

CÂMARA MUNICIPAL DE CARAMBEÍ

CONTROLE INTERNO

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 003/2014

Dispõe sobre o atendimento ao público externo na sede da Câmara Municipal de Carambeí.

O Controle Interno da Câmara Municipal de Carambeí, no uso de suas atribuições legais previstas constitucionalmente, e considerando o disposto no art. 14 da Lei Municipal nº. 679/2009, Institui a presente Instrução Normativa com o objetivo de disciplinar os serviços de atendimento ao público externo na sede da Câmara Municipal de Carambeí e seu anexo, situados à Rua da Prata, 99.

Art. 1º - Toda pessoa que entrar na Câmara Municipal, com exceção dos Vereadores, Servidores e prestadores de serviço terceirizado de copeiragem, limpeza e jardinagem, deverão ter sua presença registrada, ainda que seja mais de uma vez, no mesmo dia.

§ 1º - Mesmo os acompanhantes e ou familiares dos vereadores, servidores ou prestadores de serviço terceirizado de copeiragem, limpeza e jardinagem, deverão ter sua presença registrada.

§ 2º - Deverá ser iniciado um processo de cadastro de presença, onde conste o RG, endereço e número de telefone das pessoas que vem até a Câmara Municipal.

Art. 2º - O cidadão que chegar à sede da Câmara Municipal, será orientado pelo responsável da recepção a identificar-se, informando a pessoa ou o setor procurado, o número de celular e o número do documento de Identidade e sempre que possível, o assunto a ser tratado.

§ 1º - Estando a pessoa procurada presente na Câmara Municipal, será comunicada pelo telefone, e sendo possível o atendimento, o responsável pela recepção irá fazer o encaminhamento auxiliando para que encontre a pessoa ou setor que procura.

§ 2º - Caso a pessoa procurada não se encontre na Câmara Municipal, será anotado o nome e telefone da pessoa que o procurou e, sendo possível, irá ser comunicada por telefone e caso não seja possível, quando retornar à Câmara, será imediatamente avisada.

§ 3º - O atendimento será sempre por ordem de chegada, priorizando idosos, gestantes e portadores de necessidades especiais.

§ 4º - No caso que o cidadão solicite protocolar documento ou correspondência, este será realizado pelo responsável na recepção e encaminhado para que seja digitalizado e o responsável pela digitalização, fará a entrega do documento ao destinatário.

Art. 3º - No caso de autoridade, deverá ser comunicado imediatamente ao Presidente da Câmara e à Diretoria da Casa, que tomará as providências para recepcioná-lo; na ausência do Presidente, será comunicado o Vice-Presidente e assim sucessivamente.

Art. 4º - As pessoas que vem à Câmara Municipal, deverão entrar e sair pela porta da recepção da Câmara, ficando proibido o acesso de pessoas estranhas

CÂMARA MUNICIPAL DE CARAMBEÍ

CONTROLE INTERNO

ao quadro de servidores, vereadores e prestadores de serviço, pela porta da cozinha ou do anexo.

§ 1º - Todos os que tem acesso ao estacionamento deverão prezar para que o portão permaneça fechado.

Art. 5º - O atendimento ao público externo é realizado de 2ª a 6ª feira, no horário das 08:00 às 19:00 horas.

Art. 6º - Ao Servidor responsável pela recepção cabe:

§ - 1º - Dirimir dúvidas e intermediar na solução de eventuais conflitos;

§ - 2º - Orientar o público quanto ao encaminhamento e acesso aos locais de destino.

§ 3º - Fornecer as informações solicitadas pelo cidadão e sendo necessário, encaminhá-lo ao setor ou a pessoa que possa contribuir ainda mais nas informações.

§ 4º - Implementar ou desenvolver rotinas de trabalho para que essa instrução normativa seja cumprida, buscando mecanismos de aperfeiçoamento para que se alcance a excelência no atendimento, tendo como requisitos: atenção, respeito e cortesia.

Art. 7º - Se por algum motivo, o servidor da recepção agindo com atenção, respeito e cortesia, receber qualquer tipo de ofensa ou ameaça de cidadão sob efeito de álcool ou outro tipo de droga, será solicitado, se necessário, força policial.

§ - 1º - Mesmo que não esteja sob efeito de entorpecentes, o cidadão que ofender (verbal ou fisicamente) e/ou ameaçar o responsável pela recepção ou outro servidor da Câmara Municipal, responderá pelo ato conforme o artigo 331 do Código Penal.

Art. 8º - Fica implantada a avaliação de atendimento e pesquisa de satisfação do cidadão que vem a Câmara Municipal, conforme anexo II desta Instrução Normativa.

Carambeí – PR, 30 de junho de 2014.

Jeverson G. da Silva
Presidente

Maria Luiza de O. e S. Taques
Controle Interno

CÂMARA MUNICIPAL DE CARAMBEÍ

CONTROLE INTERNO

ANEXO I

Câmara Municipal de Carambeí - Atendimento ao Público	
Nome: _____ - _____	
Data: _____ - _____	
Endereço: _____ - _____	
Telefone: _____ RG: _____	
Assunto: _____ - _____	
Pessoa ou setor que procura: _____	

*O Cadastro será, preferencialmente informatizado.

ANEXO II

Nome: _____
Sua solicitação foi resolvida/ atendida? () sim () não
Porque: _____
Avaliação do atendimento Foi bem atendido? () SIM () Não
Deixe sua sugestão: _____ _____