



# CÂMARA MUNICIPAL DE ARAGUARI

## MINAS GERAIS

\*\*\*\*

### INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 007, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2022.

#### CAPÍTULO I

##### DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

**Art. 1º** - Esta Instrução Normativa visa estabelecer os procedimentos para a atividade de Ouvidoria a fim de atender os seguintes objetivos:

- Propiciar ao cidadão um canal de comunicação com a Câmara Municipal de Araguari;

- Integrar e responsabilizar toda a Administração Pública, estimulando a busca permanente de eficiência, eficácia e efetividade do serviço público;

- garantir que as ações dos agentes públicos, a serviço da Ouvidoria, atuem segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade; legitimidade; impessoalidade; imparcialidade; moralidade; publicidade; probidade; eficiência e economicidade, observando o exposto no caput do art. 37 da CRFB/88.

- Fazer da atividade de Ouvidoria um instrumento de controle de qualidade do serviço público.

**Art. 2º** - É necessária a padronização e normatização da atividade de Ouvidoria, de forma a orientar para a correta observância das regras gerais de atendimento ao cidadão e orientar a Administração Pública no que tange ao imediato atendimento às solicitações encaminhadas pela Ouvidoria, criando, inclusive, instrumentos facilitadores de acesso à comunidade

#### CAPÍTULO II

##### DOS MEIOS DE ATENDIMENTO

**Art. 3º** - A Ouvidoria realizará atendimento pessoal ou indireto através dos meios à sua disposição, tais como:



# CÂMARA MUNICIPAL DE ARAGUARI

## MINAS GERAIS

\*\*\*\*

- Endereço eletrônico
- Formulário eletrônico (site da Câmara Municipal de Araguari)
- Telefone
- Pessoalmente (sede da Câmara Municipal)

Parágrafo único: No Portal da Transparência, além de fazer sua reclamação, poderá:

- Acompanhar o andamento do seu pedido;
- Consultar as respostas recebidas;

III- Reclamar caso o pedido não tenha sido respondido;

- Entrar com Recuso.

**Art. 4º** - É facultativa, a identificação do usuário, caso o contato com a Ouvidoria não configure pedido de acesso à informação.

**Art. 5º** - Para cada atendimento da Ouvidoria, será gerado um número de protocolo ao usuário, com a possibilidade de acompanhamento online do pedido, cujo requerimento será imediatamente encaminhado ao setor competente, para apreciação e atendimento ao pedido.

### CAPÍTULO III DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

**Art. 7º** - São atribuições da Ouvidoria:

- Gerenciar a análise e o encaminhamento das solicitações, sugestões, críticas e reclamações ao setor competente para providências cabíveis, tendo por objetivo assegurar qualidade, agilidade, presteza, satisfação, respeito e atenção integral ao cidadão, na qualidade de um ser humano detentor de direitos;

- Acompanhar o processamento das solicitações, sugestões, críticas e



# **CÂMARA MUNICIPAL DE ARAGUARI**

## **MINAS GERAIS**

\*\*\*\*

reclamações no órgão competente,

- Encaminhar denúncias aos superiores hierárquicos;
- Dirigir a orientação, o recebimento, o processamento e o cadastramento das solicitações, sugestões, críticas e reclamações apresentadas pessoalmente, por carta, pelo site, por telefone ou por qualquer outro meio de comunicação, referentes à Administração Pública Municipal, sejam de pessoas físicas ou jurídicas;
- Manter o cidadão informado e atualizado sobre o andamento de seu pedido, serviços e obras realizadas, até sua resolução, de modo a zelar pelo atendimento integral, digno, ético, transparente e eficaz;
- Valorizar e respeitar o cidadão em todos os momentos, mantendo sigilo absoluto sobre o atendimento e dados pessoais, sob pena de aplicação de penalidades;
- Identificar as necessidades do cidadão e buscar soluções para as questões por ele levantadas, visando o aprimoramento no atendimento do serviço público e na prestação de serviços, de forma a garantir o direito ao exercício da cidadania;
- Coordenar a promoção do atendimento e atenção ao cidadão, inclusive através de mobilização coletiva junto às comunidades locais;
- Representar o cidadão perante a Administração Pública Municipal;
- Viabilizar um canal direto de comunicação entre a administração e o cidadão,
- Ter autonomia e independência de seus atos quando do exercício de suas atribuições, visando a credibilidade e a imparcialidade da Administração Pública Municipal;
- Atuar para melhorar a qualidade do produto/serviço prestado, devendo promover uma parceria interna em prol da qualidade de gestão do Poder Público;



# CÂMARA MUNICIPAL DE ARAGUARI

## MINAS GERAIS

\*\*\*\*

- Agilizar informações e simplificar procedimentos, primando pela informalidade e a desburocratização, quando possível;
  - Encaminhar a questão apresentada à área que deve solucioná-la e acompanhar os procedimentos;
  - Ter acesso livre às informações internas para apurar e propor soluções;
  - Atuar de forma proativa na solução e prevenção de conflitos;
  - Preservar a credibilidade da gestão municipal e da imagem do Poder Público,
  - Atuar para garantir a boa manutenção dos direitos do cidadão;
  - Notificar os setores quanto aos atendimentos em aberto, sem solução, estipulando prazo razoável de resposta, sendo que o mesmo não deverá ultrapassar 20 (vinte) dias, a contar da ciência da respectiva secretaria;
  - Receber sobre reclamações, denúncias ou críticas e dar encaminhamento a pedidos de informações,
  - Assegurar direito de resposta a todas as reclamações, denúncias e pedidos de informações; e informar sobre as providências adotadas em cada situação;
- XXII- Registrar sugestões e elogios a respeito dos serviços prestados pela Administração Pública;
- Levar o conteúdo das sugestões e elogios ao conhecimento do(s) setores e/ou servidor(es), objeto do atendimento;
  - Garantir sigilo quanto à autoria da manifestação quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária;
  - Emitir relatórios mensais com dados relativos às atividades da Ouvidoria e enviar cópias ao Controle Interno e ao Chefe do Legislativo Municipal.



# CÂMARA MUNICIPAL DE ARAGUARI

## MINAS GERAIS

\*\*\*\*

### CAPÍTULO IV DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA

**Art. 8º** - Para a prestação dos serviços, a Ouvidoria, ao receber do solicitante, o requerimento, o encaminhará imediatamente ao setor competente, para apreciação e atendimento ao pedido

**Art. 9º** - Sempre que necessário, a Ouvidoria, solicitará informações às diversas unidades, sendo o servidor formalmente designado, a pessoa responsável pelas informações prestadas ao serviço de Ouvidoria, no prazo de até 15 (quinze) dias, sendo prudente que se faça de forma imediata, em se tratando de informação disponível.

**Art. 10º** - As unidades ou servidores aos quais a Ouvidoria solicitar esclarecimentos atenderão, dentro do possível, o que for solicitado, instruindo a resposta, sempre que possível por meio eletrônico, observando rigorosamente os prazos legais quando exigível.

§ 1º Caso a resposta não possa ser conclusiva dentro do prazo definido, a unidade poderá solicitar a prorrogação do prazo por mais 02 (dias), informando à Ouvidoria quais as providências preliminares que foram tomadas até que se conclua a resposta definitiva.

§ 2º Nas hipóteses em que a reivindicação configurar pedido de acesso à informação, os prazos serão aqueles estabelecidos na Lei Federal nº. 12.527, de 18 de Novembro 2011.

§ 4º Os esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria por meio eletrônico terão caráter oficial, a exemplo da comunicação interna ou qualquer outro documento oficial.

§ 5º Sempre que possível, orientar o usuário para que formalize o contato através da Ouvidoria na forma prevista no Artigo 4º desta Instrução Normativa.

§ 6º Na hipótese de qualquer unidade ou servidor receber reclamação direta do usuário, deverá dar solução quando de sua competência, repassando para a Ouvidoria Geral para fins de controle e registro.



# CÂMARA MUNICIPAL DE ARAGUARI

## MINAS GERAIS

\*\*\*\*

### CAPÍTULO V DAS RESPONSABILIDADES

**Art. 11º** - Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público.

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

- Utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar dolosamente, 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;

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

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

- 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;

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

- Destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte do agente público.

### CAPÍTULO VI DOS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

**Art. 12º** - Os critérios para encaminhamento de manifestações recebidas pela Ouvidoria, instituída nessa Instrução normativa, fica estipulado de modo a zelar pelos princípios regentes da Administração Pública Municipal, considerando-se:

I - Informações: este tipo de manifestação deve ser utilizado para solicitações de informações que não identificam nas bases de conteúdo a informação



# CÂMARA MUNICIPAL DE ARAGUARI

## MINAS GERAIS

\*\*\*\*

demandada pelos cidadãos.

II - Sugestão: este tipo de manifestação deve ser utilizado para enviar idéias ou propostas que tenham o objetivo de melhorar a qualidade do serviço público ou aperfeiçoar políticas públicas do município.

II - Elogio: deve ser usada para demonstrar sua satisfação com a prestação de um serviço público ou para reconhecer a qualidade da atuação de um agente público municipal ou de uma equipe.

IV - Crítica: deve ser realizada para demonstrar o resultado de uma avaliação que seja desfavorável em relação aos atos da Administração Pública Municipal.

V - Dúvidas: este tipo de manifestação deve ser feito para esclarecer sua dúvida sobre uma solicitação de serviço já realizada junto à Câmara Municipal.

VI - Denúncia: manifestação circunstanciada que relata a ocorrência de possíveis fatos irregulares no âmbito do serviço público municipal, apresentada por usuário ou não do serviço público objeto da denúncia;

VII - Reclamação: manifestação de grave insatisfação ou crítica desfavorável que possa representar afronta aos direitos básicos de usuário do serviço público, passíveis de caracterizar conduta indevida, ou outra situação irregular, no âmbito do serviço público municipal.

### CAPÍTULO VII

#### PROCEDIMENTOS DE RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES

**Art.13º** - A Ouvidoria encaminhará ao controle interno da Câmara Municipal - as denúncias e reclamações que tenham por objeto:

- Irregularidades em atividades desenvolvidas pelos setores integrantes da Câmara Municipal de Araguari:

- Violação de deveres funcionais, inclusive quanto ao cumprimento das obrigações prescritas pelos regimes e jornadas de trabalho;

- Recebimento indevido de vencimentos, vantagens, diárias ou passagens aéreas,

- Irregularidades em obras públicas;



# CÂMARA MUNICIPAL DE ARAGUARI

## MINAS GERAIS

\*\*\*\*

- Irregularidades em procedimentos licitatórios e de contratos administrativos;
- Outras possíveis irregularidades que ensejem trabalho correcional.

**Art. 14º** - A denúncia recebida será conhecida caso tenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam a administração pública chegar a tais elementos, a unidade de ouvidoria deverá responder às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível;

Art. 15º - A apuração das denúncias existentes, que por conseguinte resultar na instauração de Sindicância e Processo Administrativo Disciplinar (PAD), devem ser tratadas conforme Lei Municipal nº 6238 de 2019

**Art. 16º** - Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestação nos termos desta Instrução Normativa, nem há necessidade de ser motivada.

**Art. 17º** - A unidade de Ouvidoria deverá manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando junto aos órgãos competentes, proteção aos usuários dos serviços públicos, quando se fizer necessário.

**Parágrafo único:** Após análise e classificação quanto ao sigilo das informações pelo órgão ou autoridade da Unidade, podem ser considerados dados sigilosos.

Risco a defesa, soberania ou a integridade;

Risco a vida, segurança ou saúde da população;

Elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do município;

Prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico,

Comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a preservação ou repressão de infrações.

Informações pessoais, relativas à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas, dentre elas os processos ético-disciplinares antes do trânsito em julgado administrativo





# CÂMARA MUNICIPAL DE ARAGUARI

## MINAS GERAIS

\*\*\*\*

**Art. 18º** - Manifestações genéricas e imprecisas não serão encaminhadas desde logo, cabendo a Ouvidoria, conforme as respectivas atribuições, buscar elementos complementares essenciais junto aos denunciantes e reclamantes

**Art. 19º** - A informação relativa à intimidade, vida privada, honra e imagem de pessoa observará as restrições e proteção da Lei 13709/2018, que trata da proteção de dados pessoais, e demais diplomas normativos.

### CAPÍTULO V

#### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 20º** - É dever de todos os setores administrativos da Câmara Municipal, atender com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria.

**Art. 21º** - Os procedimentos aqui estabelecidos e o desempenho da Ouvidoria serão periodicamente avaliados, com a finalidade de aferir sua eficácia e relevância, bem como para que sejam efetuadas as revisões que se fizerem necessárias.

**Art. 22º.** Constitui dever do responsável pela Ouvidoria disponibilizar, sempre que solicitado pelos seus superiores e pela Controladoria Interna da Câmara Municipal, relatórios gerenciais.

**Art. 23º.** Caberá à Controladoria Interna da Câmara Municipal expedir normas complementares a esta **IN**.

**Art. 24º.** Esta Instrução Normativa entrará em vigor na data de sua publicação, produzindo efeitos a partir de xx de xxxxxx de 20xx.

Câmara Municipal de Araguari, Estado de Minas Gerais, em 29 de novembro de 2022.

Leonardo Rodrigues da Silva Neto  
Presidente