





CONTROLADORIA INTERNA

# CÂMARA MUNICIPAL

Tangará da Serra - Estado de Mato Grosso

**INSTRUÇÃO NORMATIVA – SCI Nº 001/2013**

**VERSÃO 01/2013**

**ASSUNTO:** Dispõe sobre normas e procedimentos para criação da Ouvidoria Legislativa, nos moldes da Lei nº 12.527/2011, no âmbito da Câmara Municipal de Tangará da Serra e definição de suas rotinas.

**UNIDADE RESPONSÁVEL:** Ouvidoria Legislativa

**SETORES ENVOLVIDOS:** Todos os setores da Câmara Municipal.

**SISTEMA ADMINISTRATIVO:** SCI – Sistema de Controle Interno.

## **1) DOS OBJETIVOS**

- 1) Acolher os princípios da transparência e da publicidade sob os quais é alicerçada a República Federativa do Brasil em seu Estado Democrático;
- 1) Cumprir a Emenda Constitucional nº 19/1998, que dispõe sobre o papel da Ouvidoria, de atender aos princípios constitucionais da legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência na administração pública;
- 2) Fomentar a Lei nº 12.527/2011 que regulamenta o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do artigo 5º, no inciso II do § 3º do artigo 37 e no § 2º do artigo 216 da Constituição Federal;
- 3) Cumprir o parágrafo único do artigo 1º da Lei nº 12.527/2011, que subordina os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, e Judiciário, bem como as instituições autônomas, incluindo os Tribunais de Contas;
- 4) Estabelecer o cumprimento do artigo 45 da Lei nº 12.527/2011, que dispõe caber aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios regulamentar, em legislação própria, o acesso a informações públicas;
- 5) Atender a Resolução Normativa nº 025/2012 do Tribunal de Contas do Estado de MT;
- 6) Promover o exercício da cidadania, recebendo, encaminhando e acompanhando sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos da Câmara e do Município em geral;
- 7) Defender e promover a intercomunicação ágil e dinâmica entre o cidadão-usuário e Câmara Municipal;
- 8) Fomentar a Ouvidoria Legislativa como um instrumento de controle social e transparência;

"O processo de controle interno deve, preferencialmente, ter caráter preventivo, ser exercido permanentemente e estar voltado para a correção de eventuais desvios em relação aos parâmetros estabelecidos, como instrumento auxiliar de gestão".

Rua Júlio Martínez Benevides, 195-S - ☎ 65-3311-4626 – 78300-000 Tangará da Serra-MT



CONTROLADORIA INTERNA

# CÂMARA MUNICIPAL

Tangará da Serra - Estado de Mato Grosso

- 9) Criar rotinas e estabelecer procedimentos que nortearão as atividades da Ouvidoria Legislativa, primando pela agilidade, praticidade, veracidade, e segurança no atendimento às solicitações do cidadão-usuário;
- 10) Criar rotinas e estabelecer procedimentos para a tomada de providencias referente às solicitações feitas pelo cidadão-usuário;
- 11) Aperfeiçoar a política de participação popular e consciência cidadã.

## II) DOS CONCEITOS

- 1) **Acessibilidade:** A informação pública deve estar acessível a todos, inclusive àqueles portadores de deficiências.
- 2) **Acesso:** Aproximação, chegada, entrada, admissão, alcance.
- 3) **Cidadão:** É uma pessoa capaz, apta a exercer seus direitos políticos, que têm direitos e deveres e convive em sociedade, respeitando o próximo.
- 4) **Controle Social:** É a participação do cidadão na gestão pública, mediante a fiscalização, monitoramento e controle das políticas públicas, contribuindo com os órgãos de controle na fiscalização e controle da gestão dos recursos públicos, e constitui, ainda, em um mecanismo de prevenção à corrupção e de fortalecimento da cidadania.
- 5) **Documento:** É definido pela Lei 12.527/2011 como “unidade de registro de informações qualquer que seja o suporte ou formato” (art. 4º, inciso II, da Lei 12.527/2011).
- 6) **Indeferimento:** Ato ou efeito de indeferir, negar.
- 7) **Informação:** É definido pelo texto da Lei 12.527/2011 como sendo “dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato” (art. 4º, inciso I, da Lei 12.527/2011).
- 8) **Interessado:** qualquer pessoa poderá apresentar pedido de acesso à informação, podendo ser cidadão ou não, ou seja, pode ser menor, analfabeto, etc.
- 9) **Ouvidoria:** O termo ouvidoria provém do verbo “ouvir”. No sentido geral, sua função é ouvir críticas, no entanto, ela ouve o cidadão em suas dúvidas, sugestões ou reclamações contra os entes públicos no que tange a atos lesivos, que contrariam o interesse geral, principalmente quanto ao uso inadequado dos recursos públicos. É um órgão que cria e amplia os canais de comunicação entre o Estado e a sociedade.



CONTROLADORIA INTERNA

# CÂMARA MUNICIPAL

Tangará da Serra - Estado de Mato Grosso

- 10) **Prorrogação:** Ato ou efeito de prorrogar; adiamento, dilação.
- 11) **Protocolo:** Registro dos atos públicos, conjunto de parâmetros que define como a transferência da informação vai ser controlada.
- 12) **Requerimento:** Ação ou efeito de requerer. Petição por escrito, segundo certas formas legais, endereçada à autoridade pública competente. Qualquer petição escrita ou oral.
- 13) **SIC:** É um Serviço de Informações ao Cidadão criado pela Lei nº. 12.527/2011. Tal serviço é vinculado à Ouvidoria, e tem por finalidade atender e orientar o público quanto ao acesso a informação; informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades; e receber, via protocolo, documentos e requerimentos de acesso a informações.
- 14) **Sigilo:** Segredo absoluto. A inviolabilidade da correspondência assegurada por lei.
- 15) **Tramitação:** Arte de tramitar. Seguir o procedimento anteriormente descrito para tal ato ou fato.
- 16) **Transparência:** Qualidade de transparente; diafaneidade. Agir de forma clara, sem mistérios, mostrar como foi realizado.
- 17) **Transparência Ativa:** Ocorre quando a Administração Pública divulga informações de interesse coletivo ou geral, independentemente de requerimento do cidadão, por meio eletrônico de acesso público (internet), de forma voluntária e proativa.
- 18) **Transparência Passiva:** Acontece quando a Administração Pública divulga ou fornece informações e documentos sob demanda, ou seja, em atendimento de pedido de informações e documentos específicos solicitados por qualquer interessado, visando à efetivação do seu direito fundamental de acesso à informação.

### III) DA BASE LEGAL

- 1) **Constituição Federal** em geral e especificamente os art. 37, art. 70, art. 165, incisos I, II e III;
- 2) **Resolução nº 14, de 25 de setembro de 2007**, que Institui o regimento do Tribunal de Contas nos termos da Lei Complementar nº 269, de 29 de janeiro de 2007 - Lei Orgânica do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso;
- 3) **Lei Ordinária nº 2.789/2007**, que dispõe sobre o Sistema de Controle Interno, e dá outras providências;

"O processo de controle interno deve, preferencialmente, ter caráter preventivo, ser exercido permanentemente e estar voltado para a correção de eventuais desvios em relação aos parâmetros estabelecidos, como instrumento auxiliar de gestão".

Rua Júlio Martinez Benevides, 195-S - ☎ 65-3311-4626 – 78300-000 Tangará da Serra-MT



# CÂMARA MUNICIPAL

Tangará da Serra - Estado de Mato Grosso

CONTROLADORIA INTERNA

- 4) Decreto nº 432/2010, que dispõe sobre a regulamentação da Controladoria Interna da Câmara Municipal de Tangará da Serra - MT;
- 5) Lei Ordinária nº 9.507/1997, regula o direito de acesso a informações e disciplina o rito processual do *habeas data*;
- 6) Lei Ordinária nº 12.527/2011, que dispõe sobre acesso à informação pública;
- 7) Lei complementar nº 176/2013, que altera a Lei 143/2009, e cria a Ouvidoria Legislativa no âmbito do Poder Legislativo Municipal de Tangará da Serra.

## IV) RESPONSABILIDADES

### 4.1 Da Coordenadoria de Controle Interno

4.1.1 Promover discussões técnicas com as unidades executoras para definir as rotinas de trabalho e os respectivos procedimentos de controle que devem ser objeto de alteração, atualização ou expansão.

4.1.2 Promover a divulgação e implementação da Instrução Normativa, mantendo-a atualizada, orientar as áreas executoras e supervisionar sua aplicação;

### 4.2 Da Ouvidoria:

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

4.2.2 Alertar a unidade responsável pela Instrução Normativa sobre 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;

4.2.3 Manter a Instrução Normativa à disposição de todos os funcionários do órgão, velando pelo fiel cumprimento da mesma;

4.2.4 Cumprir fielmente as determinações da Instrução Normativa, em especial quanto aos procedimentos na geração de documentos, dados e informações.

4.2.5 Implantar e supervisionar o SIC - Sistema de Informação ao Cidadão no âmbito do Poder Legislativo Municipal;

4.2.6 Monitorar a implementação do disposto na lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;

"O processo de controle interno deve, preferencialmente, ter caráter preventivo, ser exercido permanentemente e estar voltado para a correção de eventuais desvios em relação aos parâmetros estabelecidos, como instrumento auxiliar de gestão".

Rua Júlio Martinez Benevides, 195-S - ☎ 65-3311-4626 – 78300-000 Tangará da Serra-MT



# CÂMARA MUNICIPAL

Tangará da Serra - Estado de Mato Grosso

CONTROLADORIA INTERNA

- 4.2.7 Orientar as respectivas unidades técnicas no que se refere ao cumprimento do disposto na lei e em seus regulamentos;
- 4.2.8 Promover campanha interna de esclarecimento e fomento à cultura de acesso na administração pública e conscientização do direito fundamental de acesso à informação;
- 4.2.9 Promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;
- 4.2.10 Treinar servidores no que se refere ao desenvolvimento de práticas relacionadas à transparência na administração pública;
- 4.2.11 Publicar periodicamente as informações estatísticas nos termos do art. 30 da Lei nº. 12.527, de 2011;
- 4.2.12 Elaborar e divulgar, trimestralmente e anualmente relatórios de suas atividades.

## V) DOS PROCEDIMENTOS

### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º** Fica instituído o SIC - Serviço de Informação ao Cidadão do Legislativo Municipal de Tangará da Serra, composto por todos os setores produtores de informação e documentação, sob a coordenação da Ouvidoria Legislativa, com o objetivo de dar efetividade à Lei nº. 12.527/2011;

**Art. 2º** Compete à Ouvidoria prover o serviço de atendimento de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº. 12.527/2011, de forma presencial, por meios eletrônicos e telefone, bem como prestar auxílio técnico-operacional aos demais setores da Câmara Municipal no que se refere ao cumprimento desta lei;

**Art. 3º** Será assegurada a confidencialidade referente aos dados pessoais fornecidos nos pedidos de informação e nas manifestações enviadas pelos interessados;

**Art. 4º** Qualquer pessoa tem direito de apresentar pedido de acesso a informações ao Poder Legislativo Municipal;

**Art. 5º** O pedido de acesso à informação deve conter a devida identificação do requerente, mediante o fornecimento de nome completo e número de documento de identidade expedido com valor legal, dados para contato e a especificação objetiva da informação requerida;

"O processo de controle interno deve, preferencialmente, ter caráter preventivo, ser exercido permanentemente e estar voltado para a correção de eventuais desvios em relação aos parâmetros estabelecidos, como instrumento auxiliar de gestão".

Rua Júlio Martinez Benevides, 195-S - ☎ 65-3311-4626 – 78300-000 Tangará da Serra-MT



# CÂMARA MUNICIPAL

Tangará da Serra - Estado de Mato Grosso

CONTROLADORIA INTERNA

**Parágrafo único:** A pessoa jurídica deverá apresentar os documentos comprobatórios da sua existência e também do representante legal que apresentou o pedido, a par dos seus respectivos poderes;

**Art. 6º** O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos, situação em que poderá ser cobrada uma taxa de expediente exclusivamente sobre o valor necessário ao ressarcimento dos custos dos serviços e dos materiais utilizados, sendo paga aos cofres municipais por meio de DAM – Documento de Arrecadação Municipal;

**Parágrafo único:** Estará isento de ressarcir os custos previstos neste item todo aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei Federal nº. 7.115, de 29 de agosto de 1983;

**Art. 7º** Quando se tratar de informação contida em documento cuja manipulação possa prejudicar sua integridade será oferecido à consulta cópia com certificação de que confere com o original;

**Parágrafo único:** Na impossibilidade de obtenção de cópias, o interessado poderá solicitar que, às suas expensas e sob a supervisão de servidor público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a conservação do documento original;

## CAPÍTULO II

### Seção I

#### Das Demandas da Sociedade

**Art. 8º** A Ouvidoria ao receber a reclamação, denúncia, sugestões e/ou elogios do interessado pela internet, pessoalmente ou por telefone deve protocolizá-la e proceder ao registro no Serviço de Informação ao Cidadão;

**Parágrafo único:** Toda informação, mesmo que fornecida de imediato, deve ser registrada no SIC para fins de controle e consolidação estatística das demandas da sociedade;

**Art. 9º** O registro do pedido de informação deve receber uma numeração própria e única que permita o controle do pedido e de sua tramitação;

**Art. 10º** O Requerente deverá ser informado da numeração do pedido, juntamente com o número telefônico e endereço eletrônico do setor de atendimento da Ouvidoria, para o devido acompanhamento quanto à tramitação do processo e/ou documentos;



# CÂMARA MUNICIPAL

Tangará da Serra - Estado de Mato Grosso

CONTROLADORIA INTERNA

**Art. 11** O pedido de informação autuado por qualquer dos canais de atendimento ao cidadão será encaminhado ao setor detentor do documento ou informação e remetido, para deliberação, conforme a natureza da informação solicitada;

## Seção II

### Do Acompanhamento e conclusão das Demandas

**Art. 12** Compete à Ouvidoria acompanhar e informar ao interessado sobre a tramitação do procedimento e/ou documento e sua conclusão;

**Art. 13** Preferencialmente a informação deve ser atendida e fornecida imediatamente ao interessado.

**Art. 14** Caso não seja possível a informação imediata, o setor responsável a fornecer a informação deverá adotar as providências a fim de responder a demanda no prazo para resposta não superior a 20 (vinte) dias, admitida prorrogação por 10 (dez) dias, nos termos da Lei Federal nº. 12.527/ 2011.

§ 1º. A eventual prorrogação será devidamente justificada ao requerente, se este assim solicitar.

§ 2º. A informação armazenada em formato digital será assim fornecida, ressalvado pedido expresso do requerente.

§ 3º. A não observância do prazo poderá acarretar na responsabilidade administrativa ao titular da Unidade Responsável.

**Art. 15** As respostas às demandas deverão ser registradas no SIC e entregues ao interessado, sendo àquelas podendo ser descrições das providências adotadas ou do atendimento às solicitações de informações ou das justificativas apresentadas.

**Art. 16** Quando não for autorizado o acesso por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente deverá ser informado sobre a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação;

**Art. 17** O requerente tem o direito de obter o inteiro teor da decisão denegatória de acesso, por certidão ou cópia, bem como cópia autenticada do restante dos autos formados a partir do seu requerimento de acesso;

**Art. 18** Na hipótese de indeferimento de acesso, o interessado poderá interpor recurso contra a decisão por meio dos canais de atendimento ao cidadão, no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência;

"O processo de controle interno deve, preferencialmente, ter caráter preventivo, ser exercido permanentemente e estar voltado para a correção de eventuais desvios em relação aos parâmetros estabelecidos, como instrumento auxiliar de gestão".

Rua Júlio Martinez Benevides, 195-5 - ☎ 65-3311-4626 – 78300-000 Tangará da Serra-MT



# CÂMARA MUNICIPAL

Tangará da Serra - Estado de Mato Grosso

CONTROLADORIA INTERNA

**Art. 19** O recurso contra decisão de indeferimento de acesso será recebido, registrado e encaminhado à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que terá o prazo de 05 (cinco) dias para manifestar-se;

**Art. 20** O interessado deverá ser informado da decisão do recurso e de outros meios legais existentes para questionamento sobre a denegação da informação.

**Art. 21** Concluído o procedimento, o Ouvidor o arquivará em local próprio a fim de preservar as informações oriundas do referido procedimento.

## CAPÍTULO III DAS RESPONSABILIDADES

**Art. 22** O agente público será responsabilizado nos termos do artigo 32 da Lei nº. 12.527/2011, nos casos de:

I - recusar-se a fornecer informação requerida 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, 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 a 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; e

VII - destruir ou subtrair, por quaisquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte de agentes do Estado.

## CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

**Art. 23** Aplica-se, no que couber, a Lei 9.507, de 12 de novembro de 1997, em relação à informação de pessoa, física ou jurídica, constante de registro ou banco de dados de

"O processo de controle interno deve, preferencialmente, ter caráter preventivo, ser exercido permanentemente e estar voltado para a correção de eventuais desvios em relação aos parâmetros estabelecidos, como instrumento auxiliar de gestão".

Rua Júlio Martínez Benevides, 195-S - ☎ 65-3311-4626 – 78300-000 Tangará da Serra-MT



CONTROLADORIA INTERNA

# CÂMARA MUNICIPAL

Tangará da Serra - Estado de Mato Grosso

entidades governamentais ou de caráter público e a Lei 12.527, de 18 de Novembro de 2011, em relação ao acesso à informação e a transparência.

**Art. 24** Compete à Secretaria de Tecnologia da Informação, o fornecimento de soluções de TI e de infraestrutura tecnológica para o cumprimento desta Normativa e a adequação do site da Câmara Municipal como instrumento de promoção da transparência e de acesso à informação.

**Art. 25** As Unidades Responsáveis constantes nesta Normativa são as previstas no art. 2º do Decreto nº 432/2010.

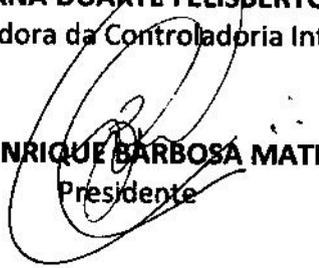
**Art. 22.** Fica o Presidente autorizado a expedir os atos necessários à regulamentação desta Normativa, bem como a dirimir os casos omissos.

**Art. 23.** Esta Normativa entra em vigor na data de sua publicação, com efeitos retroativos a partir de 16 de maio de 2012.

**Art. 24.** Revogam-se as disposições em contrário.

Tangará da Serra - MT, 02 de Setembro de 2013.

  
**LUCIANA DUARTE FELISBERTO**  
Coordenadora da Controladoria Interna

  
**LUIZ HENRIQUE BARBOSA MATIAS**  
Presidente