INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 036/2019 - SISTEMA DE CONTROLE INTERNO – SCI

VERSÃO: 01 – Data: 25/11/2019.

ÓRGÃO CENTRAL: OUVIDORIA MUNICIPAL

ABRANGÊNCIA: Todas as Secretarias e demais unidades da estrutura organizacional da Administração Direta e Indireta.

ASSUNTO: estabelece procedimentos de controle da Ouvidoria Municipal, no âmbito do Poder Executivo e Legislativo Municipal de São José dos Quatro Marcos-MT.

Considerando a necessidade de conferir eficácia ao disposto no Art. 37, §3º da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública;

Considerando a necessidade de reforçar, nas atividades de controle da Administração Pública, o exame da legitimidade, conforme preceitua o Art. 70 da Constituição Federal de 1988;

Considerando a necessidade de promover a atuação integrada e sistêmica dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta de São José dos Quatro Marcos, Estado de Mato Grosso, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos;

Considerando a necessidade de regulamentar o atendimento à Lei Federal nº 12.527/2011, que regula o acesso a informação – previsto no inciso XXXIII do Art. 5º, no inciso II do § 3º do Art. 37 e no § 2º do Art. 216 da Constituição Federal de 1988;

Considerando que o Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, através da Resolução Normativa nº 25/2012-TCE/MT, estabelece o cronograma de implantação dos procedimentos para a criação da Ouvidoria Municipal;

Considerando a Lei Municipal nº 1.530/2013, que dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município – que tem por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta;

Considerando o disposto no Art. 2º da Lei Complementar Municipal nº 18/2009, que instituiu na Estrutura Administrativa da Ouvidoria, a regulação dos procedimentos atinentes, bem como no Art. 6º, que regulamenta as atribuições do Ouvidor e os procedimentos da Ouvidoria Geral do Município de São José dos Quatro Marcos-MT.

Ronaldo Floreano dos Santos, Prefeito Municipal de São José dos Quatro Marcos - MT, no uso de suas atribuições legais que lhes são conferidas e objetivando a operacionalização do Sistema de Controle Interno Municipal, conforme a Lei Municipal nº. 1.165/2007.

RESOLVE:

Art. 1º Aprova as normas gerais constantes nesta Instrução Normativa e seus anexos a serem observadas em todas as unidades administrativas do Município.

Título I
DO OBJETIVO

Art. 2º Esta Instrução Normativa-IN tem o objetivo de regulamentar o Sistema Municipal de Ouvidoria-SMO nos procedimentos de serviços de recebimento, cadastro, controle, encaminhamento e respostas das demandas da sociedade submetidas à Ouvidoria Geral do Município de São José dos Quatro Marcos-MT, e nas rotinas do **Projeto 2 (Incentivo ao Acesso à Informação e à Consciência Cidadã)**, do Programa de Desenvolvimento Institucional Integrado-PDI, do Tribunal de Contas de Mato Grosso-TCE-MT, que incluem o acompanhamento da transparência ativa e passiva e os Conselhos de Políticas Públicas-CPPs, bem como monitorar a Carta de Serviços ao Cidadão.
§ 1º Esta IN abrange todas as Secretaria Municipais e demais entidades da Administração Direta e Indireta de São José dos Quatro Marcos-MT.

Título II
DA BASE LEGAL

Art. 3º A presente Instrução Normativa integra o conjunto de ações, de responsabilidade da Chefia do Poder Executivo, no sentido de atendimento aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, dispostos no Art. 37 da Constituição Federal.

Art. 4º Esta IN encontra-se amparada nos Artigos 1º, *caput* e parágrafo único, 5º, XXXIII e XVI, *37*, *caput e* § 3º, II, 93, IX, 216, § 2º, 220 – todos da Constituição Federal; bem como na Lei da Transparência (LC nº 131/2009), de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), na Lei Complementar 018/2009 (da estrutura administrativa da Ouvidoria) e nas Leis Municipais nº 1.529/2013 (LAI) e nº 1.530/2013 (de criação da Ouvidoria do Município de São José dos

Quatro Marcos), no Planejamento Estratégico do Município referente ao **Projeto 2 (Incentivo ao Acesso à Informação e à Consciência Cidadã)**, no Decreto Municipal nº 082/2019 (da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública municipal), e demais legislação em vigor que assegure o cumprimento dos princípios inerentes ao acesso à informação.

Título III
DOS CONCEITOS

Art. 5º A presente normatização aborda os trâmites legais dos procedimentos e rotinas de competência da Ouvidoria Geral do Município, aplicados aos seguintes conceitos:

Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal**;**

Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito, cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Acessibilidade: informação pública acessível a todos, inclusive àqueles portadores de deficiências.

Carta de Serviços: relação dos serviços ofertados/prestados ao cidadão nas Secretarias e demais unidades da estrutura organizacional da Administração Direta e Indireta.

Cidadão: pessoa capaz, apta a exercer seus direitos políticos; que tem direitos e deveres e convive em sociedade, respeitando o próximo.

Conselhos de Políticas Públicas-CPPs: governança e participação da sociedade civil na administração pública, criados por lei e instituídos por decreto municipal para acompanhamento, controle social e fiscalização das demandas referentes às diversas áreas do poder público: saúde, educação, assistência social, agricultura, entre outros.

Controle Social: 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.

Documento: 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 nº 12.527/2011).

Informação: definida pelo texto da Lei nº 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 nº 12.527/2011).

Interessado: qualquer pessoa que apresentar pedido de acesso à informação, podendo ser cidadão ou não, ou seja, pode ser menor, analfabeto, etc.

Ouvidoria: termo que 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.

Programa de Desenvolvimento Institucional Integrado-PDI: fomenta o uso do Planejamento Estratégico nos entes jurisdicionados do Tribunal de Contas de Mato Grosso-TCE-MT, como ferramenta de gestão para a melhoria da eficiência dos serviços públicos, visando otimizar a aplicação dos recursos em benefício da sociedade.

Projetos do PDI: Projeto 1 - Apoio ao Planejamento Estratégico; **Projeto 2 - Incentivo ao Acesso à Informação e à Consciência Cidadã**; Projeto 3 - Orientação por meio de Cursos Presenciais e a Distância; Projeto 4 - Controle Gerencial utilizando o Sistema Geo-Obras e Projeto 5 - Modernização Institucional.

SIC: 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.

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.

Transparência Passiva: 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.

Título IV
RESPONSABILIDADES

Art. 6º À **Coordenadoria da Unidade de Controle Interno**, compete:
I-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.
II-Promover a divulgação e implementação da Instrução Normativa, mantendo-a atualizada, orientar as áreas executoras e supervisionar sua aplicação.
III-Acompanhar e monitorar o atendimento do disposto nesta norma.

Art. 7º À **Ouvidoria Geral do Município**, compete:
I-Atender às solicitações da Unidade de Controle Interno-UCI, responsável pela Instrução Normativa, quanto ao fornecimento de informações e à participação no processo de atualizações.
II-Alertar a UCI 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.
III-Manter a Instrução Normativa à disposição de todos os funcionários das unidades da Prefeitura Municipal, velando pelo seu fiel cumprimento.
IV-Cumprir fielmente as determinações da Instrução Normativa, em especial quanto aos procedimentos de geração de documentos, dados e informações.
V-Implantar e supervisionar o Sistema de Informação-SIC ao cidadão, no âmbito dos Poderes Executivo e Legislativo, em todas as Secretarias e demais unidades da estrutura organizacional da Administração Direta e Indireta.
VI-Monitorar a implementação do disposto na legislação e norma em vigência, apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento e atendimentos realizados.
VII-Orientar as respectivas unidades técnicas no que se refere ao cumprimento do disposto na lei e em seus regulamentos.
VIII-Promover campanha interna de esclarecimento e fomento à cultura de acesso na administração pública e conscientização do direito fundamental de acesso à informação.
IX-Promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública.
X-Capacitar/treinar servidores no que se refere ao desenvolvimento de práticas relacionadas à transparência na administração pública.

XI-Publicar periodicamente as informações estatísticas nos termos do Art. 30 da Lei nº 12.527/2011.

XII-Elaborar e divulgar, quadrimestralmente e anualmente, relatórios de suas atividades e matérias informativos sobre a Ouvidoria Municipal e os meios de comunicação, visando o fortalecimento do controle social.

XIII-Elaborar plano de ação anual da Ouvidoria Geral do Município, em consonância com as ações do Plano Estratégico do PDI 2018-2028, incluir como anexo um cronograma de atividades a serem realizadas mensalmente, visando a ampla publicidade, o incentivo ao acesso à informação e à consciência cidadã no município, conforme estabelecido em legislação vigente e em atendimento aos órgãos de controle e fiscalização.

XIV-Acompanhar e monitorar a regulamentação, instituição e funcionamento dos Conselhos de Políticas Públicas-CPPs.

XV-Coordenar o **Projeto 2 (Incentivo ao Acesso à Informação e à Consciência Cidadã)** e a Carta de Serviços ao Cidadão.

XVI-Promover a transparência ativa e passiva das informações da administração pública municipal, monitorando e coordenando as atualizações no site institucional e no portal transparência.

Art. 8º Quanto ao **Agente Público**, o mesmo será responsabilizado nos termos da Lei nº 12.527/2011, em seu Art. 32, 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 terceiros, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem.

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

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

Título V
DOS PROCEDIMENTOS
Capítulo I
Dos encaminhamentos e atendimentos administrativos dos chamados na Ouvidoria Municipal

Art. 9º Fica instituído o Serviço de Informação ao Cidadão-SIC, do Executivo Municipal de São José dos Quatro Marcos e suas autarquias, composto por todos os setores produtores de informação e documentação, sob a coordenação da Ouvidoria Geral do Município, com o objetivo de dar efetividade à Lei nº 12.527/2011 e ao disposto no Decreto Municipal nº 082/2019.

Art. 10º 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 Prefeitura Municipal, da Câmara Municipal e do Fundo Municipal de Previdência Social no que se refere ao cumprimento desta Instrução Normativa.

Art. 11 Será assegurada a confidencialidade referente aos dados pessoais fornecidos nos pedidos de informação e nas manifestações enviadas pelos interessados.

Art. 12 Qualquer pessoa tem direito de apresentar pedido de acesso a informações ao Executivo Municipal e suas autarquias.
Art. 13 No pedido de acesso à informação deve conter a identificação do requerente, mediante o fornecimento de contato (telefone/e-mail), para devida devolutiva à demanda.

Art. 14 A Ouvidoria Geral do Município deverá, no âmbito de suas atribuições, receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã. Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.
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. 15 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 Documento de Arrecadação Municipal-DAM.

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. 16 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 supervisão de servidor público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a conservação do documento original.

Art. 17 Ao que se refere aos **recebimentos e encaminhamentos das demandas da sociedade**, cabe à Ouvidoria Geral do Município: receber as manifestações de pedido de informação, reclamação, denúncia, sugestões e/ou elogios (pela internet, pessoalmente ou por telefone); protocolizar e proceder ao registro no Serviço de Informação ao Cidadão.

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

II-O registro do pedido de informação deve receber uma numeração própria e única que permita o controle do pedido e de sua tramitação.

III-O requerente deverá ser informado da numeração do pedido, juntamente com o número telefônico e endereço eletrônico do setor de atendimento da Ouvidoria Geral, para o devido acompanhamento quanto à tramitação do processo e/ou documentos.

IV-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.

V-A reclamação, denúncia, sugestão e/ou elogio deverá ser apresentada, verbalmente ou por escrito, à Ouvidoria Geral do Município, sendo admitida a denúncia anônima.

VI-Apresentada a denúncia ou reclamação na forma verbal, o fato denunciado será transcrito pelo Ouvidor Geral (ou auxiliar administrativo lotado no setor), em formulário próprio**,** com todas as informações narradas.

VII-A análise dos requisitos de recebimento da demanda na Ouvidoria Geral será realizada no prazo de 2 (dois) dias úteis, conforme estabelecido na Resolução Normativa nº 11/2017-TCE-MT.

Art. 18 Ao que se refere ao **acompanhamento e conclusão das demandas**, compete à Ouvidoria Geral do Município:

I-Acompanhar e informar ao interessado sobre a tramitação do procedimento e/ou documento e sua conclusão.
II-Atender e/ou fornecer informação, preferencialmente, de imediato ao interessado.
§ 1º 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, bem como disposto na Lei Municipal nº 1.529/2013, Art. 7º, § 1º.
§ 2º Procedimentos a serem realizados em situações diversas:
I-Em eventual prorrogação deverá ser devidamente justificada ao requerente, se este assim solicitar.
II-A informação armazenada em formato digital será assim fornecida, ressalvado pedido expresso do requerente.
III-A não observância do prazo poderá acarretar na responsabilidade administrativa ao titular da Unidade Responsável.
IV-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.
V-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.
VI-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.
VII-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.
VIII-O recurso contra a 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.
IX-O interessado deverá ser informado da decisão do recurso e de outros meios legais existentes para questionamento sobre a denegação da informação.

Art. 19 Caso o resultado do exame sumário da denúncia recebida na Ouvidoria Geral do Município **indique fatos que apresentam**, cumulativamente, **risco, materialidade e relevância**, o Ouvidor deverá registrar as informações para subsidiar o planejamento das futuras ações e **propor ao Gestor Municipal** a NOTIFICAÇÃO dos responsáveis para fins

de conhecimento e adoção de providências, e a COMUNICAÇÃO imediata à Unidade de Controle Interno-UCI para que acompanhe o andamento e apuração dos fatos.

Parágrafo único. O gestor, diante da gravidade dos fatos, poderá nomear uma "Comissão Municipal Especial para Apuração de Denúncias" na qual, obrigatoriamente, um integrante do controle interno da unidade gestora fará parte e será responsável pela condução da apuração das denúncias encaminhadas pela Ouvidoria Geral do Município.

Art. 20 Concluído o procedimento, o Ouvidor o arquivará em local próprio a fim de preservar as informações oriundas da referida demanda.

Capítulo II
Dos demais encaminhamentos e atendimentos administrativos da Ouvidoria Municipal

Art. 21 O atendimento da Ouvidoria Municipal aos Conselhos de Políticas Públicas-CPPs, abrange as rotinas e procedimentos abaixo relacionados:

I-Monitar a regulamentação, instituição e funcionamento de cada um dos conselhos municipais, subsidiando o Gabinete do Prefeito Municipal na atualização dos membros dos CPPs e demais normas necessárias.

II-Acompanhar periodicamente o trabalho dos presidentes dos conselhos e subsidiá-los nas informações referentes à execução e atualização do Plano de Ação de cada área em correlação com as demandas sociais constantes no Planejamento Estratégico do município.

III-Apoiar a coordenação geral do PDI na realização de eventos, reuniões e capacitações no desenvolvimento das atividades integradas ao Planejamento Estratégico.

IV-Promover ações de incentivo ao acesso à informação e à consciência cidadão em escolas, em cada um dos conselhos municipais, nas entidades civis e filantrópicas, nos bairros, entre outros.

V-Articular e monitorar com as secretarias municipais e demais unidades (departamentos e autarquias) o acompanhamento e atualização dos serviços dispostos na Carta de Serviços ao cidadão.

VI-Promover a transparência ativa e passiva por meio de eventos (palestras, oficinas, entre outros) de fortalecimento da participação e do controle social na administração pública.

VII-Monitorar e coordenar a atualização das informações, de forma tempestiva, no site institucional e no portal transparência, formalizando tais procedimentos junto aos responsáveis pelas informações específicas: Recursos Humanos, Contabilidade, Licitação, Jurídico, Convênios e Contratos, dentre outros.

Título VI
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 22 O Ouvidor Geral do Município deverá gerar relatórios quadrimestrais contendo informações sobre:
I-A quantidade de atendimentos realizados no período, por e-mail, telefone e presencial.
II-O andamento dos processos existentes, bem como, os que estão faltando a conclusão.
III-Os esclarecimentos e/ou justificativas sobre o não atendimento das demandas/ocorrências dentro do prazo definido na LAI e demais legislação.
IV-As atividades de divulgação e orientação sobre a Ouvidoria Municipal nos demais órgãos e entidades do município.

Art. 23 A Unidade de Controle Interno-UCI deverá prestar apoio técnico na fase de elaboração e atualização das instruções normativas municipais, no que se refere aos procedimentos manuais e/ou eletrônicos que por ela forem disciplinados. A UCI deverá acompanhar e avaliar a existência, adequação e efetividade dos controles internos definidos.

Art. 24 Compete ao gestor deste ente implementar e garantir a efetividade, de forma continua e permanente, dos controles internos definidos visando mitigar os riscos associados a cada atividade.

Art. 25 Todos os setores e servidores das unidades executoras deverão cumprir rigorosamente os termos desta Instrução Normativa.

Art. 26 A inobservância das determinações e dispositivos constantes nas Instruções Normativas Municipais em vigência constitui omissão de dever funcional e poderá ser punida, ficando sujeito a advertência verbal, expressa e havendo reincidência será aberto processo administrativo para apuração da responsabilidade nos termos da legislação Municipal.

Art. 27 As chefias imediatas terão responsabilidade solidária no caso de negligência dos procedimentos constantes nesta Instrução Normativa, qualquer omissão ou dúvida gerada por esta norma deverá ser esclarecida junto ao setor responsável.

Art. 28 Os esclarecimentos adicionais a respeito deste documento poderão ser obtidos junto à UCI que, por sua vez, através de técnicas de controle ou auditoria interna, aferirá a fiel observância de seus dispositivos por parte das diversas unidades da estrutura organizacional.

Art. 29 Faz parte desta Instrução Normativa o seguinte anexo: Anexo I – Modelo de Formulários de Manifestação à Ouvidoria Geral.

Art. 30 Esta Instrução Normativa entra em vigor a partir da data de sua publicação.

São José dos Quatro Marcos-MT, em 25 de novembro de 2019.

RONALDO FLOREANO DOS SANTOS
Prefeito Municipal

ANEXO I

MODELO DE FORMULÁRIOS DE MANIFESTAÇÃO À OUVIDORIA GERAL

OUVIDORIA: SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO – PESSOA JURÍDICA

Dados do requerente - obrigatórios

Razão Social: _____

CNPJ:_____

Nome do representante: _____

Cargo do representante: _____

Endereço físico:

Cidade: _____ CEP: _____ Estado: _____

Endereço eletrônico (e-mail):

Dados do requerente - não obrigatórios

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

Telefone (DDD + número): ( ) _____

( ) _____

Endereço eletrônico (e-mail): _____

Tipo de instituição

☐ Empresa - PME
☐ Empresa - grande porte
☐ Empresa pública/estatal
☐ Escritório de advocacia
☐ Instituição de ensino e/ou pesquisa
☐ Órgão público federal
☐ Órgão público estadual/DF
☐ Órgão público municipal
☐ Órgão não governamental
☐ Partido político
☐ Veículo de comunicação
☐ Sindicato / Conselho
☐ Outros

Área de atuação

☐ Comércio e serviços
☐ Indústria
☐ Extrativismo
☐ Agronegócios
☐ Governo
☐ Jurídica/Política
☐ Representação de terceiros
☐ Represent. sociedade civil
☐ Imprensa
☐ Pesquisa acadêmica
☐ Terceiro setor
☐ Outros

Especificação do pedido de acesso à informação

Órgão/Entidade Destinatária do Pedido:

_____

Forma preferencial de recebimento da resposta:

☐ Correspondência eletrônica (e-mail)
☐ Correspondência física (*com custo)*
☐ Buscar/Consultar pessoalmente

Data da solicitação: _____ / _____/ 2019.

Descrição do pedido:

OUVIDORIA: SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO – PESSOA FÍSICA

Dados do requerente - obrigatórios

Nome: _____

CPF: _____

Endereço físico:

Cidade: _____ CEP: _____ Estado: _____

Endereço eletrônico (e-mail):

Dados do requerente - não obrigatórios

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

Telefone (DDD + número): ( ) _____

( ) _____

Endereço eletrônico (e-mail): _____

Sexo: Masculino ☐ Feminino ☐ **Data de nascimento**: _____/_____/_____

Escolaridade (completa)

☐ Sem instrução formal ☐ Ensino fundamental ☐ Ensino médio
☐ Ensino superior ☐ Pós-graduação ☐ Mestrado/Doutorado

Ocupação principal

☐ Empregado - setor privado ☐ Profis. liberal/autônomo ☐ Empresário/empreendedor
☐ Jornalista ☐ Pesquisador ☐ Servidor público federal
☐ Estudante ☐ Professor ☐ Servidor público estadual
☐ Membro de partido político ☐ Membro de ONG nacional ☐ Servidor público municipal
☐ Representante de sindicato ☐ Membro de ONG internacional
☐ Outras ☐ Nenhuma

Especificação do pedido de acesso à informação

Órgão/Entidade Destinatária do Pedido:

_____

Forma preferencial de recebimento da resposta:

☐ Correspondência eletrônica (e-mail) ☐ Correspondência física (*com custo*) ☐Buscar/Consultar pessoalmente

Data da solicitação: _____ / _____/ 2019.

Descrição do pedido:

OUVIDORIA: FORMULÁRIO PARA RECLAMAÇÃO – PESSOA JURÍDICA

Dados do requerente

Razão Social: _____

CNPJ: _____

Nome do representante*: _____

Cargo do representante*: _____

Endereço físico:

Cidade*: _____ CEP*: _____ Estado*: _____

Telefone (DDD + número)*: ( ) _____

( ) _____

Endereço eletrônico (e-mail)*: _____

* Informar apenas em caso de mudança ou imprecisão dos dados cadastrais informados no pedido de acesso à informação original

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

Protocolo (NUP)*: _____

Data do pedido: ___/___/2019.

* informação é obrigatória

Descrição da reclamação:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

OUVIDORIA: FORMULÁRIO PARA RECLAMAÇÃO – PESSOA FÍSICA

Dados do requerente

Nome: _____

CPF: _____

Endereço físico*:

Cidade*: _____ CEP*: _____ Estado*: _____

Endereço eletrônico (e-mail)*:_____

Telefone (DDD + número)*: ( ) _____

( ) _____

* Informar apenas em caso de mudança ou imprecisão dos dados cadastrais informados no pedido de acesso à informação original

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

Protocolo (NUP)*: _____

Data do pedido: ___/___/2019.

* informação é obrigatória

Descrição da reclamação:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

OUVIDORIA: FORMULÁRIO PARA RECURSO – PESSOA JURÍDICA

Dados do requerente

Razão Social: _____

CNPJ: _____

Nome do representante*: _____

Cargo do representante*: _____

Endereço físico:

Cidade*: _____ CEP*: _____ Estado*: _____

Telefone (DDD + número)*: ( ) _____

( ) _____

Endereço eletrônico (e-mail)*: _____

* Informar apenas em caso de mudança ou imprecisão dos dados cadastrais informados no pedido de acesso à informação original.

Dados do pedido de acesso à informação original

Protocolo (NUP)*: _____

Data do pedido: ___/___/2019.

Data da resposta: ___/___/2019.

* informação é obrigatória

Recurso

Instância do recurso:

☐ 1ª instância – Autoridade superior à que proferiu a decisão

☐ 2ª instância – Autoridade máxima do órgão/entidade

☐ 3ª instância – MP-Promotoria

Motivo do recurso:

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

☐ Outros

Data do recurso: _____ / _____/ 2019.

Justificativa do recurso:

OUVIDORIA: FORMULÁRIO PARA RECURSO – PESSOA FÍSICA

Dados do requerente

Nome:_____

CPF: _____

Endereço físico*:

Cidade*: _____ CEP*: _____ Estado*: _____

Endereço eletrônico (e-mail)*:_____

Telefone (DDD + número)*: ( ) _____

( ) _____

* Informar apenas em caso de mudança ou imprecisão dos dados cadastrais informados no pedido de acesso à informação original

Dados do pedido de acesso à informação original

Protocolo (NUP)*: _____

Data do pedido: ___/___/2019.

Data da resposta: ___/___/2019.

* informação é obrigatória

Recurso

Instância do recurso:

☐ 1ª instância – Autoridade superior à que proferiu a decisão

☐ 2ª instância – Autoridade máxima do órgão/entidade

☐ 3ª instância – MP-Promotoria

Motivo do recurso:

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

☐ Outros

Data do recurso: _____ / _____/ 2019.

Justificativa do recurso: