

CÂMARA MUNICIPAL DE CARAMBEÍ

CONTROLE INTERNO

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 004/2014

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, ainda considerando recomendação do Ministério Público, 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 endereço e número de telefone das pessoas que vem até a Câmara Municipal.

Art. 2º - Àqueles que vierem até à Câmara Municipal, a fim de assistir as sessões plenárias, ficarão dispensados do contido no art. 1º e seus parágrafos.

§ 1º - Ficam dispensados dos registros todo cidadão que apenas precisar usar as instalações dos banheiros da Câmara Municipal.

Art. 3º - 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 telefone fixo ou móvel.

§ 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.

CÂMARA MUNICIPAL DE CARAMBEÍ

CONTROLE INTERNO

§ 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.

§ 5º - Para todos os visitantes, exceto autoridades, que forem transitar pelas dependências da Câmara Municipal e seu Anexo, serão fornecidos crachás de identificação como visitante, conforme Anexo I, que deve ser afixado em local visível.

Art. 4º - 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.

§ 1º - Caso a autoridade esteja à procura de outro Vereador, este será imediatamente comunicado.

Art. 5º - As pessoas que vem à Câmara Municipal, deverão entrar e sair pela porta da recepção da Câmara, ficando proibido o acesso de pessoas estranhas 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. 6º - O atendimento ao público externo é realizado de 2ª a 6ª feira, no horário das 8h às 19 horas.

Art. 7º - 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 pelos cidadãos, e sendo necessário, encaminhá-los 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. 8º - 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. 9º - Fica implantada a avaliação de atendimento e pesquisa de satisfação do cidadão que vem a Câmara Municipal, conforme Anexo II desta Instrução Normativa.

CÂMARA MUNICIPAL DE CARAMBEÍ

CONTROLE INTERNO

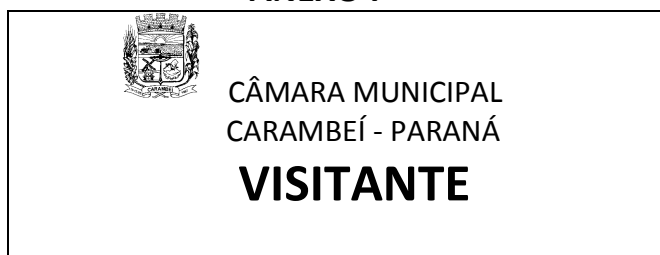
Art. 10. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Carambeí, 10 de outubro de 2014.

Jeverson G. da Silva
Presidente

Maria Luiza de O. e S. Taques
Controle Interno

ANEXO I



ANEXO II

AVALIAÇÃO DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO

(1) Você foi atendido com cordialidade enquanto esteve nas dependências da Câmara de Vereadores?



()



()



()

(2) O atendimento foi rápido e cortês enquanto esteve nas dependências da Câmara de Vereadores?



()



()



()

(3) As informações prestadas foram concisas enquanto esteve nas dependências da Câmara de Vereadores?



()



()



()

(4) Como você avalia a higiene e limpeza das dependências da Câmara de Vereadores?



CÂMARA MUNICIPAL DE CARAMBEÍ

CONTROLE INTERNO



() () ()

(5) De forma geral como você avalia a Câmara de Vereadores?



() () ()

LEGENDA:



ÓTIMO



REGULAR



RUIM