



GOVERNO MUNICIPAL DE VILA RICA
SCI – SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
UCI – UNIDADE DE CONTROLE INTERNO

INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº 028/2014	VERSÃO: 001
ASSUNTO: OUVIDORIA MUNICIPAL E LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO.	DATA: 12/08/2014

SETORES ENVOLVIDOS: PREFEITURA MUNICIPAL, CÂMARA MUNICIPAL, PREVIDÊNCIA PRÓPRIA E CONSÓRCIO MUNICIPAL.

1) DOS OBJETIVOS:

1.1. Estabelecer diretrizes gerais para a implementação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), de que trata a Lei Federal n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Município de Vila Rica / MT, com a finalidade de:

1.1.1. atender e orientar o público quanto ao acesso a informação;

1.1.2. assegurar o retorno ao cidadão de seus pedidos de solicitações de informações ao poder público.

1.1.3. divulgação na rede mundial de computadores (internet) e disponibilização de outros meios de acesso público de informações de interesse coletivo ou geral, independentemente de solicitações.

2) BASE LEGAL E REGULAMENTAR:

2.1. A presente Instrução Normativa integra o conjunto de ações, de responsabilidade do Chefe do Poder Executivo e Legislativo, da administração direta e indireta no sentido de atendimento aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, dispostos no Artigo 37 da Constituição Federal.

2.1.1. Lei Complementar 101/2000, que estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal;

2.1.2. Lei 12.527/2011, que regulamenta o direito constitucional de acesso a informação previsto no Capítulo I, Artigo 5º inciso XXXIII da Constituição;

2.1.3. A Resolução Normativa nº 025/2012 do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso;

2.1.4. Leis Municipais 1132 (dispõe sobre a criação da ouvidoria) e 1133 (regula o acesso a informação) ambas de 22 de Maio de 2013.

3) DAS RESPONSABILIDADES:

3.1. Da Unidade Responsável pela Coordenação do Controle Interno:

3.1.1. Prestar apoio técnico por ocasião das atualizações da Instrução Normativa, em especial no



GOVERNO MUNICIPAL DE VILA RICA

SCI – SISTEMA DE CONTROLE INTERNO

UCI – UNIDADE DE CONTROLE INTERNO

que tange à identificação e avaliação dos pontos de controle e respectivos procedimentos de controle;

3.1.2. Através da atividade de auditoria interna, avaliar a eficácia dos procedimentos de controle inerentes a Sistema de Tecnologia de Informação, propondo alterações na Instrução Normativa para aprimoramento dos controles.

3.2. Das Unidades Executoras:

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

3.2.2. Alertar a unidade responsável pela Instrução Normativa sobre as alterações que se fizerem necessárias nas rotinas de trabalho, objetivando a sua otimização, tendo em vista, principalmente, o aprimoramento dos procedimentos de controle e o aumento da eficiência operacional;

3.2.3. Manter a Instrução Normativa à disposição de todos os funcionários da unidade, velando pelo fiel cumprimento da mesma;

3.2.4. 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.

3.3. Do ouvidor:

3.3.1. Receber denúncias, reclamações, sugestões e elogios sobre a administração municipal através de telefone, internet, carta, caixa de sugestões e pessoalmente de cidadãos e servidores públicos;

3.3.1.1. De posse das informações recebidas através de telefone, carta e caixa de sugestões será obrigação do ouvidor gerar protocolo e autuação do processo;

3.3.2. Difundir a importância da ouvidoria como instrumento de participação e controle social da administração pública;

3.3.3. Elaborar relatórios trimestrais e anual das atividades desenvolvidas, dando a devida publicidade e encaminhar para o Prefeito e ao Controle Interno até o 5º (quinto) dia útil do Mês;

3.3.4. Avaliar a procedência das solicitações, encaminhando-as aos setores competentes para o devido atendimento;

3.3.5. Acompanhar as providências adotadas, cobrar soluções e manter o cidadão informado;

3.3.6. Dar o devido retorno ao interessado de forma ágil e desburocratizada;

3.3.7. Propor soluções e melhorias na gestão pública municipal;

3.3.8. Mediar eventuais conflitos entre os cidadãos e os órgãos e entidades da Prefeitura e buscar



GOVERNO MUNICIPAL DE VILA RICA

SCI – SISTEMA DE CONTROLE INTERNO

UCI – UNIDADE DE CONTROLE INTERNO

soluções com eficácia e agilidade;

3.3.9. Atuar com transparência, isenção e respeito ao cidadão;

3.3.10. Acompanhar e monitorar as demandas formuladas pelos cidadãos, desde o cadastro até o resultado;

3.3.11. Encaminhar as denúncias não resolvidas pelo Setor responsável a Assessoria Jurídica Municipal com cópia ao Controle Interno.

4) DOS PROCEDIMENTOS:

4.1.1. Qualquer cidadão interessado poderá ter acesso a informações dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo e Legislativo, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC no endereço www.vilarica.mt.gov.br.

4.1.2. O Setor da Ouvidoria receberá o Pedido (solicitação, reclamação, denúncia, informação, sugestão ou elogio) o qual deverá conter a identificação do cidadão (nome, RG, CPF, endereço, e-mail e telefone), sendo fornecido um protocolo para acompanhamento da informação.

4.1.2.1. Quando se tratar de denúncia, o cidadão deverá se identificar (nome, RG, CPF, endereço, e-mail e telefone), porém o ouvidor deverá guardar sigilo, quando solicitado, a fim de preservar a integridade do denunciante.

4.2.1. Recebido o pedido, a Ouvidoria irá verificar se a informação está disponível no SIC – Serviço de Acesso a Informação ao Cidadão, estando a informação disponível o acesso será imediato.

4.2.2. Caso não seja possível o acesso imediato a informação nos sítios eletrônicos, o setor de atendimento da Ouvidoria deverá diligenciar junto aos departamentos, órgãos ou entidades o pedido do cidadão, e estes terão os seguintes prazos para resposta:

4.2.2.1. Pedido de informação: 05 (cinco) dias úteis para a resposta ao interessado;

4.2.2.2. Reclamação: 10 (dez) dias úteis para a resposta ao interessado;

4.2.2.3. Sugestão e elogio: a Ouvidoria dará ciência do recebimento ao remetente, em até 02 (dois) dias úteis, encaminhando ao Setor interessado.

4.2.2.4. Denúncia: 60 (sessenta) dias para a resposta ao interessado.

4.2.3. Quando o órgão ou a entidade, não possuir a informação, deverá, se não for da sua competência, indicar quem a detém. Ou ainda, negado o pedido de acesso a informação, será enviada ao interessado, no prazo de resposta, comunicação com as razões da negativa de acesso e seu fundamento legal (informações imprescindíveis a segurança do estado, casos que corram em segredo de justiça e informações pessoais dos agentes públicos ou privados).

4.2.4. O requerente que tiver negado seu pedido, não concordar com a resposta, ou a resposta for



GOVERNO MUNICIPAL DE VILA RICA

SCI – SISTEMA DE CONTROLE INTERNO

UCI – UNIDADE DE CONTROLE INTERNO

omissa, contraditória, obscura ou incompleta, poderá dentro do prazo de 10 (dez) dias, contados do término do prazo para resposta, apresentar reclamação.

4.2.5. A reclamação será julgada pela autoridade hierarquicamente superior (secretários, diretores e presidentes), no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da apresentação.

4.2.6. Mantida a negativa de acesso a informação, poderá o interessado interpor recurso, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da ciência da decisão, à Comissão de Reavaliação de Informações, que deverá apreciá-lo.

4.2.7. A Comissão será formada por servidores efetivos dos Departamentos de Assessoria Jurídica, Recursos Humanos, Contabilidade e Controle Interno.

4.2.8. A ouvidoria deverá acompanhar o trâmite da demanda para agilizar e intermediar as ações, avaliando a resposta do setor, órgão ou entidade.

4.2.9. Se a resposta for satisfatória mantém o cidadão informado sobre a resolução do problema.

4.2.10. Se a resposta não for satisfatória procura a instância imediatamente superior para nova avaliação, tendo solução legal ou não (justifica) deverá manter o cidadão informado.

4.2.11. O Setor de Ouvidoria faz os registros para fins estatísticos e arquiva o processo, após o atendimento da informação solicitada, com toda a documentação comprobatória.

4.2.12. A partir dos dados registrados no sistema, emite relatório trimestral e anual, providência a devida publicidade e encaminha para o Prefeito e ao Controle Interno até o 5º (quinto) dia útil do Mês.

4.2.13. O Relatório para o Controle Interno deverá ser encaminhado junto das pastas das irregularidades para acompanhamento e verificação das informações, posteriormente serão devolvidas a Ouvidoria.

4.2.14. Os processos deverão ter:

4.2.14.1. Manifestação do requisitante;

4.2.14.2. Comunicação da Ouvidoria ao Departamento afim;

4.2.14.3. Respostas do Departamento;

4.2.14.4. Comunicação da Ouvidoria ao reclamante;

4.2.14.5. Anexar ao processo relatório fotográfico do antes e depois sobre as reclamações.

5) PROCESSO ADMINISTRATIVO:

5.1. O processo administrativo é um procedimento voltado para apurar responsabilidade de servidores pelo descumprimento de normas de controle interno sem dano ao erário, mas, caracterizado como grave infração;

5.2. Instaurado o processo administrativo, sua conclusão se dará no prazo máximo de 60



GOVERNO MUNICIPAL DE VILA RICA
SCI – SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
UCI – UNIDADE DE CONTROLE INTERNO

(sessenta) dias;

5.3. O processo administrativo será conduzido por Comissão de Reavaliação de Informações composta de, pelo menos, três servidores efetivos designados pela autoridade competente de cada ente, que indicará dentre eles, o seu presidente.

5.4. Os fatos apurados pela comissão serão objeto de registro claro em relatório, com comunicação à Unidade de Controle Interno, e encaminhamento ao chefe de poder correspondente, com indicação das medidas adotadas ou a adotar para prevenir novas falhas, ou se for o caso, indicação das medidas punitivas cabíveis aos responsáveis, na forma do estatuto dos servidores, Lei 747/2008;

5.5. O chefe de poder correspondente decidirá, no prazo de 30 (trinta) dias, a aplicação das penalidades indicadas no processo.

6) DAS DISPOSIÇÕES FINAIS:

6.1. Não serão admitidas pela Ouvidoria registro inverídico, reclamação, crítica ou denúncia anônima; mensagem desrespeitosa, que contenha linguagem ofensiva ou grosseira. Nas hipóteses previstas, a manifestação será arquivada.

6.2. O possível desconhecimento dessas normas por parte do usuário não o isenta das responsabilidades e das sanções aplicáveis, nem poderá minimizar as medidas cabíveis.

6.3. As dúvidas e/ou omissões geradas por esta Norma Interna deverão ser solucionadas junto ao Departamento de Ouvidoria e com o Sistema de Controle Interno.

Esta Instrução Normativa entra em vigor a partir da sua publicação.

Registre-se e Publique-se

Vila Rica / MT, 12 de Agosto de 2014.

QUELEN BORGHESAN
Controladora Interna

LUCIANO MARCOS ALENCAR
Prefeito Municipal

De Acordo:
Rodrigo da Costa Silva – Ouvidor



GOVERNO MUNICIPAL DE VILA RICA

SCI – SISTEMA DE CONTROLE INTERNO

UCI – UNIDADE DE CONTROLE INTERNO

ANEXO I – Modelo de Relatório

DADOS ESTATÍSTICOS

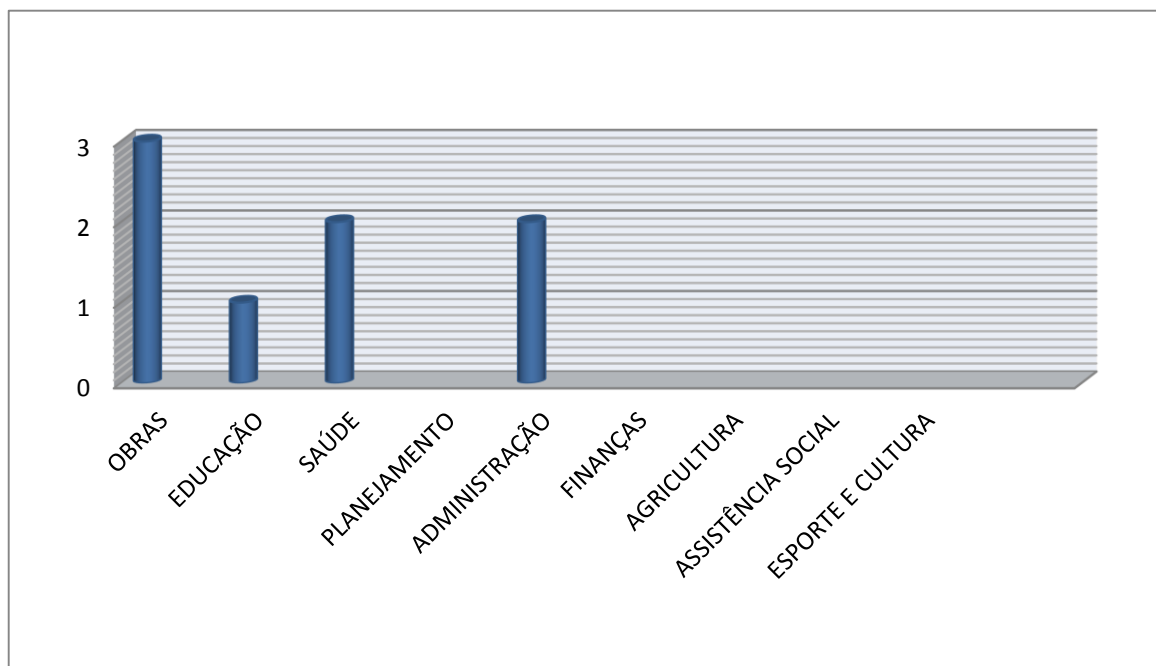
SISTEMA MUNICIPAL DE OUVIDORIA

No período de à do ano de 2014, através da Ouvidoria do Município de Vila Rica foram encaminhadas e monitoradas um total de manifestações, conforme tabela abaixo:

SECRETARIA DE

Protocolo	Assunto (problema, local, período e demais informações levantadas)	Classificação	Status	Prazo
				Recebido:/...../2014 Resolvido:/...../2014

GRÁFICO 01 – Quantitativo de manifestações de Janeiro a Junho de 2014.





GOVERNO MUNICIPAL DE VILA RICA
SCI - SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
UCI - UNIDADE DE CONTROLE INTERNO

GRÁFICO 02 – Forma de acesso das manifestações de Janeiro à Junho de 2014.

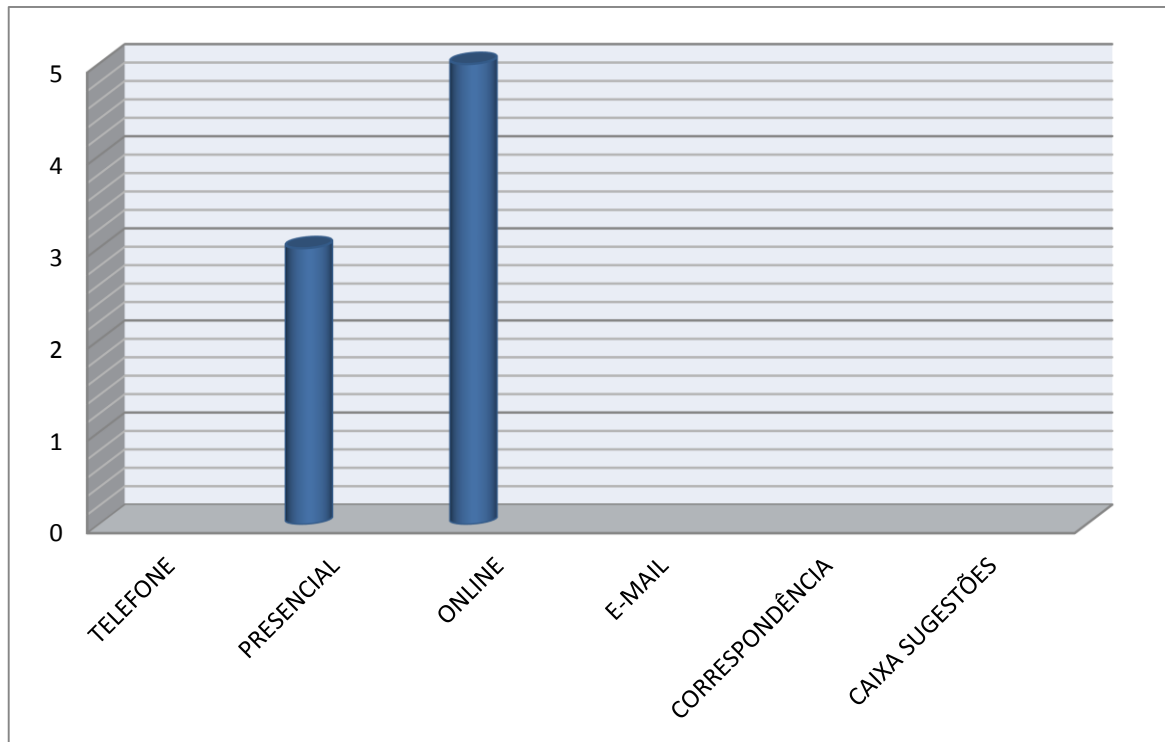
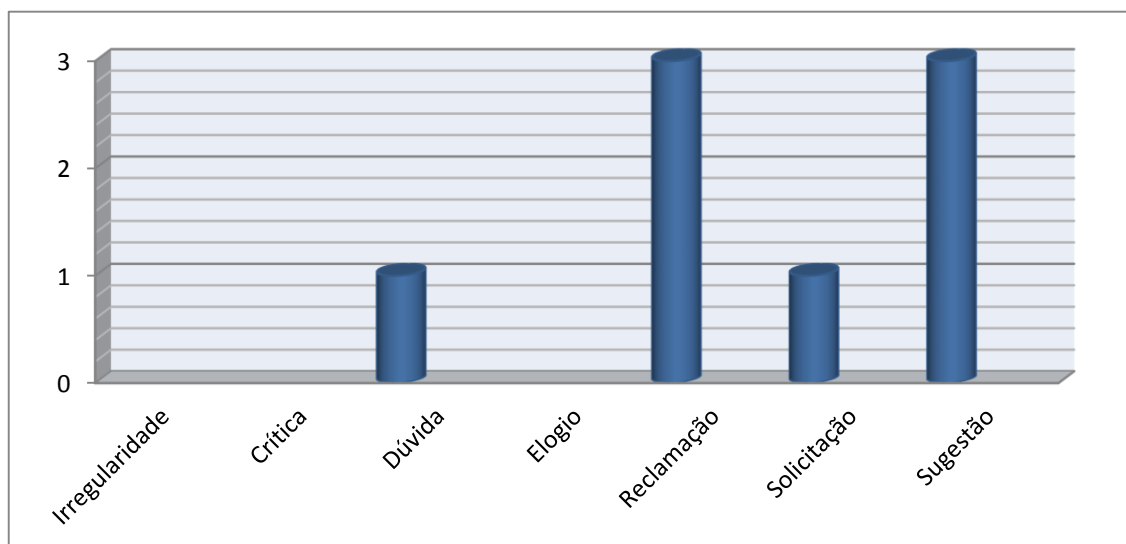


GRÁFICO 03 – Classificação das Manifestações de Janeiro à Junho de 2014.



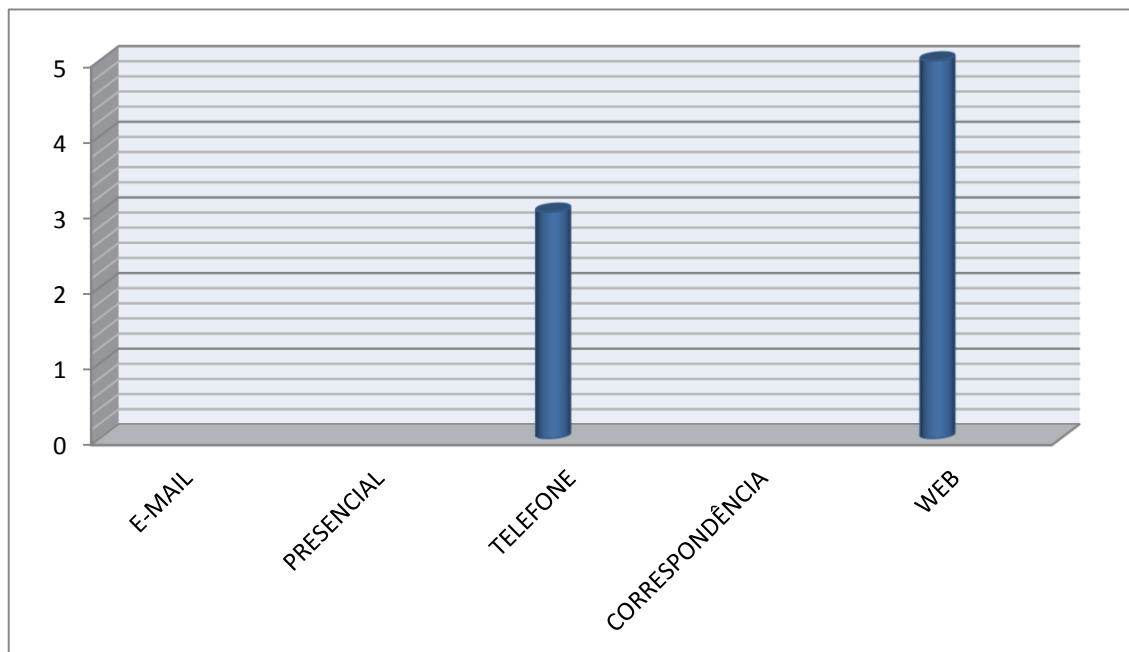


GOVERNO MUNICIPAL DE VILA RICA
SCI - SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
UCI - UNIDADE DE CONTROLE INTERNO

GRÁFICO 04 – Situação das Manifestações de Janeiro à Junho de 2014.



GRÁFICO 05 – Forma de acesso das respostas às manifestações de Janeiro à Junho de 2014.





GOVERNO MUNICIPAL DE VILA RICA
SCI – SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
UCI – UNIDADE DE CONTROLE INTERNO

GRÁFICO 06 – Formas de identificação de Janeiro à Junho 2014.

