



Governo Municipal de Ibitirama-ES
Poder Executivo
Gabinete do Prefeito

DECRETO Nº 268/2025

Dispõe sobre a aprovação de Instrução Normativa SOV nº 01/2025, referente a procedimentos e rotinas de trabalho a serem observados pelos servidores da Prefeitura Municipal de Ibitirama/ES.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE IBITIRAMA, usando das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município e objetivando o atendimento ao disposto na Resolução do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo nº 227/2011, alterada pelas nº 257/2013 e nº 319/2018, que estabeleceu o prazo para a devida elaboração e aprovação do Manual de Procedimentos e Rotinas Internas, bem como, o Plano de Ação para implantação do Sistema de Controle Interno, Manual de Rotinas Internas e Procedimentos de Controle, elaboração e aprovação do Manual de Auditoria Interna e realização de Auditorias do Município de Ibitirama/ES, aprovado nos termos da Lei nº 801 de 27 de junho de 2012 e Lei nº 927 de 23 de janeiro de 2017.

DECRETA

Art. 1º- Fica aprovada os termos da Instrução Normativa SOV nº 01/2025, de responsabilidade da Controladoria Geral do Poder Executivo, por meio da Ouvidoria Municipal a seguir relacionada:

I – Instrução Normativa SOV Nº 01/2025, que dispõe sobre procedimentos e rotinas de trabalho a serem observados pelos servidores da Prefeitura Municipal de Ibitirama/ES.

Art. 2º - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Prefeito,

Ibitirama-ES, 26 de Maio de 2025.

REGINALDO SIMÃO DE SOUZA
Prefeito Municipal



Governo Municipal de Ibitirama-ES
Poder Executivo
Gabinete do Prefeito

INSTRUÇÃO NORMATIVA SOV Nº 01/2025

Versão: 01.

Aprovado em: 26/05/2025.

Ato de aprovação: Decreto nº 268/2025.

Unidade Responsável: Controladoria Geral do Poder Executivo, por meio da Ouvidoria Municipal.

Dispõe sobre procedimentos e rotinas de trabalho a serem observados pelos servidores da Prefeitura Municipal de Ibitirama/ES.

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

SEÇÃO I
DA FINALIDADE

Art. 1º. Cumpre esta Instrução Normativa, dentre outras finalidades, disciplinar os procedimentos e rotinas a serem observados pelos servidores da Prefeitura Municipal de Ibitirama/ES.

SEÇÃO II
DA ABRANGÊNCIA

Art. 2º. A presente Instrução Normativa abrange toda a Administração Direta e Indireta, em especial a Ouvidoria Municipal, órgão central das atividades relacionadas ao acesso à informação.

SEÇÃO III
DOS CONCEITOS

Art. 3º. Para os fins desta Instrução Normativa considera-se:

- I. **SOV:** Sistema de Ouvidoria.
- II. **SIC:** Serviço de Informação ao Cidadão (local físico de atendimento).
- III. **e-SIC:** Sistema de Informação ao Cidadão (sistema informatizado de atendimento).
- IV. **LAI:** Lei de Acesso a Informação (Lei Federal nº 12.527/11).
- V. **Informação:** Dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.



Governo Municipal de Ibitirama-ES
Poder Executivo
Gabinete do Prefeito

- VI. **documento:** Unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato.
- VII. **administração indireta:** Considera-se Administração Indireta além das autarquias, fundações públicas, empresas públicas e sociedade de economia mista.
- VIII. **usuário:** pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, dos serviços do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo;
- IX. **serviço público:** atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;
- X. **agente público:** quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- XI. **ouvidoria:** instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços públicos, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;
- XII. **manifestações:** reclamações, notícias de irregularidades, sugestões, solicitações, elogios;
- XIII. **reclamação:** manifestações que expressarem desagrado ou protesto em face de um serviço prestado pela Prefeitura Municipal de Ibitirama ou pela atuação ou omissão de servidor, estagiário ou colaborador no exercício de suas funções;
- XIV. **sugestão:** manifestações que versarem sobre ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades da Prefeitura Municipal de Ibitirama, as quais serão utilizadas como parâmetro para a melhoria da qualidade e eficiência dos serviços prestados à sociedade;
- XV. **solicitação:** manifestações que tratem de pedido de esclarecimento, orientação ou providência acerca de matéria atinente à atuação ou ao funcionamento da Prefeitura Municipal de Ibitirama, e que não se enquadrem como consulta de natureza técnica e/ou jurídica que possuem procedimento próprio previsto em legislação específica;
- XVI. **elogio:** manifestações que apresentarem reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pela Prefeitura Municipal de Ibitirama, ou pela atuação de servidor no exercício de suas funções;
- XVII. **denúncia:** comunicação de prática de ilícito cuja solução dependa da atuação do órgão de controle interno ou interno;
- XVIII. **resposta intermediária:** ato administrativo mediante o qual a Ouvidoria agradece a participação, solicita informações complementares e orienta ao usuário das etapas necessárias para que a resposta conclusiva da manifestação seja oferecida;
- XIX. **decisão administrativa final:** ato administrativo mediante o qual a unidade organizacional da Prefeitura Municipal de Ibitirama põe termo ao procedimento da manifestação, indicando informações objetivas sobre a providência adotada ou sobre a sua impossibilidade;
- XX. **resposta conclusiva:** ato administrativo mediante o qual a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Ibitirama encaminha ao usuário as deliberações das unidades demandas sobre a manifestação, indicando informações objetivas sobre a providência adotada ou sobre a sua impossibilidade;



Governo Municipal de Ibitirama-ES
Poder Executivo
Gabinete do Prefeito

- XXI. **linguagem cidadã:** linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;
- XXII. **pseudonimização:** tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.
- XXIII. **Unidade organizacional ou demandada:** órgãos setoriais executores no âmbito da Prefeitura Municipal de Ibitirama, responsáveis por responder as manifestações encaminhadas pela Ouvidoria.

SEÇÃO IV
DA BASE LEGAL

Art. 4º. O fundamento jurídico desta instrução normativa encontra respaldo nos seguintes preceitos normativos:

- I. Constituição Federal de 1988, artigo 37, §3º, que assegura o direito de participação do usuário na administração pública direta e indireta;
- II. Lei Orgânica do Município de Ibitirama nº 01/2006;
- III. Lei Complementar nº 022/2019 – Regulamenta a Estrutura Administrativa do Poder Executivo Municipal;
- IV. Lei nº 025/1990 – Regulamenta o Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Ibitirama;
- V. Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso a Informação - LAI) – Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal;
- VI. Lei Municipal nº 801/2012 - Estabelece o sistema da Controladoria Geral do Poder Executivo;
- VII. Lei Federal nº 13.460/2017 - Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- VIII. Lei Municipal nº 927/2017 - Regulamenta o acesso à informação pública no âmbito do Município de Ibitirama/ES;
- IX. Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) – Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;
- X. Demais legislações pertinentes ao assunto.

SEÇÃO V
DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA E OUVIDOR

Art. 5º. A Ouvidoria Pública do Poder Executivo Municipal deverá observar as normas estabelecidas nesta Instrução Normativa.

Parágrafo único. Considera-se Ouvidoria Municipal a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, denúncias, sugestões, elogios e outros, relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.



Governo Municipal de Ibitirama-ES
Poder Executivo
Gabinete do Prefeito

Art. 6º. A Ouvidoria terá como atribuições, além das previstas em regulamento próprio:

I - atuar na defesa dos princípios constitucionais inerentes à Administração Pública, dentre outros, da legalidade, da impessoalidade, da finalidade, da motivação, da razoabilidade, da proporcionalidade, da moralidade, da publicidade, do contraditório, da solução pacífica dos conflitos e da prevalência dos direitos humanos;

II - agir com presteza e imparcialidade;

III - divulgar à sociedade a missão da Ouvidoria, seus serviços e formas de acesso, como instrumento de controle social;

IV - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos perante a Prefeitura Municipal de Ibitirama, garantindo a coparticipação da sociedade na missão de controlar a correta aplicação de recursos públicos, bem como, uma maior transparência e visibilidade das ações do Poder Executivo;

V - receber, analisar e encaminhar às unidades competentes, nos termos desta Instrução Normativa, as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão pela área responsável;

VI - responder às manifestações a ela encaminhadas por usuários, adequando a uma linguagem simples e assertiva os termos da decisão administrativa final das unidades organizacionais da Prefeitura de Ibitirama;

VII - receber, analisar e responder as manifestações, para as quais já disponha de informações atualizadas das áreas da Prefeitura de Ibitirama;

VIII - Informar aos demandantes os resultados de suas manifestações encaminhadas a Prefeitura de Ibitirama, permitindo o fortalecimento da imagem institucional e, conseqüentemente, a aproximação do Poder Executivo com a sociedade e o exercício do controle social;

IX - exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

X - promover em parceria com a Escola de Governo do Município a capacitação da sociedade acerca do Controle Social e da Transparência Pública;

XI - promover a sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência, fomentando a percepção dos serviços de Ouvidoria como sendo um produto da instituição;

XII - elaborar manuais de rotinas internas contendo, no mínimo, conceitos, princípios, canais de comunicação, classificação das manifestações quanto à natureza, procedimentos para atendimento com prazo de resposta, procedimentos para a classificação ou reclassificação da natureza das manifestações, procedimentos para a tramitação interna das manifestações, procedimentos para a elaboração de relatórios estatísticos e analíticos, com proposição de melhorias na prestação dos serviços;

XIII - definir metas e indicadores de desempenho, quanto ao prazo de atendimento das manifestações, satisfação do usuário, atuação em eventos de estímulo ao controle social e à transparência, e quantidade de pessoas capacitadas nos eventos de estímulo ao controle social e à transparência promovidos em parceria com a Escola de Governo;

XIV - avaliar o resultado de ações, metas e indicadores de desempenho, mediante a produção e análise de dados e informações sobre as atividades da ouvidoria, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços por ela oferecidos;

XV - propor melhorias, objetivando o aprimoramento dos serviços oferecidos pela Prefeitura de Ibitirama;



Governo Municipal de Ibitirama-ES
Poder Executivo
Gabinete do Prefeito

XVI - contribuir para a melhoria da gestão pública;

XVII - divulgar e manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário da Prefeitura Municipal de Ibitirama, através do processamento de informações obtidas por meio das manifestações recebidas, e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, visando o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento estabelecidos;

XVIII - promover outras ações com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação dos serviços oferecidos pela Prefeitura de Ibitirama;

XIX - exercer as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei 12.527/2011, quando assim designada;

XX - elaborar, anualmente, relatório circunstanciado das atividades realizadas no exercício anterior e apresentar a Controladoria Geral, até o dia 31 de janeiro de cada ano, bem como disponibilizar em sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Ibitirama.

Art. 7º. Compete ao Ouvidor:

I - assegurar o regular desenvolvimento do controle social da Administração Pública pelos cidadãos;

II - atender e orientar o público quanto ao acesso às informações no âmbito da Prefeitura de Ibitirama;

III - informar sobre a tramitação de processos ou documentos nas unidades da Prefeitura de Ibitirama, prestando as informações solicitadas, exceto quando protegidas por sigilo;

IV - receber, instruir e responder as denúncias encaminhadas por órgãos, cidadãos ou entidades, nos termos desta Instrução Normativa;

V - receber, instruir e responder as manifestações sobre os serviços prestados pela Prefeitura de Ibitirama, nos termos desta Instrução Normativa;

VI - responder aos questionamentos de qualquer cidadão, por ofício ou qualquer meio eletrônico;

VII - gerir as informações encaminhadas à Ouvidoria;

VIII - promover o arquivamento de manifestações expressamente inconsistentes;

IX - supervisionar as atividades da Ouvidoria e do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC);

X - coordenar a gestão dos pedidos de acesso à informação recebidos pelo SIC, nos termos da Lei nº 12.527/2011, zelando pelo cumprimento dos prazos de atendimento;

XI - apresentar à Controladoria Geral, até o dia 31 de janeiro de cada ano, relatório circunstanciado das atividades realizadas no exercício anterior, disponibilizando-o integralmente no portal da Ouvidoria, em atendimento a Lei Federal nº 13.460/2017, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos, indicando, ao menos:

a) o número de manifestações recebidas no ano anterior;

b) as matérias das manifestações;

c) a análise dos pontos recorrentes; e

d) as providências adotadas pela Ouvidoria nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O Ouvidor poderá delegar a prática de atos de mero expediente e a expedição de comunicações aos servidores que prestam apoio exclusivo a Ouvidoria.

Art. 8º. Os sistemas informatizados da Prefeitura de Ibitirama deverão contemplar os trabalhos de Ouvidoria, no que couber, e integrá-la às rotinas eletrônicas, limitando o acesso apenas das



Governo Municipal de Ibitirama-ES
Poder Executivo
Gabinete do Prefeito

partes envolvidas.

Art. 9º. O portal eletrônico da Ouvidoria, deverá conter ícone e identificação visual específica e em destaque para a Ouvidoria, de preferência na parte superior do portal, permitindo o rápido e livre acesso à sua página virtual por qualquer cidadão.

SEÇÃO VI
DAS ATIVIDADES

Art. 10 Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria deverá:

I - Elaborar plano de ação anual, contemplando às ações a serem desenvolvidas, disponibilizando-o no portal do Ouvidoria;

II - Elaborar rotinas internas padronizadas;

III - Receber, analisar e encaminhar, nos termos desta Instrução Normativa, às unidades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão pela área responsável;

IV - Responder às manifestações a ela encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias, adequando a uma linguagem simples e assertiva;

VI - Divulgar a Carta de Serviços ao usuário e manter atualização periódica, no mínimo a cada seis meses, e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Ibitirama.

SEÇÃO VII
DA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

Art. 11 Assiste a todo cidadão, órgão ou entidade o direito de utilizar os canais de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria para apresentar a sua manifestação, de forma: I – identificada, sem solicitação de sigilo: quando o cidadão informa um meio de contato (endereço, número de telefone e/ou celular, e-mail) e autoriza sua identificação;

II – identificada, com solicitação de sigilo: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação, pedindo acesso restrito aos seus dados;

III – anônima: quando o cidadão não informa um meio de contato (endereço, e-mail, telefone fixo ou celular). Registrada a ocorrência anônima, o manifestante poderá acompanhar o andamento do seu pedido mediante o número de protocolo de atendimento gerado por meio do sistema informatizado de Ouvidoria. Quando a identidade do usuário for essencial à tomada de providências, tal situação deverá ser autorizada pelo usuário sendo que, havendo recusa, caberá o arquivamento do expediente.

§1º A manifestação tipificada como elogio deverá conter a identificação do usuário.

§2º Será assegurado o sigilo da autoria sempre que solicitado ou quando necessário, garantindo a todos os demandantes um caráter de discrição e de confidencialidade.

Art. 12 Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria, identificadas ou não, além daquelas grafadas com sigilo, serão registradas eletronicamente em sistema próprio de gerenciamento de dados, devendo se observar o disposto nesta Instrução Normativa como condição para encaminhamento e processamento perante outras unidades da Prefeitura Municipal de Ibitirama.



Governo Municipal de Ibitirama-ES
Poder Executivo
Gabinete do Prefeito

Art. 13 O registro de qualquer demanda gerará um número automático de protocolo de atendimento para acompanhamento no sistema informatizado de Ouvidoria, que será transmitido ao seu autor através do mesmo meio de comunicação por ele utilizado.

Art. 14 Serão colocadas à disposição de todos os usuários da Ouvidoria as providências adotadas em suas respectivas manifestações, ainda que não haja identificação do demandante, uma vez que o sistema informatizado de Ouvidoria permite o acompanhamento da manifestação via número de protocolo de atendimento.

Art. 15 O demandante não ficará sujeito a nenhuma sanção administrativa no âmbito deste Poder Executivo Municipal em decorrência de sua demanda, salvo em caso de comprovada má-fé.

SEÇÃO VIII
DO ACESSO INTERNO AO SISTEMA DE OUVIDORIA

Art. 16 A Ouvidoria utilizará sistemas informatizados que possibilitem o encaminhamento de manifestações e pedidos de acesso à informação, o encaminhamento das demandas e o fluxo de informações com as diversas unidades.

§ 1º Caberá aos servidores da Ouvidoria receber, manter sigilo, acompanhar e enviar resposta das manifestações recebidas, prestando as informações solicitadas e registrando o histórico documental através de sistema próprio.

§ 2º Caberá às chefias e servidores de cada unidade da Prefeitura Municipal de Ibitirama responder as manifestações encaminhadas ao setor, quando atendidos os requisitos para processamento definidos nesta Instrução Normativa, obedecendo os prazos e critérios de preservação da identificação dos demandantes.

Art. 17 O Ouvidor e Controlador Geral terão permissão de acesso a todas as manifestações registradas no sistema de Ouvidoria, encerradas ou não, bem como aos respectivos fluxos de informações.

SEÇÃO IX
DOS PROCEDIMENTOS NO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DOS
USUÁRIOS

Das regras gerais para tratamento das manifestações

Art. 18 A manifestação será dirigida à Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Ibitirama e poderá ou não conter a identificação do usuário.

§1º A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

§2º Na hipótese de manifestação anônima, o tratamento deverá obedecer a todas as fases contidas no rol do parágrafo único do art. 26.

§3º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida nos casos previstos em lei.

Art. 19 A Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação.



Governo Municipal de Ibitirama-ES
Poder Executivo
Gabinete do Prefeito

Art. 20 Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Instrução Normativa.

Art. 21 São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

Art. 22 É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de Ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais e correlatos. Parágrafo Único. Sendo necessária, a autenticação de documentos será realizada pelo próprio servidor da Ouvidoria, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade.

Art. 23 O cidadão que se dirigir a qualquer unidade organizacional da Prefeitura Municipal de Ibitirama com alguma informação que possa vir a se configurar uma manifestação do usuário deve ser orientado a procurar a Ouvidoria.

Art. 24 A manifestação de que trata esta Instrução Normativa poderá ser feita por meio eletrônico (sistema informatizado), telefônico, correspondência convencional (caixas coletoras) e verbalmente, hipóteses em que deverão ser reduzidas a termo e inseridas no sistema informatizado pela Ouvidoria.

§ 1º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio de sistema informatizado.

§ 2º Sempre que a manifestação for recebida em meio físico, a Ouvidoria deverá promover a sua digitalização e a sua inserção imediata em sistema informatizado.

§ 3º O disposto neste artigo não se aplica a processos administrativos e de controle externo para os quais haja rito específico próprio, definido em ato normativo.

Art. 25 A Ouvidoria deverá coordenar o atendimento das manifestações dos usuários, por meio de formalização, análise, classificação, encaminhamento e sua resposta final ao usuário, em linguagem cidadã, simples, clara, concisa e objetiva.

Art. 26 Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de número de protocolo da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações complementares, quando necessário;
- IV - resposta intermediária;
- V - resposta conclusiva.

Art. 27 A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações, encaminhando a decisão administrativa final ao usuário, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do seu recebimento, prorrogável por igual período uma única vez, mediante justificativa expressa.

§1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria poderá, quando necessário, encaminhá-la às áreas internas responsáveis pelos esclarecimentos ou providências cabíveis. Todavia, essa



Governo Municipal de Ibitirama-ES
Poder Executivo
Gabinete do Prefeito

manifestação será protocolada no sistema de processo administrativo eletrônico da Prefeitura Municipal de Ibitirama, disponibilizando a cópia da manifestação.

§2º As áreas internas responsáveis pelos esclarecimentos ou providências cabíveis da Prefeitura de Ibitirama deverão responder no prazo máximo de 20 (vinte) dias, contados da data do recebimento da manifestação pela Ouvidoria, prorrogáveis uma única vez, por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

§3º Não sendo necessário o encaminhamento da manifestação às unidades internas da Prefeitura de Ibitirama aos responsáveis pelas providências cabíveis, a Ouvidoria tomará a decisão administrativa final e dará ciência ao usuário.

§4º Sempre que as informações apresentadas forem insuficientes para ensejar a análise da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data do envio de resposta intermediária com a solicitação de complementação, via sistema informatizado de Ouvidoria.

§5º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a fatos novos alusivos à manifestação apresentada.

§6º O pedido de complementação de informações ao usuário interrompe o prazo previsto no *caput* deste artigo, que será reiniciado do zero, a partir da data do seu atendimento pelo usuário.

§ 7º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 4º deste artigo poderá acarretar o arquivamento da manifestação.

§ 8º A manifestação poderá ser encerrada quando o seu autor:

I - expuser os fatos faltando com a verdade;

II - não proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

III - não prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

§ 9º O prazo para resposta a pedidos de acesso a informações será regido nos termos desta Instrução Normativa.

Do recebimento, análise, encaminhamento e encerramento das manifestações

Art. 28 No exercício de sua competência, a Ouvidoria receberá manifestações da sociedade, por meio dos seguintes canais de atendimento, dentre outros:

I – presencialmente;

II – por telefone;

III – por e-mail;

IV – por sistema informatizado disponibilizado na rede mundial de computadores;

V – por correspondência (caixas coletoras).

Art. 29 As manifestações presenciais, telefônicas, por e-mail e por caixas coletoras, recebidas nos termos desta Instrução Normativa, serão inseridas no banco de dados do sistema informatizado próprio, por servidor exclusivo da Ouvidoria, que fornecerá o número do protocolo ao usuário para acompanhamento da demanda, ficando sob a responsabilidade do requerente o registro desse número de protocolo.

Parágrafo único. Na hipótese da impossibilidade temporária de inserção de dados no sistema de Ouvidoria, no momento do atendimento, a demanda deverá ser registrada em formulário próprio, com indicação de e-mail ou telefone do usuário, salvo se anônimo, para, oportunamente, ser fornecido o número de registro do protocolo de acesso ao usuário para acompanhamento da demanda.



Governo Municipal de Ibitirama-ES
Poder Executivo
Gabinete do Prefeito

Art. 30 Os documentos físicos constantes das manifestações presenciais e das recebidas por caixas coletoras deverão ser digitalizados e inseridos por servidor exclusivo da Ouvidoria no sistema informatizado próprio.

§ 1º Após a adoção do procedimento descrito no *caput*, os documentos físicos serão devolvidos ao interessado, no caso de atendimento presencial, ou eliminados, no caso de correspondência.

§ 2º Incluem-se, no conceito de correspondência, os formulários depositados pelos cidadãos em caixas coletoras disponibilizadas pela Ouvidoria.

Art. 31 A Ouvidoria, após o recebimento da manifestação, procederá à análise prévia do teor da demanda, e a classificará, quanto à sua natureza, em uma das seguintes tipologias:

I – elogio: manifestações que apresentarem reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pela Prefeitura Municipal de Ibitirama ou pela atuação de servidor no exercício de suas funções;

II – sugestão: manifestações que versarem sobre ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades da Prefeitura Municipal de Ibitirama, as quais poderão vir a ser utilizadas como parâmetro para a melhoria da qualidade e eficiência dos serviços prestados à sociedade;

III – solicitação: manifestações que tratem de pedido de esclarecimento, orientação ou providência acerca de matéria atinente à atuação ou ao funcionamento da Prefeitura Municipal de Ibitirama, e que não se enquadrem como consulta de natureza técnica e/ou jurídica que possuem procedimento próprio previsto em legislação específica;

IV – reclamação: manifestações que expressem desagrado ou protesto em face de um serviço prestado pela Prefeitura Municipal de Ibitirama ou pela atuação ou omissão de servidor, estagiário ou colaborador no exercício de suas funções;

V – Denúncia: manifestações que relatarem fatos que contiverem indícios de irregularidades, de prática de ato ilícito ou de ofensa aos princípios e normas que regem a Administração Pública, cuja averiguação for da competência do Controle Interno ou Externo. A denúncia poderá ser encerrada quando:

- a. Estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;
- b. Não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração;
- c. Se o autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade, não proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé, agir de modo temerário ou não prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos;
- d. Será considerado conclusivo o retorno que oferece ao interessado a resposta adequada a sua demanda, bem como, as medidas requeridas às áreas internas ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo;
- e. A Ouvidoria, após averiguação dos fatos junto a unidade demandada, deverá informar à Controladoria Geral a existência de denúncia contra agente público, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade.

VI – pedido de acesso à informação: pedidos formulados nos termos da Lei 12.527/2011, e demais regulamentações aplicáveis.

Art. 32 Após classificada a demanda, a Ouvidoria verificará se estão presentes na manifestação as informações suficientes para seu prosseguimento.

Art. 33 Terminada a análise prévia da demanda, sua classificação e a necessidade de encaminhamento da matéria a outra unidade da Prefeitura Municipal de Ibitirama para



Governo Municipal de Ibitirama-ES
Poder Executivo
Gabinete do Prefeito

esclarecimentos ou providências, a unidade demandada deverá prestar as informações ou comunicar as providências adotadas nos prazos estabelecidos nesta Instrução Normativa, a contar da data do recebimento.

§ 1º Caso uma unidade demandada necessite repassar a manifestação a outra unidade, deverá ser observado o prazo limite originalmente estabelecido pela Ouvidoria.

§ 2º O encaminhamento de manifestações entre a Ouvidoria e unidades da Prefeitura de Ibitirama observará o disposto na legislação pertinente quanto as medidas gerais de salvaguarda à identidade de usuários.

Art. 34 O descumprimento injustificado pelas unidades da Prefeitura Municipal de Ibitirama dos prazos fixados para resposta às manifestações oriundas da Ouvidoria ocasionará a comunicação do fato à Controladoria Geral para as providências cabíveis.

Art. 35 A manifestação será sumariamente encerrada, a critério do Ouvidor, com o arquivamento promovido, quando:

- I - trazer conteúdo inapropriado;
- II - conter palavras de baixo calão;
- III - apresentar conteúdo e autoria em duplicidade com demanda anteriormente registrada;
- IV - for manifestamente inconsistente.

Art. 36 As demandas insuficientemente formuladas deverão ser complementadas no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da ciência do seu autor.

§ 1º Será considerado como ciência ao autor o envio de resposta intermediária com a solicitação de complementação, via sistema informatizado de Ouvidoria.

§ 2º Decorrido o prazo estabelecido no *caput* deste artigo, sem a devida complementação, inserida pelo demandante no sistema de Ouvidoria, a manifestação será encerrada por insuficiência de conteúdo.

Art. 37 Será considerada concluída a manifestação em que o demandante recebeu da Ouvidoria resposta conclusiva fundamentada, de modo a permitir seu encerramento.

Do elogio, da reclamação, da sugestão, da solicitação e da denúncia

Art. 38 O elogio recebido será encaminhado pelo Ouvidor ao elogiado e à sua chefia imediata, que comunicará as providências adotadas à Ouvidoria no prazo máximo de 10 (dez) dias do recebimento da manifestação. Após, o Ouvidor encaminhará ao setor de Recursos Humanos para conhecimento e solicitação de registro na pasta do servidor.

Parágrafo Único. A resposta conclusiva do elogio deverá conter informação sobre o encaminhamento e cientificação ao responsável pela atividade ou serviço público prestado, e à sua chefia imediata e, posterior registro na pasta do servidor pelo setor de Recursos Humanos.

Art. 39 A reclamação recebida será encaminhada pelo Ouvidor à unidade competente pela prestação da atividade ou do serviço objeto da manifestação, para conhecimento e manifestação no prazo máximo de 20 (vinte) dias, a contar do recebimento por meio de processo administrativo eletrônico da Prefeitura Municipal de Ibitirama, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante prévia justificativa dirigida ao Ouvidor.

I - As reclamações de solicitação de serviços, devem ser aceitas, desde que já possuam número



Governo Municipal de Ibitirama-ES
Poder Executivo
Gabinete do Prefeito

do protocolo do primeiro nível de atendimento da Prefeitura Municipal de Ibitirama. II - A resposta conclusiva da reclamação apresentada deverá conter a manifestação da unidade competente.

Art. 40 A sugestão recebida será encaminhada pelo Ouvidor à unidade competente pela prestação da atividade ou do serviço objeto da manifestação, para conhecimento e manifestação no prazo máximo de 20 (vinte) dias, a contar do recebimento por meio de processo administrativo eletrônico da Prefeitura Municipal de Ibitirama, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante prévia justificativa dirigida ao Ouvidor.

§ 1º A manifestação da unidade competente indicará a possibilidade ou não de acatamento da sugestão e, quando for o caso, informará a forma e os prazos de sua adoção.

§ 2º A resposta conclusiva da sugestão deverá conter a manifestação da unidade competente.

Art. 41 A solicitação recebida será encaminhada pelo Ouvidor à unidade competente pela prestação da atividade ou do serviço objeto da manifestação, para conhecimento e manifestação no prazo máximo de 20 (vinte) dias, a contar do recebimento por meio de processo administrativo eletrônico da Prefeitura Municipal de Ibitirama, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante prévia justificativa dirigida ao Ouvidor.

§ 1º A resposta conclusiva da solicitação deverá conter a manifestação da unidade competente.

§ 2º Quando a solicitação contiver pedido de orientação ou de esclarecimento sobre matéria referente à área de atuação da Prefeitura Municipal de Ibitirama e depender exclusivamente do fornecimento de informações que constem dos sistemas e das bases de dados acessíveis às unidades da Prefeitura Municipal de Ibitirama, caberá à Ouvidoria responder ao seu usuário.

§ 3º Em se tratando de consulta sobre legislação do Poder Executivo, caberá à Ouvidoria orientar o usuário sobre a normatização aplicável à formalização de consulta, bem como sobre as ferramentas disponíveis para pesquisa de legislação.

Art. 42 Os pedidos de acesso à informação, formulados nos termos da Lei 12.527/2011, serão recebidos e tratados pela Ouvidoria nos termos da Lei nº 12.527/2011.

Art. 43 Em todos os casos, caberá à Ouvidoria encaminhar ao seu usuário a resposta conclusiva à manifestação.

Art. 44 A denúncia recebida pela unidade da Ouvidoria será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos de autoria e materialidade, após, será encaminhada a unidade competente pela prestação da atividade ou do serviço objeto da denúncia, para conhecimento e manifestação no prazo máximo de 20 (vinte) dias, a contar do recebimento por meio de processo administrativo eletrônico da Prefeitura Municipal de Ibitirama, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante prévia justificativa dirigida ao Ouvidor.

Art. 45 São requisitos de admissibilidade de denúncia sobre matéria de competência da Prefeitura Municipal de Ibitirama:

I – ser redigida com clareza;

II – conter informações sobre o fato, a autoria, as circunstâncias e os elementos de convicção;

III - estar acompanhada de indício de prova, preferencialmente;

§1º A denúncia não será conhecida quando não observados os requisitos de admissibilidade



Governo Municipal de Ibitirama-ES
Poder Executivo
Gabinete do Prefeito

previstos neste artigo.

§2º Caberá à Controladoria Geral a análise dos elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a Administração Pública a chegar a tais elementos, após a apuração prévia realizada pela Ouvidoria junto à unidade demandada;

§3º A Controladoria Geral poderá recomendar o ato de instauração da sindicância ou de processo administrativo disciplinar junto ao Chefe do Executivo.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

SEÇÃO X

DAS MEDIDAS GERAIS DE SALVAGUARDA À IDENTIDADE DE USUÁRIOS

Art. 46 A preservação da identidade do usuário da Ouvidoria, quando solicitada, dar-se-á com a proteção do nome, endereço e quaisquer elementos de identificação, que ficarão com acesso restrito e sob a guarda e responsabilidade da Ouvidoria. Dessa forma, quaisquer manifestações recebidas pelo sistema informatizado de Ouvidoria, presencial, por telefone ou e-mail e, que forem protocoladas, posteriormente, por meio de processo administrativo eletrônico da Prefeitura de Ibitirama devem ser registradas como sigilosas.

§1º Os sistemas informatizados que permitam o tratamento de manifestações com elementos de identificação deverão possuir controle de acesso, assim, somente o responsável pela unidade demandada poderá receber a manifestação, ficando a seu critério e responsabilidade indicar um responsável para receber qualquer manifestação encaminhada pela Ouvidoria.

§2º Observado o disposto no §1º, a Ouvidoria dará tratamento aos dados pessoais do usuário de forma que impeçam sua identificação, antes de enviar a manifestação às unidades para análise.

§3º O encaminhamento de manifestações entre a Ouvidoria e unidades da Prefeitura Municipal de Ibitirama observará o disposto na Lei 13.709/2018 que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais.

SEÇÃO XI DOS PRAZOS

Art. 47 A Ouvidoria encaminhará resposta conclusiva ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, de forma justificada.

Parágrafo único. Os pedidos de acesso à informação, formulados nos termos da Lei 12.527/2011, serão respondidos pela Ouvidoria observado o prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável por 10 (dez) dias, de forma justificada.

Art. 48 A contagem dos prazos de que trata esta Instrução Normativa se faz em dias corridos, suspendendo-se durante o período de recesso de final de ano, regulamentado via decreto municipal.

§1º Os prazos da Ouvidoria começam a correr a partir da data do recebimento da manifestação, excluindo-se da contagem o dia do começo e incluindo-se o do vencimento.

§2º Os prazos das unidades (secretarias e gerências) da Prefeitura Municipal de Ibitirama começam a correr a partir da data do recebimento da manifestação pela Ouvidoria, excluindo-se



Governo Municipal de Ibitirama-ES
Poder Executivo
Gabinete do Prefeito

da contagem o dia do começo e incluindo-se o do vencimento.

§3º Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil seguinte se o vencimento cair em dia em que não houver expediente ou este for encerrado antes da hora normal.

SEÇÃO XII

DAS RESPONSABILIDADES

Art. 49 Caso o agente público se recuse a fornecer a informação requerida ou retarde deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa, dentre outras, poderá incorrer em condutas dispostas e sofrer as penalidades previstas na Lei Complementar Municipal nº 27/2012 ou no Decreto Municipal nº 6.247/2022, após apuração da responsabilidade do servidor público pela infração praticada no exercício de suas atribuições ou que tenha relação com as atribuições do cargo em que se encontre investido.

SEÇÃO XIII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 50 No âmbito da Ouvidoria será utilizado, preferencialmente, o meio eletrônico de comunicação em todo o fluxo de informações originadas das demandas.

Art. 51 Os documentos, protocolos e processos recebidos ou em trâmite nas unidades da Prefeitura de Ibitirama que guardem natureza de denúncia, elogio, reclamação, sugestão e solicitação nos termos desta Instrução Normativa, serão encaminhados à Ouvidoria para análise e adoção de providências cabíveis.

Art. 52 No âmbito da Prefeitura Municipal de Ibitirama são interlocutores, para fins do cumprimento do disposto nesta Instrução Normativa, o Prefeito Municipal, todos os Secretários e servidores subordinados a estes, aos quais cabem apresentar as respostas as manifestações e aos pedidos de acesso à informação quando demandados formalmente pela autoridade responsável pela Ouvidoria, observado o prazo consignado para resposta.

Art. 53 Compete aos interlocutores da Prefeitura:

- I. Adotar todos os procedimentos no âmbito de sua unidade para atendimento tempestivo ao requerimento da informação, atento aos prazos e por meio da orientação na execução do levantamento da informação;
- II. Prestar informações para subsidiar eventuais respostas a recursos que recaiam sobre decisões na sua área de atuação;
- III. Apresentar justificativa expressa para o não cumprimento dos prazos e pedidos de prorrogação, quando necessário, bem como, para o indeferimento/recusa total ou parcial da informação ou do não fornecimento das razões da negativa de acesso;
- IV. Guardar sigilo das informações das manifestações e dados pessoais dos usuários, quando identificados.

§ 1º. A decisão negativa de acesso deverá ser sempre fundamentada e a responsabilidade por justificar qualquer negativa deste acesso deve recair sobre a unidade a qual a informação foi



Governo Municipal de Ibitirama-ES
Poder Executivo
Gabinete do Prefeito

solicitada.

§ 2º. Quando a resposta aos pedidos de informação estiver disponível em formato impresso ou digital, os interlocutores deverão informar a autoridade responsável pela Ouvidoria, a data, o local e o modo que o requerente realizará a consulta, efetuará a reprodução ou obtenção da certidão relativa à informação.

Art. 54 O acesso aos dados, informações e documentos respeitará os direitos constitucionais de proteção à intimidade e privacidade, as hipóteses de sigilo de correspondência, fiscal, financeiro, telefônico, de comunicação de dados, de segredo de justiça e demais previsões legais.

Art. 55 Esta Instrução Normativa visa assegurar a aplicabilidade da Lei de Acesso à Informação, no que tange ao atendimento pelo Serviço e Sistema de Informação ao Cidadão, promovendo também maior transparência aos atos públicos.

Art. 56 No decorrer dos trabalhos poderão surgir demais competências que poderão ser resolvidas junto à Controladoria Geral do Município.

Art. 57 Esta Instrução Normativa deverá ser atualizada sempre que fatores organizacionais, legais ou técnicos assim o exigirem, a fim de manter o processo de melhoria contínua.

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

Ibitirama/ES, 26 de maio de 2025.

REGINALDO SIMÃO DE SOUZA
Prefeito de Ibitirama/ES

PAULO ROBERTO FALEIRO
Controlador Geral
Decreto nº. 36/2025