

**INSTRUÇÃO NORMATIVA OUVIDORIA MUNICIPAL Nº 12/2015**

Dispõe sobre, a organização e funcionamento da ouvidoria municipal no âmbito do Poder Legislativo.

Versão: 01

Aprovação em: 29/05/2015

Ato de aprovação: Decreto nº 002/2015

Unidades Responsáveis: Secretarias Municipais do Poder Legislativo.

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DA CIPA DO ESTADO DE MATO GROSSO, no uso das atribuições que lhe são conferidas; e

CONSIDERANDO, que o Sistema de Controle Interno é exercido em obediência ao disposto na Constituição Federal, Lei Complementar Federal nº. 101/2000, Lei Orgânica do Município e demais legislações, bem como as normas específicas do TCE/MT; e

CONSIDERANDO o disposto na Lei Municipal nº 066/1993 – Estatuto dos Servidores Públicos de São Pedro da Cipa-MT, Lei Municipal 305/2007 de 13 de Dezembro, que criou o Sistema de Controle Interno da Câmara Municipal,

CONSIDERANDO o disposto na Resolução Normativa do TCE/MT nº 001/2007, que versa da implantação do Sistema de Controle Interno no Estado de Mato Grosso.

I) FINALIDADE

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 servidores públicos do Município, empregados da Administração Indireta, ou por pessoas físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais mantidas com recursos públicos;

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;



3. Contribuir para o aperfeiçoamento e melhoria das atividades prestadas pela Administração Pública;

4. Divulgação no sítio eletrônico da Câmara Municipal dos dados gerais dos atendimentos prestados.

II) ABRANGÊNCIA

1 – Todos os departamento da Administração do Poder Legislativo Municipal.

III) CONCEITOS

Para efeitos desta Normativa, considera-se:

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

3.2 **Reclamação**- Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços públicos, sem conteúdo de requerimento.

3.3 **Denúncia**- Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indícios de irregularidade na administração geral.

3.4 **Sugestão**- Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil a melhorias dos serviços públicos prestados a população.

3.5 **Elogio**- Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviços prestados pela Administração Pública.

IV) BASE LEGAL

A normativa será exercida em obediência ao disposto na, Lei Municipal nº 464/2014, que dispõe sobre a criação da ouvidoria no Município e da outras providencias.

(V) DOS PROCEDIMENTOS:

5.1 Os contatos dos cidadãos com a Ouvidoria poderão ser feitos pessoalmente, por telefone, internet, carta, etc., cabendo aos agentes da Ouvidoria efetuar os registros por meio eletrônico ou manual;

5.2 As denúncias, reclamações e representações deverão ser encaminhadas diretamente ao Ouvidor Municipal ou ao funcionário da Ouvidoria por ele designado, para que sejam tomadas as providências necessárias;



5.3 Todas as ocorrências registradas serão submetidas à apreciação do Ouvidor que deliberará sobre as providências cabíveis à espécie;

5.4 Trimestralmente o Ouvidor encaminhará ao Chefe do Executivo e ao Poder Legislativo Municipal e Controladoria Interna relatório circunstanciado das ocorrências abertas e encerradas no período;

5.5 Todos os cidadão que procurar a Ouvidoria deverá obter uma resposta.

(VI) DAS DISPOSIÇÕES FINAIS:

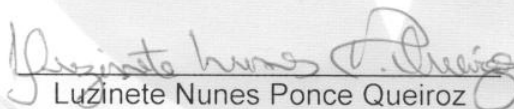
6.1 Fica criado a Ouvidoria, como órgão dotado de autonomia própria, permanente e independente, no âmbito do Poder Legislativo;

6.2 Os relatórios trimestrais emitidos pela Ouvidoria Municipal servirão de base para formulação de índices de monitoramento da qualidade, e contribuirão para o aperfeiçoamento e melhoria das atividades prestadas pela Administração Pública;

6.3 Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

São Pedro da Cipa-MT, em 29 de Maio de 2015.

Publique-se. Registre-se. Cumpra-se.



Luzinete Nunes Ponce Queiroz

Controladora Interna
Portaria 101/2015

Visto:



Paulo Marçal
Presidente da Câmara Municipal
Biênio: 2015/2016