



CÂMARA MUNICIPAL DE DEODÁPOLIS-MS
DEPARTAMENTO DE CONTROLADORIA

**INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 03/2019,
DE 03 DE JUNHO DE 2019.**

Disciplina sobre os procedimentos relativos à atividade da Ouvidoria no âmbito do Poder Legislativo do Município de Deodópolis-MS.

A Controladoria Interna da Câmara Municipal de Deodópolis, estado do Mato Grosso do Sul, no uso de suas atribuições legais, com fundamento nos artigos 70 e 74 da Constituição Federal de 1988 e Lei Complementar nº 001, de 7 de junho de 2016, que institui o Sistema de Controle Interno do Poder Legislativo de Deodópolis como órgão fiscalizador, regulador e avaliador da execução orçamentária, financeira, patrimonial e gerencial;

Considerando que compete à Controladoria propor normatização, sistematização e padronização de procedimentos operacionais a serem adotados pelos integrantes da estrutura organizacional da Câmara Municipal de Deodópolis-MS;

Considerando que a Controladoria tem entre seus objetivos primordiais orientar e estimular a organização estrutural e funcional do corpo de agentes públicos, comunicando as diretrizes administrativas aos setores envolvidos, de forma a contribuir com a eficiência, eficácia e economicidade, de modo que sejam resguardados os princípios constitucionais da legalidade e da moralidade;

Considerando o disposto na Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º e no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º art. 216 da Constituição Federal;



CÂMARA MUNICIPAL DE DEODÁPOLIS-MS
DEPARTAMENTO DE CONTROLADORIA

Considerando a necessidade de padronização e normatização das atividades da Ouvidoria;

RESOLVE:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Esta Instrução Normativa visa estabelecer os procedimentos para a atividade de Ouvidoria a fim de atender os seguintes objetivos:

- I – Propiciar aos cidadãos um canal de comunicação com a Câmara Municipal de Deodápolis;
- II – Integrar a Câmara Municipal de Deodápolis, estimulando a busca permanente da eficiência, da eficácia e da efetividade do serviço público;
- III – Garantir que as ações dos agentes públicos, a serviço da Ouvidoria, atuem segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, impessoalidade, imparcialidade, moralidade, publicidade, probidade, eficiência e economicidade, observando o exposto no caput do art. 37 da Constituição Federal.
- IV – Fazer da atividade de Ouvidoria um instrumento de controle de qualidade do serviço público.

Art. 2º É necessária à padronização e normatização da atividade de Ouvidoria, de forma a orientar para a correta observância das regras gerais de atendimento ao cidadão e orientar a Administração Pública no que tange ao imediato atendimento às solicitações encaminhadas pela Ouvidoria, criando inclusive, instrumentos facilitadores de acesso à comunidade e aos órgãos ligados à administração pública municipal.



CÂMARA MUNICIPAL DE DEODÁPOLIS-MS
DEPARTAMENTO DE CONTROLADORIA

CAPÍTULO II

DOS USUÁRIOS E DOS MEIOS DE ATENDIMENTO

Art. 3º Os usuários do serviço público prestado pela Ouvidoria classificam-se em:

- I – Usuários internos, que são os servidores públicos da Câmara Municipal de Deodópolis;
- II – Usuários externos, demais interessados nos serviços da Ouvidoria.

Art. 4º A Ouvidoria realizará atendimento pessoal ou indireto através dos meios à sua disposição, tais como:

- I – Endereço Eletrônico (e-mail);
- II – Formulário Eletrônico (no site da Câmara Municipal);
- III – Telefone;
- IV – Pessoalmente, cadastrando em sistema informatizado o que for necessário.

Art. 5º É facultativa, a identificação do usuário, caso o contato com a Ouvidoria não configure pedido de acesso à informação.

Art. 6º Para solicitações e respostas no âmbito da lei de acesso à informação, lei 12.527/2011, a identificação do requerente, e a especificação da informação requerida, torna-se obrigatória, nos termos do artigo 10 da referida lei.

Art. 7º Para cada atendimento da Ouvidoria será gerado um número de protocolo ao usuário, com a possibilidade de acompanhamento *online* do pedido, cujo requerimento será imediatamente encaminhado ao órgão competente, para apreciação e atendimento ao pedido.

CAPÍTULO III

DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 8º São atribuições da Ouvidoria:

- I – Representar o cidadão perante a Administração Pública Municipal;



CÂMARA MUNICIPAL DE DEODÁPOLIS-MS
DEPARTAMENTO DE CONTROLADORIA

- II – Viabilizar um canal direto de comunicação entre a administração e o cidadão;
- III – Ter acesso direto ao Chefe do Poder Legislativo por intermédio da Controladoria;
- IV – Ter autonomia e independência de seus atos quando do exercício de suas atribuições, visando à credibilidade e a imparcialidade da Administração Pública Municipal;
- V – Atuar para melhorar a qualidade do produto/serviço prestado, devendo promover uma parceria interna em prol da qualidade de gestão do Poder Público;
- VI – Agilizar informações e simplificar procedimentos, primando pela informalidade e a desburocratização quando possível;
- VII – Encaminhar a questão apresentada à área que deve solucioná-la e acompanhar os procedimentos;
- VIII – Ter acesso livre às informações internas para apurar e propor soluções;
- IX – Atuar de forma proativa na solução e prevenção de conflitos;
- X – Preservar a credibilidade da gestão municipal e da imagem do Poder Público;
- XI – Atuar para garantir a boa manutenção dos direitos do cidadão;
- XII – Apresentar relatórios regulares à Presidência da Câmara Municipal, dos atendimentos que estiverem em aberto, ou seja, sem solução, estipulando prazo razoável de resposta, sendo que o mesmo não deverá ultrapassar a 20 (vinte) dias, a contar da ciência expressa no protocolo de recebimento oriundo da respectiva secretaria;
- XIII – Efetuar diligências quando for necessário, registrando a solicitação ou denúncia do cidadão pessoalmente e com os meios de captação de informação cabíveis (fotos, relatórios, termos de constatação, coleta de comentários junto à comunidade, gravações em áudio e vídeo);
- XIV – Receber e apurar sobre reclamações, denúncias ou críticas e dar encaminhamento a pedidos de informações;
- XV – Assegurar direito de resposta a todas as reclamações, denúncias e pedidos de informações, informando sobre as providências adotadas em cada situação;



CÂMARA MUNICIPAL DE DEODÁPOLIS-MS
DEPARTAMENTO DE CONTROLADORIA

XVI – Registrar sugestões e elogios a respeito dos serviços prestados pela Administração Pública;

XVII – Levar o conteúdo das sugestões e elogios ao conhecimento do(s) órgãos e/ou servidor (es), objeto do atendimento;

XVIII – Garantir sigilo quanto à autoria da manifestação quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessário;

XIX – Emitir relatórios periódicos com dados relativos às atividades da Ouvidoria e enviar cópias ao Presidente da Câmara Municipal.

Art. 9º É de responsabilidade do Ouvidor:

I – Monitorar o cumprimento de prazos estabelecidos previamente;

II – Resguardar o sigilo das informações pessoais;

III – Resguardar a identidade do solicitante quando se fizer necessário;

IV – Redigir com clareza as respostas;

V- Agir com presteza e imparcialidade;

VI – Elaborar mensalmente relatório sobre as atividades realizadas e demandas recebidas.

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA

Art. 10 Para a prestação de serviços a Ouvidoria solicitará informações às diversas unidades, utilizando a via hierárquica ou se dirigindo diretamente ao servidor que prestar a informação solicitada.

Art. 11 As unidades ou servidores aos qual a Ouvidoria solicitar esclarecimentos atenderão, prioritariamente, o que for solicitado, instruindo a resposta, sempre que possível documentalmente e por meio eletrônico, observando rigorosamente os prazos legais quando exigível.



CÂMARA MUNICIPAL DE DEODÁPOLIS-MS
DEPARTAMENTO DE CONTROLADORIA

§ 1º O servidor formalmente designado, ou a pessoa responsável pelas informações prestadas ao serviço de Ouvidoria, terá o prazo de até 3 (três) dias para instruir sua resposta, sendo prudente que se faça de forma imediata, em se tratando de informação disponível.

§ 2º Caso a resposta não possa ser conclusiva dentro do prazo definido no § 1º deste artigo, a unidade poderá solicitar a prorrogação do prazo por mais 2 (dois) dias, informando a Ouvidoria quais as providencias preliminares que foram tomadas até que se conclua a resposta definitiva.

§ 3º Os esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria por meio eletrônico terão caráter oficial, a exemplo a comunicação interna ou qualquer outro documento oficial.

§ 4º Os servidores que desempenharem suas atividades junto à Ouvidoria deverão observar integralmente o disposto no art. 183 da Lei Municipal 007/2018 (Regime Jurídico Estatutário dos Servidores Públicos do Poder Legislativo do Município de Deodápolis), estando sujeitos à penalidade contida no respectivo artigo.

§ 5º Sempre que possível, orientar o usuário para que formalize o contato através da Ouvidoria na forma prevista no Artigo 4º desta Instrução Normativa.

Art. 12 Nas hipóteses em que a reivindicação configurar pedido de Acesso a Informação, os prazo de resposta não poderá ser superior a 20 (vinte) dias, ao final do qual a Ouvidoria deverá:

I – Comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

II – Indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou

III – Comunicar que não possui a informação, indicando, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém.

§ 1º O prazo referido no caput poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.



CÂMARA MUNICIPAL DE DEODÁPOLIS-MS
DEPARTAMENTO DE CONTROLADORIA

§ 2º No caso de indeferimento de acesso à informações ou a razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão, no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência.

CAPÍTULO V
DAS RESPONSABILIDADES

Art. 13 Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público:

I – Recusar-se a fornecer informação requerida nos termos desta Instrução Normativa, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;

II – Utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar dolosamente, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda ou a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;

III – Agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso à informação;

IV – Divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal;

V – Impor sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;

VI – Ocultar da revisão de autoridade superior competente informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros;

VII – Destruir ou subtrair, por quaisquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte do agente público.

CAPÍTULO VI
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS



CÂMARA MUNICIPAL DE DEODÁPOLIS-MS
DEPARTAMENTO DE CONTROLADORIA

Art. 14 É dever de todos os órgãos da Administração Pública Municipal, atender com presteza, pedidos ou requisições formuladas pela Ouvidoria.

Art. 15 Os procedimentos aqui estabelecidos e o desempenho da Ouvidoria serão periodicamente avaliados, com a finalidade de aferir sua eficácia e relevância, bem como para que sejam efetuadas as revisões que se fizerem necessárias.

Art. 16 A eventual desobediência aos termos desta Instrução Normativa por parte do servidor será comunicada ao Presidente da Câmara, para a devida apuração.

Art. 17 Esta Instrução Normativa entra em vigor e terá eficácia a partir da data de sua publicação.

Deodópolis, 06 de Junho de 2019.

Keyly Leandro da Silva
Controladora Interna



CÂMARA MUNICIPAL DE DEODÁPOLIS-MS
DEPARTAMENTO DE CONTROLADORIA

ANEXO I



FORMULÁRIO DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

PESSOA FÍSICA CONFORME LEI 12.527

Dados do requerente - obrigatórios

Nome: _____

CPF: _____

Endereço eletrônico (e-mail): _____

Endereço físico: _____

Cidade: _____

Estado: _____

CEP: _____

Dados do requerente – não obrigatórios

ATENÇÃO: Os dados não obrigatórios serão utilizados apenas de forma agregada e para fins estatísticos.

Telefone (DDD + número): () _____ () _____

Sexo: Masculino Feminino

Data de nascimento: ____/____/____

Escolaridade (completa)

Sem instrução formal

Ensino fundamental

Ensino Médio

Ensino superior

Pós-graduação

Mestrado/Doutorado

Ocupação principal

Empregado - setor privado

Profis. Liberal/autônomo

Empresário/empreendedor

Jornalista

Pesquisador

Servidor público federal

Estudante

Professor

Servidor público estadual

Membro de partido político

Membro de ONG nacional

Servidor público municipal

Representante de sindicato

Membro de ONG internacional

Outra

Nenhuma

Especificação do pedido de acesso à informação

Órgão/Entidade Destinatário (a) do Pedido:

Forma preferencial de recebimento da resposta:

Correspondência eletrônica
(e-mail)

Correspondência física (com
custo)

Buscar/Consultar
pessoalmente



CÂMARA MUNICIPAL DE DEODÁPOLIS-MS
DEPARTAMENTO DE CONTROLADORIA

ANEXO II

FORMULÁRIO DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

PESSOA JURÍDICA CONFORME LEI 12.527



Dados do requerente - obrigatórios

Razão Social: _____

CNPJ: _____

Nome do Representante: _____

Cargo do Representante: _____

Endereço eletrônico (e-mail): _____

Endereço físico:

Cidade: _____

Estado: _____

CEP: _____

Dados do requerente – não obrigatórios

ATENÇÃO: Os dados não obrigatórios serão utilizados apenas de forma agregada e para fins estatísticos.

Telefone (DDD + número): () _____ () _____

Tipo de Instituição

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Empresa PME | <input type="checkbox"/> Órgão Público Federal | <input type="checkbox"/> Partido Político |
| <input type="checkbox"/> Empresa de Grande Porte | <input type="checkbox"/> Órgão Público Estadual/DF | <input type="checkbox"/> Veículo de Comunicação |
| <input type="checkbox"/> Empresa Pública/Estatal | <input type="checkbox"/> Órgão Público Municipal | <input type="checkbox"/> Sindicato/Conselho Profissional |
| <input type="checkbox"/> Escritório de Advocacia | <input type="checkbox"/> Órgão não Governamental | <input type="checkbox"/> Outros |
| <input type="checkbox"/> Instituição de Ensino ou pesquisa | | |

Área de Atuação

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Comércio e Serviços | <input type="checkbox"/> Governo | <input type="checkbox"/> Imprensa |
| <input type="checkbox"/> Indústria | <input type="checkbox"/> Jurídica / Política | <input type="checkbox"/> Pesquisa Acadêmica |
| <input type="checkbox"/> Extrativismo | <input type="checkbox"/> Representação de Terceiros | <input type="checkbox"/> Terceiro Setor |
| <input type="checkbox"/> Agronegócio | <input type="checkbox"/> Rep. Sociedade Civil | <input type="checkbox"/> Outros |

Especificação do pedido de acesso à informação

Órgão/Entidade Destinatário (a) do Pedido:

Forma preferencial de recebimento da resposta:

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Correspondência eletrônica (e-mail) | <input type="checkbox"/> Correspondência física (com custo) | <input type="checkbox"/> Buscar/Consultar pessoalmente |
|--|---|--|



CÂMARA MUNICIPAL DE DEODÁPOLIS-MS
DEPARTAMENTO DE CONTROLADORIA

ANEXO III

FORMULÁRIO PARA RECLAMAÇÃO – PESSOA FÍSICA



Dados do requerente - obrigatórios

Nome: _____

CPF: _____

Endereço eletrônico (e-mail): _____

Endereço físico:

Cidade: _____

Estado: _____

CEP: _____

Telefone (DDD+Número): () _____ () _____

Dados do pedido de acesso à informação original não atendido no prazo:

Protocolo (NUP): _____

Data do Pedido: _____



CÂMARA MUNICIPAL DE DEODÁPOLIS-MS
DEPARTAMENTO DE CONTROLADORIA

ANEXO IV



FORMULÁRIO PARA RECLAMAÇÃO – PESSOA JURÍDICA

Dados do requerente - obrigatórios

Razão Social: _____

CNPJ: _____

Nome do Representante: _____

Cargo do Representante: _____

Endereço eletrônico (e-mail): _____

Endereço físico:

Cidade: _____

Estado: _____

CEP: _____

Telefone (DDD+Número): () _____ () _____

Dados do pedido de acesso à informação original não atendido no prazo:

Protocolo (NUP): _____

Data do Pedido: _____



CÂMARA MUNICIPAL DE DEODÁPOLIS-MS
DEPARTAMENTO DE CONTROLADORIA

ANEXO V

FORMULÁRIO PARA RECURSO – PESSOA FÍSICA



Dados do requerente - obrigatórios

Nome: _____

CPF: _____

Endereço eletrônico (e-mail): _____

Endereço físico:

Cidade: _____

Estado: _____

CEP: _____

Telefone (DDD+Número): () _____ () _____

Dados do pedido original de acesso à informação:

Protocolo (NUP): _____

Data do Pedido: _____

Data da Resposta: _____

Recurso

Instância do recurso:

1ª instância – Autoridade

2ª instância –

3ª instância – CGU

superior à que proferiu a
decisão

Autoridade máxima do
órgão/entidade

Motivo do recurso:

- Ausência de justificativa legal para classificação
- Autoridade classificadora não informada
- Data da classificação (início/fim) não informada
- Grau de classificação inexistente
- Grau de sigilo não informado
- Informação classificada por autoridade sem competência
- Informação incompleta
- Informação recebida não foi a solicitada
- Informação recebida por meio diferente do solicitado
- Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada
- Prazo de classificação inadequado para o grau de sigilo
- Outros



CÂMARA MUNICIPAL DE DEODÁPOLIS-MS
DEPARTAMENTO DE CONTROLADORIA

ANEXO VI

FORMULÁRIO PARA RECURSO– PESSOA JURÍDICA



Dados do requerente - obrigatórios

Razão Social: _____

CNPJ: _____

Nome do Representante: _____

Cargo do Representante: _____

Endereço eletrônico (e-mail): _____

Endereço físico:

Cidade: _____

Estado: _____

CEP: _____

Dados do pedido original de acesso à informação:

Protocolo (NUP): _____

Data do Pedido: _____

Data da Resposta: _____

Recurso

Instância do recurso:

1ª instância – Autoridade superior à que proferiu a decisão

2ª instância – Autoridade máxima do órgão/entidade

3ª instância – CGU

Motivo do recurso:

- Ausência de justificativa legal para classificação
- Autoridade classificadora não informada
- Data da classificação (início/fim) não informada
- Grau de classificação inexistente
- Grau de sigilo não informado
- Informação classificada por autoridade sem competência
- Informação incompleta
- Informação recebida não foi a solicitada
- Informação recebida por meio diferente do solicitado
- Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada
- Prazo de classificação inadequado para o grau de sigilo
- Outros

Justificativa do recurso:

