



INSTRUÇÃO NORMATIVA SISTEMA DE OUVIDORIA - SOUV Nº 002/2023

Sistema: SOUV - Ouvidoria		Vigência 27/09/2023	
Aprovada em 27/09/2023	Ato de Aprovação: Portaria nº 38/2023		Versão nº 01
Unidades Executoras Envolvidas: Ouvidoria e Controladoria Interna			

1 - DA FINALIDADE

1.1. A presente instrução normativa é um instrumento com a finalidade de organizar e orientar a atuação da Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal e a sociedade.

2 - DA ABRANGÊNCIA

2.1. Abrange a unidade executora da Ouvidoria, bem como todas as unidades da estrutura organizacional da Câmara Municipal de Sapezal/MT, que dão origem aos procedimentos de ouvidoria, que deverão ser usados em estrita observância com a legislação municipal, estadual, federal e procedimentos constantes da instrução normativa.

3 – DO OBJETIVO

3.1. Pretende orientar a gestão, em exercício, e todos os servidores envolvidos diretamente com os trabalhos de ouvidoria, considerando suas características, seus pressupostos de operacionalização e elementos outros que possam direcionar as ações da unidade, objetivando maior fortalecimento, uniformização e integração, bem como assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos.

4 – DOS CONCEITOS

Para os fins desta Instrução Normativa, considera-se:

4.1. **Instrução Normativa:** Documento que estabelece os procedimentos a serem adotados na rotina de trabalho visando a padronização das atividades.

4.2. **Unidades Executoras:** Diversas unidades da estrutura organizacional sujeitas às rotinas de trabalho e aos procedimentos de controle estabelecidos nas Instruções Normativas.

4.3. **Unidade Executora/Ouvidoria:** É canal de comunicação direto e aberto entre a sociedade e o Poder Legislativo de Sapezal, para recebimento de solicitações, informações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

4.4. **Unidades Responsáveis:** Quem elabora a instrução normativa, conjuntamente as demais unidades responsáveis pela apresentação de dados e informações para a rotina de trabalho;

4.5. **Usuário:** Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza o serviço público;



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE SAPEZAL
OUVIDORIA DO PODER LEGISLATIVO
CNPJ: 01.639.708/0001-50

4.6. **Manifestações** – sugestão, elogio, solicitação, reclamação, denúncia e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação dos serviços públicos e a conduta de servidores na prestação e fiscalização de tais serviços.

4.7. **Sugestão:** proposição de ideias ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas públicas e serviços prestados pela Administração Pública;

4.8. **Elogio:** demonstração de satisfação/agradecimento pelo serviço prestado ou atendimento recebido;

4.9. **Solicitação:** requerimento de informação ou acesso a serviços oferecidos pelo Poder;

4.10. **Reclamação:** manifestação que apresente queixa, desagrado ou protesto a respeito de qualquer serviço prestado, ação ou omissão do Poder e/ou de seus servidores;

4.11. **Denúncia:** manifestação que contenha fatos ou acusações contra ato, pessoa ou órgão que descumpra ou não respeite norma jurídica ou procedimento legal que deveria seguir ou que cause prejuízo/dano ao patrimônio público.

4.12. **Pedido de acesso à informação:** pedido para ter acesso à informação pública.

4.13. **Ponto de Controle:** aspectos relevantes em um sistema administrativo, integrantes das rotinas de trabalho ou na forma de indicadores, sobre os quais, em função de sua importância, grau de risco ou efeitos posteriores, deva haver algum procedimento de controle.

4.14. **Procedimentos de Controle:** Procedimentos inseridos nas rotinas de trabalho com o objetivo de assegurar a conformidade das operações inerentes a cada ponto de controle, visando restringir o cometimento de irregularidades ou ilegalidades e/ou preservar o patrimônio público.

5 - DA BASE LEGAL

A presente Instrução Normativa possui as seguintes bases legais:

5.1. Constituição Federal de 1988;

5.2. Lei Federal nº 12.527/11 – Lei de Acesso à Informação;

5.3. Nota Técnica nº 02/2021 do TCE/MT – que dispõe sobre o posicionamento do TCE-MT acerca da adequação das Unidades jurisdicionadas à Lei nº 13.460/2017;

5.4. Lei Federal nº 13.460/17 - que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

5.5. Lei Municipal nº 1.346/2017 – que dispõe sobre a criação da Ouvidoria na Câmara Municipal de Sapezal;

5.6. Resolução nº 005/2023 (local) – que regulamenta a Lei nº 12.527/2011;



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE SAPEZAL
OUVIDORIA DO PODER LEGISLATIVO
CNPJ: 01.639.708/0001-50

5.7. Termo de adesão a Rede Nacional de Ouvidorias instituída nos termos do Decreto nº 9.492 de 5 de setembro de 2018;

5.8. Resolução Normativa nº 023/2017 do TCE/MT - que dispõe o guia para implementação da Lei de Acesso à Informação e a Criação das Ouvidorias dos Municípios.

6- DAS RESPONSABILIDADES
(*Compete às unidades administrativas*)

6.1. Da Ouvidoria como unidade executora e responsável pela Instrução Normativa:

- a) receber, analisar, encaminhar, acompanhar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados por servidores do Poder Legislativo;
- b) organizar os canais de acesso do cidadão à Câmara Municipal, simplificando procedimentos;
- c) orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria;
- d) receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informação sobre as atividades do Poder;
- e) diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no item anterior;
- f) manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;
- g) elaborar relatório mensal e anual das atividades da Ouvidoria, encaminhando-os à Controladoria Interna para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados, bem como disponibilizando-os no portal transparência para conhecimento dos cidadãos;
- h) promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública, bem como objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;
- i) organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às demandas recebidas;
- j) a Ouvidoria manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado;
- k) manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;
- l) monitorar todos os canais de acesso ao cidadão averiguando a sua eficiência no recebimento das demandas, mantendo sempre serviço telefônico gratuito e a facilidade de acesso das caixas receptoras e publicação dos canais eletrônicos, garantindo o sigilo da fonte de informação quando for o caso.
- m) A Chefe de Ouvidoria exercerá suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;

6.2. Da Controladoria Interna como unidade de coordenação:

- a) prestar apoio técnico às Unidades Executoras na fase de elaboração das Instruções Normativas e



nas eventuais atualizações, em especial no que tange à identificação e avaliação dos pontos e respectivos procedimentos de controle;

b) através da atividade de auditoria interna, avaliar a eficácia dos procedimentos de controle inerentes a cada sistema administrativo, propondo alterações nas Instruções Normativas para aprimoramento dos controles ou mesmo a implantação de novas Instruções Normativas;

c) alertar ao Chefe do Poder Legislativo Municipal, sobre qualquer inconsistência de pronto conhecimento;

6.3. Todas as unidades executoras do Poder

a) atendimento e obediência, no que couber, ao disposto da Instrução Normativa;

7 - DAS DEMANDAS INTERNAS

(Atendimentos, Tramitação, Manifestações, Práticas de Atos de Competência)

7.1. Nas tramitações acerca das demandas oriundas da ouvidoria, a Chefe de Ouvidoria requisitará das respectivas unidades responsáveis pelo trato da matéria, informações e documentos necessários ao atendimento ao cidadão;

7.2. Os responsáveis pelas unidades executoras deverão atender as solicitações da Chefe de Ouvidoria no prazo máximo de 2 (dois) dias ou justificar o não atendimento, afim de que as demandas da unidade sejam tramitadas nos prazos estabelecidos pela legislação;

7.3. O descumprimento do prazo ou a ausência de resposta será comunicado imediatamente ao(a) Presidente da Câmara Municipal que adotará as medidas cabíveis no sentido de responsabilizar o/a(s) responsável(eis) na medida de seus atos;

7.4. As manifestações da Ouvidoria deverão ser submetida ao conhecimento e referendo do(a) Presidente da Câmara em exercício;

7.5 A Chefe de Ouvidoria participará junto à Presidência da Câmara dos procedimentos encaminhados as autoridades competentes nos casos de denúncias ou reclamações;

7.6. Sempre que possível a Chefe de Ouvidoria poderá propor ao Presidente da Câmara Municipal a celebração de convênios ou parcerias com entidades afins e de interesse da Ouvidoria;

8 – DAS DEMANDAS EXTERNAS

8.1. Envolve todas as demandas de Ouvidoria recebidas pelos vários canais de atendimento ao cidadão, que são: via telefone nos números (65) 3383-0317 ou 0800 647 3553, via e-mail: ouvidoriacamarasapezal@gmail.com; via sistema informatizado, através da plataforma Fala.Br; e ou presencialmente;

8.2. Nos casos de solicitações presenciais ou via telefone, essas serão registradas no sistema informatizado e será disponibilizado ao cidadão acesso para acompanhamento, sendo possível inclusive de forma anônima, caso o cidadão opte.

8.3. A resposta às solicitações será igualmente protocolada junto ao demandante através do canal de comunicação do recebimento ou outro indicado pelo mesmo, dentro do prazo das legislações vigentes;



8.4. O comprovante de protocolo será impresso e juntado à manifestação elaborada para arquivo em pasta física.

8.5. Havendo a necessidade de solicitação de esclarecimentos ou documentos adicionais imprescindíveis para o atendimento da demanda recebida na Ouvidoria, essa providenciará as devidas solicitações, podendo ser alterado o prazo de resposta, devendo ser comunicado ao cidadão o andamento da tramitação;

8.6. A Ouvidoria encaminhará resposta ao cidadão no prazo estabelecido pela Lei de Acesso à Informação, iniciando sua contagem a partir do recebimento da manifestação, informando as providências e encaminhamentos adotados, podendo ser prorrogado, mediante justificativa e obedecendo os limites da legislação, sendo o cidadão devidamente informados sobre a prorrogação.

8.7. 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 estratégicos;

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, a vida privada, à honra e à imagem das pessoas, dentre elas os processos éticos e disciplinares antes do trânsito em julgado administrativo.

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

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

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

9 - DOS REGISTROS PRÓPRIOS

A Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal deverá:

9.1 Processar (*receber, registrar e controlar a movimentação de documentos, em controle próprio*), todas as suas demandas, com observância às regras contidas nesta Instrução Normativa e art. 7º da Lei Municipal nº 1410/2018, objetivando aprimorar o fluxo dos processos no âmbito desta Casa de Leis;

9.2. Manter atualizado os registros de ações e feitos em curso;

9.3. No findar de cada semestre do exercício, com 10 (dez) dias de antecedência, evidenciado o



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE SAPEZAL
OUVIDORIA DO PODER LEGISLATIVO
CNPJ: 01.639.708/0001-50

comprometimento da continuidade do serviço público, a Chefe de Ouvidoria deverá encaminhar relatório consolidado das atividades à Controladoria Interna, bem como, ao término de cada exercício, até o último dia útil de trabalho do mês de dezembro, também afim de dar subsídio à Controladoria Interna do Poder quanto a elaboração dos Relatórios de Gestão Parcial e Conclusivo a serem encaminhados ao Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.

10 – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1. Os servidores responsáveis pela manifestação e tramitação dos processos administrativos oriundos da Ouvidoria deverão zelar pelo efetivo cumprimento das normas estabelecidas na presente Instrução Normativa;

10.2. Esclarecimentos relativos a atuação das demandas da Ouvidoria e casos omissos serão solucionados junto à Unidade Executora;

10.3 Na falta de orientações específicas será consultada legislação específica, bem como as orientações do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso - TCE/MT.

10.3. Caberá à Controladoria Interna aferir o cumprimento e a observância dos dispositivos desta Instrução Normativa.

10.4. O descumprimento do previsto nos procedimentos aqui definidos será objeto de instauração de sindicância e de processo administrativo disciplinar para apuração da responsabilidade da realização do ato contrário às normas instituídas, podendo também ser objeto de infração passível de Improbidade Administrativa de acordo com a Lei Federal nº. 8.429, de 02 de junho de 1992.

10.5 A presente Instrução Normativa passará por reformulações e atualizações, sempre que a Ouvidoria, juntamente com a Controladoria Interna entenderem necessário para o bom andamento da Ouvidoria do Poder Legislativo de Sapezal/MT.

10.6. Esta Instrução Normativa entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário e produzindo efeitos a partir da mesma.

Publique-se. Registre-se. Cumpra-se.

Sapezal/MT, 27 de setembro de 2023.


ADRIANA RAUBER
Ouvidora


TARUSKA KEILA SOUZA STURM
Controladora Interna

CONTROLE DE VERSÃO (ALTERAÇÕES)					
Versão	Descrição	Elaborada por	Data	Revisada por	Data
01	Elaboração Inicial	Adriana Rauber Ouvidora	17/08/2023	Taruska Keila Souza Sturm Controladora Interna	15/09/2023