as demandas formuladas pelos cidadãos, desde o cadastro até o resultado;
- 3.1.10) encaminhar as denúncias não resolvidas pelo setor responsável, à Controladoria Municipal, sempre que não houver resposta do Setor notificado.
- 3.1.11) Negado o acesso a qualquer informação o requerente poderá recorrer contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência à Controladoria Municipal.
- 3.1.12) a solicitação de qualquer informação deverá ser encaminhada apenas ao responsável da pasta (secretaria) o qual deverá encaminhar a informação solicitada somente à ouvidoria para o devido atendimento.

**3.2) A Ouvidoria do Município poderá ser acionada quando:**

- 3.2.1) O cidadão apresentar uma das demandas relacionadas nos item 2º;
- 3.2.2) O cidadão não obtiver resposta ou solução junto aos órgãos e entidades da Administração Pública do Município no prazo fixado em legislação própria;
- 3.2.3) O prazo para execução do serviço solicitado estiver vencido e não tiver sido executado;
- 3.2.3) O órgão executor do serviço solicitado não tiver dado uma resposta conclusiva ao cidadão.

**3.3) A captação das demandas na Ouvidoria deverá ser realizada por meio de uma das seguintes formas:**

- a) Presencial: pelo Ouvidor;
- b) Telefônica: 0800;

<b>CONTROLE INTERNO</b>	<b>PREFEITO</b>
-------------------------	-----------------



**CAMPO NOVO  
DO PARECIS**  
PREFEITURA

**FOLHA Nº**  
**4/5**

**MATO GROSSO**  
**UNIDADE DE CONTROLE INTERNO**

**INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº: 49/2017**

**VERSÃO: 01**

**ASSUNTO: LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO E OUVIDORIA MUNICIPAL**

**SETORES ENVOLVIDOS: A OUVIDORIA, TODAS AS SECRETARIAS E UNIDADES DA  
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA**

**INÍCIO DA VIGÊNCIA: 26/09/2017**

- c) Via web: pelo próprio cidadão que acessa o Sistema de Ouvidoria ou SIC no site institucional da Prefeitura Municipal;
- d) Por correspondência;
- e) Aplicativo.

#### **4) DOS PROCEDIMENTOS:**

4.1.1) Todos os cidadãos receberão manifestação da Ouvidoria sobre as denúncias e sugestões encaminhadas (tendo dados para entrar em contato), de imediato, sempre que possível, caso não seja possível haverá comunicação ao interessado, fixando um prazo para resposta máximo de 20 dias, admitida prorrogação por 10 (dez) dias, conforme Lei Federal nº 12.527/2011;

4.1.2) A eventual prorrogação será devidamente justificada ao requerente, se este assim solicitar;

4.1.3) Os órgãos e entidades públicas respondem diretamente pelos danos causados em decorrência da divulgação não autorizada ou utilização indevida de informações sigilosas ou informações pessoais, assegurado o direito de apurar responsabilidade funcional nos casos de dolo ou culpa;

4.1.4) O disposto no item acima aplica-se à pessoa física ou entidade privada que, em virtude de qualquer vínculo com órgãos ou entidades, tenha acesso a informação sigilosa ou pessoal e a submeta a tratamento indevido;

4.1.5) Será disponibilizado uma linha telefônica para receber ligações da população na Ouvidoria, link na página de internet da Prefeitura de Campo Novo do Parecis bem como um aplicativo de celular para o recebimento de denúncias, sugestões, reclamações e elogios;

4.1.6) As respostas serão encaminhadas pelos interlocutores responsáveis pelos órgãos e entidades à Ouvidoria, dentro do prazo de até 05 (cinco) dias úteis após o recebimento;

4.1.7) As respostas às demandas deverão ser transcritas de forma clara, correta, precisa e de fácil entendimento pelo cidadão, evitando o uso de termos técnicos, com a finalidade de possibilitar a plena compreensão da solução apresentada pelos órgãos e entidades citados nas manifestações;

4.1.8) Caso a resposta apresentada não for satisfatória, caberá à Ouvidoria solicitar aos órgãos e entidades, através dos interlocutores, a realização de novas apurações dos fatos para melhor esclarecer o cidadão;

**CONTROLE INTERNO**

**PREFEITO**



**CAMPO NOVO  
DO PARECIS**  
PREFEITURA

**FOLHA Nº**  
**5/5**

**MATO GROSSO**  
**UNIDADE DE CONTROLE INTERNO**

**INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº: 49/2017**

**VERSÃO: 01**

**ASSUNTO: LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO E OUVIDORIA MUNICIPAL**

**SETORES ENVOLVIDOS: A OUVIDORIA, TODAS AS SECRETARIAS E UNIDADES DA  
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA**

**INÍCIO DA VIGÊNCIA: 26/09/2017**

4.1.9) O prazo para os órgãos e entidades reencaminharem a resposta com as adequações pertinentes será de até 05 (cinco) dias úteis, após o recebimento;

4.1.10) O prazo para a Ouvidoria dar retorno ao cidadão será de até 02 (dois) dias úteis após o recebimento da resposta do órgão/entidade responsável.

## **5) DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:**

5.1) O dirigente máximo de cada órgão ou entidade da Administração Pública Municipal direta, Autárquica e Fundacional designará autoridade que lhe seja diretamente subordinada para, no âmbito do respectivo órgão ou entidade, exercer as seguintes atribuições:

- I. assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei Municipal 1.552/2013;
- II. monitorar a implementação do disposto na Lei Municipal 1.552/2013 e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;
- III. recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na Lei Municipal 1.552/2013;
- IV. orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto neste regulamentos e na Lei Municipal 1.552/2013.

5.2) O descumprimento do previsto nos procedimentos aqui definidos será objeto de instauração de procedimento administrativo para apuração da responsabilidade da realização do ato contrário nas normas instituídas;

5.3) A inobservância desta Normativa constitui omissão de dever funcional e será punida na forma prevista em Lei;

5.4) Os esclarecimentos adicionais a respeito deste documento poderão ser obtidos junto à Ouvidoria Municipal;

5.5) Ficará a cargo da Ouvidoria Municipal, atualizar sempre que tiver aprovação de novas instruções normativas, ou alterações nas mesmas.

**CONTROLE INTERNO**

**PREFEITO**