



PREFEITURA DE
**DOMINGOS
MARTINS**

Rua Bernardino Monteiro, 22, Centro
Domingos Martins-ES, CEP: 29.260-000
www.domingosmartins.es.gov.br



INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI – SISTEMA DE CONTROLE INTERNO Nº 012/2025 – VERSÃO 01

Dispõe sobre os procedimentos e rotinas do Sistema de Ouvidoria Municipal de Domingos Martins.

Versão: 01

Aprovação em: 28/10/2025

Ato de Aprovação: Decreto Normativo nº 4982/2025

Unidade Responsável: Controladoria Geral Municipal

CAPÍTULO I DA FINALIDADE

Art. 1º Esta Instrução Normativa estabelece normas e procedimentos a serem observados pelo Sistema de Ouvidoria Municipal de Domingos Martins, com a finalidade de padronizar o recebimento, análise, encaminhamento e resposta às manifestações dos usuários, além de aprimorar os mecanismos de transparência e promover a participação e o controle social, em conformidade com a Lei 13.460/2017 e demais legislações correlatas.

CAPÍTULO II DA ABRANGÊNCIA

Art. 2º Aplica-se a todos os órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta, que na condição de Unidades Executoras, forem demandados no processo de tratamento das manifestações.

CAPÍTULO III DOS CONCEITOS

Art. 3º Para efeitos desta Instrução Normativa, entende-se por:

I - Manifestação: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

II - Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

III - Ouvidoria Municipal: unidade administrativa responsável por tratar (receber, registrar, instruir, analisar e encaminhar) as manifestações recebidas;

IV - Unidade Executora: órgão ou entidade da Administração Municipal destinatário de manifestações encaminhadas pela Ouvidoria Municipal, responsável por sua análise técnica e elaboração da resposta tempestiva;

INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº 012/2025 – VERSÃO 0



V - Sistema de Ouvidoria: conjunto de processos, instrumentos e fluxos adotados para tratamento das manifestações, integrando a Ouvidoria Online (Plataforma *Fala.BR*) e a Ouvidoria Física;

CAPÍTULO IV DA BASE LEGAL

Art. 4º Esta Instrução Normativa fundamenta-se nos seguintes dispositivos:

- I -** Constituição Federal de 1988, Art. 37, §3º;
- II -** Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);
- III -** Lei Federal nº 13.460/2017 (Direitos do Usuário dos Serviços Públicos);
- IV -** Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD);
- V -** Decreto Normativo nº 4.962/2025 (Regulamentação da Ouvidoria Municipal de Domingos Martins);
- VI -** Lei Orgânica Municipal;
- VII -** Demais normas municipais e federais relacionadas à transparência, controle social e atendimento ao usuário.

CAPÍTULO V DOS PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

Art. 5º São princípios para a adequada realização dos serviços públicos e do atendimento ao usuário, conforme Art. 4º da Lei 13.460/2017:

- I -** regularidade – mesmo padrão de qualidade;
- II -** continuidade – prestação ininterrupta do serviço;
- III -** efetividade – resultados para a sociedade;
- IV -** segurança – prestação sem riscos para usuários;
- V -** cortesia – tratamento respeitoso do usuário atendido;
- VI -** transparência – divulgação de informações claras e precisas sobre acesso aos serviços públicos;
- VII -** generalidade – atendimento de forma igualitária;
- VIII -** atualidade – modernidade de técnicas, equipamentos e instalações.

Art. 6º São diretrizes para a adequada prestação dos serviços, conforme Art. 5º da Lei 13.460/2017:

- I -** presunção de boa fé do usuário;
- II -** autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma salvo em caso de dúvida de autenticidade;
- III -** eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- IV -** vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada;



INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº 012/2025 – VERSÃO 0

V - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

VI - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário;

CAPÍTULO VI DAS ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

Art. 7º O Sistema de Ouvidoria Municipal de Domingos Martins, tem como finalidade dar efetividade à participação social na Administração Pública Municipal direta e indireta, por meio do tratamento de manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Parágrafo único. Para cumprir o disposto no *caput* e aprimorar a gestão pública, o Sistema de Ouvidoria possui, ainda, as seguintes atribuições:

I – subsidiar a avaliação das políticas públicas e serviços públicos municipais, processando informações obtidas de manifestações e pesquisas de satisfação;

II – avaliar, quando oportuno e cabível, o cumprimento dos compromissos e padrões de qualidade estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário;

III – produzir, disponibilizar e analisar dados e informações para aferir a eficiência, a eficácia e a efetividade de sua própria atuação, bem como das políticas e serviços públicos que são objeto das manifestações.

Art. 8º São responsabilidades dos servidores para o funcionamento do Sistema de Ouvidoria Municipal:

I – agir com presteza, objetividade e imparcialidade;

II – zelar pela celeridade e qualidade das respostas;

III – garantir a gratuidade de suas atividades e serviços;

IV – defender a ética, a transparência e a moralidade nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos;

V – colaborar com a integração das ouvidorias online e física;

VI – consolidar a participação social como método de governo;

VII – contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos;

VIII – aprofundar o exercício da cidadania dentro e fora da Administração Pública; e

IX – manter o sigilo da fonte quando o interessado solicitar.

Art. 9º Caberá ao Sistema de Ouvidoria Municipal de Domingos Martins, e aos seus integrantes:

I – receber, examinar e encaminhar às Secretarias e entidades municipais competentes, as reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios dos cidadãos e de outras partes interessadas;

II – monitorar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas elaboradas pelas Secretarias e entidades;



INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº 012/2025 – VERSÃO 0

- III** – realizar a conciliação e a mediação administrativa na resolução de conflitos entre as Secretarias e entidades municipais e a Sociedade, com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido;
- IV** – manter o demandante informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas;
- V** – cobrar respostas das Secretarias e entidades municipais, a respeito das demandas a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da alta direção do órgão os eventuais descumprimentos;
- VI** – dar o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional, às denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade;
- VII** – organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho do órgão ou entidade, especialmente no que se refere aos fatores e níveis de satisfação dos cidadãos e às necessidades de correções e oportunidades de melhoria e inovação em processos e procedimentos institucionais;
- VIII** – produzir relatórios trimestrais e anuais de suas atividades, ou quando a alta direção do órgão ou entidade julgar oportuno;
- IX** – informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social das atividades e serviços oferecidos pelas Secretarias e órgãos municipais;
- X** – assessorar o Gestor Municipal nos assuntos relacionados às atividades da ouvidoria;
- XI** – promover a constante publicização de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do cidadão às ouvidorias e aos serviços oferecidos pelos seus órgãos;
- XII** – promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;
- XIII** – propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria;
- XIV** – resguardar as informações sigilosas e de acesso restrito a que tiver acesso por meio da Plataforma, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011, e em consonância com os princípios da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Art. 10 Caberá à Prefeitura Municipal de Domingos Martins:

- I** – disponibilizar em suas páginas institucionais e em suas dependências, em local de fácil acesso, o link e os cartazes com identidade visual padrão de ouvidoria;
- II** – divulgar e dar publicidade a existência das ouvidorias física e online, bem como às formas de acesso a estas pelos usuários.

CAPÍTULO VII DA OUVIDORIA E OUVIDOR MUNICIPAL

Art. 11 A Ouvidoria Municipal de Domingos Martins, atuará como intermediadora entre os Cidadãos usuários dos serviços públicos e a Administração Pública prestadora dos mesmos, sendo gerenciado pela Controladoria Geral e representado pelo Ouvidor Municipal e pela Comissão de Acompanhamento do Sistema de Ouvidoria e Acesso à Informação de Domingos Martins. A responsabilidade pela gestão e manutenção da ouvidoria é do Ouvidor Municipal, como



INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº 012/2025 – VERSÃO 0

gestor da Unidade. A Comissão de Acompanhamento do Sistema de Ouvidoria e Acesso à Informação é corresponsável pelas manifestações recebidas nas Unidades Executoras.

Art. 12 Caberá ao Ouvidor Municipal:

- I** – exercer a função de representante dos cidadãos junto à Administração Pública Municipal;
- II** – agilizar a remessa de informações de interesse do usuário;
- III** – facilitar ao máximo o acesso aos serviços de ouvidoria, simplificando seus procedimentos;
- IV** – encaminhar a manifestação apresentada à área competente, acompanhando a sua apreciação;
- V** – ter livre acesso a todos os setores do órgão onde exerce suas funções, para dispor sobre a manifestação, e auxiliar na apuração e proposição de soluções;
- VI** – identificar problemas no atendimento ao usuário;
- VII** – sugerir soluções de problemas identificados ao Gestor Municipal;
- VIII** – propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário;
- IX** – atuar na prevenção e solução de conflitos;
- X** – estimular a participação do cidadão na fiscalização e planejamento dos serviços públicos;
- XI** – participar de reuniões em órgãos e em entidades de proteção aos usuários;
- XII** – propor modificações nos procedimentos para a melhoria da qualidade dos serviços;
- XIII** – buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, evitando sua repetição;
- XIV** – providenciar sempre uma resposta à questão apresentada pelo cidadão, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- XV** – atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;
- XVI** – agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- XVII** – zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública;
- XVIII** – resguardar o sigilo das informações.
- XIX** – arquivar demandas consideradas inaptas, agressivas ou incompreensíveis, isto é, sem elementos de autoria e materialidade;
- XX** – redirecionar demandas que considerar de competência de órgãos externos à Prefeitura de Domingos Martins.

Parágrafo único. O Ouvidor Municipal atuará como Presidente da Comissão de Acompanhamento do Sistema de Ouvidoria e Acesso à Informação, gerenciando e estruturando os trabalhos da mesma.

CAPÍTULO VIII

DA COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO DO SISTEMA DE OUVIDORIA E ACESSO A INFORMAÇÃO DE DOMINGOS MARTINS

Art. 13 Com a finalidade de supervisionar e zelar pela boa execução dos serviços municipais de ouvidoria, a Comissão de Acompanhamento do Sistema de Ouvidoria e Acesso à Informação de Domingos Martins, será responsável por:

- I** – processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados;

INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº 012/2025 – VERSÃO 0



- II** – produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas e informações recebidas;
- III** – definir critérios para a promoção e o acompanhamento de procedimentos de ouvidoria junto aos órgãos e entidades municipais;
- IV** – examinar, propor e promover, em articulação com os órgãos competentes do Município, outros mecanismos de coleta de sugestões, reclamações, denúncias e outras formas de manifestação da sociedade;
- V** – identificar e interpretar o grau de satisfação dos cidadãos, mediante indicadores de avaliação;
- VI** – oferecer recomendações às autoridades competentes para melhoria da atuação da Administração Pública;
- VII** – articular ações que favoreçam a comunicação dos serviços de ouvidoria com os diversos órgãos e entidades da Administração Municipal;
- VIII** – sugerir a adoção de medidas necessárias à prevenção e detecção de irregularidades na Administração Pública Municipal;
- IX** – desenvolver outras atividades destinadas à consecução de seus objetivos.

§ 1º Para atuar como suporte da Ouvidoria Municipal, serão indicados pelos Secretários e dirigentes, servidores específicos, sendo titular e suplente, para integrarem a Comissão de Acompanhamento do Sistema de Ouvidoria e Acesso à Informação. Esses servidores serão responsáveis pelo recebimento e tratamento das manifestações de suas competências, após a análise preliminar do Ouvidor Municipal.

§ 2º Os servidores indicados deverão ser formalmente designados por Ato Normativo próprio, e preferencialmente do quadro efetivo dos órgãos ou entidades.

§ 3º Caso haja saída ou alteração dos servidores formalmente designados para atuarem na Comissão de Acompanhamento do Sistema de Ouvidoria e Acesso à Informação, nos respectivos órgãos ou entidades, estes deverão encaminhar uma Comunicação para o Ouvidor Municipal, solicitando de imediato a modificação do referido Servidor.

Art. 14 A Comissão de Acompanhamento poderá ainda exercer as seguintes competências:

- I** – realizar e promover estudos e pesquisas sobre temas relacionados às áreas de atuação da ouvidoria, em especial, para levantamento dos requisitos e do nível de satisfação dos cidadãos em relação aos serviços prestados pela ouvidoria e pelo órgão ou entidade à qual ela se subordina;
- II** – implementar projetos de participação e controle social dos cidadãos e entidades civis das atividades do órgão ou entidade, nos processos de formulação, acompanhamento e avaliação das atividades e serviços públicos prestados;
- III** – diagnosticar as tensões e conflitos sociais e apoiar o órgão ou entidade na articulação junto a órgãos e agentes externos com vistas à sua resolução, na defesa do interesse público;
- IV** – promover a capacitação dos servidores do órgão em temas relacionados com as atividades da ouvidoria;
- V** – propor normas e procedimentos para as atividades de ouvidoria, no âmbito do órgão ou entidade pública;



INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº 012/2025 – VERSÃO 0

VI – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas;

VII – exercer outras atividades que lhe forem atribuídas pelo Gestor Municipal.

CAPÍTULO IX DA OUVIDORIA ONLINE E FÍSICA

Art. 15 O Sistema de Ouvidoria Municipal de Domingos Martins será integrado pela:

- I** – Ouvidoria Online; e
- II** – Ouvidoria Física.

Art. 16 A **Ouvidoria Online** no município de Domingos Martins corresponde a um sistema informatizado, disponibilizado pela Controladoria Geral da União – CGU, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – *Fala.BR*, disponibilizada aos municípios por meio de adesão a Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV), para funcionar como plataforma web gratuita aos cidadãos, de forma que possam enviar manifestações sobre a atuação da Administração e os serviços públicos prestados.

Art. 17 O Sistema de Ouvidoria Online, *Fala.BR*, será disponibilizado no site institucional da Prefeitura de Domingos Martins em banner próprio.

Art. 18 A Prefeitura de Domingos Martins indicará à Unidade Regional da Controladoria Geral da União no Espírito Santo (CGU-ES), um servidor, preferencialmente, o Ouvidor Municipal, para atuar como Administrador Local do Sistema *Fala.BR*, respondendo pelo gerenciamento do mesmo no âmbito municipal.

§ 1º Caberá ao Administrador Local a manutenção do cadastro atualizado dos dados do órgão ou entidade usuário do Sistema, bem como o cadastramento dos demais agentes públicos que utilizarão o Sistema na sua unidade, e por informar à Unidade Regional da Controladoria Geral da União no Espírito Santo, eventuais inconsistências no mesmo.

§ 2º A necessidade de alteração do Administrador Local do Sistema *Fala.BR*, em Domingos Martins, será comunicada à Unidade Regional da Controladoria Geral da União no Espírito Santo, imediatamente após o ato de nova designação.

Art. 19 Caberá à Ouvidoria Geral da União, no âmbito da Controladoria Geral da União, como gestora do *Fala.BR*:

- I** – disponibilizar, gerir, atualizar e manter a Plataforma *Fala.BR*;
- II** – prestar suporte técnico às entidades aderentes, quanto às funcionalidades do *Fala.BR*;
- III** – cadastrar pelo menos um usuário com o perfil de gestor, designado pela entidade aderente;
- IV** – produzir, atualizar e manter disponíveis os manuais de uso do *Fala.BR*;
- V** – adotar salvaguardas para a garantia da segurança, integridade e atualidade da base de dados do *Fala.BR*;



INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº 012/2025 – VERSÃO 0

VI – zelar pelo uso adequado da Plataforma *Fala.BR*, comprometendo-se a utilizar os dados que lhe forem disponibilizados somente nas atividades que, em virtude de lei, lhe compete exercer.

Parágrafo único. Demais responsabilidades da Controladoria Geral da União estarão previstas no Termo de Adesão à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – *Fala.BR*, anexo Único da Instrução Normativa nº 23, de 11 de dezembro de 2023.

Art. 20 Os dados e informações coletados por meio da Plataforma *Fala.BR* serão utilizados apenas pelas partes nominadas no Termo de Adesão à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – *Fala.BR*.

Art. 21 Considera-se **Ouvidoria Física**, a estrutura concreta e visível de órgão específico, responsável pelo recebimento e tratamento de manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime.

Art. 22 O setor de Ouvidoria Física será devidamente identificado, por meio de placas ou cartazes.

Art. 23 Na ouvidoria física as manifestações serão recebidas por meio de acesso ao setor, e relato verbal presencial da ocorrência, bem como por relato verbal via telefone. A manifestação será cadastrada, imediatamente, no Sistema *Fala.BR*, por meio do item “Registro de Manifestação para o Cidadão”, informando o canal de entrada para classificação da manifestação.

Parágrafo único. O servidor responsável pelo recebimento da manifestação, sempre que possível, sugerirá ao cidadão o registro direto da manifestação na ouvidoria online – *Fala.BR*, de forma a divulgar o canal aos cidadãos.

Art. 24 No âmbito da ouvidoria física serão realizados projetos de ouvidoria ativa, nos órgãos e entidades municipais, em especial, nas unidades escolares e unidades de saúde, pois correspondem a locais representativos das comunidades distritais, considerando a distância significativa de algumas, em relação à sede do Município, com o intuito de recepcionar todos os tipos de manifestações.

Parágrafo único. Estes projetos poderão ser desenvolvidos de inúmeras formas, conforme o cenário de demandas existentes em cada localidade, podendo ser por meio de:

- I** – distribuição de “Caixas de ouvidoria” nas dependências físicas dos órgãos;
- II** – encaminhamento de servidores às comunidades em dias específicos, previamente agendados e divulgados, para atuarem exclusivamente na recepção de manifestações dos cidadãos, e o fornecimento de orientações sobre os serviços oferecidos pelo Município.

CAPÍTULO X DO FLUXO DE TRATAMENTO DA MANIFESTAÇÃO

Art. 25 Compete à Ouvidoria Municipal:

- I** - receber, registrar e instruir as manifestações;



INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº 012/2025 – VERSÃO 0

- II - realizar análise preliminar e encaminhar às Unidades Executoras competente;
- III - acompanhar prazos e qualidade das respostas;
- IV - garantir retorno adequado ao usuário.

Art. 26 Compete às Unidades Executoras:

- I - atender com prioridade as demandas encaminhadas pela Ouvidoria, dentro dos prazos legais;
- II - atestar informações técnicas utilizando linguagem simples, clara e compreensível. Evitando o uso de siglas, jargões, estrangeirismos e termos técnicos desnecessários. O órgão deve considerar o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;
- III - propor melhorias a partir da análise das manifestações;
- IV - manter registro interno das providências adotadas;
- V - designar formalmente servidores responsáveis pelo atendimento à Ouvidoria.

Art. 27 Compete à Comissão de Acompanhamento do Sistema de Ouvidoria e Acesso à Informação:

- I - analisar, processar e encaminhar devidamente as informações oriundas das manifestações;
- II - elaborar ou solicitar relatórios técnicos e estatísticos;
- III - propor melhorias e acompanhar a execução das rotinas;
- IV - sugerir medidas preventivas e corretivas;
- V - apoiar o Ouvidor Municipal em suas funções.

Art. 28 Compete à Prefeitura de Domingos Martins (Autoridade Competente):

- I - assegurar estrutura física, tecnológica e de pessoal, adequados à Ouvidoria;
- II - garantir a autonomia funcional da Ouvidoria;
- III - disponibilizar canais de acesso e divulgar amplamente a Ouvidoria;
- IV - adotar medidas de aprimoramento a partir das recomendações oriundas da análise das manifestações.

CAPÍTULO XI DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 29 No âmbito da Ouvidoria, manifestação é toda forma de comunicação formalizada pelo cidadão (usuário interno ou externo) destinada a expressar sua opinião, necessidade, percepção ou demanda em relação aos serviços públicos prestados pela Administração Pública.

- I - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;
- II - Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública;
- III - Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- IV - Comunicação: demanda que contém informações de origem anônima, comunicando irregularidades;
- V - Solicitação: pedido para adoção de providências por parte da Administração Pública;



INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº 012/2025 – VERSÃO 0

VI - Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes; ou Informações de origem anônima que comunicam irregularidades ou ilícitos com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade;

VII - Pedido de Acesso à Informação: pedido de informações que estão sob a guarda de órgãos e entidades públicos.

CAPÍTULO XII DOS PROCEDIMENTOS

Seção I Do recebimento

Art. 30 O usuário poderá utilizar o serviço da ouvidoria municipal através dos canais disponibilizados, listados abaixo:

I - Ouvidoria Online: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – *Fala.BR*
<https://falabr.cgu.gov.br/>;

II - E-mail: e-ouv@domingosmartins.es.gov.br;

III - Presencial: Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins, ES – CEP: 29.260-000 – Disponível de 2ª a 6ª (exceto feriados), das 8 h às 17 h;

IV - Atendimento telefônico e WhatsApp: (27) 93618-1999.

Parágrafo único – É vedada a recusa no recebimento de manifestações, bem como a cobrança de valores ao usuário para sua tramitação.

Seção II Do tratamento das manifestações

Art. 31 Ao iniciar o tratamento das manifestações, a Ouvidoria deverá:

I – identificar o grau de urgência e relevância da manifestação;

II – validar o tipo de manifestação, conforme a natureza do conteúdo apresentado;

III – registrar as informações levantadas em indexadores específicos do sistema de ouvidoria, de modo a possibilitar a produção de informações gerenciais e aprimorar a capacidade de contribuição da ouvidoria para a gestão pública;

IV – acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, com vistas a assegurar a melhor solução possível ao caso, sem prejuízo aos direitos dos demais usuários.

Art. 32 As manifestações serão tratadas a partir do devido cadastro na Plataforma *Fala.BR*, passando pela análise, tramitação para a área técnica responsável e, por fim, chegando à conclusão das demandas, com o envio da resposta ao usuário do serviço público ou arquivamento da mesma.

Parágrafo único. Independente do tipo de entrada, seja ele presencial, whatsapp, telefone, entre outros, a manifestação será cadastrada na plataforma *Fala.BR* pelo Ouvidor Municipal.



INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº 012/2025 – VERSÃO 0

Art. 33 O fluxo de tratamento das manifestações seguirá as seguintes etapas:

- I -** Recebimento: registro inicial da manifestação, pelo usuário ou pelo servidor, no sistema *Fala.BR* ou presencialmente;
- II -** Análise Preliminar: verificação de competência, clareza e completude pelo Ouvidor Municipal, conforme descrição no Fluxograma;
- III -** Encaminhamento: envio da manifestação à Unidade Executora pelo Sistema GPI, a fim de obter resposta;
- IV -** Apuração e Resposta: análise técnica pela Unidade Executora;
- V -** Avaliação da Resposta: retorno da resposta ao Ouvidor, encaminhamento ao usuário, podendo solicitar complementação, se necessário;
- VI -** Retorno ao usuário: envio de pedido de complementação, de resposta final, ou resposta intermediária, ao manifestante;
- VII -** Encerramento: Pelo Sistema *Fala.BR*, o processo é encerrado com a resposta conclusiva ao usuário, já o processo pelo Sistema GPI, terá o arquivamento efetuado na caixa de arquivo CGM-Ouvidoria Municipal.

Art. 34 No tratamento da manifestação, a Ouvidoria deverá assegurar a conclusão efetiva e tempestiva dessas manifestações, observando os princípios da transparência, eficiência e responsabilidade na gestão pública.

§ 1º A Ouvidoria deverá articular-se com os diversos setores da Prefeitura, de forma a promover a cooperação e o diálogo necessários à busca das melhores soluções para as manifestações recebidas.

§ 2º Embora a implementação das providências cabíveis seja responsabilidade do setor prestador do serviço, incumbe à Ouvidoria fomentar o melhor atendimento possível ao usuário, assegurando o retorno adequado e a informação sobre as decisões adotadas pelo órgão.

§ 3º A Ouvidoria informará ao usuário o posicionamento institucional, inclusive quando não for possível atender integralmente à sua demanda, apresentando as respectivas justificativas.

§ 4º O acompanhamento das providências contemplará a verificação da razoabilidade e da adequação das soluções adotadas, em consonância com as possibilidades do órgão e os direitos dos usuários.

§ 5º As providências adotadas pelo órgão para solucionar manifestações individuais deverão, sempre que possível, contribuir para a melhoria sistêmica dos serviços públicos, cabendo à Ouvidoria propor ajustes nos procedimentos internos e registrar as melhorias na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 35 O sigilo do manifestante será garantido em todos os casos, em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 e Lei nº 13.709/2018.

Seção III Da análise prévia das manifestações



INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº 012/2025 – VERSÃO 0

Art. 36 O Ouvidor Municipal será responsável por realizar uma análise prévia no recebimento das manifestações recebidas na Ouvidoria Municipal, utilizando critérios objetivos, conforme especificado abaixo:

I - Verificação da Classificação

- a) **Análise:** verificar se o assunto da manifestação está de acordo com a sua classificação (ex: denúncia, reclamação, solicitação).
- b) **Procedimento:** se estiver correta, siga para o próximo item. Se não, altere a classificação no sistema *Fala.BR*, conforme estabelecido no normativo federal.

II - Verificação das Competências

- a) **Análise:** verificar se o assunto é de competência da Prefeitura de Domingos Martins.
- b) **Procedimento:** Se sim, continue. Se a manifestação for de competência de outro órgão, transfira-a via *Fala.BR*, caso o órgão utilize a plataforma, se não, informe ao manifestante na resposta.

III - Conformidade e Materialidade

- a) **Análise:** Verificar se a manifestação se enquadra na definição de ouvidoria conforme a Lei nº 13.460/2017. Nos casos de denúncia, se existem elementos mínimos para iniciar a apuração.
- b) **Procedimento:** Se sim, vá para o próximo item. Se não, verifique o canal adequado e oriente o manifestante. Se a informação for insuficiente, solicite a complementação ou consulte a área técnica. Caso não seja possível obter mais dados, justifique o encerramento da manifestação.

IV - Análise de Dados Pessoais

- a) **Análise:** verificar se a manifestação contém dados que permitem a identificação do demandante.
- b) **Procedimento:** Se sim, faça a pseudonimização, anonimização ou extraia os dados necessários para proteger a identidade. Se a identificação for indispensável, prossiga sem alterar os dados.

V - Verificação de Duplicidade

- a) **Análise:** Verificar se o manifestante registrou uma nova manifestação idêntica à anterior enquanto esta ainda está em andamento.
- b) **Procedimento:** Se sim, encerre a nova manifestação por duplicidade. Se não, continue o processo.

VI - Verificação de Semelhança

- a) **Análise:** Verificar se a nova manifestação é semelhante, mas não idêntica à anterior, analisando se o autor é o mesmo.
- b) **Procedimento:** Junte a nova manifestação aos autos do processo em andamento e, caso seja do mesmo autor, encerre-a no *Fala.BR*, informando que o acompanhamento será feito pelo primeiro registro. Caso não seja do mesmo autor, junte nos autos existentes, indicando a semelhança entre eles, devendo respondê-las no *Fala.BR* separadamente.

Seção IV

Do encaminhamento da manifestação

Art. 37 Após a verificação, e da existência dos elementos necessários, a ouvidoria poderá encaminhar a manifestação para a Unidade Executora competente a fim de obter a devida apuração, ou respondê-la conforme demanda apresentada.

INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº 012/2025 – VERSÃO 0



Art. 38 A remessa à Unidade Executora competente, será via Sistema de Gestão Pública Integrada (GPI), através da autuação de processo digital, com identificação sigilosa, encaminhado às “Mesas de OUVIDORIA”, criadas pelo sistema em cada secretaria, especificamente, para a tramitação das manifestações e documentos oficiais da ouvidoria;

Art. 39 Para controle das manifestações da Ouvidoria, após a abertura do processo digital, todas serão registradas em planilha eletrônica, no endereço *f:\setor_controle_interno\OUVIDORIA*, para acompanhamento e posterior confecção de relatórios.

Seção V Do acompanhamento, respostas e prazos

Art. 40 A Ouvidoria deverá acompanhar as manifestações abertas no Sistema *Fala.BR*, até o posicionamento da área, transmitindo a resposta conclusiva ou a justificativa de prorrogação de prazo.

I - Resposta Conclusiva: deverá conter informações claras e objetivas, compatíveis com o que fora alegado na manifestação do demandante. Caso a resposta seja divergente em relação à manifestação, o processo deverá ser devolvido à área técnica mediante despacho da Ouvidoria, explicando o motivo da devolução;

II - Resposta Intermediária: poderá conter informações quanto às providências que serão adotadas, necessidade de estender o prazo para realização da fiscalização, dentre outros apontamentos voltados para as ações da demanda;

III - Pedido de Complementação: a área apresentará os dados que deverão ser complementados para prosseguir no atendimento da demanda, com exceção da manifestação anônima, devendo os profissionais da ouvidoria proceder com a solicitação de complementação dos dados necessários;

Art. 41 O prazo legal máximo para a resposta conclusiva das manifestações ao usuário é de 30 (trinta) dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, mediante justificativa expressa registrada no Sistema.

Art. 42 O prazo legal máximo para resposta conclusiva de um Pedido de Acesso à Informação é de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa registrada no Sistema.

Art. 43 Sempre que necessário, o Ouvidor poderá solicitar complementação de informações ao usuário, interrompendo-se o prazo até a resposta do interessado, que caso não aconteça, possibilita o arquivamento da mesma.

§ 1º No caso de Pedido de Complementação, acompanhar as manifestações complementadas pelo demandante dentro do período de 20 dias;



INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº 012/2025 – VERSÃO 0

§ 2º Caso o usuário não responda com as informações solicitadas, o sistema *Fala.BR* arquivará a manifestação automaticamente, e assim também o fará o Ouvidor com o processo gerado.

Seção VI Dos tipos de manifestação

Art. 44 A manifestação do tipo “reclamação”, via de regra, demonstrará uma insatisfação relativa à prestação de serviços públicos e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços. Nesse sentido, deverão ser seguidas as orientações abaixo:

I - No caso específico da reclamação, deverá ser identificado, preliminarmente, se a matéria é de competência da prefeitura e, caso não seja, encaminhar via *Fala.BR* para a ouvidoria correspondente, considerando a manifestação como encerrada;

II - Antes de encaminhar à área técnica responsável, deverá ser realizada a pseudonimização dos dados que possibilitem a identificação do usuário que realizou a reclamação, tanto no espelho da manifestação, quanto nos anexos. Exceto nos casos em que a identificação do usuário seja imprescindível para o atendimento da demanda;

III - É obrigatória a consulta no *Fala.BR* utilizando os filtros disponibilizados pelo sistema, para que seja identificado se o assunto tratado na demanda já está sendo tratado em outra demanda ou se já teve passagem pela Ouvidoria, auxiliando, dessa forma, na identificação de possíveis manifestações em duplicidade, que deverão ser encerradas; ou então, demandas com assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser atribuídas no mesmo processo que encontra-se em apuração pela área técnica;

IV - Identificado que a reclamação não apresenta as informações mínimas, deverá ser solicitada a complementação das informações ao demandante, via *Fala.BR*;

V - Certificado que a reclamação é de sua competência e caso possua os indícios mínimos de materialidade, deve-se tramitar a demanda à área competente:

- a) Encaminhar para área responsável.
- b) Unidade Executora analisa a causa do problema, propõe solução ou correção.
- c) Responder ao manifestante informando a solução e prazo.
- d) Acompanhar implementação da solução.
- e) Registrar feedback final.

Art. 45 A manifestação do tipo “sugestão”, em sua maioria, apresenta-se como uma ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados pela Prefeitura, ou seja, apresenta-se como uma tentativa de contribuição individual ou coletiva para o aperfeiçoamento do órgão ou serviço público prestado. Deverão seguir as seguintes orientações quanto à sugestão recebida nesta Ouvidoria:

I - No caso específico de sugestão, deverá observar se o tema proposto se relaciona às competências do órgão, caso não seja, deverá encaminhar, via *Fala.BR*, para a ouvidoria de competência e considerar a manifestação como encerrada;

II - Antes de encaminhar à área técnica responsável, deverá ser realizada a pseudonimização dos dados que possibilitem a identificação do usuário que realizou a sugestão, tanto no espelho da manifestação, quanto nos anexos. Exceto nos casos em que a identificação do usuário seja imprescindível para o atendimento da demanda;



INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº 012/2025 – VERSÃO 0

III - É obrigatória a consulta no *Fala.BR* utilizando os filtros disponibilizados pelo sistema, para que seja identificado se o assunto tratado na demanda já está sendo tratado em outra demanda ou se já teve passagem pela Ouvidoria, auxiliando, dessa forma, na identificação de possíveis manifestações em duplicidade, que deverão ser encerradas; ou então, demandas com assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser atribuídas no mesmo processo que encontra-se em análise pela área técnica;

IV - Identificando que a sugestão não apresenta as informações mínimas para seu encaminhamento, deverá ser solicitada a complementação das informações, ao demandante, via *Fala.BR*;

V - Nos casos onde a sugestão apresente ideias de criações ou melhorias referentes aos serviços prestados pela prefeitura e tenha todos os elementos que possibilitem sua análise pela área técnica, deverá tramitar a manifestação:

- a) Encaminhar para área responsável.
- b) Avaliar viabilidade da sugestão.
- c) Unidade executora decide sobre implementação (sim / não).
- d) Informar ao manifestante o resultado da análise.
- e) Arquivar para melhoria contínua.

Art. 46 A manifestação do tipo “elogio” apresenta-se como uma demonstração de reconhecimento, agradecimento ou satisfação sobre o serviço público prestado ou o atendimento recebido. Quando a manifestação recebida se tratar de elogio, deverá ser identificado se a demanda está relacionada ao serviço prestado de modo geral ou especificamente ao atendimento prestado por um agente ou servidor público, e seguir as seguintes orientações:

I - Deverá observar se o serviço prestado ou agente/servidor público estão relacionados à Prefeitura de Domingos Martins, e, caso não sejam, deverá encaminhar, via *Fala.BR*, para a ouvidoria correspondente, considerando a manifestação como encerrada;

II - Antes de encaminhar à área técnica responsável, deverá ser realizada a pseudonimização dos dados que possibilitem a identificação do usuário que realizou o elogio, tanto no espelho da manifestação, quanto nos anexos. Exceto nos casos em que a identificação do usuário seja imprescindível para o atendimento da demanda;

III - Caso identificado que o elogio se relaciona ao serviço prestado ou agente/servidor público, mas não apresenta as informações mínimas, deverá ser solicitada a complementação das informações ao demandante, via *Fala.BR*;

IV - Identificado que o elogio é de competência da prefeitura, e que possui os elementos necessários para encaminhamento, deve-se tramitar a demanda à área técnica responsável, devendo encerrá-la no *Fala.BR* com resposta conclusiva ao usuário demandante, informando que o elogio foi encaminhado ao servidor que prestou o serviço, bem como à sua chefia imediata;

V - O encaminhamento deverá atender a especificação do fluxo:

- a) Encaminhar para área responsável.
- b) Registrar elogio e compartilhar com a equipe envolvida.
- c) Usar feedback para melhoria contínua.
- d) Arquivar.



INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº 012/2025 – VERSÃO 0

Art. 47 A manifestação do tipo “comunicação” trata-se de demanda que contém informações de origem anônima, comunicando irregularidades ou ilícitos com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios competentes, a exemplo da Comissão de Ética, Comissão de Sindicância e PAD, etc. Geralmente, envolvem a comunicação de infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação. Além disso, as comunicações poderão ainda envolver irregularidades cometidas pelas Unidades Executoras, bem como irregularidades relacionadas à políticas públicas de competência da prefeitura. Deverão seguir as seguintes orientações quanto à apresentação da comunicação de irregularidade:

- I -** Deverá consultar no *Fala.BR*, utilizando os filtros disponíveis pelo sistema, para que seja identificado se o assunto que está sendo tratado já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando na identificação de demandas em duplicidade, a serem encerradas; ou assuntos semelhantes, que possam ser atribuídas no processo que já se encontra na área técnica para apuração;
- II -** Caso a comunicação de irregularidade não apresente as informações mínimas indispensáveis para proceder com a apuração, por ser muito genérica e não possibilitar a identificação da irregularidade, ou não possuir indícios mínimos de materialidade; a manifestação deverá ser encerrada, por meio de despacho fundamentado informando os motivos e razões do arquivamento;
- III -** Existindo dúvidas quanto ao arquivamento da manifestação, deverá, preliminarmente, entrar em contato com a unidade técnica competente, para verificar se existe a possibilidade de apuração apenas com os elementos fornecidos na manifestação;
- IV -** Nos casos onde a comunicação seja de competência da Unidade Executora e possua todos os indicativos que confirmem a materialidade, encerra-se a demanda com resposta conclusiva no *Fala.BR*, informando o número do processo em que está sendo tramitada na área técnica competente;
- V -** Deverá ser tramitada atendendo à especificação do fluxo.
 - a)** Encaminhar para área responsável.
 - b)** Registrar a Comunicação e responder ao Manifestante.
 - c)** Usar feedback para melhoria contínua.
 - d)** Arquivar.

Parágrafo único. Caso seja identificado pelo profissional da ouvidoria que no teor da comunicação ou nos anexos apresentados contém informações que possibilitem a identificação do demandante, faz-se necessário proceder com a pseudonimização dos dados, tanto no espelho da manifestação, quanto nos anexos. Exceto nos casos em que a identificação contida seja imprescindível para o tratamento da demanda.

Art. 48 A manifestação do tipo “solicitação” trata-se de pedido feito pelo usuário dos serviços públicos, para que os órgãos e entidades da administração pública adotem providências sobre determinado assunto. Deve conter um requerimento de atendimento ou serviço, podendo ainda ser utilizado para comunicar problemas. Seguir as orientações quanto à solicitação de providências requerida ao órgão, que deverá trazer assunto relacionado à competência da Ouvidoria:

- I -** No caso específico de solicitação, deverá observar se o tema proposto se relaciona com as competências desta Pasta, caso não seja, considerar a manifestação como encerrada;



INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº 012/2025 – VERSÃO 0

II - Deverá consultar no *Fala.BR*, utilizando os filtros disponíveis pelo sistema, para que seja identificado se o assunto que está sendo tratado já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando na identificação de manifestações em duplicidade, a serem encerradas; ou assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser atribuídas no processo que já se encontra na área técnica para apuração;

III - Identificando que a solicitação não apresenta as informações mínimas, deverá solicitar ao demandante, via *Fala.BR*, a complementação;

IV - Antes de encaminhar à área técnica responsável, deverá ser realizada a pseudonimização dos dados que possibilitem a identificação do usuário que realizou a solicitação, tanto no espelho da manifestação, quanto nos anexos. Exceto nos casos em que a identificação do usuário seja imprescindível para o atendimento da demanda;

V - E nos casos em que a solicitação é de competência da Pasta e tem todos os indicativos que confirmem a materialidade, deve-se tramitar atendendo a especificação do fluxo.

a) Encaminhar para área responsável.

b) Avaliar viabilidade da solicitação.

c) Unidade executora decide sobre a forma de resolução (sim / não), informa motivos, justificativas e prazos.

d) Informar ao manifestante a resposta da Unidade Executora.

e) Arquivar para melhoria contínua.

Art. 49 A manifestação do tipo “denúncia” trata-se de uma manifestação que indica a prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, a exemplo da Controladoria, Comissão de Ética, Comissão de Sindicância e PAD, etc. Geralmente as denúncias envolvem a comunicação de infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação. Além disso, as denúncias poderão ainda envolver irregularidades cometidas por Unidades Executoras e órgãos da Administração Indireta, vinculadas à Prefeitura.

I - Em todos os casos, antes de encaminhar à área técnica responsável, deverá ser realizada a pseudonimização dos dados que possibilitem a identificação do usuário que realizou a denúncia, tanto do espelho da manifestação, quanto dos anexos.

II - Deve-se identificar, preliminarmente, se é matéria de competência da prefeitura, e, caso não seja, deverá encaminhar via *Fala.BR*, para a ouvidoria competente e considerar a manifestação como encerrada;

III - Antes do encaminhamento da demanda à ouvidoria competente, quando a denúncia não for de competência da Prefeitura, deverá ser solicitado, via *Fala.BR*, o consentimento do demandante para transferência para outra unidade de ouvidoria. Havendo negação ou ausência de resposta à solicitação de consentimento, será realizado o processo de “pseudonimização” das informações que possibilitem a identificação do autor da manifestação, por meio do recurso “EXTRATO”, disponibilizado pelo *Fala.BR*, para então, poder ser tramitada à ouvidoria competente;

IV - Deverá consultar no *Fala.BR*, utilizando os filtros disponíveis pelo sistema, para que seja identificado se o assunto que está sendo tratado já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando na identificação de manifestações em duplicidade, a serem encerradas; ou assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser atribuídas no processo que já se encontra na área técnica para apuração;



INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº 012/2025 – VERSÃO 0

V - Identificando que a denúncia não apresenta as informações mínimas, deverá ser solicitada a complementação das informações ao demandante, via *Fala.BR*;

VI - Nos casos das denúncias de competência da Prefeitura que contenham os elementos mínimos de materialidade e autoria, deverá tramitar a manifestação atendendo a especificação do fluxo.

- a) Encaminhar para setor de compliance;
- b) Analisar a denúncia com sigilo;
- c) Investigar fatos e coletar evidências;
- d) Adotar medidas corretivas ou legais, se necessário;
- e) Informar ao manifestante o andamento, respeitando sigilo;
- f) Registrar e arquivar conforme legislação.

Art. 50 O Pedido de Acesso à Informação – A Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011) regulamenta o direito de acesso à informação previsto na Constituição brasileira. Ela estabelece regras e procedimentos para que o poder público forneça informações à sociedade por meio do SIC – Serviço de Informação ao Cidadão.

I - Sempre que possível, o SIC deve fornecer imediatamente a informação ao cidadão. Se a informação estiver disponível na internet, o órgão deve enviar o link específico, de preferência com um passo a passo para auxiliar o usuário a encontrar a informação desejada no site. Caso o atendimento não possa ser imediato, a LAI estabelece que os órgãos devem responder o pedido em até 20 dias, com a possibilidade de prorrogar o prazo por mais 10 dias. A prorrogação sempre deve ser justificada pelo órgão e deve ser feita antes de o prazo inicial de 20 dias acabar.

II - A LAI prevê exceções para o acesso à informação nos seguintes casos:

- a) Informações pessoais relativas à privacidade, honra e imagem;
- b) Sigilos com base em legislação específica;
- c) Documento preparatório;
- d) Informações Classificadas.

III - Existem, no entanto, hipóteses em que o órgão deve fornecer as informações mesmo que haja restrição de acesso. Isso acontece nas seguintes situações:

IV - Não poderá ser negado acesso à informação necessária à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais (Art. 21 da LAI);

V - Além disso, um documento pode ser parcialmente sigiloso. Ou seja, é preciso analisá-lo e verificar quais partes não devem ser divulgadas publicamente, de acordo com os casos estritamente previstos na Lei. Se existirem partes que possam ser publicizadas, o órgão deve realizar tratamento do documento com o objetivo de restringir o acesso apenas à parte sigilosa e disponibilizar o que for público. Esse tratamento pode ocorrer por meio de tarjamento, descaracterização, ocultação, dentre outras técnicas. Portanto, a existência de informações sigilosas em um documento não necessariamente torna-o restrito por completo.

VI - As informações ou documentos que versem sobre condutas que impliquem violação dos direitos humanos praticada por agentes públicos ou a mando de autoridades públicas não poderão ser objeto de restrição de acesso (Art. 21, parágrafo único, da LAI).

- a) Encaminhar para área responsável;
- b) Avaliar viabilidade da resposta;
- c) Unidade Executora decide sobre meio pelo qual responder;



INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº 012/2025 – VERSÃO 0

- d) Informar ao manifestante a resposta da Unidade Executora.
- e) Arquivar para melhoria contínua.

Seção VII Dos Relatórios de Ouvidoria

Art. 51 A Ouvidoria elaborará relatórios trimestrais e anuais, contendo informações consolidadas sobre as manifestações recebidas, analisadas e encaminhadas no período.

Art. 52 Os relatórios trimestrais terão como finalidade apresentar, de forma tempestiva, o panorama atualizado das demandas registradas, possibilitando à Administração a adoção de medidas corretivas ou preventivas, e conterão, no mínimo: o número de manifestações recebidas, assuntos recorrentes, prazos de resposta, providências adotadas, índices de satisfação e ranking das Secretarias/entidades mais demandadas.

§ 1º O Relatório será elaborado no sentido de fornecer informações relevantes para o órgão ao qual ela esteja vinculada, de maneira a aperfeiçoar a prestação dos serviços e provocar uma atuação gerencial por parte da Ouvidoria na produção de informações.

I - O primeiro item obrigatório, ou seja, a informação sobre o número de manifestações, tem um enfoque de estatística descritiva e pode ser complementado com séries históricas e demais números que apresentem o quanto a Ouvidoria foi demanda no exercício corrente. Inclusive, a ferramenta ***Painel Resolveu?***¹ fornece dados estatísticos de desempenho da Ouvidoria que podem ser inseridos no Relatório de Gestão – essa facilidade está disponível para as ouvidorias integrantes da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv).

II - O segundo item de conteúdo necessário informa os motivos das manifestações; nesse ponto, a Ouvidoria deve apresentar o total de manifestações classificadas pela tipologia da demanda;

III - Na análise de pontos recorrentes, previsto como 3º item necessário para o Relatório, a Ouvidoria descreverá e explicará quais são as demandas mais registradas pela população. Essa informação mostra setores ou serviços que possuem maior relevância para o usuário. A reincidência de demandas para uma determinada área pode indicar:

- a) uma relevância maior do serviço prestado, que consequentemente gera mais registros, ou
- b) uma possível falha na prestação do serviço, que estaria sendo apontada por vários usuários.

IV - O último item obrigatório diz respeito à descrição das providências adotadas pelo gestor para as demandas apresentadas pelos usuários dos serviços públicos. É demonstrado na articulação entre Ouvidoria com os diversos setores de sua organização no acompanhamento das providências. O acompanhamento contínuo minimiza o risco de não haver dados sobre as providências adotadas que permitam compor o Relatório. A falta desse acompanhamento pode, também, implicar riscos maiores, como a publicação de um documento com providências inadequadas, que poderiam ter sido questionadas pela Ouvidoria à época de sua implementação.



INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº 012/2025 – VERSÃO 0

§ 2º O relatório anual reunirá a consolidação dos resultados do exercício, permitindo a avaliação global da atuação da Ouvidoria, a identificação de tendências, a mensuração de desempenho e a formulação de recomendações estratégicas para o aprimoramento dos serviços.

§ 3º Os relatórios deverão ser disponibilizados no Portal da Transparência, garantindo o cumprimento dos princípios da **publicidade, transparência e eficiência da gestão pública**, bem como a adequada prestação de contas à sociedade e aos órgãos de controle.

Seção VIII Das Caixas de Ouvidoria

Art. 53 Todos os órgãos e entidades da Administração Pública direta e indireta receberão, e deverão disponibilizar, em local visível e de fácil acesso ao público, urnas físicas de ouvidoria, destinadas à coleta de manifestações.

§ 1º As urnas serão identificadas de forma padronizada, assegurando sua utilização pelo público externo e interno, em conformidade com os princípios de acessibilidade e inclusão.

§ 2º O uso das urnas de ouvidoria constitui um instrumento complementar aos canais oficiais (como o sistema *Fala.Br*, telefone ou atendimento presencial). Este canal alternativo visa oferecer melhor acesso ao cidadão que, por qualquer motivo, opte por não utilizar os meios oficiais, promovendo a ampliação da participação social e a transparência administrativa.

Art. 54 As manifestações depositadas nas caixas de ouvidoria serão recolhidas mensalmente por servidores designados, preferencialmente pelo Ouvidor Municipal, garantindo-se a integridade, a confidencialidade e o sigilo das informações recebidas.

§ 1º Compete à Ouvidoria o controle, registro e análise das manifestações coletadas, com posterior encaminhamento às áreas competentes e inserção dos dados nos relatórios trimestrais e anuais de que trata o Art. 51.

§ 2º Em função do recolhimento mensal e da natureza da coleta (que visa a participação social e o diagnóstico), as manifestações depositadas nas urnas não serão respondidas individualmente, visto que o processo de recolhimento, registro e análise não obedece ao prazo legal de 30 (trinta) dias para resposta, conforme estabelece a Lei nº 13.460/2017.

§ 3º O cidadão que necessitar de uma resposta individualizada e dentro do prazo legal deverá utilizar os canais oficiais de ouvidoria (sistema digital, telefone/WatsApp ou presencial) que garantem o protocolo e a tempestividade da manifestação.

CAPÍTULO XIII DA AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO

INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº 012/2025 – VERSÃO 0



Art. 55 Será realizada, sob a coordenação da Ouvidoria, pesquisa de avaliação da qualidade dos serviços públicos, em todos os setores da Administração Pública direta e indireta, com a finalidade de mensurar o grau de satisfação dos usuários com o serviço e o atendimento prestado, a fim de identificar oportunidades de melhoria.

§ 1º A pesquisa poderá ser aplicada por meio físico, mediante formulários disponibilizados nas urnas de ouvidoria, ou por meio digital, utilizando QR Code afixado nos setores de atendimento.

§ 2º Os resultados da pesquisa deverão ser consolidados em relatórios semestrais e anuais, organizados pela Ouvidoria e publicados no Portal da Transparência, garantindo amplo acesso à sociedade e aos órgãos de controle.

§ 3º A sistematização das informações obtidas deverá servir à formulação de indicadores de desempenho, bem como a elaboração de recomendações aos gestores responsáveis, visando ao aprimoramento contínuo da prestação dos serviços públicos.

CAPÍTULO XIV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 56 Os casos omissos serão resolvidos pela Ouvidoria Municipal, em conformidade com a legislação vigente, com apoio da Controladoria Geral Municipal.

Art. 57 Esta Instrução Normativa deverá ser revisada sempre que houver necessidade de atualização decorrente de mudanças legais, tecnológicas ou organizacionais.

Art. 58 Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Domingos Martins-ES, 28 de outubro de 2025

Assinado por EDUARDO JOSÉ RAMOS 020.***.***.***
Prefeitura Municipal de Domingos Martins
29/10/2025 10:31:49

Eduardo José Ramos
Prefeito

Assinado por FRANCIELE LUZIA HOLZ 144.***.***.***
Prefeitura Municipal de Domingos Martins
28/10/2025 17:23:40

Franciele Luzia Holz
Controladora Geral Municipal

Assinado por SOEMIS DE FÁTIMA LYRA DOS SANTOS 884.***.***.***
Prefeitura Municipal de Domingos Martins
29/10/2025 16:15:05

Soemis de Fátima Lyra dos Santos
Ouvidora Municipal