



PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPIRITO SANTO

DECRETO Nº 049/2026, de 21 de maio de 2026.

“DISPÕE SOBRE A PUBLICAÇÃO DA INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº 001/2026, QUE REGULAMENTA O FLUXO DE RECEBIMENTO, TRAMITAÇÃO, PRAZOS E RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS NO ÂMBITO DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE IBATIBA/ES”.

O **PREFEITO MUNICIPAL DE IBATIBA**, ESTADO DO ESPIRITO SANTO, no uso de suas atribuições legais, especialmente os poderes que lhes são conferidos pela Lei Orgânica do Município.

CONSIDERANDO a necessidade de dar publicidade oficial aos atos normativos expedidos no âmbito da Administração Pública Municipal;

CONSIDERANDO a Instrução Normativa SCI nº 001/2026, elaborada pelo Sistema de Controle Interno — SCI, que dispõe sobre o fluxo de recebimento, tramitação, prazos e resposta das manifestações dos usuários no âmbito da Ouvidoria Municipal;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

DECRETA:

Art. 1º Fica determinada a publicação da Instrução Normativa SCI nº 001/2026, que dispõe sobre o fluxo de recebimento, tramitação, prazos e resposta das manifestações dos usuários no âmbito da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Ibatiba/ES.

Art. 2º A Instrução Normativa SCI nº 001/2026 passa a integrar o presente Decreto na forma de Anexo Único, para todos os fins legais.

Art. 3º Os órgãos e unidades administrativas da Administração Pública Municipal deverão observar e cumprir os procedimentos estabelecidos na Instrução Normativa SCI nº 001/2026.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPIRITO SANTO**

Art. 4º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Cumpra-se, registre-se e publique-se.

Gabinete do Excelentíssimo Senhor Prefeito do Município de Ibatiba/ES, aos vinte e um dias do mês de maio do ano de dois mil e vinte e seis (21/05/2026).

LUIS CARLOS PANCOTI
Prefeito Municipal



PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPIRITO SANTO

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 001 /2026

SISTEMA DE CONTROLE INTERNO/ PREFEITURA MUNICIPAL DE
IBATIBA/ES

ASSUNTO: Dispõe sobre o fluxo de recebimento, tramitação, prazos e resposta das manifestações de usuários no âmbito da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Ibatiba nos termos da Lei nº 13.460/2017.

Versão: 01

Aprovação em: 21/05/2026

Ato de aprovação: DECRETO Nº 049/2025

Unidade Responsável: Controladoria Geral
do Município.

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º (Objeto)

Este ato normativo disciplina o fluxo de manifestações dos usuários no âmbito da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Ibatiba, compreendendo: recebimento, registro, análise preliminar, tramitação interna, prazos, resposta ao usuário, reclassificação, encerramento e monitoramento, em conformidade com os arts. 10 a 17 da Lei nº 13.460/2017.

Art. 2º (Conceitos e tipos de manifestação)

Para fins deste ato, consideram-se manifestações:

- I - reclamação;
- II - denúncia;
- III - sugestão;
- IV - elogio;
- V - solicitação de providências/informações sobre serviços públicos (quando cabível no âmbito da Ouvidoria);





PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

VI - simplificação (quando aplicável).

Parágrafo único. A Ouvidoria poderá reclassificar a manifestação, de forma motivada, quando o conteúdo assim exigir.

Art. 3º (Princípios operacionais)

O tratamento das manifestações observará: acolhimento, linguagem clara, rastreabilidade, tempestividade, proteção de dados pessoais, impessoalidade, transparência na medida da lei e vedação a retaliação.

CAPÍTULO II

CANAIS, RECEBIMENTO E REGISTRO

Art. 4º (Canais oficiais)

As manifestações serão recebidas pelos seguintes canais oficiais:

- I** - sistema eletrônico: <https://www.ibatiba.es.gov.br/e-ouv>;
- II** - formulário eletrônico: <https://www.ibatiba.es.gov.br/e-ouv/home/formulario/denuncia>;
- III** - e-mail: ouvidoriaibatiba@gmail.com;
- V** - atendimento presencial (com registro obrigatório no sistema);
- VI** - correspondência.

§1º Todo atendimento por canal não eletrônico deverá ser reduzido a termo/registrado no sistema no mesmo dia útil, ou no máximo no primeiro dia útil subsequente.

§2º A Ouvidoria disponibilizará número de protocolo ao usuário no ato do registro.

Art. 5º (Elementos mínimos do registro)

O registro da manifestação conterá, sempre que possível:

- I** - identificação do usuário (quando não anônima);
- II** - meio de contato para resposta;
- III** - descrição clara do fato/demanda;
- IV** - local, data, unidade/serviço envolvido;
- V** - documentos/arquivos apresentados;



PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

VI - indicação do tipo de manifestação;

VII - classificação de sigilo e de dados pessoais, quando aplicável.

Art. 6º (Manifestação anônima e sigilo de identidade)

I - Será admitida manifestação anônima, especialmente em denúncias, desde que contenha elementos mínimos que viabilizem apuração/encaminhamento.

II - Quando solicitado, será assegurado sigilo de identidade do manifestante, observado o tratamento de dados pessoais e os limites legais.

CAPÍTULO III

TRIAGEM, ADMISSIBILIDADE E ENCAMINHAMENTO

Art. 7º (Triagem e admissibilidade)

Após o registro, a Ouvidoria realizará triagem para:

I - verificar competência do órgão/entidade;

II - verificar completude mínima e clareza;

III - identificar necessidade de complementação;

IV - classificar risco, urgência e possível gravidade (especialmente em denúncias);

V - definir a unidade responsável pela resposta.

§1º A triagem ocorrerá em até 5 dias úteis do recebimento.

§2º Quando a manifestação não contiver elementos mínimos, a Ouvidoria poderá solicitar complementação ao usuário, suspendendo-se a tramitação até o retorno, pelo prazo de 20 dias corridos (ou outro prazo definido no órgão).

Art. 8º (Incompetência e redirecionamento)

Quando a manifestação versar sobre matéria fora da competência da Prefeitura Municipal de Ibatiba:

I - a Ouvidoria orientará o usuário quanto ao órgão competente; e/ou

II - quando possível, procederá ao encaminhamento ao órgão competente, registrando a providência.





PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

CAPÍTULO IV
TRAMITAÇÃO INTERNA E RESPONSABILIDADES

Art. 9º (Encaminhamento interno)

Admitida a manifestação, a Ouvidoria encaminhará eletronicamente à unidade responsável (Unidade Demandada), com:

- I - resumo objetivo;
- II - quesitos necessários para resposta;
- III - prazo de resposta interna;
- IV - classificação do assunto e eventual criticidade.

Art. 10 (Responsabilidades da Unidade Demandada)

A Unidade Demandada deverá:

- I - analisar o caso;
- II - realizar diligências internas;
- III - adotar providências corretivas quando cabível;
- IV - elaborar resposta técnica clara, completa e objetiva;
- V - registrar a resposta no sistema, com anexos, evidências e fundamentação.

§1º A unidade deverá indicar, quando for o caso, medidas de melhoria e prazo estimado de implementação.

§2º É vedado incluir na resposta dados pessoais desnecessários, devendo observar minimização.

Art. 11 (Ponto focal)

Cada unidade indicará ponto focal para interlocução com a Ouvidoria, com suplente, responsável por controlar prazos e qualidade das respostas.

CAPÍTULO V
PRAZOS (OUVIDORIA) E PRORROGAÇÃO

Art. 12 (Prazo para resposta ao usuário)



**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

A Ouvidoria responderá ao usuário no prazo de até 30 (trinta) dias, contado do recebimento, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa, nos termos do art. 16 da Lei nº 13.460/2017.

§1º Havendo prorrogação, o usuário será comunicado antes do término do prazo original, com justificativa objetiva.

§2º A contagem de prazo observará 20 dias, sem prejuízo do limite legal.

Art. 13 (Prazos internos para unidades)

Para assegurar o prazo legal:

- I - a Unidade Demandada deverá responder à Ouvidoria em até 10 dias;
- II - em casos complexos, poderá solicitar prorrogação interna justificada, sem comprometer o prazo do art. 12.

Parágrafo único. A ausência de retorno no prazo interno será registrada e comunicada à chefia da unidade e à Controladoria para providências de gestão.

**CAPÍTULO VI
ELABORAÇÃO, PADRÃO E ENVIO DA RESPOSTA**

Art. 14 (Padrão de resposta)

A resposta ao usuário deverá conter:

- I - síntese da manifestação;
- II - providências adotadas e/ou esclarecimentos;
- III - fundamentação normativa quando aplicável;
- IV - orientações de continuidade (ex.: recurso, reiteração, novos documentos);
- V - linguagem cidadã, sem jargões, e sem expor dados pessoais desnecessários.

Art. 15 (Qualidade e revisão)

A Ouvidoria poderá:

- I - solicitar ajuste/complementação à unidade quando a resposta for incompleta;
- II - padronizar texto para clareza, sem alterar conteúdo técnico.





PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Art. 16 (Encerramento)

Considera-se encerrada a manifestação quando:

- I - enviada resposta conclusiva ao usuário;
- II - registradas no sistema as evidências mínimas de tramitação e providências, quando cabível.

Parágrafo único. Reiteraões do mesmo fato poderão ser vinculadas ao protocolo original, com análise de novidade e eventual reabertura.

CAPÍTULO VII

DENÚNCIAS, PRIORIDADE E TRATAMENTO ESPECÍFICO

Art. 17 (Critérios de priorização)

Denúncias e reclamações que indiquem:

- I - risco à integridade de pessoas;
- II - risco ao patrimônio público;
- III - interrupção de serviço essencial;
- IV - indícios de irregularidade grave terão prioridade de tramitação, com encaminhamento imediato à unidade competente e ciência à Controladoria, quando aplicável.

Art. 18 (Encaminhamentos correlatos)

Quando a manifestação demandar atuação de outras instâncias (correição, sindicância, processo administrativo, auditoria), a Ouvidoria fará o encaminhamento adequado, preservando o papel de canal de comunicação com o usuário.

CAPÍTULO VIII

PROTEÇÃO DE DADOS, SIGILO E ACESSO À INFORMAÇÃO

Art. 19 (Proteção de dados pessoais)

O tratamento de dados pessoais nas manifestações observará:

- I - finalidade, necessidade e adequação;
- II - controle de acesso;
- III - registro de logs quando disponível;
- IV - anonimização/pseudonimização quando aplicável;



PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPIRITO SANTO

V - retenção pelo prazo conforme tabela de temporalidade/gestão documental.

Art. 20 (Sigilo e transparência)

A Ouvidoria garantirá transparência das informações ao usuário, resguardadas as hipóteses legais de sigilo, proteção de dados pessoais e informações protegidas por lei.

CAPÍTULO IX

MONITORAMENTO, RELATÓRIOS E MELHORIA CONTÍNUA

Art. 21 (Monitoramento e indicadores)

A Ouvidoria manterá monitoramento mensal, no mínimo, dos seguintes indicadores:

- I - quantidade por tipo de manifestação;
- II - tempo médio de resposta;
- III - percentual dentro do prazo;
- IV - reincidência por unidade/serviço;
- V - temas recorrentes e recomendações.

Art. 22 (Relatório de gestão da Ouvidoria)

A Ouvidoria elaborará relatório periódico trimestral com análises e recomendações de melhoria, encaminhando-o à Administração.

CAPÍTULO X

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 23 (Vedação de retaliação)

É vedada qualquer forma de retaliação ao usuário manifestante, devendo eventuais indícios ser comunicados à Procuradoria/ Controladoria.

Art. 24 (Casos omissos)

Os casos omissos serão resolvidos pela Ouvidoria, com base na Lei nº 13.460/2017 e normas internas correlatas.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

Art. 25 (Vigência)

Este ato entra em vigor na data de sua publicação.

**Controladoria-Geral do Município de Ibatiba, Estado do Espírito Santo, aos
vinte e um dias do mês de maio do ano de dois mil e vinte e seis.
(21/05/2026)**

LUIS CARLOS PANCOTI
Prefeito Municipal

MARCELO LEITE DA SILVA
Controlador Geral