

# 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