



ESTADO DE MATO GROSSO
MUNICÍPIO DE TAPURAH
UCCI - UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO
Instituída pela Lei nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentada pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.



INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI N° 025/2015,

DE 14 DE AGOSTO 2015.

“DISPÕE SOBRE OS CRITÉRIOS DE REGULAMENTAÇÃO DA OUVIDORIA NO ÂMBITO DOS PODERES EXECUTIVO E LEGISLATIVO MUNICIPAL E DO FUNDO MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DE TAPURAH – MT.”

Versão: 01

Aprovação em: 28/07/2016.

Ato de Aprovação: Decreto nº 57/2016, de 28/07/2016.

Unidade Responsável: Ouvidoria e Assessoria de Imprensa e Comunicação Social do Município de Tapurah.

I - FINALIDADE:

- 1.** Estabelecer normas e procedimentos a serem adotados pela Ouvidoria Municipal de Tapurah e da Assessoria de Imprensa e Comunicação Social, na comunicação realizada pelo cidadão, de irregularidades nos atos praticados por agentes públicos fiscalizados pela prefeitura ou sobre os serviços por ele prestados;
- 2.** Instituir o **SIC - Serviço de Informação ao Cidadão** do Executivo Municipal de Tapurah - MT, composto por todos os setores produtores de informação e documentação, sob a coordenação da Ouvidoria do Município, com o objetivo de dar efetividade à Lei nº. 12.527/2011;
- 3.** Regular o direito constitucional de acesso à informação, a fim de garantir sua efetividade, a ser observada pelo Município, Câmara Municipal e Fundo Municipal de Previdência Social, consoante previsto no inciso XXXIII do artigo 5º, no inciso II, do § 3º do

AVENIDA PARANÁ, 1.100
CEP: 78.573-000
Site: www.tapurah.mt.gov.br

– PRAÇA DA JUVENTUDE – CENTRO
TAPURAH – MT – TELEFAX: (066) 3547-3600
e-mail: controle.interno@tapurah.mt.gov.br



ESTADO DE MATO GROSSO
MUNICÍPIO DE TAPURAH
UCCI - UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO
 Instituída pela Lei nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentada pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.



artigo 37 e no § 2º, do artigo 216, da Constituição Federal, bem como os regramentos encartados na Lei nº 12.527/2011.

3.1. Subordinam-se aos regramentos desta Normativa todas as Unidades da Administração Direta e Indireta, quando no exercício desta instrução normativa, em especial a Ouvidoria e a Assessoria de Imprensa e Comunicação Social, do Gabinete do Prefeito;

II - ABRANGÊNCIA:

1. Todos os Órgãos da Administração Direta e Indireta dos Poderes Executivo e Legislativo Municipal e do Fundo Municipal de Previdência Social quando no exercício desta instrução normativa.

III - CONCEITOS:

1. Sistema de Controle Interno – SCI:

Tem como órgão central a Unidade Central 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. Chamado: É a manifestação encaminhada pelo cidadão à Ouvidoria do Município de Tapurah. É classificada quanto à sua natureza em crítica, dúvida, elogio, reclamação, solicitação, sugestão e comunicação de irregularidade. Recebe uma numeração própria e sequencial, a fim de ordenar todos os chamados recebidos;

2.2. Crítica: Análise avaliativa de alguma coisa;

2.3. Reclamação: Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços públicos, sem conteúdo de requerimento;

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

AVENIDA PARANÁ, 1.100
 CEP: 78.573-000
 Site: www.tapurah.mt.gov.br

– PRAÇA DA JUVENTUDE – CENTRO
 TAPURAH – MT – TELEFAX: (066) 3547-3600
 e-mail: controle.interno@tapurah.mt.gov.br



ESTADO DE MATO GROSSO
MUNICÍPIO DE TAPURAH
UCCI - UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO
 Instituída pela Lei nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentada pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.



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

2.6. 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);

2.7. 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);

2.8. 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);

2.9. 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);

2.10. Tratamento da informação: É definido pelo texto da Lei 12.527/2011 como sendo “conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação” (art. 4º, inciso V, da Lei 12.527/2011);

2.11. Disponibilidade: É definido pelo texto da Lei 12.527/2011 como sendo “qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados” (art. 4º, inciso VI, da Lei 12.527/2011);

2.12. 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);

2.13. 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);



ESTADO DE MATO GROSSO
MUNICÍPIO DE TAPURAH
UCCI - UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO
 Instituída pela Lei nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentada pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.



2.14. Primariedade: É definido pelo texto da Lei 12.527/2011 como sendo “qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações” (art. 4º, inciso IXI, da Lei 12.527/2011).

2.15. Requerimento: Ação ou efeito de requerer. Petição por escrito, segundo certas formas legais, endereçada à autoridade pública competente. Qualquer petição escrita ou oral;

2.16. Denúncia: Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indícios de irregularidade na administração geral;

2.17. 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;

2.18. 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; informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades; e receber, via protocolo, documentos e requerimentos de acesso a informações;

2.19. 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;

2.20. 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;

2.21. Protocolo da Ouvidoria: É o chamado classificado como comunicação de irregularidade, em que o exame realizado pelo(a) (a) Ouvidor(a) constata a presença dos requisitos necessários para a admissão de uma comunicação de irregularidade oferecida pelo cidadão recebendo um número de protocolo;



ESTADO DE MATO GROSSO
MUNICÍPIO DE TAPURAH
UCCI - UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO
 Instituída pela Lei nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentada pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.



2.22. 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;

2.23. Processo: É o Protocolo da Ouvidoria que contém relevância e materialidade e é autuado, quando verificadas e constatadas as irregularidades relatadas no chamado realizado pelo cidadão.

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.** 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 à informação pública;
- 5.** Estabelecer diretrizes gerais para a implementação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), de que trata a Lei Federal n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Município de Tapurah-MT, com a finalidade de:

5.1) atender e orientar o público quanto ao acesso a informação;

5.2) assegurar o retorno ao cidadão de seus pedidos de solicitações de informações ao poder público;



ESTADO DE MATO GROSSO
MUNICÍPIO DE TAPURAH
UCCI - UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO
Instituída pela Lei nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentada pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.



5.3) 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.

- 6.** Fortalecer a gestão da informação e do conhecimento;
- 7.** Aperfeiçoar a política de segurança da informação.

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 dispõe sobre a transparência na elaboração e execução da gestão pública;
- 7.** Resolução Normativa nº 12/2012 - TP;
- 8.** Demais Legislações 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 alteração, atualização ou expansão.

1.2. Orientar as unidades responsáveis e supervisionar sua aplicação;

1.3. Promover discussões técnicas com as Unidades Executoras, para definir as rotinas de trabalho e os respectivos procedimentos de controle que devem ser objetos de alteração, atualização ou expansão;



ESTADO DE MATO GROSSO
MUNICÍPIO DE TAPURAH
UCCI - UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO
 Instituída pela Lei nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentada pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.



1.4. Prestar apoio técnico por ocasião das atualizações da Instrução Normativa, em especial no que tange a identificação e avaliação procedimentos de controle;

1.5. Avaliar a eficácia dos procedimentos de controle inerentes a este Sistema Administrativo e ao Sistema de Serviços Gerais – SSG (INSTRUÇÃO NORMATIVA SSG Nº 021/2011, de 20/12/2011), através da atividade de auditoria interna, propondo alterações na Instrução Normativa para aprimoramento dos controles.

6. Das Unidades Executoras (Da Ouvidoria e Assessoria de Imprensa e Comunicação Social):

2.1. Entende-se por Unidade responsável por esta Instrução Normativa a Ouvidoria Municipal e a Assessoria de Imprensa e Comunicação Social, coordenada pelo (a) Ouvidor (a) Municipal 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 do Município de Tapurah - MT, empregados da Administração Indireta, ou por pessoas físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais mantidas com recursos 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 Defender e promover a intercomunicação ágil e dinâmica entre o cidadão-usuário e o Município, a Câmara de Vereadores e o Fundo Municipal de Previdência Social de Tapurah - MT;

2.1.4 Defender e representar internamente os direitos dos cidadãos e usuários dos serviços das Instituições.

2.1.5 Analisar a manifestação do cidadão, podendo determinar seu arquivamento, motivadamente, quando apresentada de forma vaga, ampla ou genérica;

2.1.6 Esclarecer dúvidas e auxiliar os cidadãos-usuários acerca dos serviços prestados pelo Município, Câmara de Vereadores e Fundo Municipal de Previdência Social de Tapurah - MT, atuando na prevenção e solução de conflitos;

AVENIDA PARANÁ, 1.100 – PRAÇA DA JUVENTUDE – CENTRO
CEP: 78.573-000 – TAPURAH – MT – TELEFAX: (066) 3547-3600
Site: www.tapurah.mt.gov.br e-mail: controle.interno@tapurah.mt.gov.br



ESTADO DE MATO GROSSO
MUNICÍPIO DE TAPURAH
UCCI - UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO
Instituída pela Lei nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentada pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.



2.1.7 Garantir que os cidadãos sejam informados sobre as providências adotadas pela administração em relação aos chamados;

2.1.8 Analisar os dados estatísticos das manifestações e seus encaminhamentos;

2.1.9 Elaborar e manter atualizado relatório dos indicadores anuais;

2.1.10 Implantar e coordenar a gestão do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC zelando pelo cumprimento da Lei nº 12.527/2011;

2.1.11 Realizar exame e triagem das manifestações recebidas na Ouvidoria Municipal;

2.1.12 Realizar pesquisas com vistas à definição do encaminhamento a ser dado às manifestações recebidas e para embasar estudos atinentes à unidade;

2.1.13 Encaminhar as manifestações que não são de competência da Ouvidoria Municipal aos órgãos competentes.

2.1.14 Anotar no livro de controle os chamados e seus encaminhamentos;

2.1.15 Atender as pessoas que procurarem os serviços da Ouvidoria Municipal, registrar a sua declaração e classificar seu conteúdo para efeito de controle de dados e informações;

2.1.16 Receber correspondências e expedientes, observando, quando necessário, o devido registro;

2.1.17 Acompanhar o trâmite dos chamados;

2.1.18 Elaborar e manter atualizado relatório estatístico conforme cronograma estabelecido no PDI, por meio de acesso, por classificação do chamado, por natureza de assunto, por qualificação dos autores da manifestação e por situação.

2.1.19 Analisar o Protocolo da Ouvidoria, realizar diligências, elaborar relatório técnico e apresentar proposta acerca da procedência, improcedência ou ponto de controle em relação aos fatos alegados pelo cidadão, visando fundamentar a decisão do Prefeito, do Presidente e do Diretor (a) do Fundo Municipal de Previdência Social do Município de Tapurah - MT.

2.1.20 Atender as solicitações do Controle Interno responsável pela Instrução Normativa, quanto ao fornecimento de informações e a participação no processo de atualização;



ESTADO DE MATO GROSSO
MUNICÍPIO DE TAPURAH
UCCI - UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO
 Instituída pela Lei nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentada pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.



2.1.21 Alertar a unidade responsável pela Instrução Normativa e sobre as 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;

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

2.1.23 Promover campanha interna de esclarecimento e fomento à cultura de acesso na administração pública e conscientização do direito fundamental de acesso à informação;

2.1.24 Promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;

2.1.25 Treinar servidores no que se refere ao desenvolvimento de práticas relacionadas à transparência na administração pública;

2.1.26 Manter a Instrução Normativa a disposição de todos os funcionários das unidades, velando pelo fiel cumprimento da mesma;

2.1.27 Encaminhamento de informações ao controle externo e demais órgãos de fiscalização;

2.1.28 Manter no desempenho das tarefas a que estiverem encarregados, atitude de independência, serenidade e imparcialidade;

2.1.29 Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos 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;

VI – DOS PROCEDIMENTOS:

1. Da Manifestação do Cidadão:

1.1 A publicidade no âmbito do Município, da Câmara Municipal e do Fundo Municipal de Previdência Social, refere-se à parcela dos recursos públicos recebidos e à sua destinação, sem prejuízo das prestações de contas a que estejam legalmente obrigadas;



ESTADO DE MATO GROSSO
MUNICÍPIO DE TAPURAH
UCCI - UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO
 Instituída pela Lei nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentada pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.



1.2 A informação pública deverá estar acessível a todos, adotando o Município, a Câmara e o Fundo Municipal de Previdência Social de Tapurah – MT as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência.

1.3 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 do Município, da Câmara Municipal e do Fundo Municipal de Previdência Social no que se refere ao cumprimento desta lei;

1.4 Será assegurada a confidencialidade referente aos dados pessoais fornecidos nos pedidos de informação e nas manifestações enviadas pelos interessados;

1.5 Qualquer cidadão interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, no setor de atendimento da Ouvidoria;

1.5.1. O Setor da Ouvidoria através do SIC - Serviço de Informação ao Cidadão receberá o pedido (solicitação, reclamação, denúncia, informação, sugestão ou elogio) o qual deverá conter a identificação do cidadão, sendo fornecido um protocolo para acompanhamento da informação.

1.6 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;

1.5.2 O Setor da Ouvidoria através do SIC - Serviço de Informação ao Cidadão receberá o pedido (solicitação, reclamação, denúncia, informação, sugestão ou elogio) o qual deverá conter a identificação do cidadão, sendo fornecido um protocolo para acompanhamento da informação.

1.7 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;

1.8 Recebido o pedido na central SIC-Sistema de Informação ao Cidadão, a Ouvidoria que é a responsável irá verificar se a informação está disponível, estando à informação disponível o acesso será imediato;

AVENIDA PARANÁ, 1.100 – **PRAÇA DA JUVENTUDE** – **CENTRO**
CEP: 78.573-000 – **TAPURAH – MT** – **TELEFAX: (066) 3547-3600**
Site: www.tapurah.mt.gov.br **e-mail: controle.interno@tapurah.mt.gov.br**



ESTADO DE MATO GROSSO
MUNICÍPIO DE TAPURAH
UCCI - UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO
 Instituída pela Lei nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentada pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.



1.9 Caso não seja possível o acesso imediato à informação nos sites, o setor de atendimento da Ouvidoria Municipal deverá diligenciar junto aos departamentos, órgãos ou entidades o pedido do servidor, e estes terão prazo de resposta de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias;

1.10 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);

1.11 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 para resposta, apresentar reclamação;

1.12 A reclamação será julgada pela autoridade hierarquicamente superior, no prazo de 10 (dez) dias, contado da apresentação;

1.13 Mantida a negativa de acesso a informação, poderá o interessado interpor recurso, no prazo de 10 (dez) dias, contados da ciência da decisão, à **Comissão Mista de Reavaliação de Informações**, que deverá apreciá-lo até a segunda reunião ordinária subsequente à data de sua interposição.

1.14 A ouvidoria deverá acompanhar o trâmite da demanda para agilizar e intermediar as ações, avaliando a resposta do setor, órgão ou entidade.

1.15 Se a resposta for satisfatória mantém o cidadão informado sobre a resolução do problema.

1.16 Se a resposta não for satisfatória procura a instância imediatamente superior para nova avaliação, tendo solução legal ou não (justifica) deverá manter o cidadão informado.

1.17 O Departamento de Ouvidoria faz os registros para fins estatísticos e arquiva o processo com toda a documentação comprobatória.



ESTADO DE MATO GROSSO
MUNICÍPIO DE TAPURAH
UCCI - UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO
 Instituída pela Lei nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentada pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.



1.18 A partir dos dados registrados no sistema, emite relatório semestral ou a pedido elencando todas as demandas solucionadas ou não, e encaminha para o prefeito e o controle interno.

1.19 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;

1.19.1 O Setor da Ouvidoria através do SIC - Serviço de Informação ao Cidadão receberá o pedido (solicitação, reclamação, denúncia, informação, sugestão ou elogio) o qual deverá conter a identificação do cidadão, sendo fornecido um protocolo para acompanhamento da informação.

1.20 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;

1.21 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;

1.21.1 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 Demandas da Sociedade:

2.1 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;

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



ESTADO DE MATO GROSSO
MUNICÍPIO DE TAPURAH
UCCI - UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO
Instituída pela Lei nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentada pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.



2.2 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;

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

2.4 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;

2.5 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;

3. Do Acompanhamento e Conclusão das Demandas:

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

2. Preferencialmente a informação deve ser atendida e fornecida imediatamente ao interessado.

3. 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.

3.1 A eventual prorrogação será devidamente justificada ao requerente, se este assim solicitar;

3.2 A informação armazenada em formato digital será assim fornecida, ressalvado pedido expresso do requerente;

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



ESTADO DE MATO GROSSO
MUNICÍPIO DE TAPURAH
UCCI - UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO
Instituída pela Lei nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentada pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.



- 4.** 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.
- 5.** 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;
- 6.** 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;
- 7.** 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;
- 8.** 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;
- 9.** O interessado deverá ser informado da decisão do recurso e de outros meios legais existentes para questionamento sobre a denegação da informação.
- 10.** Concluído o procedimento, o(a) Ouvidor(a) o arquivará em local próprio a fim de preservar as informações oriundas do referido procedimento.

4. Do Acesso a Informação e da sua Divulgação:

1. O acesso à informação compreende os direitos de obter orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada.

1.1. Quando não for autorizado acesso integral à informação por ser ela parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo;



ESTADO DE MATO GROSSO
MUNICÍPIO DE TAPURAH
UCCI - UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO
Instituída pela Lei nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentada pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.



1.2. Informado do extravio da informação solicitada, poderá o interessado requerer ao Prefeito Municipal, a imediata abertura de sindicância para apurar o desaparecimento da respectiva documentação.

1.3. Verificada a hipótese prevista no sub item 1.2 deste item, o responsável pela guarda da informação extraviada deverá no prazo de 10 (dez) dias, justificar o fato e indicar os meios de provas cabíveis.

2. É dever do Município, da Câmara Municipal e do Fundo Municipal de Previdência Social promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral, produzidas ou custodiadas pelo órgão.

2.1. Na divulgação das informações a que se refere o caput deste item, deverão constar, no mínimo:

2.1.1 registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público;

2.1.2 registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros;

2.1.3 registros de despesas;

2.1.4 informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados;

2.1.5 registros das diárias, adiantamentos e verbas indenizatórias e demais despesas de Agentes Públicos pagas pelo Município, pela Câmara Municipal e pelo Fundo Municipal de Previdência Social e,

2.1.6 respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.

2.2. As informações constantes do item 2.1.1 ao item 2.1.6 deverão estar disponíveis nos sites do Município, da Câmara Municipal e do Fundo Municipal de Previdência Social.

3. O acesso às informações públicas será assegurado mediante:

3.1. Criação de Serviço de Informações ao Cidadão, vinculado aos Protocolos do Município, da Câmara Municipal e do Fundo Municipal de Previdência Social, em local com condições apropriadas para:

3.1.1 Atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;

3.1.2 Informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;



ESTADO DE MATO GROSSO
MUNICÍPIO DE TAPURAH
UCCI - UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO
Instituída pela Lei nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentada pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.



3.1.3 Protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações.

5. Procedimento de Acesso à Informação - Do Pedido de Acesso:

1. Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações a Prefeitura Municipal, Câmara Municipal e Fundo Municipal de Previdência Social, por qualquer meio legítimo.

1.1. O pedido de acesso à informação deve observar os seguintes requisitos:

1.1.1 ter como destinatário o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, junto aos Protocolos da Prefeitura Municipal, Câmara Municipal e Fundo Municipal de Previdência Social;

1.1.2 conter a identificação do requerente (nome, RG, CPF, endereço e telefone) e a especificação da informação requerida;

1.1.3 ser efetuado preferencialmente por meio do preenchimento de formulário eletrônico disponibilizado no site do Município junto ao Protocolo do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

1.2. Para o acesso a informações de interesse público, a identificação do requerente não pode conter exigências que inviabilizem a solicitação.

1.3. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público.

2. O pedido de acesso à informação será atendido pela equipe do Protocolo de imediato, sempre que possível.

2.1. Caso não seja possível atender de imediato ao pedido, haverá comunicação ao interessado, fixando-se o prazo para resposta não superior a 20 (vinte) dias, admitida prorrogação por 10 (dez) dias, nos termos da Lei Federal nº 12.527/ 2011.

2.2. A eventual prorrogação será devidamente justificada ao requerente.

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

2.4. 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,



ESTADO DE MATO GROSSO
MUNICÍPIO DE TAPURAH
UCCI - UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO
 Instituída pela Lei nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentada pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.



prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação.

3. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

3.1. Genéricos;

3.2. Desproporcionais ou desarrazoados;

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.

3.1.3 Na hipótese do inciso III do caput, o órgão ou entidade deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

6. Da Tramitação Interna:

1. O pedido de informação formulado pelo interessado será encaminhado ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, vinculado aos Protocolos da Prefeitura Municipal, Câmara Municipal e Fundo Municipal de Previdência Social, sendo que a tramitação interna e os prazos a serem obedecidos dar-se-ão da seguinte forma:

1.1. Recebido o pedido de informação por meio do SIC, o Protocolo terá o prazo de 02 (dois) dias para protocolar o pedido, analisar a competência da Prefeitura Municipal, Câmara Municipal e Fundo Municipal de Previdência Social para prestar a informação requerida e responder, quando possível.

1.2. Não sendo possível prestar a informação na forma prevista no inciso 1.1, o Protocolo encaminhará o pedido do interessado ao(a) Ouvidor(a), que terá o prazo de 03 (três) dias para análise e encaminhamento.

1.3. O Prefeito Municipal, o Presidente da Câmara Municipal e o(a) Diretor(a) do Fundo Municipal de Previdência Social após despacho favorável remeterá o pedido à Unidade responsável, que prestará as informações requeridas em 05 (cinco) dias, podendo solicitar ao Presidente sua prorrogação, de forma justificada, por igual período.



ESTADO DE MATO GROSSO
MUNICÍPIO DE TAPURAH
UCCI - UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO
Instituída pela Lei nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentada pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.



1.4. Prestadas as informações pela Unidade Responsável, os autos retornarão ao(a) Ouvidor(a) para encaminhamento ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que no prazo de 02 (dois) dias, informará ao requerente a resposta do pedido formulado.

1.5. A proposta de negativa de acesso à informação de acesso à informação deverá ser encaminhada pela unidade, com a fundamentação pertinente, ao Prefeito, ao Presidente e ao(o) Diretor(a) do Fundo Municipal de Previdência Social.

1.5.1 A negativa de acesso às informações objeto de pedido formulado a Prefeitura Municipal, Câmara Municipal e Fundo Municipal de Previdência Social, quando não fundamentada, sujeitará o responsável a medidas disciplinares, nos termos do Capítulo V desta Normativa.

7. Dos Recursos:

1. No caso de indeferimento de acesso às informações ou às razões da negativa do acesso pela Unidade Responsável, poderá o interessado interpor recurso ao ao Prefeito, ao Presidente e a(o) Diretor(a) do Fundo Municipal de Previdência Social, no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência.

1.1. Nos casos de indeferimento ou negativa por decisão do Prefeito, do Presidente e do(a) Diretor(a) do Fundo Municipal de Previdência Social, o recurso deverá ser endereçado à Unidade Central de Controle Interno – UCCI do Município no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência.

8. Das Restrições de Acesso a Informação:

1. Não poderá ser negado acesso à informação necessária à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais.

1.1. 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.

2. O disposto nesta Normativa não exclui as demais hipóteses normativas de sigilo e de segredo de justiça, nem as hipóteses de segredo industrial decorrentes da exploração direta



ESTADO DE MATO GROSSO
MUNICÍPIO DE TAPURAH
UCCI - UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO
 Instituída pela Lei nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentada pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.



de atividade econômica pelo Estado ou por pessoa física ou entidade privada que tenha qualquer vínculo com o poder público.

3. O fornecimento de documentos relativos à atividade-fim da Prefeitura Municipal, da Câmara Municipal e do Fundo Municipal de Previdência Social só poderá se dar depois de encerrada a análise da defesa.

3.1. Na hipótese do *caput* deste item, far-se-á constar, em todas as peças, independente do meio ou formato da entrega, expressa referência à situação “não-julgado” do respectivo processo.

9. Da Proteção e do Controle de Informações Sigilosas:

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.

1.1. O acesso à informação classificada como sigilosa cria a obrigação para aquele que a obteve de resguardar o sigilo.

10. Das Responsabilidades:

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

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;

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;



ESTADO DE MATO GROSSO
MUNICÍPIO DE TAPURAH
UCCI - UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO
Instituída pela Lei nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentada pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.



- 1.3.** Agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso à informação;
- 1.4.** Divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal;
- 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;
- 1.6.** Ocultar quando da revisão pelo Prefeito Municipal, pelo Presidente da Câmara Municipal e pelo Diretor (a) do Fundo Municipal de Previdência Social informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros e,
- 1.7.** Destruir ou subtrair, por quaisquer meios, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte de agentes do Estado.
 - 1.7.1** A eventual desobediência aos termos da Lei Federal nº 12.527/2011, bem como desta Normativa, por parte de qualquer Agente Público Municipal, será comunicada ao Prefeito Municipal, ao Presidente da Câmara Municipal e ao Diretor(a) do Fundo Municipal de Previdência Social, para a devida apuração.
 - 1.7.2** Se a desobediência a que se refere o § 1º for do Prefeito Municipal, do Presidente da Câmara Municipal ou do(a) Diretor(a) do Fundo Municipal de Previdência Social, será comunicada à Unidade Central de Controle Interno – UCCI do Município, para devida apuração e tomada das medidas cabíveis.

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.** Compete aos Departamentos de Tecnologia da Informação de cada ente público, o fornecimento de soluções de TI e de infraestrutura tecnológica para o cumprimento desta normativa e a adequação dos sites do Município, da Câmara Municipal e do Fundo Municipal



ESTADO DE MATO GROSSO
MUNICÍPIO DE TAPURAH
UCCI - UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO
 Instituída pela Lei nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentada pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.



de Previdência Social como instrumento de promoção da transparência e de acesso à informação.

- 3.** 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.
- 4.** A inobservância desta Instrução Normativa constitui omissão de dever funcional e será punida na forma prevista em lei.
- 5.** Os esclarecimentos adicionais a respeito deste documento poderão ser obtidos junto à Unidade Central 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.
- 6.** O acesso aos dados, informações e documentos respeitará os direitos constitucionais de proteção a intimidade e privacidade, as hipóteses de sigilo de correspondência, fiscal, financeiro e de segredo de justiça;
- 7.** A pessoa física ou jurídica que, em função de qualquer vínculo com o Poder Executivo Municipal, executar atividades de tratamento de informações sigilosas, adotará as providências necessárias para que seus empregados, prepostos ou representantes observem as medidas e procedimentos de segurança das informações, sob pena de responsabilização civil e criminal;
- 8.** A Unidade Central de Controle Interno do Município de Tapurah, Estado de Mato Grosso promoverá a divulgação e orientação para os órgãos e entidades quanto às modificações a serem realizadas nos sites institucionais.
- 9.** Esta Instrução Normativa entrará em vigor na data de sua publicação.

Unidade Central de Controle Interno do Município de Tapurah, Estado de Mato Grosso, aos quatorze dias do mês de agosto do ano de dois mil e quinze.

PAULO GAVSKI
Controlador Interno

AVENIDA PARANÁ, 1.100
CEP: 78.573-000
Site: www.tapurah.mt.gov.br

– PRAÇA DA JUVENTUDE – CENTRO
TAPURAH – MT – TELEFAX: (066) 3547-3600
e-mail: controle.interno@tapurah.mt.gov.br



ESTADO DE MATO GROSSO
MUNICÍPIO DE TAPURAH
UCCI - UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO
Instituída pela Lei nº 702/2007, de 21/11/2007 e Regulamentada pelo Decreto nº 083/2008, de 17/07/2008.



Cientes:

LUIZ UMBERTO EICKHOFF

Prefeito Municipal

ODAIR CESAR NUNES

Presidente da Câmara Municipal de Vereadores

SOLANGE APARECIDA ALVES DE SOUZA

Diretora Executiva do TAPURAH-PREVI

AVENIDA PARANÁ, 1.100
CEP: 78.573-000
Site: www.tapurah.mt.gov.br

– PRAÇA DA JUVENTUDE – CENTRO
TAPURAH – MT – TELEFAX: (066) 3547-3600
e-mail: controle.interno@tapurah.mt.gov.br



ANEXO ÚNICO

