



ESTADO DO CEARÁ CÂMARA MUNICIPAL DE MARACANAÚ

INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº 003/2021

Versão: **01**

Aprovação em: **26/01/2021**

Unidade Responsável: **Ouvidoria**

CAPÍTULO I DA FINALIDADE

Art. 1º - Esta Instrução Normativa dispõe sobre as rotinas e procedimentos a serem observados no ACESSO À INFORMAÇÃO E OUVIDORIA, previsto nas Leis Federais nº 12.527/2011 e 13.460/2017 e na Lei Municipal nº 2.526/2016 no âmbito da Câmara Municipal de Maracanaú - CE.

§1º. A Lei de Acesso à Informação regulamentou o direito constitucional de acesso à informações públicas, e criou mecanismos que possibilitam, a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades.

§2º. A Lei Municipal regulamentou a Ouvidoria como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento, análise e acompanhamento de solicitações, reclamações, sugestões, críticas e elogios relacionados às atribuições e competências do Poder Legislativo.

CAPÍTULO II DA ABRANGÊNCIA

Art. 2º - A presente Instrução Normativa abrange todas as Unidades da Estrutura Organizacional desta Casa Legislativa, como executoras de tarefas ou como fornecedoras ou receptoras de dados e informações em meio documental ou informatizado na Câmara Municipal de Maracanaú.

CAPÍTULO III DOS CONCEITOS

Art. 3º - Para fins desta Instrução Normativa, considera-se:

I. **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;

II. **E-SIC** - Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (sistema informatizado de atendimento);

Roberta Karen de Andrade Bezerra
Controladoria MT 1322



ESTADO DO CEARÁ CÂMARA MUNICIPAL DE MARACANAÚ

III. LAI - Lei de Acesso a Informação;

IV. 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);

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

VI. Denúncia - Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indícios de irregularidade na administração pública;

VII. Sugestão - proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Câmara Municipal;

VIII. 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);

IX. Informação Pessoal - Informação relacionada à pessoa natural, relativa à intimidade, sua vida privada, honra e imagem;

X. Informação sigilosa - Informação submetida à restrição de acesso público, para a segurança da sociedade e outras hipóteses de sigilo;

XI. Instrução Normativa - É o documento que estabelece os procedimentos a serem adotados objetivando a padronização na execução das atividades e rotinas de trabalho;

XII. Ouvidoria - É um canal disponibilizado ao Cidadão pela Câmara Municipal de Maracanaú para receber sugestões, informações, elogios, reclamações e denúncias, e encaminhar aos órgãos da administração pública do Município;

XIII. Cidadão - É o indivíduo no gozo dos direitos civis e políticos de um Estado, ou no desempenho de seus deveres para com este.


XIV. Chamados da Ouvidoria – É toda e qualquer solicitação feita pelo Cidadão registrada na Ouvidoria Eletrônica;

XV. Elogio - demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

XVI. Solicitação - Requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

XVII. Acessibilidade - informação pública acessível a todos, inclusive àqueles portadores de deficiências;

XVIII. Carta de Serviços - relação dos serviços ofertados/prestados ao cidadão nas Unidades Executoras nesta Câmara Municipal;


Roberta Karen de Andrade Bezerra
Controladoria MT 1322



ESTADO DO CEARÁ CÂMARA MUNICIPAL DE MARACANAÚ

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

XX. 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;

XXI. 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;

XXII. 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.

CAPÍTULO IV DA BASE LEGAL

Art. 4º - A presente Instrução Normativa integra um conjunto de ações, de responsabilidade do Chefe da Controladoria Geral, no sentido de disciplinar as rotinas e procedimentos com a finalidade de garantir ao cidadão o ACESSO À INFORMAÇÃO e OUVIDORIA, sobre o qual dispõem:

- I - A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988:
 - a) O Artigo 5º. Incisos XIV e XXXIII;
 - b) O Artigo 37, § 3º, Inciso II;
 - c) O Artigo 216, § 2º.
- II - A Lei Federal nº12.527/2011;
- III - Lei Municipal nº 2.526/2016;
- IV - Demais legislações pertinentes ao assunto.

CAPÍTULO V DAS RESPONSABILIDADES

Art. 5º - São responsabilidades da Controladoria Geral, Órgão responsável pela Ouvidoria desta Casa Legislativa:

- I - Auxiliar na divulgação e implementação desta Instrução Normativa junto a todos os servidores e Unidades Executoras da Câmara Municipal de Maracanaú;


Roberta Karen de Andrade Bezerra
Controladoria MT 1322



ESTADO DO CEARÁ CÂMARA MUNICIPAL DE MARACANAÚ

- II - Prestar apoio técnico por ocasião das atualizações desta Instrução Normativa;
- III - Informar a todas as Unidades Executoras desta Casa Legislativa que a Ouvidoria está vinculada à UCCI.

Art. 6º - São responsabilidades da Ouvidoria:

- I - Ouvir, receber, encaminhar e acompanhar as manifestações de pessoas físicas ou jurídicas, dirigidas à Ouvidoria da Câmara Municipal de Maracanaú;
- II - Diligenciar junto aos setores competentes, para que prestem informações e esclarecimentos relacionados às demandas em trâmite na Ouvidoria, excepcionados em que seja necessário o sigilo;
- III - Manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelos setores e dos resultados alcançados;
- IV - Sistematizar e consolidar as informações recebidas, através de relatórios semestrais de suas atividades, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos, observada a parte final do inciso II;
- V - Organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às demandas recebidas;
- VI - Contribuir para o fortalecimento da cidadania e para a melhoria da gestão municipal;
- VII - Desenvolver outras atividades compatíveis com sua área de atuação;
- VIII - Receber o pedido de informação por meio do SIC ou e-SIC;
- IX - Acompanhar e cobrar os prazos previstos na Lei de Acesso a Informação para prestar a informação solicitada;
- X - Gerar protocolo de requerimento de acesso à informação por meio físico ou virtual;
- XI - Registrar as solicitações de informações e realizar o trâmite pertinente;
- XII - Disponibilizar para o cidadão, a resposta enviada pela Unidade Executora detentora das informações, se possível no formato que ele optar, e dentro do prazo legal;
- XIII - Zelar pelo sigilo absoluto do conteúdo e qualidade da resposta.

Art. 7º - São Responsabilidades das Unidades Executoras o envio das respostas das informações solicitadas, respeitando os direitos constitucionais de proteção e ao sigilo absoluto dos dados informados e ainda:

- I - Receber os chamados e responder dentro dos prazos estipulados pela Lei Federal de Acesso à Informação nº 12.527/2011:


Roberta Karen de Andrade Bezerra
Controladoria MT 1322



ESTADO DO CEARÁ CÂMARA MUNICIPAL DE MARACANAÚ

Art. 11. O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.

§ 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato, na forma disposta no **caput**, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá, em prazo não superior a **20 (vinte)** dias:

- I* - comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;
- II* - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou
- III* - comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

II - Informar a Ouvidoria o mais breve possível, quando a informação não for de sua competência, indicando a Unidade Responsável, para que não haja extrapolação do prazo legal de resposta ao cidadão.

CAPÍTULO VI DOS PROCEDIMENTOS

Art. 8º - O acesso aos dados, informações e documentos respeitará os direitos constitucionais de proteção à intimidade e privacidade, as hipóteses de sigilo de correspondência, fiscal, financeiro, telefônico, de comunicação de dados, de segredo de justiça e demais previsões legais.

Art. 9º - Do pedido de informação feito pelo Cidadão:

- I** - Receber o Cidadão interessado e prestar as orientações necessárias no caso do mesmo comparecer na Ouvidoria Municipal;
- II** - No caso do Cidadão optar pela informação diretamente no SIC (Físico - Formulário) entregar o formulário de Acesso a Informação para o mesmo efetuar o chamado ou no E-SIC (Sistema Eletrônico), efetuar o chamado diretamente no sistema de eletrônico de acordo com o pedido do Cidadão.
- III** - Observar no ato da solicitação a necessidade de indicação de dados mínimos para sua identificação;
- IV** - Gerar um número de protocolo e entregar ao interessado para que o mesmo possa acompanhar sua solicitação;
- V** - Verificar a possibilidade de resposta imediata ao pedido;
- VI** - No caso do Pedido de Informação chegar diretamente no e-SIC (sistema eletrônico), encaminhar o mesmo para a Unidade Executora de destino da solicitação informada.

Roberta Karelle Andrade Bezerra
Controladoria Int. 1322



ESTADO DO CEARÁ CÂMARA MUNICIPAL DE MARACANAÚ

Art. 10 - A Ouvidoria encaminha o pedido de Informação para a Unidade Executora de destino detentora das informações:

- I - Encaminhar a solicitação para a Unidade Competente para prestar a devida informação;
- II - Formalizar a solicitação de que trata o inciso anterior, por meio de ofício, email ou via sistema e-Sic;
- III - Estipular prazo na solicitação de informação, respeitando as previsões constantes na Lei Federal de Acesso a Informação nº 12.527/2011;
- IV - Acompanhar e cobrar a resposta no prazo estipulado na solicitação;
- V - Receber da Unidade Executora a informação requerida.

Art. 11 - Dos procedimentos adotados pela Unidade Executora apta a dar as Informações:

- I - Receber a solicitação de informação encaminhada pela Ouvidoria;
- II - Prestar as informações cabíveis;
- III - Formalizar a resposta pelo mesmo tipo de instrumento (e-mail, sistema, ofício) usado pela Ouvidoria e anexar documentos, arquivos ou fotos, quando for o caso;
- IV - Informar a Ouvidoria o mais breve possível, quando a informação não for de sua competência, indicando a Secretaria responsável, para que não haja extrapolação do prazo legal de resposta ao cidadão;
- V - Indicar a Unidade competente para prestar a informação solicitada, caso tenha ciência;
- VI - Fornecer respostas rápidas, com objetividade e clareza, às questões apresentadas pelos cidadãos;
- VII - Respeitar os prazos estipulados em Lei.

Art. 12 - Do recebimento da informação da Unidade Executora apta a dar as Informações e o devido encaminhamento ao Cidadão:

- I - Receber a informação da Unidade Competente;
- II - Verificar a qualidade e o conteúdo do texto da informação;
- III - Encaminhar a resposta ao Cidadão, no formato que ele optar, se possível;
- IV - Encaminhar as indicações da negativa ao acesso à informação, informando sobre

Roberta Kellen de Andrade Bezerra
Controladoria MT 1322



ESTADO DO CEARÁ CÂMARA MUNICIPAL DE MARACANAÚ

a possibilidade de recursos, prazos e condições para sua interposição, indicando inclusive a autoridade competente para apreciação;

- V** - Orientar ao interessado que refaça o pedido nos casos em que o mesmo for apresentado de forma: Genérica, Desproporcional, Desarrazoada ou que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviços de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

Parágrafo Único: Quando caracterizar situação prevista na Lei de Acesso a Informação nº 12.527/2011, que dificultem, impeçam ou onerem a Câmara Municipal do envio da informação, comunicar imediatamente ao Cidadão.

Art. 13 – O arquivamento do pedido será realizado após a devida conclusão da resposta enviada ao cidadão.

CAPÍTULO VII DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

Art. 14 - Esta Instrução Normativa visa assegurar a aplicabilidade da Lei de Acesso à Informação, em relação ao Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão, promovendo também maior transparência aos atos públicos.

Art. 15 - Esta Instrução Normativa deverá ser atualizada sempre que fatores organizacionais, legais ou técnicas assim o exigirem.

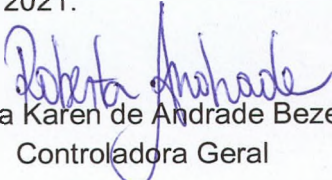
Art. 16 - O descumprimento do previsto nos procedimentos aqui definidos será objeto de instauração de sindicância e do processo administrativo disciplinar para apuração da responsabilidade da realização do ato contrário às normas instituídas.

Art. 17 - A realização de procedimentos de todas as unidades envolvidas, sem a observância as tramitações, registro e controles estabelecidos nesta Instrução Normativa estarão sujeita à responsabilização administrativa, sem prejuízo das demais sanções legais.

Art. 18 - Toda e qualquer irregularidade encontrada pelos servidores responsáveis pelas Unidades Executoras desta Casa Legislativa, bem como nas demais repartições sujeitas à observância desta Instrução Normativa, deverão obrigatoriamente ser comunicadas à autoridade competente, bem como à Controladoria Geral.

Art. 19 - Esta Instrução Normativa entra em vigor a partir da data de sua publicação.

Maracanaú - CE, 26 de Janeiro de 2021.


Roberta Karen de Andrade Bezerra
Controladora Geral

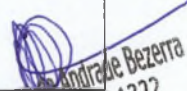


ESTADO DO CEARÁ CÂMARA MUNICIPAL DE MARACANAÚ

Anexo I

REGISTRO E CONTROLE DAS REVISÕES

Capítulo	Revisão	Data	Descrição Sumária	Motivo
--	00		Emissão inicial- Aprovação	Emissão inicial


Roberta Karen de Andrade Bezerra
Controladoria MT 1327