



PODER LEGISLATIVO

Câmara Municipal de Itiquira - Mato Grosso

INSTRUÇÃO NORMATIVA 001/2022

INSTITUI O SISTEMA DE OUVIDORIA NO ÂMBITO DA CÂMARA MUNICIPAL DE ITIQUIRA-MT, NORMATIZA A CARTA DE OUVIDORIA, FORMULÁRIO DE PESQUISA E FORMULÁRIO DE ATENDIMENTO REFERENTE À OUVIDORIA EM ATENDIMENTO À RESOLUÇÃO Nº 63/2021.

Art. 1º. Fica instituído no âmbito da Câmara Municipal de Itiquira, Estado de Mato Grosso, o sistema de Ouvidoria.

Art. 2º. A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Câmara Municipal de Itiquira/MT, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Art. 3º. Compete à Ouvidoria da Câmara Municipal de Itiquira/MT, através de seu Ouvidor devidamente designado:

I – receber e analisar as manifestações de cidadão que lhe for dirigida, em especial aquelas sobre:

a) sugestões, críticas, reclamações, elogios, solicitação de informação ou denúncia atinente às atividades legislativas e administrativas da Câmara Municipal;

b) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

c) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder;

II - disponibilizar as informações de interesse público;

III - divulgar seus serviços no cumprimento de seu papel institucional junto à sociedade;

IV - identificar problemas no atendimento ao usuário;

V - processar os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

VI - registrar, classificar e controlar a tramitação interna das demandas recebidas por tema, assunto, datas de recebimento e resposta, bem como outras catalogações consideradas necessárias;



PODER LEGISLATIVO

Câmara Municipal de Itiquira - Mato Grosso

- VII - atuar na prevenção e solução de conflitos envolvendo usuários dos serviços;
- VIII - promover o intercâmbio de informações e manifestações com outras Ouvidorias;
- IX - exercer suas atividades em estrita observância às competências regimentais em vigor;
- X - dar prosseguimento às manifestações recebidas;
- XI - informar o cidadão ou entidade sobre qual órgão deverá se dirigir, quando a manifestação não for de competência da Ouvidoria Legislativa;
- XII - facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das manifestações a serem encaminhadas à Ouvidoria;
- XIII - auxiliar a Presidência na tomada de medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;
- XIV - auxiliar a Presidência na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos;
- XV - acompanhar as manifestações encaminhadas por organismos da sociedade civil à Câmara Municipal;
- XVI - conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Câmara Municipal as mudanças por ela aspiradas.

Art. 4º. A ouvidoria, através de seu Ouvidor, encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis para resposta, a contar do requerimento ou solicitação.

Art. 5º. Será realizado relatório semestral de serviços da ouvidoria.

Art. 6º. Toda iniciativa proposta pela Ouvidoria terá ampla divulgação pelos órgãos de comunicação da Câmara Municipal.

Art. 7º. A Câmara Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - por meio da página eletrônica do site da Câmara Municipal (www.itiquira.mt.leg.br);

II - via e-mail (ouvidoria@itiquira.mt.leg.br);

III - serviço de atendimento pessoal, contendo formulário específico para o registro de manifestações, diretamente no setor de Ouvidoria no prédio da Câmara Municipal;

IV – através do telefone 0800 642 1050

Art. 8º. Fica normatizada a carta de ouvidoria, o formulário de pesquisa e formulário de atendimento, conforme anexo.

Parágrafo único. Sempre que necessário os formulários poderão ser alterados, desde que se atenda as normativas previstas na Resolução acima mencionada.

Art. 9º. Revogam-se as demais disposições em contrário.



PODER LEGISLATIVO

Câmara Municipal de Itiquira - Mato Grosso

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

COMO VOCÊ AVALIA O FUNCIONAMENTO E ATENDIMENTO DA CÂMARA MUNICIPAL DE ITIQUIRA/MT?

1 – Como você avalia o atendimento dos servidores da Câmara Municipal de Itiquira-MT?

- ótimo
- bom
- regular
- ruim

Na sua opinião o que precisa melhorar referente ao atendimento dos servidores?

2 – Referente ao atendimento quanto as solicitações de documentos e informações, como você avalia?

- ótimo
- bom
- regular
- ruim

Na sua opinião o que precisa melhorar na forma de atendimento de solicitações?

3 – Como você avalia o atendimento dos vereadores da Câmara Municipal de Itiquira-MT?

- ótimo
- bom
- regular
- ruim

Na sua opinião o que precisa melhorar referente ao atendimento dos vereadores?

4 – Quanto ao dia e horário das sessões da Câmara Municipal, como você avalia?

- ótimo
- bom



PODER LEGISLATIVO

Câmara Municipal de Itiquira - Mato Grosso

regular

ruim

Na sua opinião quais os dias e horário seria mais acessível ao cidadão?

5 – Quanto a estrutura do site da na Câmara Municipal de Itiquira-MT, como você avalia?

ótimo

bom

regular

ruim

Na sua opinião o que deveria melhorar?

CASO QUEIRA SE IDENTIFICAR-SE:

NOME: _____

E-MAIL: _____ TELEFONE: _____

FORMULÁRIO PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO JUNTO A OUVIDORIA CONFORME INSTRUÇÃO NORMATIVA 001/2022

A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Câmara Municipal de Itiquira/MT, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle interno e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

DADOS DO REQUERENTE/PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIO

NOME COMPLETO

ENDEREÇO



PODER LEGISLATIVO

Câmara Municipal de Itiquira - Mato Grosso

CONTATOS

e-mail

telefone

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

SUGESTÕES RECLAMAÇÃO

DENUNCIA SOLICITAÇÕES CRITICA SUGESTÕES

ELOGIO OUTROS

DESCREVER MANIFESTAÇÃO/CAMPO OBRIGATÓRIO