



ESTADO DE MATO GROSSO  
CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DA REGIÃO DO  
“VALE DO PEIXOTO”

CNPJ: 02.997.711/0001-08

E-mail: cisvaledopeixoto@gmail.com

Municípios: Matupá, Novo Mundo, Peixoto de Azevedo e Terra Nova do Norte

**RESOLUÇÃO CISRVP Nº 013, DE 04 DE DEZEMBRO DE 2017.**

*Homologa a Instrução Normativa SIC -013/2017, VERSÃO 01/2017, que dispõe sobre os critérios de regulamentação da Ouvidoria no âmbito do Consórcio Intermunicipal de Saúde da Região do Vale do Peixoto, e dá outras providências.*

O **CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DA REGIÃO DO VALE DO PEIXOTO**, por meio de sua Presidência, e, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 20, XV do Estatuto do Consórcio Intermunicipal de Saúde da Região do Vale do Peixoto; e

Considerando que todas as instruções normativas são necessárias para nortear a ações de todos os setores envolvidos;

Considerando a necessidade de padronizar os procedimentos da Unidade de Controle Interno no CISRVP;

**RESOLVE:**

Art. 1º. Homologar a **Instrução Normativa SIC -013/2017, VERSÃO 01/2017**, que dispõe sobre os critérios de regulamentação da Ouvidoria no âmbito do Consórcio Intermunicipal de Saúde da Região do Vale do Peixoto, **constante do Anexo Único desta Resolução.**

Art. 2º. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

**Registre-se, publique-se e cumpra-se.**

Peixoto de Azevedo – MT, 04 de dezembro de 2017.

**Mauricio Ferreira de Souza**  
Presidente – CISRVP

PUBLICADO NO MURAL

EM: 04/12/2017

Resp. *M. J. Chul*



HOSPITAL REGIONAL DE PEIXOTO DE AZEVEDO  
CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DA REGIÃO DO  
"VALE DO PEIXOTO"

CNPJ: 02.997.711/0001-08

E-mail:

cisvaledopeixoto@gmail.com

Municípios: Guarantã do Norte, Matupá, Novo Mundo, Peixoto de Azevedo e Terra Nova do Norte

## INSTRUÇÃO NORMATIVA SIC-013/2017

VERSÃO 01

"O Senhor Jonas Tadeu Sassi, Controlador Interno do Município de Terra Nova do Norte, nomeado através das Portarias nº 235/2010 e 228/2017, no uso das atribuições que lhe são incumbidas, resolve instituir normas para o acompanhamento do Controle Interno e dá outras providências".

**ASSUNTO:** *Dispõe sobre os critérios de regulamentação da Ouvidoria no âmbito do Consórcio Intermunicipal de Saúde da Região do Vale de Peixoto de Azevedo.*

**Considerando** a necessidade de regulamentar o atendimento a Lei Federal nº. 12.527/2011 que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal;

**Considerando** que a Resolução Normativa nº. 25/2012 do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, estabelece o cronograma de implantação dos procedimentos para a criação da Ouvidoria.

**RESOLVE** expedir a presente Instrução Normativa:

### I - FINALIDADE

Regulamentar os procedimentos de serviços de recebimento, cadastro, controle, encaminhamento e respostas das demandas da sociedade submetidas à Ouvidoria do Consórcio Intermunicipal de Saúde da Região do Vale de Peixoto de Azevedo.

### II - ABRANGÊNCIA

Todas as Unidades da estrutura organizacional, Consórcio Intermunicipal de Saúde da Região do Vale de Peixoto de Azevedo.

Travessa Bortolomeu Dias, nº 269, Bairro: Alvorada, CEP: 78.530-000, Fone: (66) 3575-2489  
Peixoto de Azevedo – Estado de Mato Grosso



HOSPITAL REGIONAL DE PEIXOTO DE AZEVEDO  
CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DA REGIÃO DO  
"VALE DO PEIXOTO"

CNPJ: 02.997.711/0001-08

E-mail:

cisvaldepeixoto@gmail.com

Municípios: Guarantã do Norte, Matupá, Novo Mundo, Peixoto de Azevedo e Terra Nova do Norte

A Instrução Normativa aborda os trâmites legais dos procedimentos de competência da Ouvidoria.

### III - CONCEITOS

**Acessibilidade:** A informação pública deve estar acessível a todos, inclusive àqueles portadores de deficiências.

**Cidadão:** É uma pessoa capaz, apta a exercer seus direitos políticos, que têm direitos e deveres e convive em sociedade, respeitando o próximo.

**Controle Social:** É a participação do cidadão na gestão pública, mediante a fiscalização, monitoramento e controle das políticas públicas, contribuindo com os órgãos de controle na fiscalização e controle da gestão dos recursos públicos, e constitui, ainda, em um mecanismo de prevenção à corrupção e de fortalecimento da cidadania.

**Documento:** Toda a manifestação encaminhada pelo cidadão. Recebe uma numeração própria e sequencial, a fim de ordenar todos os chamados recebidos pela Ouvidoria do Consórcio;

**Informação:** É definido pelo texto da Lei 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 12.527/2011).

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

**Ouvidoria:** O termo ouvidoria 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.

**SIC:** É um 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.

Travessa Bortolomeu Dias, nº 269, Bairro: Alvorada, CEP: 78.530-000, Fone: (66) 3575-2489  
Peixoto de Azevedo – Estado de Mato Grosso



HOSPITAL REGIONAL DE PEIXOTO DE AZEVEDO  
CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DA REGIÃO DO  
"VALE DO PEIXOTO"

CNPJ: 02.997.711/0001-08

E-mail:

[cisvaledopeixoto@gmail.com](mailto:cisvaledopeixoto@gmail.com)

Municípios: Guarantã do Norte, Matupá, Novo Mundo, Peixoto de Azevedo e Terra Nova do Norte

**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.

**Transparência Passiva:** Acontece 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.

#### IV - BASE LEGAL E REGULAMENTAR

**4.1)** A presente Instrução Normativa integra o conjunto de ações, de responsabilidade do Presidente do Consórcio de Saúde, no sentido de atendimento aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, dispostos no artigo 37 da Constituição Federal;

**4.2)** Esta Instrução Normativa encontra-se amparada nos artigos 1º, *caput*, e parágrafo único, 5º, XXXIII e XVI, 37, *caput* e §3º, II, 93, IX, 216, §2º, 220, todos da Constituição Federal, bem como nas Leis da Transparência (LC nº. 131/2009), de Acesso à Informação (Lei nº. 12.527/2011), além de outras normas que venham assegurar o cumprimento dos princípios inerentes ao acesso à informação.

#### V - RESPONSABILIDADES

##### 5.2) Da Coordenadoria de Controle Interno

**5.2.1)** Promover discussões técnicas com as unidades executoras para definir as rotinas de trabalho e os respectivos procedimentos de controle que devem ser objeto de alteração, atualização ou expansão.

**5.2.2)** Promover a divulgação e implementação da Instrução Normativa, mantendo-a atualizada, orientar as áreas executoras e supervisionar sua aplicação;

##### 5.3) Da Ouvidoria:

**5.3.1)** Atender às solicitações da unidade responsável pela Instrução Normativa, quanto ao fornecimento de informações e à participação no processo de atualizações;

Travessa Bortolomeu Dias, nº 269, Bairro: Alvorada, CEP: 78.530-000, Fone: (66) 3575-2489  
Peixoto de Azevedo – Estado de Mato Grosso



HOSPITAL REGIONAL DE PEIXOTO DE AZEVEDO  
CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DA REGIÃO DO  
"VALE DO PEIXOTO"

CNPJ: 02.997.711/0001-08

E-mail:

cisvaledopeixoto@gmail.com

Municípios: Guarantã do Norte, Matupá, Novo Mundo, Peixoto de Azevedo e Terra Nova do Norte

- 5.3.2) Alertar a unidade responsável pela Instrução Normativa 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;
- 5.3.3) Manter a Instrução Normativa à disposição de todos os funcionários da unidade, velando pelo fiel cumprimento da mesma;
- 5.3.4) Cumprir fielmente as determinações da Instrução Normativa, em especial quanto aos procedimentos na geração de documentos, dados e informações.
- 5.3.5) Implantar e supervisionar o SIC - Sistema de Informação ao Cidadão no âmbito do Consórcio;
- 5.3.6) Monitorar a implementação do disposto na lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;
- 5.3.7) Orientar as respectivas unidades técnicas no que se refere ao cumprimento do disposto na lei e em seus regulamentos;
- 5.3.8) Promover campanha interna de esclarecimento e fomento à cultura de acesso na administração pública e conscientização do direito fundamental de acesso à informação;
- 5.3.9) Promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;
- 5.3.10) Treinar servidores no que se refere ao desenvolvimento de práticas relacionadas à transparência no Consórcio;
- 5.3.11) Publicar periodicamente as informações estatísticas nos termos do art. 30 da Lei nº. 12.527, de 2011;
- 5.3.12) Elaborar e divulgar, trimestralmente e anualmente relatórios de suas atividades.

## VI - DOS PROCEDIMENTOS

### 6.1. DISPOSIÇÕES GERAIS

6.1.1) Fica instituído o SIC - Serviço de Informação ao Cidadão do Consórcio Intermunicipal de Saúde da Região do Vale de Peixoto de Azevedo e sua autarquia, composto por todos os setores produtores de

Travessa Bortolomeu Dias, nº 269, Bairro: Alvorada, CEP: 78.530-000, Fone: (66) 3575-2489  
Peixoto de Azevedo – Estado de Mato Grosso



HOSPITAL REGIONAL DE PEIXOTO DE AZEVEDO  
CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DA REGIÃO DO  
"VALE DO PEIXOTO"

CNPJ: 02.997.711/0001-08

E-mail:

cisvaledopeixoto@gmail.com

Municípios: Guarantã do Norte, Matupá, Novo Mundo, Peixoto de Azevedo e Terra Nova do Norte

informação e documentação, sob a coordenação da Ouvidoria do Consórcio, com o objetivo de dar efetividade à Lei nº. 12.527/2011;

6.1.2) Compete à Ouvidoria prover o serviço de atendimento de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº. 12.527/2011, de forma presencial, por meios eletrônicos e telefone, bem como prestar auxílio técnico-operacional aos demais setores do Consórcio Intermunicipal de Saúde da Região do Vale de Peixoto de Azevedo.

6.1.3) Será assegurada a confidencialidade referente aos dados pessoais fornecidos nos pedidos de informação e nas manifestações enviadas pelos interessados;

6.1.4) Qualquer pessoa tem direito de apresentar pedido de acesso a informações ao Consórcio;

6.1.5) O pedido de acesso à informação deve conter a devida identificação do requerente, mediante o fornecimento de nome completo e número de documento de identidade expedido com valor legal, dados para contato e a especificação objetiva da informação requerida;

**Parágrafo único:** A pessoa jurídica deverá apresentar os documentos comprobatórios da sua existência e também do representante legal que apresentou o pedido, a par dos seus respectivos poderes;

6.1.6) O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos, situação em que poderá ser cobrada uma taxa de expediente exclusivamente sobre o valor necessário ao ressarcimento dos custos dos serviços e dos materiais utilizados, sendo paga aos cofres Consórcio através de depósito em conta do Consórcio.

**Parágrafo único:** Estará isento de ressarcir os custos previstos neste item todo aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei Federal nº. 7.115, de 29 de agosto de 1983;

6.1.7) Quando se tratar de informação contida em documento cuja manipulação possa prejudicar sua integridade será oferecido à consulta cópia com certificação de que confere com o original;

**Parágrafo único:** Na impossibilidade de obtenção de cópias, o interessado poderá solicitar que, às suas expensas e sob supervisão de servidor público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a conservação do documento original;

**6.2) Dos Recebimentos e encaminhamento das Demandas da Sociedade**

Travessa Bortolomeu Dias, nº 269, Bairro: Alvorada, CEP: 78.530-000, Fone: (66) 3575-2489  
Peixoto de Azevedo – Estado de Mato Grosso



HOSPITAL REGIONAL DE PEIXOTO DE AZEVEDO  
CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DA REGIÃO DO  
"VALE DO PEIXOTO"

CNPJ: 02.997.711/0001-08

E-mail:

cisvaldopeixoto@gmail.com

Municípios: Guarantã do Norte, Matupá, Novo Mundo, Peixoto de Azevedo e Terra Nova do Norte

6.2.1) A Ouvidoria ao receber a reclamação, denúncia, sugestões e/ou elogios do interessado pela internet, pessoalmente ou por telefone deve protocolizá-la e proceder ao registro no Serviço de Informação ao Cidadão;

**Parágrafo único:** Toda informação, mesmo que fornecida de imediato, deve ser registrada no SIC para fins de controle e consolidação estatística das demandas da sociedade;

6.2.2) O registro do pedido de informação deve receber uma numeração própria e única que permita o controle do pedido e de sua tramitação;

6.2.3) O Requerente deverá ser informado da numeração do pedido, juntamente com o número telefônico e endereço eletrônico do setor de atendimento da Ouvidoria, para o devido acompanhamento quanto à tramitação do processo e/ou documentos;

6.2.4) O pedido de informação autuado por qualquer dos canais de atendimento ao cidadão será encaminhado ao setor detentor do documento ou informação e remetido, para deliberação, conforme a natureza da informação solicitada;

### **6.3. Do Acompanhamento e conclusão das Demandas**

6.3.1) Compete à Ouvidoria acompanhar e informar ao interessado sobre a tramitação do procedimento e/ou documento e sua conclusão;

6.3.2) Preferencialmente a informação deve ser atendida e fornecida imediatamente ao interessado.

6.3.3) Caso não seja possível a informação imediata, o setor responsável a fornecer a informação deverá adotar as providências a fim de responder a demanda no prazo para resposta não superior a **20 (vinte) dias**, admitida prorrogação por 10 (dez) dias, nos termos da Lei Federal nº. 12.527/2011.

§ 1º. A eventual prorrogação será devidamente justificada ao requerente, se este assim solicitar.

§ 2º. A informação armazenada em formato digital será assim fornecida, ressalvado pedido expresso do requerente.

§3º A não observância do prazo poderá acarretar na responsabilidade administrativa ao titular da Unidade Responsável.

Travessa Bortolomeu Dias, nº 269, Bairro: Alvorada, CEP: 78.530-000, Fone: (66) 3575-2489  
Peixoto de Azevedo – Estado de Mato Grosso



HOSPITAL REGIONAL DE PEIXOTO DE AZEVEDO  
CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DA REGIÃO DO  
"VALE DO PEIXOTO"

CNPJ: 02.997.711/0001-08

E-mail:

cisvaldopeixoto@gmail.com

Municípios: Guarantã do Norte, Matupá, Novo Mundo, Peixoto de Azevedo e Terra Nova do Norte

6.3.4) As respostas às demandas deverão ser registradas no SIC e entregues ao interessado, sendo àquelas podendo ser descrições das providências adotadas ou do atendimento às solicitações de informações ou das justificativas apresentadas.

6.3.5) Quando não for autorizado o acesso por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente deverá ser informado sobre a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação;

6.3.6) O requerente tem o direito de obter o inteiro teor da decisão denegatória de acesso, por certidão ou cópia, bem como cópia autenticada do restante dos autos formados a partir do seu requerimento de acesso;

6.3.7) Na hipótese de indeferimento de acesso, o interessado poderá interpor recurso contra a decisão por meio dos canais de atendimento ao cidadão, no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência;

6.3.8) O recurso contra decisão de indeferimento de acesso será recebido, registrado e encaminhado à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que terá o prazo de 05 (cinco) dias para manifestar-se;

6.3.9) O interessado deverá ser informado da decisão do recurso e de outros meios legais existentes para questionamento sobre a denegação da informação.

6.3.10) Concluído o procedimento, o Ouvidor o arquivará em local próprio a fim de preservar as informações oriundas do referido procedimento.

## VII - DAS RESPONSABILIDADES

7.1) O agente público será responsabilizado nos termos do artigo 32 da Lei nº. 12.527/2011, nos casos de:

- I - recusar-se a fornecer informação requerida retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;
- II - utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar, 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;

Travessa Bortolomeu Dias, nº 269, Bairro: Alvorada, CEP: 78.530-000, Fone: (66) 3575-2489  
Peixoto de Azevedo – Estado de Mato Grosso



HOSPITAL REGIONAL DE PEIXOTO DE AZEVEDO  
CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DA REGIÃO DO  
"VALE DO PEIXOTO"

CNPJ: 02.997.711/0001-08

E-mail:

cisvaledopeixoto@gmail.com

Municípios: Guarantã do Norte, Matupá, Novo Mundo, Peixoto de Azevedo e Terra Nova do Norte

- III - agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso a informação;
- IV - divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal;
- V - 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;
- VI - ocultar da revisão de autoridade superior competente informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros; e
- VII - destruir ou subtrair, por quaisquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte de agentes do Estado.

#### VIII - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Todos os setores envolvidos deverão cumprir rigorosamente os termos desta normativa, ficando sujeitos a advertência verbal, expressa e havendo reincidência será aberto processo administrativo para apuração da responsabilidade nos termos da legislação Vigente.

A inobservância desta Instrução Normativa constitui omissão de dever funcional e será punida na forma prevista em lei.

Os esclarecimentos adicionais a respeito deste documento poderão ser obtidos junto à SCI que, por sua vez, através de técnicas de controle, aferirá a fiel observância de seus dispositivos por parte das diversas unidades da estrutura organizacional.

Esta normativa entra em vigor a partir da data de sua publicação.

Terra Nova do Norte - MT, 04 de Dezembro de 2017.

Presidente do Consórcio

Jonas Tadeu Sassi  
Controlador Interno  
CRA-MT nº4400

Travessa Bortolomeu Dias, nº 269, Bairro: Alvorada, CEP: 78.530-000, Fone: (66) 3575-2489  
Peixoto de Azevedo – Estado de Mato Grosso