



Departamento de Água e Esgoto Sanitário de Juína

CNPJ 04.709.778/0001-25

NORMA INTERNA N.º: SCI - 021/2013	APROVADO EM: 02/12/2013	VERSÃO: 1	FOLHA N.º: 1/4
ASSUNTO: OUVIDORIA			
UNIDADE EXECUTORA: DAES – DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO SANITÁRIO DE JUÍNA – MT			

1) DOS OBJETIVOS:

1.1) Estabelecer normas e procedimentos a serem adotados pela Ouvidoria do DAES – Departamento de Água e Esgoto Sanitário de Juína/MT, na comunicação realizada pelo cidadão-usuário, de irregularidades nos atos praticados por servidores públicos ou sobre os serviços por ele prestados.

2) DA BASE LEGAL E REGULAMENTAR:

2.1) Lei de Acesso a Informação n.º 12.527/2011 - 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; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991;

2.2) Lei Municipal n.º 1.451/2013, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do Art. 5º, inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal;

2.2) Lei Municipal n.º 1.452/2013, que dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município de Juína;

3) DOS PROCEDIMENTOS:

3.1) Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações ao DAES de Juína/MT por qualquer meio legítimo, conforme Anexo I - Fluxograma.

3.2) A Ouvidoria do DAES de Juína/MT receberá a manifestação do cidadão - usuário por telefone, fax, e-mail, correspondência, presencial ou on line através do site do DAES, www.daes.juina.mt.gov.br.



Departamento de Água e Esgoto Sanitário de Juína

CNPJ 04.709.778/0001-25

NORMA INTERNA N.º: SCI - 021/2013	APROVADO EM: 02/12/2013	VERSÃO: 1	FOLHA N.º: 2/4
ASSUNTO: OUVIDORIA			
UNIDADE EXECUTORA: DAES – DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO SANITÁRIO DE JUÍNA – MT			

3.3) Todas as manifestações recebidas serão registradas em formulário digital específico, conforme Anexo II - Protocolo, gerando um número de protocolo.

3.4) As manifestações de acesso à informação serão atendidas pela Ouvidoria de imediato, sempre que possível.

3.5) Caso não seja possível atender de imediato a manifestação, haverá comunicação ao interessado, fixando-se o prazo para resposta de no máximo 20 (vinte) dias, admitida prorrogação por mais 10 (dez) dias, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011.

3.6) A eventual prorrogação será devidamente justificada ao requerente, se este assim solicitar.

3.7) As manifestações que a Ouvidoria não tem informação serão encaminhadas para a Unidade Administrativa responder no prazo máximo de 10 dias contados do recebimento onde deverá ser respondida e devolvida a Ouvidoria para encaminhamento ao cidadão-usuário.

3.8) Quando a informação se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente deverá ser informado sobre a possibilidade de recurso.

3.9) O prazo para a interposição de recurso é de 10 (dez) dias a contar da sua ciência à Ouvidoria, devendo ser encaminhado ao assessor jurídico para a apreciação e no prazo máximo de 10 (dez) dias ser exarado parecer jurídico para as devidas providências enviando para a ouvidoria encaminhar ao cidadão-usuário.

4.1) DA RESPONSABILIDADE DO OUVIDOR

4.1.1) São responsabilidades do Ouvidor do DAES de Juína/MT:

I - defender e promover a intercomunicação ágil e dinâmica entre o cidadão-usuário e o DAES de Juína/MT;



Departamento de Água e Esgoto Sanitário de Juína

CNPJ 04.709.778/0001-25

NORMA INTERNA N.º: SCI - 021/2013	APROVADO EM: 02/12/2013	VERSÃO: 1	FOLHA N.º: 3/4
ASSUNTO: OUVIDORIA			
UNIDADE EXECUTORA: DAES – DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO SANITÁRIO DE JUÍNA – MT			

II - defender e representar internamente os direitos dos cidadãos e usuários dos serviços da Instituição;

III - impulsionar a investigação das reclamações e comunicações de irregularidades dos cidadãos-usuários contra o mau atendimento, abusos e erros de seus membros e servidores;

IV - receber e encaminhar as manifestações dos servidores da Instituição; sugerir ao gestor do DAES de Juína/MT a instauração de sindicância, procedimentos administrativos e a promoção de diligências, quando necessárias;

V - determinar, motivadamente, o arquivamento de comunicação de irregularidade, reclamação, crítica, sugestão, elogio ou dúvida no âmbito da Ouvidoria quando manifestamente improcedentes;

4) DO PROCESSO ADMINISTRATIVO:

4.1) O descumprimento do previsto nos procedimentos aqui definidos será objeto de instauração de Processo Administrativo para apuração da responsabilidade da realização do ato contrário às normas instituídas,

4.2) Instaurado o processo administrativo, sua conclusão se dará no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias;

4.3) O processo administrativo será desenvolvido por comissão designada pelo gestor, assegurado aos envolvidos o contraditório e a ampla defesa;

4.4) Os fatos apurados pela comissão serão objeto de registro claro em relatório e encaminhamento ao gestor para conhecimento com indicação das medidas adotadas ou a adotar para prevenir novas falhas, ou se for o caso, indicação das medidas punitivas cabíveis aos responsáveis, na forma do estatuto dos servidores;



Departamento de Água e Esgoto Sanitário de Juína

CNPJ 04.709.778/0001-25

NORMA INTERNA N.º: SCI - 021/2013	APROVADO EM: 02/12/2013	VERSÃO: 1	FOLHA N.º: 4/4
ASSUNTO: OUVIDORIA			
UNIDADE EXECUTORA: DAES – DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO SANITÁRIO DE JUÍNA – MT			

5) DAS DISPOSIÇÕES FINAIS:

5.1) Qualquer omissão, dúvidas e esclarecimentos adicionais a respeito desta Norma Interna poderão ser solucionadas junto ao Setor de Controle Interno, que, por sua vez, através de procedimentos de checagem (visitas de rotinas) ou auditoria interna, aferirá a fiel observância de seus dispositivos por parte das diversas unidades da estrutura organizacional;

5.3) A inobservância desta Norma Interna constitui omissão de dever funcional e será punida na forma prevista em lei;

5.4) Aplica-se, no que couberem aos instrumentos regulamentados por esta Norma Interna as demais legislações e atos institucionais pertinentes;

6) DOS ANEXOS

Anexo I – Fluxograma

Anexo II – Protocolo

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

Juína/MT, **02 de Dezembro de 2013.**

CONTROLE INTERNO	GESTOR DO DAES



ANEXO I



