



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Ribeirãozinho

Unidade de Controle Interno

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº: 002/2014

Versão: 01/2014

Aprovação: 17/06/2014

Ato de aprovação: Decreto nº 1014/2014

Unidade Responsável: Administração direta e indireta do município de Ribeirãozinho-MT

ASSUNTO: Organização e funcionamento da ouvidoria municipal

1) DOS OBJETIVOS:

- 1.1) 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;
- 1.2) 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;
- 1.3) contribuir para o aperfeiçoamento e melhoria das atividades prestadas pela Administração Pública
- 1.4) divulgação no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal dos dados gerais dos atendimentos prestados;

2) DOS PROCEDIMENTOS:

- 2.1) Os contatos dos cidadãos com a Ouvidoria poderão ser feitos pessoalmente, por telefone, internet, carta, etc., cabendo aos agentes da Ouvidoria efetuarem os registros por meio eletrônico ou manual
- 2.2) 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;
- 2.3) Todas as ocorrências registradas serão submetidas à apreciação do Ouvidor que deliberará sobre as providências cabíveis à espécie;
- 2.4) Semestralmente o Ouvidor encaminhará ao Chefe do Executivo e ao Poder Legislativo Municipal, relatório circunstanciado das ocorrências abertas e encerradas no período;
- 2.5) Todo cidadão que procurar a Ouvidoria deverá obter uma resposta.

3) CONCEITOS

- 3.1) Para efeitos desta Norma, considera-se:
 - 3.1.1) Solicitação- Comunicação verbal ou escrita que, embora possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso as ações da Administração Pública.



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Ribeirãozinho

Unidade de Controle Interno

- 3.1.2) Reclamação-Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços públicos, sem conteúdo de requerimento.
- 3.1.3) Denúncia- Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indícios de irregularidade na administração geral.
- 3.1.4) Sugestão-Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil a melhorias dos serviços públicos prestados a população.
- 3.1.5) Elogio- Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviços prestados pela Administração Pública.

4) DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 4.1) Fica criado, como órgão dotado de autonomia própria, permanente e independente, no âmbito do Gabinete do Prefeito, a Ouvidoria Municipal;
- 4.2) Os relatórios semestrais 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;
- 4.3) Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Ribeirãozinho-MT, 17 de Junho de 2014.

Aparecido Marques Moreira
Prefeito Municipal

Rosilda Oliveira Soares
CRA/MT 02929
Controladora Interna