



INSTRUÇÃO NORMATIVA SOU-01/2014

Versão: 01

Aprovação em: 24/09/2014- Publicada no D.O. nº 26386 de 01/10/2014

Unidade Responsável: Ouvidoria-Geral

I-FINALIDADE

Estabelecer procedimentos de controle nas ações de receber, avaliar, analisar e encaminhar denúncias, reclamações, solicitações de informações, elogios, sugestões e considerações, referentes a quaisquer atos administrativos, demandados pelo cidadão-usuário, para providências pertinentes da administração pública, desde a solicitação até a resposta ao solicitante.

II- ABRANGÊNCIA

Todas as unidades da estrutura organizacional e gabinetes parlamentares.

III- CONCEITOS

1. Ouvidoria

Unidade que tem por finalidade representar o cidadão diante dos órgãos nas suas demandas e acompanhar o processo até a decisão que venha a ser tomada em relação a cada caso, atuando como mediadora das partes e buscando fazer com que todos os envolvidos reflitam sobre os fatos e revejam, voluntariamente, quando for o caso, os seus procedimentos e processos.

2. Elogio

É a demonstração de apreço ou satisfação em relação a qualquer serviço prestado pela Assembleia Legislativa.

3. Manifestante



É o cidadão-usuário que apresenta denúncias, reclamações, solicitações de informações, elogios, sugestões e considerações à Ouvidoria-Geral.

4. Manifestação

É o detalhamento do fato que deverá demandar as ações necessárias para resposta ao manifestante.

5. Denúncia

Caracteriza-se como denúncia a informação prestada à Ouvidoria-Geral, por parte de qualquer cidadão-usuário, sobre irregularidades relacionadas a questões de âmbito da Assembleia Legislativa, desde que contenha a identificação do denunciante e indícios de evidências do fato.

IV- BASE LEGAL:

- Constituição Federal (art. 5º, inciso II e art. 37 §3º I);
- Lei Estadual nº 7.860/02 (art. 8º parágrafo único).
- Portaria MD nº 065/2014, de 05/12/2011 – Aprova o Manual de Normas e Procedimentos da Ouvidoria-Geral.

V- RESPONSABILIDADE EM RELAÇÃO À INSTRUÇÃO NORMATIVA

1. Da Ouvidoria-Geral:

- Promover discussões técnicas com as unidades que participam do processo, com a Secretaria de Controle Interno e com a Superintendência de Planejamento Estratégico, para analisar as rotinas de trabalho e proceder a atualizações na instrução normativa;
- Obter a aprovação das alterações na instrução normativa, após, submetê-la à apreciação da Secretaria de Controle Interno e promover a sua divulgação e implementação;
- Manter atualizada, orientar as áreas executoras e supervisionar a aplicação da instrução normativa;



- Cumprir fielmente as determinações da instrução normativa, em especial quanto aos procedimentos de controle.

2. Das Unidades Executoras da Instrução Normativa:

- Atender às solicitações da Ouvidoria-Geral na fase de atualização da instrução normativa;
- Alertar a Ouvidoria-Geral 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;
- Manter a instrução normativa à disposição de todos os servidores da unidade, velando pelo fiel cumprimento da mesma;
- Cumprir fielmente as determinações da instrução normativa, em especial quanto aos procedimentos de controle.

3. Da Superintendência de Planejamento Estratégico:

- Orientar a vinculação da instrução normativa com as Normas e procedimentos constantes dos Manuais Administrativos, contidos no Programa Qualidade nos Serviços integrante do Planejamento Estratégico do Poder Legislativo;
- Prestar apoio técnico à Ouvidoria-Geral quanto ao mapeamento dos processos;

4. Da Secretaria de Controle Interno:

- Prestar o apoio técnico na fase de atualização da instrução normativa, em especial no que tange à identificação e avaliação dos pontos de controle e definição dos respectivos procedimentos de controle;
- Avaliar a eficácia dos procedimentos de controle inerentes a cada sistema administrativo, propondo alterações nas instruções normativas para aprimoramento dos controles, ou mesmo a formatação de novas instruções normativas;



- Organizar e manter atualizado o Manual de Procedimentos de Controles, de forma que contenha sempre a versão vigente de cada instrução normativa, disponibilizando-o em meio documental e digital a todas as Unidades Executoras do SCI.

VI- PROCEDIMENTOS:

As rotinas concernentes às atividades abrangidas por esta instrução normativa estão especificadas no Manual de Normas e Procedimentos da OUV/ATMO 2.01.

CAPÍTULO I- DISPOSIÇÕES INICIAIS

1. A Ouvidoria-Geral é responsável pelo atendimento às manifestações que lhe são apresentadas, mediante a observância das regras e prazos estabelecidos nesta instrução normativa, sem agir com imediatismo, cabendo às unidades demandadas a responsabilidade pelo conteúdo das informações.

2. Não é da competência da Ouvidoria-Geral desenvolver ações tais como: apurar denúncias sobre irregularidades ou infrações; realizar auditorias; desempenhar ações de assistencialismo e atuar como central de atendimento.

3. Não serão acatadas denúncias anônimas.

4. O Ouvidor atua como agente facilitador e mediador das relações entre a sociedade e a ALMT, dissipando e minimizando tensões. Toda demanda será encaminhada às unidades competentes da Assembleia Legislativa e a resposta será enviada através de email ou carta-resposta. Caso necessário, a Ouvidoria-Geral poderá proceder à visita ao local citado para elaboração de parecer sobre a manifestação.

CAPITULO II- PROCEDIMENTOS NAS UNIDADES E NOS GABINETES PARLAMENTARES



1. Após o recebimento da solicitação, o gestor responsável pela unidade ou gabinete deverá encaminhar as informações por memorando à Ouvidoria-Geral, devidamente assinado e no prazo de 03 (três) dias úteis.
2. Quando for constatada a impossibilidade de atendimento no prazo estabelecido, deverá informar à Ouvidoria-Geral, via email ou memorando, apresentando justificativa, com antecedência de mínima de 24 horas do prazo final.
3. Fica vedado o fornecimento de informações ou encaminhamento de documentos diretamente ao manifestante.

CAPÍTULO III- PROCEDIMENTOS NA OUVIDORIA-GERAL

A- QUANDO DO ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES

1. Os processos abertos, cujas atribuições sejam de competência do Ouvidor-Geral, serão comunicados ao cidadão em 24 horas e referente às outras unidades em 4 (quatro) dias úteis.
2. A Ouvidoria-Geral somente poderá receber manifestações da população, desde que por meio das fontes: site, onde o manifestante preenche o formulário e faz a sua manifestação; e-mail, fax, correspondência e presencial.
 - 2.1. No caso de a manifestação ser efetuada por telefone, cabe a quem recebeu a ligação, na Ouvidoria-Geral, orientar para que seja adotado um dos procedimentos acima especificados.
3. Após o recebimento da manifestação, será verificado se o manifestante preencheu o formulário corretamente com os seus dados pessoais, bem como se foi assinado pelo mesmo.
4. A verificação do relato do manifestante deve estar de acordo com o que foi preenchido no formulário.



4.1. Uma cópia do formulário preenchido deverá ser entregue ao manifestante com o registro do protocolo e, ao contínuo, deverá ser atualizado o registro de manifestações na planilha própria.

5. Após a análise, a manifestação em desacordo com as competências desta Ouvidoria-Geral serão devidamente comunicada ao manifestante e arquivada. Já a manifestação que estiver de acordo será encaminhada, via memorando, a unidade competente, a qual terá um prazo máximo de resposta de 3 (três) dias.

5.1. Quando a unidade competente informar a impossibilidade de atendimento no prazo estabelecido, o fato deverá ser comunicado ao manifestante, com indicação dos motivos, conforme justificativa constante do email ou memorando da unidade.

6. Para o controle do cumprimento de prazo de atendimento às manifestações, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

6.1. No caso de manifestações encaminhadas via email, diariamente, no mínimo duas vezes ao dia, deverá ser examinada a “caixa de entrada”, ordenada por data de recebimento, para verificar as que estão com o prazo vencido e adotar e exercer cobrança junto à unidade responsável pelas providencias para atendimento.

6.2. No caso de manifestações através do *site* da ALMT a verificação deverá ser efetuada com a mesma frequência, mediante exame do registro de entrada no protocolo do *link* da Ouvidoria-Geral.

6.3. No caso de manifestações presenciais ou por correspondência, a verificação será efetuada com a mesma frequência mediante o exame da planilha de registro.

B-QUANDO DA GERAÇÃO DE RELATÓRIOS E INDICADORES DE CONTROLE



1. Ao final de cada mês, será gerado um relatório dos registros das manifestações recebidas. E ao final do ano, as manifestações recebidas serão consolidadas no relatório anual, que será encaminhado à Superintendência de Planejamento Estratégico.

VII- DISPOSIÇÕES FINAIS

1. Os esclarecimentos a respeito desta Instrução Normativa poderão ser obtidos junto à Ouvidoria-Geral, a qual deverá adotar as medidas pertinentes para os casos de inobservância ao que está estabelecido nesta instrução normativa.
2. Esta instrução normativa entra em vigor a partir da data de sua publicação.

Cuiabá, 24 de setembro de 2014.

Dep. ROMOALDO JÚNIOR Presidente em Exercício

Dep. MAURO SAVI 1º Secretário

Dep. DILMAR DAL BOSCO 2º Secretário