



Governo Municipal de Ibitirama-ES
Poder Executivo
Gabinete do Prefeito

DECRETO Nº. 301/2023

**APROVA IN Nº 01/2023 QUE DISPÕE
SOBRE O RECEBIMENTO,
TRAMITAÇÃO E ATENDIMENTO
DE DEMANDAS DA OUVIDORIA
MUNICIPAL.**

O PREFEITO MUNICIPAL DE IBITIRAMA, ESTADO DO ESPÍRITO SANTO,
no uso de suas atribuições legais, estabelecidas pelo Artigo 79 da Lei Orgânica
Municipal,

DECRETA:

Art. 1º - Fica aprovada a Instrução Normativa nº 01/2023, no âmbito do Município de Ibitirama, que regulamenta o recebimento, tramitação e atendimento de demandas da ouvidoria municipal, nos termos desta Instrução Normativa.

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

Art. 3º - Revogam-se as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito,

Ibitirama-ES, 05 de Setembro de 2023.

AILTON DA COSTA SILVA
Prefeito Municipal



Governo Municipal de Ibitirama-ES
Poder Executivo
Gabinete do Prefeito

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 001/2023

**DISPÕE SOBRE O RECEBIMENTO,
TRAMITAÇÃO E ATENDIMENTO
DE DEMANDAS DA OUVIDORIA
MUNICIPAL.**

CONSIDERANDO a eficácia e facilidade de acesso à população dos processos internos da Administração Municipal, a fim de, com eficiência, otimizar recursos e prestar serviços públicos com excelência;

CONSIDERANDO que a Lei Federal nº 13.726, de 08 de outubro de 2018, racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, mediante a supressão ou a simplificação de formalidades ou exigências desnecessárias ou superpostas, cujo custo econômico ou social, tanto para o erário como para o cidadão, seja superior ao eventual risco de fraude;

CONSIDERANDO, que o papel do Ouvidor surgiu para defender os direitos do cidadão, voltando a atenção do Estado para os problemas enfrentados pela população;

CONSIDERANDO, que as ouvidorias públicas visam promover a melhoria da qualidade do serviço público a partir da livre manifestação do cidadão;

RESOLVE:

Art. 1º – A gestão de demandas, reclamações, denúncias, sugestões e elogios à Administração Pública Municipal, com ingresso via Ouvidoria, tramitarão exclusivamente na forma de Processo Eletrônico, a partir da vigência desta Instrução Normativa.

Parágrafo único. Em caráter extraordinário, a critério do Departamento de Ouvidoria, poderá adotar-se a tramitação de processo administrativo físico, quando houver a necessidade de inclusão de documento original que seja essencial para a apreciação da demanda, abrindo-se, igualmente, o processo, no sistema eletrônico, para controle de tramitação.

Art. 2º – Para os efeitos desta Instrução Normativa, considera-se:

I – gestão de demandas: qualquer requerimento de providência a ser tomada pela Administração Pública Municipal visando a prestação eficaz do serviço público, excluindo-se os serviços que estão disponíveis para solicitação <https://www.ibitirama.es.gov.br/ouvidoria>

II - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;

III – denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos competentes;



Governo Municipal de Ibitirama-ES
Poder Executivo
Gabinete do Prefeito

IV – elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre serviço prestado ou atendimento recebido;

V – sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública municipal.

Art. 3º – O início do processo dar-se-á a pedido da parte interessada, de forma on line, pelo site da Prefeitura de Ibitirama www.ibitirama.es.gov.br – **Ouvidoria**, mediante a informação de um e-mail válido.

Parágrafo único. Quando o requerente não dispuser de meios para abertura on line, na forma do *caput*, o requerimento poderá ser pessoalmente na Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Ibitirama.

Art. 4º – Na abertura do processo, no campo “Síntese” deverá ser especificado o fato objeto do pedido, de forma clara e precisa, com todas as informações necessárias para o entendimento da solicitação.

Parágrafo único. Em caráter excepcional, pelo interesse público, admitir-se-á denúncia, sem identificação do requerente, sugerindo-se a indicação de contato para retorno do resultado da demanda (do qual manter-se-á o necessário sigilo).

Art. 5º – Na instauração do processo, requerente receberá o número do protocolo para acompanhamento pelo site da Prefeitura.

Parágrafo único. A cada tramitação do processo, o requerente receberá um e-mail, além de poder consultar o processo, a qualquer tempo, no sítio da Prefeitura, em **Ouvidoria**.

Art. 6º – O processo administrativo eletrônico do tipo ouvidoria será aberto na forma dos artigos 3º e 4º retro e ficará em carga da OUVIDORIA, para acesso do ouvidor ou funcionários deste órgão, os quais analisarão a solicitação e realizarão as seguintes ações, no prazo máximo de 15 dias:

- a) Caso o pedido objeto do requerimento permita solução imediata, tramitar o processo com a situação “**Arquivado Concluído**”.
- b) Recebido o processo, Gabinete do Prefeito dará a tramitação necessária entre as secretarias;
- c) Com a conclusão do processo, deverá ser devolvido para a Ouvidoria para resposta ao requerente e no caso de anônimo para arquivamento do Processo.

Art. 7º – A comunicação com o requerente será exclusivamente por meio eletrônico, através do qual terá acesso ao andamento do processo e à documentação anexada, acessando o sistema eletrônico com a respectiva senha.

Art. 8º – A responsabilidade pela gestão, análise, encaminhamentos e respostas aos processos eletrônicos da Ouvidoria, fica vinculada ao Ouvidor Municipal e respectivos



Governo Municipal de Ibitirama-ES
Poder Executivo
Gabinete do Prefeito

funcionários do Departamento, os quais devem assegurar o cumprimento das normas relativas à ouvidoria, de forma eficiente.

Art. 9º – De forma alguma será permitido protocolar qualquer tipo de denúncia que não seja pelo canal da Ouvidoria (online ou presencial).

Art. 10º – Caso alguma denúncia chegue através de servidores ou secretários, a mesma deverá ser encaminhada via Ouvidoria, ficando proibido o protocolo da mesma no Processo Eletrônico da Prefeitura Municipal.

Art. 11º - Essa Instrução Normativa entra em vigor na data de sua aprovação.

Ibitirama-ES, 05 de Setembro de 2023.

AILTON DA COSTA SILVA
Prefeito Municipal

MARCELO LEITE DA SILVA
Controlador Geral