



# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ITAGUAÇU

Estado do Espírito Santo

[www.itaguacu.es.gov.br](http://www.itaguacu.es.gov.br) – [itaguacu@itaguacu.es.gov.br](mailto:itaguacu@itaguacu.es.gov.br)  
Rua Vicente Peixoto de Mello, nº. 08 – Centro – Itaguacu (ES) – CEP 29690-000  
Tel: (27) 37251103

## UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

OFÍCIO Nº. 050/2023 – UCCI

Itaguacu/ES, 26 de junho de 2023.

A Sua Excelência o Senhor  
Uesley Roque Corteletti Thon  
Prefeito Municipal

C/C para:  
Ouvidoria Municipal  
Sr<sup>a</sup>. Patricia Januth Azevedo

ASSUNTO: Portal da Transparência - Ouvidoria.

Excelentíssimo Senhor,

A Unidade Central de Controle Interno (UCCI), imbuída em suas atribuições de natureza preventiva e de orientação, com vistas ao aprimoramento da gestão, fundamentada nos artigos 31, 70 e 74 da Constituição Federal, Lei Municipal nº 1.379/2012, e ainda, na Resolução TC nº 227/2011, alterada pela Resolução TC nº 257/2013 e alterada pela Resolução TC nº 319/2018 do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, vem pelo presente, **RECOMENDAR** a disponibilização no Portal da Transparência do Município dos itens abaixo descritos, tendo em vista, obrigatoriedade legal e exigências encaminhadas pelo Programa Nacional de Transparência Pública - PNTP e pelo Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo.

### 1. OUVIDORIA



# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ITAGUAÇU

Estado do Espírito Santo

[www.itaguacu.es.gov.br](http://www.itaguacu.es.gov.br) – [itaguacu@itaguacu.es.gov.br](mailto:itaguacu@itaguacu.es.gov.br)  
Rua Vicente Peixoto de Mello, nº. 08 – Centro – Itaguacu (ES) – CEP 29690-000  
Tel: (27) 37251103

## 1.1 Divulgação de informações sobre o atendimento presencial pela Ouvidoria (Indicação de endereço físico, telefone e e-mail da unidade responsável, além do horário de funcionamento).

Divulgação **obrigatória**, conforme disposto nos arts. 8º, §1º, I, e 9º, da Lei nº 12.527/2011 – LAI c/carts. 6º, VI, b, 7º, § 2º, VI, e 10, § 4º, da Lei nº 13.460/2017 c/c arts. 24, I, a, e 27, II, da Lei 14.129/2021.

Deve constar canal para receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas pelos usuários de serviços. Para facilitar o acesso ao espaço físico da Ouvidoria, o Poder ou órgão deverá informar, em seu portal, o endereço, o telefone e o horário de funcionamento da unidade.

Exemplo:

Início > Secretarias > Ouvidoria > Fale com a ouvidoria

### Fale com a ouvidoria

- A OUVIDORIA
- FALE COM A OUVIDORIA
- ACOMPANHAMENTO DE PROTOCOLOS
- RELATÓRIOS ANUAIS
- RELATÓRIOS TRIMESTRAIS
- RELATÓRIOS MENSAIS
- TRANSPARÊNCIA PASSIVA
- RELATÓRIOS TRANSPARÊNCIA PASSIVA
- SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO
- AÇÕES TRANSPARÊNCIA PASSIVA
- ORIENTAÇÕES TÉCNICAS

### Fale com a Ouvidoria Geral do Município

10/51/02/03/2023

Outros Canais de Atendimento

**Presencial**

- Posto Aqui tem Ouvidoria - Rua Dr Faicão, nº 69 (ao lado da Estação Anhangabau do Metrô - [redacted]) Atendimento setonal das Secretarias Municipais de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC) da Pessoa com Deficiência (SMPED) e da Ouvidoria Geral do Município.

**Telefone**

- Número 156 (opção número 5) da Central SP 156

Correio Eletrônico (Quando não for possível o acesso aos demais canais de atendimento)

## 1.2 Divulgação de Carta de Serviços ao Usuário.

Divulgação **obrigatória**, conforme disposto no art. 7º, §4º, da Lei nº 13.460/2017.

É necessário divulgar e manter atualizada “Carta de Serviços ao Usuário” com informações sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público:



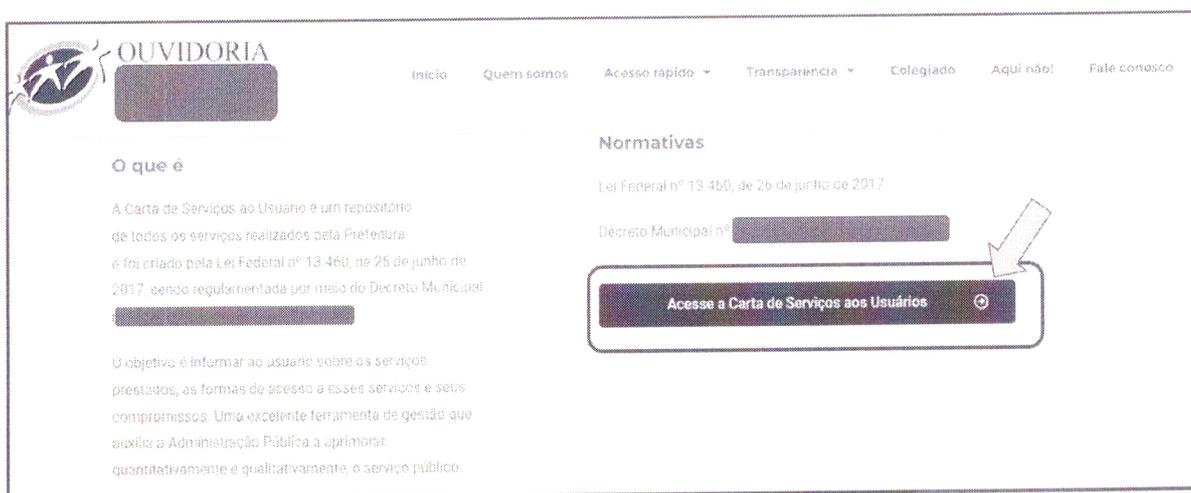
# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ITAGUAÇU

Estado do Espírito Santo

[www.itaguacu.es.gov.br](http://www.itaguacu.es.gov.br) – [itaguacu@itaguacu.es.gov.br](mailto:itaguacu@itaguacu.es.gov.br)  
Rua Vicente Peixoto de Mello, nº. 08 – Centro – Itaguacu (ES) – CEP 29690-000  
Tel: (27) 37251103

- Serviços oferecidos;
- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- Principais etapas para processamento do serviço;
- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- Forma de prestação do serviço; e
- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Exemplo:



### 1.3 Divulgação de canal eletrônico de acesso/interação com o Poder ou órgão (Ouvidoria e/ou Fale Conosco).

Divulgação **obrigatória**, conforme disposto no Art. 10, §2º, da Lei nº 12.527/2011 – LAI c/c Art. 10, § 4º, da Lei nº 13.460/2017 c/c Art. 27, IV, da Lei nº 14.129/2021.

Não se deve confundir com o critério referente ao Serviço de Informações ao Cidadão, e-SIC). Apesar de ambos serem canais de comunicação entre o cidadão e o ente público, cada um tem um propósito diferente.

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso. Normalmente os assuntos são



# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ITAGUAÇU

Estado do Espírito Santo

[www.itaguacu.es.gov.br](http://www.itaguacu.es.gov.br) – [itaguacu@itaguacu.es.gov.br](mailto:itaguacu@itaguacu.es.gov.br)  
Rua Vicente Peixoto de Mello, nº. 08 – Centro – Itaguacu (ES) – CEP 29690-000  
Tel: (27) 37251103

categorizados como: SUGESTÃO, ELOGIO, SOLICITAÇÃO (que não é o pedido de acesso à informação, mas pode ser solicitação de providências diante de um problema reportado), RECLAMAÇÃO e DENÚNCIA.

## 2. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

### 2.1 Indicação da unidade/setor responsável pelo SIC.

Divulgação **obrigatória**, conforme disposto nos arts. 8º, §3º, VII e 9º, I, da Lei nº 12.527/2011 – LAI.

Para facilitar os pedidos de acesso à informação a serem realizados presencialmente (SIC físico), o Poder ou órgão deverá informar, em seu portal, qual é a unidade responsável pelo SIC dentro de sua estrutura organizacional.

### 2.2 Indicação do endereço físico, o telefone e o e-mail da unidade responsável pelo SIC, além do horário de funcionamento.

Divulgação **obrigatória**, conforme disposto nos arts. 8º, §1º, I, da Lei nº 12.527/2011 – LAI e art. 6º, VI, b, da Lei nº 13.460/2017.

Para facilitar os pedidos de acesso à informação a serem realizados presencialmente (SIC físico), o Poder ou órgão deverá informar, em seu portal:

- Endereço do SIC;
- Telefone do SIC;
- E-mail do responsável pelo SIC;
- Horário de funcionamento da unidade responsável pelo SIC.

Exemplo:



# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ITAGUAÇU

Estado do Espírito Santo

[www.itaguacu.es.gov.br](http://www.itaguacu.es.gov.br) – [itaguacu@itaguacu.es.gov.br](mailto:itaguacu@itaguacu.es.gov.br)  
Rua Vicente Peixoto de Mello, nº. 08 – Centro – Itaguacu (ES) – CEP 29690-000  
Tel: (27) 37251103

## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

### Apresentação

Em atendimento à Lei de Acesso à Informação, a Prefeitura de Itaguacu – ES disponibiliza o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC para aqueles que desejarem apresentar seu pedido de informação pública. O atendimento poderá ser prestado de forma presencial, em sua sede ou via internet. Informações e orientações poderão ser prestadas via telefone.

#### Localização SIC:

RUA PRAÇA DAS VITÓRIAS, 35 - CENTRO - CEP: 64500-000

#### Horário de Funcionamento:

Das 9:30h às 17:30h (Dias úteis)

#### Autoridade responsável pelo monitoramento da Lei 12.527/2011:

\_\_\_\_\_

#### Nome dos servidores responsáveis pelo SIC:

\_\_\_\_\_

#### Informações e Orientações por telefone:

(89) 3462-1760

#### Fale conosco:

[chefe@abinetepmto@gmail.com](mailto:chefe@abinetepmto@gmail.com)

### 2.3 Devem existir a possibilidade de envio de pedidos de informação de forma eletrônica (e-SIC).

Divulgação **obrigatória**, conforme disposto no Art. 10, §2º, da Lei nº 12.527/2011 – LAI.

Os portais institucionais devem disponibilizar canal eletrônico para solicitação de informação pela internet (requerimento eletrônico). Quanto ao pedido pela internet, é necessária a disponibilização de um formulário específico para esse fim. Caso o Poder ou o órgão disponibilize o formulário dentro da seção da Ouvidoria, deverá ser possível selecionar especificamente a opção “Pedido de Acesso à Informação”.

O formulário deve conter os seguintes campos:

- Dados de identificação do solicitante;
- Dados para contato;
- Conteúdo do pedido.



# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ITAGUAÇU

Estado do Espírito Santo

[www.itaguacu.es.gov.br](http://www.itaguacu.es.gov.br) – [itaguacu@itaguacu.es.gov.br](mailto:itaguacu@itaguacu.es.gov.br)  
Rua Vicente Peixoto de Mello, nº. 08 – Centro – Itaguacu (ES) – CEP 29690-000  
Tel: (27) 37251103

A identificação do solicitante não pode ser condicionada a exigências, ainda que acessórias, que possam inviabilizar o pedido, tais como: envio de documentos, assinatura reconhecida, declaração de responsabilidade ou maioridade, etc.

É vedado condicionar a prestação do serviço à prévia demonstração dos motivos que justificam o pedido de informação (art.10, §3º da Lei 12.527/2011).

Exemplo:

**2.4 A solicitação por meio de e-Sic deve ser simples, ou seja, sem a exigência de itens de identificação do requerente que dificultem ou impossibilitem o acesso à informação, tais como: envio de documentos, assinatura reconhecida, declaração de responsabilidade, maioridade.**

Divulgação **obrigatória**, conforme disposto no art. 10, §1º, da Lei nº 12.527/2011 – LAI.

É vedada a exigência de itens de identificação do requerente que dificultem ou impossibilitem o acesso à informação, tais como: envio de documentos, assinatura reconhecida, declaração de responsabilidade, maioridade.



# PREFEITURA DO MUNICIPIO DE ITAGUAÇU

Estado do Espírito Santo

[www.itaguacu.es.gov.br](http://www.itaguacu.es.gov.br) – [itaguacu@itaguacu.es.gov.br](mailto:itaguacu@itaguacu.es.gov.br)  
Rua Vicente Peixoto de Mello, n.º 08 – Centro – Itaguacu (ES) – CEP 29690-000  
Tel: (27) 37251103

A exigência de cadastro prévio não configura dificuldade ou impossibilidade de acesso à informação. (art.10, § 1º da Lei nº 12.527/2011).

## 2.5 Divulgação nestaseção de instrumento normativo local que regulamente a Lei nº 12.527/2011 – LAI.

Divulgação **obrigatória**, conforme disposto no art. 45 da Lei nº 12.527/2011 – LAI.

Deve ser disponibilizado, no portal institucional dos poderes, o ato normativo local (legal ou infralegal) que regulamente a Lei nº 12.527/2011 – LAI. O link ou o texto do instrumento normativo deverá encontrar-se em local visível, identificado e associado às informações relativas à Transparência e/ou à LAI.

## 2.6 Divulgação na seção relativa ao e-SIC, dos prazos de resposta ao cidadão, incluindo o recursal, e as autoridades competentes para o exame dos pedidos, além do procedimento referente à realização do pedido e de eventual recurso.

Divulgação **recomendada**, conforme disposto no art. 7 da Lei nº 12.527/2011 – LAI.

Deve ser disponibilizado, no portal institucional dos poderes, o ato normativo local (legal ou infralegal) que regulamente a Lei nº 12.527/2011 - LAI. O link ou o texto do instrumento normativo deverá encontrar-se em local visível, identificado e associado às informações relativas à Transparência e/ou à LAI.

Exemplo:

### ACESSO À INFORMAÇÃO

Informações no Portal da Câmara

Legislação

Relatórios

Perguntas frequentes

Você tem o direito de obter as informações da Câmara dos Deputados que são consideradas públicas. Esse direito está previsto na Constituição de 1988 e foi detalhado em 2011, na **Lei de Acesso à Informação**. A lei criou procedimentos para que qualquer pessoa obtenha essas informações de forma mais fácil e rápida.

A Câmara já publica em seu site detalhes sobre os debates e votações de propostas legislativas, leis em vigor, a atuação e os gastos de cada deputado, informações sobre os funcionários, concursos, licitações e contratos.

**Conheça os serviços disponíveis**

Se você não encontrou o que procura em nosso site, entre em contato conosco pelos canais de atendimento abaixo. **A resposta será imediata se a informação estiver disponível. Se for necessário pesquisar, a Câmara terá até 20 dias para atendê-lo.**

**Veja também**

- Carta de serviços ao cidadão
- Relatório consolidado da Lei de Acesso à Informação 2021
- Comissão Especial de Documentos Sigilosos
- Cartilha do cidadão



# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ITAGUAÇU

Estado do Espírito Santo

[www.itaguacu.es.gov.br](http://www.itaguacu.es.gov.br) – [itaguacu@itaguacu.es.gov.br](mailto:itaguacu@itaguacu.es.gov.br)  
Rua Vicente Peixoto de Mello, nº. 08 – Centro – Itaguacu (ES) – CEP 29690-000  
Tel: (27) 37251103

## **2.7 Divulgação de relatório anual estatístico contendo a quantidade de pedidos de acesso recebidos, atendidos, indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.**

Divulgação **obrigatória**, conforme disposto no art. 30, inciso III, da Lei nº 12.527/2011 – LAI.

Nos portais, deve ser publicado relatório anual estatístico contendo a quantidade de pedidos de acesso a informações recebidos, atendidos, indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

Considera-se que as informações estão atualizadas quando as mais recentes datarem de, no máximo 30 dias da data em que for realizada a consulta.

Considera-se que existe histórico de informações quando os dados disponibilizados referirem-se, pelo menos, a 3 anos que antecedem ao da pesquisa.

É necessária a possibilidade de gravar as informações em pelo menos um formato editável (em extensões do tipo txt, csv, odt, calc, rtf, json e outros), dentro de um conjunto específico de informações.

Necessário instrumento que permite inserir ou escolher texto, filtrando ou direcionando as opções de dados dentro do conjunto específico de informações aqui identificadas.

## **2.8 Divulgação de lista de documentos classificados em cada grau de sigilo, contendo pelo menos o assunto sobre o qual versa a informação, a categoria na qual ela se encontra, o dispositivo legal que fundamenta a classificação e o respectivo prazo.**

Divulgação **obrigatória**, conforme disposto no art. 30, II, da Lei 12.527/2011.

O rol de informações classificadas deve relacionar todas as informações com classificação formalizada pelo Poder ou órgão, com a indicação, no mínimo, dos seguintes elementos:

- Assunto sobre o qual versa a informação;



# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ITAGUAÇU

Estado do Espírito Santo

[www.itaguacu.es.gov.br](http://www.itaguacu.es.gov.br) – [itaguacu@itaguacu.es.gov.br](mailto:itaguacu@itaguacu.es.gov.br)  
Rua Vicente Peixoto de Mello, nº. 08 – Centro – Itaguacu (ES) – CEP 29690-000  
Tel: (27) 37251103

- Categoria na qual se encontra a informação (ultrassecreto, secreto, reservado);
- Dispositivo legal que fundamenta a classificação; e
- Indicação do prazo de sigilo, contado em anos, meses ou dias, ou do evento que defina o seu termo final.

Se não houve a classificação de qualquer informação no ano/período, o ente deve informar no portal da transparência. Exemplo: “No período nenhuma informação foi classificada com grau de sigilo.”, conforme ilustrado no exemplo a seguir

The screenshot displays the 'Portal da Transparência' interface. On the left, there are logos for 'Portal da Transparência', 'SGLegis Consulte Leis e Decretos', and 'PROGRAMA NACIONAL DE PREVENÇÃO A CORRUPÇÃO PARTICIPANTE'. The main content area shows a search result for a document with the following details:

CPF	Tipo de Informação	Data
041.***.***.***	Informações	24/03/2022 11:03

Below the table, there are two sections:

- Rot de documentos classificados:** "No ano de 2022 nenhuma informação foi classificada com um grau de sigilo."
- Rot das informações desclassificadas:** "No ano de 2022 nenhuma informação foi desclassificada."

Considera-se que as informações estejam atualizadas quando as mais recentes datarem, pelo menos, do ano anterior ao da pesquisa (regra de atualização anual).

Considera-se que existe histórico de informações quando os dados disponibilizados referirem-se, pelo menos, a 3 anos que antecedem ao da pesquisa.

É necessária a possibilidade de gravar as informações em pelo menos um formato editável (em extensões do tipo txt, csv, odt, calc, rtf, json e outros), dentro de um conjunto específico de informações.

Necessário instrumento que permite inserir ou escolher texto, filtrando ou direcionando as opções de dados dentro do conjunto específico de informações aqui identificadas.



# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ITAGUAÇU

Estado do Espírito Santo

[www.itaguacu.es.gov.br](http://www.itaguacu.es.gov.br) – [itaguacu@itaguacu.es.gov.br](mailto:itaguacu@itaguacu.es.gov.br)  
Rua Vicente Peixoto de Mello, nº. 08 – Centro – Itaguacu (ES) – CEP 29690-000  
Tel: (27) 37251103

## 2.9 Divulgação de lista das informações que tenham sido desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses.

Divulgação **obrigatória**, conforme disposto no art. 30, I, da Lei 12.527/2011.

Ao solicitar o rol de “informações que tenham sido desclassificadas”, o critério indaga se o poder ou órgão detinha informações antes classificadas como sigilosas/secretas e que passaram a ficar disponíveis em razão do decurso do prazo. Na eventualidade de ausência de informações classificadas ou desclassificadas nos últimos 12 meses, os Poderes e órgãos devem informar explicitamente em sua página/seção de transparência que não existe conteúdo a ser publicado.

Considera-se que as informações estejam atualizadas quando as mais recentes datarem, pelo menos, do ano anterior ao da pesquisa (regra de atualização anual).

Considera-se que existe histórico de informações quando os dados disponibilizados referirem-se, pelo menos, a 3 anos que antecedem ao da pesquisa.

É necessária a possibilidade de gravar as informações em pelo menos um formato editável (em extensões do tipo txt, csv, odt, calc, rtf, json e outros), dentro de um conjunto específico de informações.

Necessário instrumento que permite inserir ou escolher texto, filtrando ou direcionando as opções de dados dentro do conjunto específico de informações aqui identificadas.

Diante ao exposto, este Controle Interno **RECOMENDA** a adequação dos itens acima descritos no Portal da Transparência do Município, disponibilizando, acrescentando e adequando os itens citados, tendo em vista, que conforme cronograma disponibilizado pelo Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo e Programa Nacional de Transparência Pública - PNTP a avaliação preliminar das exigências solicitadas nas Unidades Gestoras ocorrerá entre as datas de 01/06/2023 a 14/07/2023.



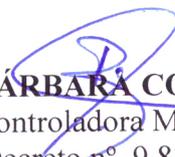
# PREFEITURA DO MUNICIPIO DE ITAGUAÇU

Estado do Espírito Santo

[www.itaguacu.es.gov.br](http://www.itaguacu.es.gov.br) – [itaguacu@itaguacu.es.gov.br](mailto:itaguacu@itaguacu.es.gov.br)  
Rua Vicente Peixoto de Mello, nº. 08 – Centro – Itaguacu (ES) – CEP 29690-000  
Tel: (27) 37251103

Finalmente, é importante lembrar que o atendimento das recomendações feitas pela Unidade Central de Controle Interno – UCCI contribuem de maneira para que possamos, em conjunto, agir de acordo com o interesse público e a Lei, resguardando o alcance dos objetivos de maneira correta e tempestiva, em proveito do fortalecimento da administração pública.

Sem mais para o momento, valemo-nos desta oportunidade para reiterar nossos protestos de estima e consideração.

  
**BÁRBARA COMPER**  
Controladora Municipal  
Decreto nº. 9.833/2021

Recebi em 26/06/2023  


Recebi em: 26/06/2023  
Patricia Jaramil Gervelo