



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;

¹⁰O 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".



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;



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