



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE TAPURAH
UCCI - UNIDADE DE COORDENAÇÃO DE CONTROLE INTERNO
Instituído pela Lei Municipal nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentado pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.
INSTRUÇÃO NORMATIVA UCCI Nº 01/2022 SCI,

DE 06 DE ABRIL 2022.

**“DISPÕE SOBRE OS CRITÉRIOS DE
REGULAMENTAÇÃO DA OUVIDORIA NO
ÂMBITO DO PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL
DE TAPURAH – MT.”**

Versão: 01

Aprovação em: 06/04/2022

Ato de Aprovação: Portaria Câmara Municipal nº 16/2022 de 06 de Abril de 2022.

Unidade Responsável: Ouvidoria

I - FINALIDADE:

1. Estabelecer normas e procedimentos a serem adotados pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Tapurah na comunicação realizada pelo cidadão e usuário dos serviços públicos;
2. Regulamentar o direito constitucional de acesso à informação, a fim de garantir sua efetividade, a ser observada pela Câmara Municipal, consoante previsto no inciso XXXIII do artigo 5º, no inciso II, do § 3º do artigo 37 e no § 2º, do artigo 216, da Constituição Federal, bem como os regramentos encartados na Lei nº 12.527/2011.

II - ABRANGÊNCIA:

1. Todos os setores da Câmara Municipal quando no exercício desta instrução normativa.



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE TAPURAH
UCCI - UNIDADE DE COORDENAÇÃO DE CONTROLE INTERNO

Instituído pela Lei Municipal nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentado pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.

III - CONCEITOS:

1. Sistema de Controle Interno – SCI:

1.1 Tem como órgão central a Unidade de Coordenação de Controle Interno - UCCI e como órgãos setoriais todas as unidades da estrutura organizacional e administrativa dos Poderes Executivo e Legislativo quando no exercício de qualquer atividade abrangida pelo SCI.

2. Para fins desta Instrução Normativa considera-se:

2.1 Denúncia: Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indícios de irregularidade às ações e/ou executores dos serviços públicos;

2.2 Elogio: Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento às ações e/ou executores dos serviços públicos;

2.3 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);

2.4 Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

2.5 Reclamação: Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e/ou executores dos serviços públicos, sem conteúdo de requerimento;

2.6 Solicitação: Comunicação verbal ou escrita que, embora possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso as ações da Administração Pública;

2.7 Sugestão: Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil a melhorias dos serviços públicos prestados à população;



ESTADO DE MATO GROSSO

CÂMARA MUNICIPAL DE TAPURAH

UCCI - UNIDADE DE COORDENAÇÃO DE CONTROLE INTERNO

Instituído pela Lei Municipal nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentado pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.

2.8 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);

2.9 Informação sigilosa: É definido pelo texto da Lei 12.527/2011 como sendo “aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado” (art. 4º, inciso III, da Lei 12.527/2011);

2.10 Informação pessoal: É definido pelo texto da Lei 12.527/2011 como sendo “aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável” (art. 4º, inciso IV, da Lei 12.527/2011);

2.11 Autenticidade: É definido pelo texto da Lei 12.527/2011 como sendo “qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema” (art. 4º, inciso VII, da Lei 12.527/2011);

2.12 Integridade: É definido pelo texto da Lei 12.527/2011 como sendo “qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino” (art. 4º, inciso VIII, da Lei 12.527/2011);

2.13 SIC: É um “Serviço de Informação 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 à informação;

2.14 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;

2.15 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;



ESTADO DE MATO GROSSO

CÂMARA MUNICIPAL DE TAPURAH

UCCI - UNIDADE DE COORDENAÇÃO DE CONTROLE INTERNO

Instituído pela Lei Municipal nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentado pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.

2.16 Ponto de Controle: É a comunicação de irregularidade que apresenta conteúdo relevante, porém não tem materialidade suficiente para autuação como processo e será verificado em momento oportuno;

IV – DOS OBJETIVOS:

1. Atender ao princípio da publicidade sob o qual é alicerçada a República Federativa do Brasil em seu Estado Democrático de Direito;
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. Fomentar a lei 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
4. 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.
5. Fortalecer a gestão da informação e do conhecimento;
6. Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

V - BASE LEGAL E REGULAMENTAR:

1. Constituição Federal do Brasil;
2. Constituição do Estado de Mato Grosso;
3. Lei Orgânica do Município de Tapurah/MT;
4. Lei Federal nº 12.527/2011, 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;
5. Lei Municipal nº 1016/2014, regulamenta a Lei de Acesso à Informação;
6. A Lei Complementar nº 101/2000 – LRF



ESTADO DE MATO GROSSO

CÂMARA MUNICIPAL DE TAPURAH

UCCI - UNIDADE DE COORDENAÇÃO DE CONTROLE INTERNO

Instituído pela Lei Municipal nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentado pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.

7. Resolução Normativa TCE-MT nº 12/2012 - TP;
8. Lei Federal Nº 13.460/2017;
9. Demais normas das esferas Federal, Estadual e Municipal pertinentes.

VI – RESPONSABILIDADES:

1. Da Coordenadoria do Sistema de Controle Interno:

- 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 implantação, alteração, atualização ou expansão.
- 1.2 Orientar as unidades responsáveis e supervisionar sua aplicação;
- 1.3 Avaliar a eficácia dos procedimentos de controle inerentes a este Sistema Administrativo.

2. Das Unidades Executoras (Da Ouvidoria):

- 2.1 Entende-se por Unidade responsável por esta Instrução Normativa a Ouvidoria da Câmara Municipal, coordenada pelo (a) Ouvidor (a) que tem as seguintes responsabilidades:
 - 2.1.1 Receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que, de maneira geral, contrariem os interesses públicos, praticados por agentes públicos;
 - 2.1.2 Buscar a satisfação das necessidades dos cidadãos, segundo o princípio da eficiência e atuando como promotora e agente de mudanças em prol de uma gestão pública democrática, transparente, eficaz, participativa e ética;
 - 2.1.3 Esclarecer dúvidas e auxiliar os cidadãos-usuários acerca dos serviços prestados pela Câmara Municipal de Tapurah - MT, atuando na prevenção e solução de conflitos;
 - 2.1.4 Garantir que os cidadãos sejam informados sobre as providências adotadas em relação aos chamados;



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE TAPURAH
UCCI - UNIDADE DE COORDENAÇÃO DE CONTROLE INTERNO

Instituído pela Lei Municipal nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentado pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.

- 2.1.5** Atender as pessoas que procurarem os serviços da Ouvidoria, registrar a sua declaração e classificar seu conteúdo para efeito de controle de dados e informações;
- 2.1.6** Acompanhar o trâmite dos chamados;
- 2.1.7** Manter no desempenho das tarefas a que estiverem encarregados, atitude de independência, serenidade e imparcialidade;
- 2.1.8** Guardar sigilo sobre dados e informações obtidas em decorrência do exercício de suas funções e pertinentes a assuntos sob a sua fiscalização, utilizando-os exclusivamente para a elaboração de relatórios ou para expedição de recomendações;

VII – DOS PROCEDIMENTOS:

1. Do Pedido de Acesso à Informação:

- 1.1.** A informação pública deverá estar acessível a todos, adotando as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência;
- 1.2.** 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 no que se refere ao cumprimento desta lei;
- 1.3.** Será assegurada a confidencialidade referente aos dados pessoais fornecidos nos pedidos de informação;
- 1.4.** A ouvidoria através do SIC - Serviço de Informação ao Cidadão receberá o pedido de acesso à informação o qual deverá conter a devida identificação do requerente, mediante o fornecimento de nome completo e número do CPF, dados para contato e a especificação objetiva da informação requerida;
- 1.5.** São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público;



ESTADO DE MATO GROSSO

CÂMARA MUNICIPAL DE TAPURAH

UCCI - UNIDADE DE COORDENAÇÃO DE CONTROLE INTERNO

Instituído pela Lei Municipal nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentado pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.

- 1.6. Caso não seja possível o acesso imediato à informação, o setor de atendimento da Ouvidoria terá prazo de resposta de 20 (vinte) dias prorrogável, justificadamente, por mais 10 (dez) dias nos termos da Lei Federal 12.527/2011, devendo assim diligenciar junto aos departamentos, órgãos ou entidades o pedido do cidadão, e estes terão prazo de resposta de 05 (cinco) dias, prorrogável uma única vez, justificadamente, por igual período;
- 1.7. Quando o órgão ou a entidade, não possuir a informação, deverá, se não for de 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);
 - 1.7.1. Não poderá ser negado acesso à informação necessária à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais;
 - 1.7.2. As informações ou documentos que versem sobre condutas que impliquem violação dos direitos humanos praticada por agentes públicos ou a mando de autoridades públicas não poderão ser objeto de restrição de acesso;
 - 1.7.3. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:
 - 1.7.3.1. Genéricos;
 - 1.7.3.2. Desproporcionais ou desarrazoados;
 - 1.7.3.3. Ou que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade;
- 1.8. O requerente que tiver negado seu pedido, não concordar com a resposta, ou a resposta for omissa, contraditória, obscura ou incompleta, poderá dentro do prazo de 10 (dez) dias, contados do término do prazo de resposta, apresentar reclamação à Ouvidoria;



ESTADO DE MATO GROSSO

CÂMARA MUNICIPAL DE TAPURAH

UCCI - UNIDADE DE COORDENAÇÃO DE CONTROLE INTERNO

Instituído pela Lei Municipal nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentado pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.

- 1.9. A reclamação será julgada pela autoridade hierarquicamente superior, no prazo de 10 (dez) dias, contados da apresentação;
 - 1.10. A ouvidoria deverá acompanhar o trâmite da demanda para agilizar e intermediar as ações, avaliando a resposta do setor, órgão ou entidade;
 - 1.11. A de Ouvidoria faz os registros para fins estatísticos e arquiva o processo com toda a documentação comprobatória;
 - 1.12. 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;
 - 1.13. Na impossibilidade de obtenção de cópias, o interessado poderá solicitar que, às suas expensas e sob supervisão de servidor público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a conservação do documento original.
2. Do Recebimento e Encaminhamento das Manifestações da Sociedade:
 - 2.1. A Ouvidoria ao receber a manifestação de denúncia, dúvida, elogio, reclamação, solicitação e/ou sugestões do cidadão pela internet (página ou e-mail da Ouvidoria), pessoalmente ou por telefone deve protocolizá-la com numeração sequencial própria;
 - 2.1.1. Quando a manifestação se der pelo formulário da página da Ouvidoria, o protocolo gerado pela página será apenas para que o cidadão possa acompanhar o andamento da sua manifestação via página da Ouvidoria na internet;
 - 2.1.2. A Ouvidoria dará um número de protocolo próprio e sequencial para a manifestação, para andamentos internos da manifestação e acompanhamento dos prazos;
 - 2.2. O requerente deverá ser informado do número do protocolo gerado para sua manifestação;
 - 2.3. Será assegurada a confidencialidade referente aos dados pessoais fornecidos nas manifestações demandadas;
 3. Do Acompanhamento e Conclusão das Demandas:



ESTADO DE MATO GROSSO

CÂMARA MUNICIPAL DE TAPURAH

UCCI - UNIDADE DE COORDENAÇÃO DE CONTROLE INTERNO

Instituído pela Lei Municipal nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentado pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.

- 3.1. Compete à Ouvidoria acompanhar e informar ao interessado sobre a tramitação do procedimento e/ou documento e sua conclusão;
- 3.2. Preferencialmente a manifestação ou solicitação de acesso deve ser atendida e resolvida ou fornecida imediatamente ao interessado;
- 3.2.1. Caso não seja possível a resolução imediata, a Ouvidoria, quando se tratar de pedido de acesso à informação deverá adotar as providências no prazo não superior a 30 (trinta) dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, nos termos do Art. 16 da Lei Federal nº 13.460/2017;
- 3.2.2. Recebido o pedido de acesso à informação, a Ouvidoria terá prazo de 05 (cinco) dias para protocolar, em protocolo próprio, analisar a competência e encaminhar, se for o caso, à Secretaria ou Departamento/Setor responsável pela resolução da manifestação, onde o prazo estabelecido para este último, para encaminhar decisão administrativa, à Ouvidoria, será de 10 (dez) dias, prorrogável uma única vez, justificadamente, por igual período.
- 3.2.3. A eventual prorrogação será devidamente justificada ao requerente, se este assim solicitar;
- 3.2.4. A não observância do prazo poderá acarretar na responsabilidade administrativa ao titular da unidade responsável;
- 3.3. O recurso contra a resposta administrativa apresentada, 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;
- 3.4. O interessado deverá ser informado da decisão do recurso e de outros meios legais existentes para questionamento sobre a denegação da resposta administrativa que foi dada à sua manifestação.
- 3.5. Concluído o procedimento, o Ouvidor (a) arquivará em local próprio, a fim de preservar as informações oriundas do referido procedimento.
 - 3.5.1. A informação armazenada em formato digital será assim fornecida, ressalvado pedido expresso do requerente.



ESTADO DE MATO GROSSO

CÂMARA MUNICIPAL DE TAPURAH

UCCI - UNIDADE DE COORDENAÇÃO DE CONTROLE INTERNO

Instituído pela Lei Municipal nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentado pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.

4. Da Proteção e do Controle de Informações Sigilosas:

4.1. O acesso, a divulgação e o tratamento de informação classificada como sigilosa ficarão restritos a pessoas que tenham necessidade de conhecê-la e que sejam devidamente credenciadas na forma de regulamento próprio que disporá sobre procedimentos e medidas a serem adotados, sem prejuízo das atribuições dos agentes públicos autorizados por lei.

5. Das Responsabilidades:

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

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

5.1.2. 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;

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

5.1.4. Divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal;

5.1.5. 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;

5.1.6. Destruir ou subtrair, por quaisquer meios, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte de agentes do Estado.



ESTADO DE MATO GROSSO

CÂMARA MUNICIPAL DE TAPURAH

UCCI - UNIDADE DE COORDENAÇÃO DE CONTROLE INTERNO

Instituído pela Lei Municipal nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentado pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.

VII – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS:

1. 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 entidades governamentais ou de caráter público.
2. Todos os setores envolvidos deverão cumprir rigorosamente os termos desta normativa, ficando sujeitos à advertência verbal, expressa e havendo reincidência será aberto processo administrativo para apuração da responsabilidade nos termos da legislação Municipal.
3. Os esclarecimentos adicionais a respeito deste documento poderão ser obtidos junto à Unidade de Coordenação de Controle Interno – UCCI do Município de Tapurah - MT que, por sua vez, através de técnicas de controle, aferirá a fiel observância de seus dispositivos por parte das diversas unidades da estrutura organizacional.
4. Esta Instrução Normativa entrará em vigor na data de sua publicação.

Unidade de Coordenação de Controle Interno (UCCI), Ouvidoria, Estado de Mato Grosso, aos seis dias do mês de abril do ano de dois vinte e dois.

JOÃO MARCOS SOARES NUNES
Auditor de Controle Interno

MARIELE CRISTINA BENIN
Ouvidora

Ciente:
ELIZEU FRANCISCO DE OLIVEIRA
Presidente da Câmara Municipal