



Prefeitura Municipal de Santa Maria de Jetibá
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

DECRETO Nº 1127/2022

**APROVA INSTRUÇÃO NORMATIVA, PROPOSTA PELA
CONTROLADORIA GERAL INTERNA.**

O Prefeito Municipal de Santa Maria de Jetibá, Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições legais e,

- considerando a CI/PMSMJ/CONTROLADORIA GERAL Nº 123/202, protocolizada em 12/09/2022, sob o nº 8486/2022;
- considerando que o Controle Interno previsto no art. 2º, incisos I a XLI da Lei Municipal 1464/2012 deve ser regido por normas de procedimentos específicos para execução das atividades setoriais;
- considerando os procedimentos de denúncias que devem ser encaminhados para Ouvidoria para as devidas análises;
- considerando finalmente o disposto nos art. 53, 56, e art.72, incisos VI, XXIV e XL da Lei Orgânica do Município de Santa Maria de Jetibá.

DECRETA:

parte deste Decreto: **Art. 1º.** Fica aprovada a Instrução Normativa da Controladoria Geral Interna, fazendo

INSTRUÇÃO NORMATIVA CONTROLADORIA GERAL INTERNA - SCI Nº 017/2022 – VERSÃO 01 - “ESTABELECE PROCEDIMENTOS PARA A REALIZAÇÃO DA GESTÃO DE MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL, VISANDO A ADOÇÃO DOS PROCEDIMENTOS E ROTINAS CONSTANTES NESTA INSTRUÇÃO NORMATIVA NA PRÁTICA DE SUAS ATIVIDADES.”

Art.2º. Revoga-se o Decreto 430/2018, tendo em vista, a mudança na nomenclatura, bem como, os procedimentos de Gestão para manifestação de ouvidoria, acesso à informação e proteção de dados neste município.

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

Art.4º. Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Registre-se. Publique-se. Cumpra-se.

Santa Maria de Jetibá-ES, 16 de Setembro de 2022.

HILÁRIO ROEPKE
Prefeito Municipal



Prefeitura Municipal de Santa Maria de Jetibá
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

CONTROLADORIA INTERNA
OUVIDORIA MUNICIPAL
www.pmsmj.es.gov.br
transparencia@pmsmj.es.gov.br
INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº017/2022
VERSÃO 01

“ESTABELECE NORMAS PARA A REALIZAÇÃO DA GESTÃO DE MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL, VISANDO A ADOÇÃO DOS PROCEDIMENTOS E ROTINAS CONSTANTES NESTA INSTRUÇÃO NORMATIVA NA PRÁTICA DE SUAS ATIVIDADES.”

Versão: 01

Aprovação em: 16 de Setembro de 2022

Ato de aprovação: Decreto nº 1127/2022

Unidade Responsável: Controladoria Geral

**CAPÍTULO I
DAS FINALIDADES**

Art. 1º. A criação das atividades da Ouvidoria visa atender os seguintes objetivos:

- I - Propiciar ao cidadão um canal de comunicação com a Prefeitura de Santa Maria de Jetibá;
- II - Integrar e responsabilizar toda a Administração Pública, estimulando a busca permanente pela eficiência, eficácia e efetividade do serviço público;
- III - Garantir que as ações dos agentes públicos, a serviço da Ouvidoria, atuem segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade; legitimidade; impessoalidade; imparcialidade; moralidade; publicidade; probidade; eficiência e economicidade, observando o exposto no caput do art. 37 da Constituição Federal/88;
- IV - Fazer da atividade de Ouvidoria um instrumento de controle de qualidade do serviço público.

§1º. A presente Instrução Normativa tem por finalidade disciplinar procedimentos e rotinas para controlar os processos.

Art. 2º. A padronização e normatização da atividade de Ouvidoria visa orientar o agente público para a correta observância das regras gerais de auxílio ao cidadão no que tange ao imediato atendimento às solicitações encaminhadas pela Ouvidoria, criando, conseqüentemente, instrumentos facilitadores de acesso da comunidade aos serviços desenvolvidos pelos órgãos integrantes da administração pública municipal, considerando a necessidade da celeridade e efetividade na sua prestação.

**CAPÍTULO II
DA ABRANGÊNCIA**

Art. 3º. Abrange todas a Controladoria Geral Interna atuante como UCCI - Unidade Central de Controle Interno - no cumprimento do Art. 4º da Lei Municipal 1.464/2014 com fulcro em atendimento de denúncias por munícipes, desde que atendido os parâmetros preestabelecidos nesta norma.

**CAPÍTULO III
DOS CONCEITOS**

Ouvidoria: Função que tem por finalidade fomentar o controle social e a participação popular, por meio do recebimento, registro e tratamento de denúncias e manifestações do cidadão sobre os serviços prestados à sociedade e a adequada aplicação de recursos públicos.


Hilário Roepke
Prefeito Municipal


Sebastião Luiz Siller
Controlador Geral
Decreto nº 278/2019



Prefeitura Municipal de Santa Maria de Jetibá
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

CONTROLADORIA INTERNA
OUVIDORIA MUNICIPAL
www.pmsmj.es.gov.br
transparencia@pmsmj.es.gov.br
INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI N°017/2022
VERSÃO 01

Art. 4º. Para efeitos desta norma, considera-se as demandas de Ouvidoria:

- I - Solicitação:** Comunicação verbal ou escrita que, embora possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso as ações da Administração Pública.
- II - Reclamação:** Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços públicos, podendo ou não possuir conteúdo de requerimento.
- III - Denúncia:** Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indícios de irregularidade na administração geral.
- IV - Sugestão:** Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria dos serviços públicos prestados à população.
- V - Elogio:** Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviços prestados pela Administração Pública.
- VI - Acesso à Informação:** A Lei de Acesso à Informação visa a regulamentar que a informação pública tenha, de fato, um espaço público e esteja acessível a qualquer pessoa, fazendo com que os órgãos públicos facilitem o acesso a esses dados. Para isso, foi criado um mecanismo online que pode ser usado por qualquer cidadão.

**CAPÍTULO IV
DA BASE LEGAL**

Art. 5º. A presente Instrução Normativa obedece aos dispositivos legais:

- I -** Constituição Federal de 1988;
- II -** Lei Federal n.º 12.527/2011;
- III -** Lei Federal n.º 13.460/2017;
- IV -** Lei Federal n.º 13.709/2018;
- V -** Decretos Municipais n.º 1.194/2017;
- VI -** Decreto Municipal n.º 1069/2019 e suas alterações;
- VII -** Decreto Municipal n.º 1138/2021.

**CAPÍTULO V
DAS RESPONSABILIDADES**

Art. 6º. São responsabilidades da Controladoria Geral Interna e da Ouvidoria Municipal:

- I -** Promover a divulgação e implementação dessa Instrução Normativa, mantê-la atualizada, orientar as unidades executoras e supervisionar sua aplicação;
- II -** Promover discussões técnicas com as unidades executoras e com a unidade responsável pela coordenação do controle interno, para definir as rotinas de trabalho e os respectivos procedimentos de controle que devem ser objeto de alteração, atualização ou expansão sempre que se fizer necessário;
- III -** Promover ações necessárias para suprir as insuficiências de desempenho dos servidores municipais, promovendo entre outras ações, cursos de treinamento e capacitação dos servidores da Prefeitura Municipal de Santa Maria de Jetibá/ES.

Art. 7º. São responsabilidades das unidades executoras desta Instrução Normativa:

- I -** Atender às solicitações da unidade responsável pela Instrução Normativa, quanto ao fornecimento de informações e à participação no processo de execução e atualização,
- II -** Alertar a unidade responsável pela Instrução Normativa sobre as alterações que se fizerem necessárias nas rotinas de trabalho, objetivando a sua otimização, tendo em vista, principalmente, o aprimoramento dos procedimentos de organização, gestão, controle e o aumento da eficiência operacional;
- III -** Manter a Instrução Normativa à disposição de todos os servidores, zelando pelo seu fiel cumprimento;
- IV -** Cumprir fielmente as determinações desta Instrução em especial quanto aos procedimentos de organização, gestão, controle e quanto a padronização dos procedimentos na geração de documentos, dados e informações.

Hilario Rseplee
Prefeito Municipal

Sebastião Luiz Siller
Controlador Geral
Decreto n.º 278/2019



Prefeitura Municipal de Santa Maria de Jetibá
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

CONTROLADORIA INTERNA
OUVIDORIA MUNICIPAL
www.pmsmj.es.gov.br
transparencia@pmsmj.es.gov.br
INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº017/2022
VERSÃO 01

Art. 8º. São responsabilidades da Unidade Central de Controle Interno:

- I - Prestar apoio técnico na fase de elaboração das instruções normativas e em suas atualizações, em especial no que tange a identificação, avaliação e procedimentos de avaliação dos pontos de controle;
- II - Por meio da atividade de auditoria interna, avaliar a eficácia dos procedimentos de controle inerentes à instrução normativa para aprimoramento dos controles ou mesmo a formatação de novas instruções normativas,
- III - Organizar e manter atualizado o Manual de Rotinas e Procedimentos de Controle do Município, em meio documental e/ou em base de dados, de forma que contenha sempre a versão vigente de cada Instrução Normativa.
- IV - Representantes de Ouvidoria: São os servidores ou empregados públicos, designados para o desempenho das atividades atinentes à Ouvidoria.

CAPÍTULO VI
DOS PROCEDIMENTOS A SEREM ADOTADOS

Art. 9º. Compete à Ouvidoria do Município:

- I - Difundir a importância da Ouvidoria como instrumento de participação e controle social da Administração Pública;
- II - Recepcionar e encaminhar as questões formuladas pelo cidadão, relacionadas à sua área de atuação, junto aos órgãos e entidades da Administração Direta do Município;
- III - Receber denúncias, reclamações, sugestões e elogios da administração municipal através das opções disponibilizadas para manifestação, de cidadãos e de servidores públicos;
- IV - Estabelecer meios de interação permanente do cidadão com o poder público, visando ao controle social da Administração Pública;
- V - Coordenar e executar os serviços de acesso à informação de que trata a Lei Federal n.º 12.527/2011 junto ao Poder Executivo Municipal;
- VI - Realizar levantamentos periódicos acerca das principais demandas registradas no âmbito da administração municipal;
- VII - Elaborar relatórios com periodicidade a ser definida das atividades desenvolvidas, conferindo-lhes a devida publicidade;
- VIII - Desenvolver outras atividades destinadas à consecução de seus objetivos.

Parágrafo único. Não é de competência da Ouvidoria Municipal a atuação em conflitos/assuntos de cunho particular, não atinentes às atribuições da Administração Pública Municipal.

CAPÍTULO VII
DOS USUÁRIOS E DOS MEIOS DE ATENDIMENTO

Art. 10. A Ouvidoria realizará atendimento através dos meios à sua disposição, tais como:

- I - Endereço eletrônico, utilizando-se do e-mail: transparencia@pmsmj.es.gov.br;
- II - Formulário eletrônico para abertura de manifestação está disponibilizado seguindo o tutorial no ANEXO I deste, através do site da Prefeitura.
- III - Telefone, através do número (27) 3263-1121;
- IV - Pessoalmente, se dirigindo ao setor da Ouvidoria Municipal, no horário que esta funcionar.

§1º. Quando a manifestação for feita pessoalmente, a Coordenação de Ouvidoria deverá atender o cidadão em um local com privacidade para que o mesmo se sinta à vontade para fazer sua manifestação.

§2º. Quando da tomada de nota da manifestação do cidadão, a Coordenação de Ouvidoria se limitará a apenas fazer o registro, não fornecendo nenhuma informação antes da apuração.

Hilario Roepke
Prefeito Municipal

Sebastião Luiz Siller
Controlador Geral
Decreto n.º 27/8/2019



Prefeitura Municipal de Santa Maria de Jetibá
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

CONTROLADORIA INTERNA
OUVIDORIA MUNICIPAL
www.pmsmj.es.gov.br
transparencia@pmsmj.es.gov.br
INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº017/2022
VERSÃO 01

Art. 11. É facultativa a identificação do usuário, caso o contato com a Ouvidoria não configure pedido de acesso à informação, sugestões e elogios.

Art. 12. Para as solicitações e respostas concernentes à Lei n.º 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação, precisamente em seu art. 10, a identificação do requerente e a especificação da informação requerida, tornam-se obrigatórios.

Art. 13. Para cada atendimento da Ouvidoria será gerado um número de protocolo ao usuário, com a possibilidade de acompanhamento pelo sistema falaBR vinculado ao Governo Federal, sendo assegurada, em caso de contato por telefone, o sigilo da mesma. (Somente quando identificado com ou sem restrição).

Parágrafo Único. As Manifestações de ouvidoria serão controladas pelos responsáveis de ouvidoria, através de uma na planilha usada como papel de trabalho, conforme anexo Anexo II, sendo necessário classificar cada manifestação conforme os critérios estabelecidos para complementação dos dados que servirá como apoio ao fazer os relatórios a serem publicados.

Art. 14. A Ouvidoria deverá encaminhar, em prazo máximo de 3 dias úteis, o requerimento gerado ao órgão competente, para apreciação e adoção das medidas pertinentes.

**CAPÍTULO VIII
DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA**

Art.15. São atribuições da Ouvidoria:

I - Gerenciar a análise e o encaminhamento das solicitações, sugestões, críticas e reclamações ao órgão competente para providências cabíveis, tendo por objetivo assegurar qualidade, agilidade, presteza, satisfação, respeito e atenção integral ao cidadão, na qualidade de um ser humano detentor de direitos;

II - Acompanhar o processamento das solicitações, sugestões, críticas e reclamações junto ao órgão competente;

III - Encaminhar denúncias aos superiores hierárquicos;

IV - Dirigir a orientação, o recebimento, o processamento e o cadastramento das solicitações, sugestões, críticas e reclamações apresentadas pessoalmente, por telefone ou por qualquer outro meio de comunicação, referentes à Administração Pública Municipal, sejam de pessoas físicas ou jurídicas;

V - Manter o cidadão informado e atualizado sobre o andamento de seu pedido, serviços e obras realizadas, desde que solicitado tal informação, até sua resolução, de modo a zelar pelo atendimento integral, digno, ético, transparente e eficaz;

VI - Valorizar e respeitar o cidadão em todos os momentos, mantendo sigilo absoluto sobre o atendimento e dados pessoais, sob pena de aplicação de penalidades;

VII - Intermediar as manifestações entre o cidadão e a Administração Pública Municipal;

VIII - Viabilizar um canal direto de comunicação entre a administração e o cidadão;

IX - Ter autonomia e independência de seus atos quando do exercício de suas atribuições, visando a credibilidade e a imparcialidade da Administração Pública Municipal;

X - Agilizar informações e simplificar procedimentos, primando pela informalidade e a desburocratização, quando possível;

XI - Preservar a credibilidade da gestão municipal e da imagem do Poder Público;

XII - A Coordenação de Ouvidoria deverá notificar as unidades administrativas quanto aos atendimentos em aberto ou sem solução, estipulando prazo legal de resposta, sendo que o mesmo não deverão ultrapassar os prazos de resposta da Lei de Acesso à Informação, bem como, das manifestações de ouvidorias períodos estipulados no §1º deste artigo, a contar da ciência da respectiva unidade administrativa;

Hilario Roepke
Prefeito Municipal

Sebastião Luiz Siller
Controlador Geral
Decreto nº 278/2019



Prefeitura Municipal de Santa Maria de Jetibá
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

CONTROLADORIA INTERNA
OUVIDORIA MUNICIPAL
www.pmsmj.es.gov.br
transparencia@pmsmj.es.gov.br
INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº017/2022
VERSÃO 01

§1º. As manifestações de Ouvidoria e Acesso à Informação terão seus prazos da seguinte forma:

a. Ouvidoria - Prazo: 30 dias, podendo ser prorrogado por igual período. No caso da resposta conclusiva, automaticamente se dá o direito ao usuário do sistema falaBR se manifestar no prazo de 30 dias, desde de que possua o número da NUP (manifestação) e código de acesso para apresentar suas alegações.

b. Acesso À Informação - Prazo: 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias com justificativa das unidades administrativas a qual for competente. Caso haja insatisfação por parte do usuário do sistema falaBR ao receber a resposta, o mesmo terá o prazo de 5 dias para recorrer.

§2º. As denúncias que versem sobre ilegalidades serão encaminhadas para o Controlador Geral do Município.

XIII - Levar o conteúdo das sugestões e elogios ao conhecimento do(s) órgão(s) e/ou servidor(es), objeto(s) do atendimento;

XIV - Emitir relatórios trimestrais e anuais consolidados com dados relativos às atividades da Ouvidoria, conferindo-lhes a devida publicidade no Portal de Transparência.

CAPÍTULO IX
DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA E DOS DEMAIS ÓRGÃOS MUNICIPAIS

Art.16. A Ouvidoria orienta primeiramente ao cidadão que procure diretamente a unidade administrativa competente ao assunto, porém, quando este não for possível atender e/ou resolver a demanda, por seguinte, a Ouvidoria faz o atendimento ao cidadão, sendo necessário, faz-se a manifestação no sistema falaBR e a protocoliza, encaminhando ao setor competente.

Art.17. As unidades ou servidores aos quais a Ouvidoria solicitar esclarecimentos, atenderão o que for solicitado, instruindo a resposta impreterivelmente nos próprios autos ou por meio eletrônico quando solicitado, utilizando-se do e-mail transparencia@pmsmj.es.gov.br, observando rigorosamente os prazos legais quando exigível.

§ 1º. As respostas deverão ser encaminhadas fundamentadamente, utilizando-se de uma redação inteligível, precisa e sucinta, bem como, instruídas de todos os documentos que se fizerem necessários, no sentido de lhes conferir confiabilidade e exatidão.

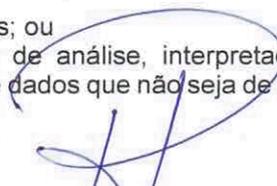
§ 2º. Todas as manifestações da Ouvidoria deverão ser submetidas ao crivo do Secretário Municipal, responsável pela resposta da demanda de ouvidoria.

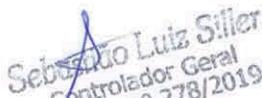
Art.18. Nos pedidos de acesso à informação deverá conter:

- I - Nome do requerente;
- II - Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e
- III - Endereço físico ou eletrônico e contato telefônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Art. 19. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

- I - Genéricos;
- II - Desproporcionais ou desarrazoados; ou
- III - Que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade, bem como, de denúncias anônimas ou de terceiros.


Hilário Roepke
Prefeito Municipal


Sebastião Luiz Siller
Controlador Geral
Decreto nº 278/2019



Prefeitura Municipal de Santa Maria de Jetibá
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

CONTROLADORIA INTERNA
OUVIDORIA MUNICIPAL
www.pmsmj.es.gov.br
transparencia@pmsmj.es.gov.br
INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº017/2022
VERSÃO 01

Parágrafo Único. Na hipótese do inciso III do caput, a unidade administrativa deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

Art. 20. São vedadas exigências relativas aos motivos do pedido de acesso à informação.

Art. 21. Mediante justificativa, o prazo para resposta do pedido poderá ser prorrogado por igual período previsto no §1º do art.15 desta instrução.

Art. 22. Caso a informação esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em outro meio de acesso universal, a Unidade Administrativa deverá orientar o requerente quanto ao local e modo para consultar, obter ou reproduzir a informação.

Parágrafo Único. Na hipótese do caput, a Unidade Administrativa desobriga-se do fornecimento direto da informação, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para consultar, obter ou reproduzir a informação.

Art. 23. Quando o fornecimento da informação implicar reprodução de documentos, o setor Tributário, localizado na Prefeitura Municipal, observado o prazo de resposta ao pedido, disponibilizará ao requerente o Documento de Arrecadação Municipal – DAM ou documento equivalente, para pagamento dos custos dos serviços e dos materiais utilizados.

Parágrafo Único. A reprodução de documentos ocorrerá no prazo de até 20 (vinte) dias úteis, contados da comprovação do pagamento pelo requerente, ressalvadas hipóteses justificadas em que, devido ao volume ou ao estado dos documentos, a reprodução demande prazo superior.

Art. 24. Negado o pedido de acesso à informação, será enviada ao requerente, no prazo de resposta, comunicação com:

- I - Razões da negativa de acesso e seu fundamento legal;
- II - Possibilidade e prazo de recurso, com indicação da autoridade que o apreciará.

Art. 25. No caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, poderá o usuário apresentar recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da ciência da decisão, à autoridade hierarquicamente superior à que adotou a decisão, que deverá apreciá-lo no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da sua apresentação.

**CAPÍTULO X
DA ESTATÍSTICA E DO MAPEAMENTO**

Art. 26. A Coordenação de Ouvidoria manterá estatísticas de reclamações, elogios, sugestões, solicitações gerais para mapeamento permanente.

Art. 27. As Estatísticas tratadas no artigo anterior serão separadas da seguinte forma:

- a. Quantitativa geral;
- b. Quantitativa por unidade administrativa e outras demandas que couberem;
- c. Tipos de manifestações: elogio; reclamação; solicitação; denúncia; sugestão e acesso à informação;
- d. Canal de entrada: telefone, email, presencial e pelo sistema de ouvidoria;
- e. Tempo de resposta: No prazo, Fora do prazo.
- f. Indeferidas
- g. Dentre outras


Hilario Roepke
Prefeito Municipal


Sebastião Luiz Siller
Controlador Geral
Decreto nº 278/2019



Prefeitura Municipal de Santa Maria de Jetibá
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

CONTROLADORIA INTERNA
OUVIDORIA MUNICIPAL

www.pmsmj.es.gov.br

transparencia@pmsmj.es.gov.br

INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº017/2022
VERSÃO 01

Parágrafo Único. As estatísticas referidas no presente artigo serão apresentadas ao Controle Interno trimestralmente e anualmente em arquivo eletrônico e publicadas no Portal de Transparência.

Art. 28. É dever da Ouvidoria manter o Sistema de Controle Interno informado de todas as irregularidades verificadas nos respectivos setores.

CAPÍTULO XI
DAS RESPONSABILIDADES

Art. 29. Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público:

I - Recusar-se a fornecer informação requerida nos termos desta Instrução Normativa, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;

II - Utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar dolosamente, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda ou a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;

III - Agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso à informação;

IV - Divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal;

V - Impor sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;

VI - Ocultar da revisão de autoridade superior competente informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros;

VII - Destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte do agente público.

CAPÍTULO XII
DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS E FINAIS

Art. 30. É dever de todos os órgãos da Administração Pública Municipal, atender com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria do Município.

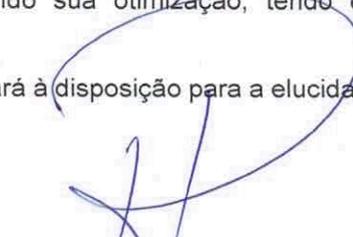
Art. 31. Os procedimentos aqui estabelecidos e o desempenho da Ouvidoria serão periodicamente avaliados, com a finalidade de aferir sua eficácia e relevância, bem como para que sejam efetuadas as revisões que se fizerem necessárias e o descumprimento do disposto nesta Norma de Procedimentos constará de um relatório a ser encaminhado ao Prefeito Municipal, para providências cabíveis.

Art. 32. Os termos contidos nesta Instrução Normativa, não eximem a observância das demais normas competentes, que devem ser respeitadas.

Art. 33. Esta Instrução deverá ser amplamente divulgada e mantida à disposição de todos os servidores dos diversos departamentos e secretarias, aos quais cabe zelar pelo seu fiel cumprimento.

Parágrafo Único. Qualquer alteração nas rotinas de trabalho deverá ser informada previamente à Controladoria Geral do Município, objetivando sua otimização, tendo em vista o aprimoramento dos procedimentos de controle.

Art. 34. A Controladoria Geral estará à disposição para a elucidação de quaisquer dúvidas quanto ao cumprimento do disposto nesta Instrução.


Hilario Roepke
Prefeito Municipal


Sebastião Luiz Siller
Controlador Geral
Decreto nº 278/2019



Prefeitura Municipal de Santa Maria de Jetibá
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

CONTROLADORIA INTERNA
OUVIDORIA MUNICIPAL
www.pmsmj.es.gov.br
transparencia@pmsmj.es.gov.br
INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº017/2022
VERSÃO 01

Art. 35. Esta Instrução Normativa deverá ser atualizada sempre que fatores organizacionais, legais e/ou técnicos assim exigirem, bem como para manter o processo de melhoria contínua dos serviços públicos municipais. É política da Controladoria Geral Interna manter esta instrução normativa atualizada, de acordo com a legislação vigente.

Art. 36. Caso a demanda de ouvidoria registrada (identificada) necessite de complementação para prosseguimento, o prazo será prorrogado por mais 30 dias, a partir do pedido de complementação.

Art. 37. Independente de solicitação e enquanto o registro da demanda de ouvidoria estiver em aberto, o manifestante pode inserir um complemento em seu registro inicial.

Art. 38. O manifestante poderá apresentar recurso no prazo estabelecido via sistema falaBr, por meio de seu cadastro na respectiva solicitação da informação.

Art. 39. Todos pedidos de acesso à informação deverão ser registrados no Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria através da tipologia "Acesso à Informação". O pedido de informação é regulamentado pelo Decreto nº 1194, de 31/08/2017.

Art. 40. Os trâmites dos processos de Ouvidoria e Acesso à Informação se fará de acordo com o Fluxograma conforme Anexo III.

Art. 41. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Santa Maria de Jetibá-ES, 16 de Setembro de 2022.



HILÁRIO ROEPKE
Prefeito Municipal



SEBASTIÃO LUIZ SILLER
Controlador Geral



Prefeitura Municipal de Santa Maria de Jetibá
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

CONTROLADORIA INTERNA
OUVIDORIA MUNICIPAL
www.pmsmj.es.gov.br
transparencia@pmsmj.es.gov.br
INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº017/2022
VERSÃO 01

ANEXO I

TUTORIAL

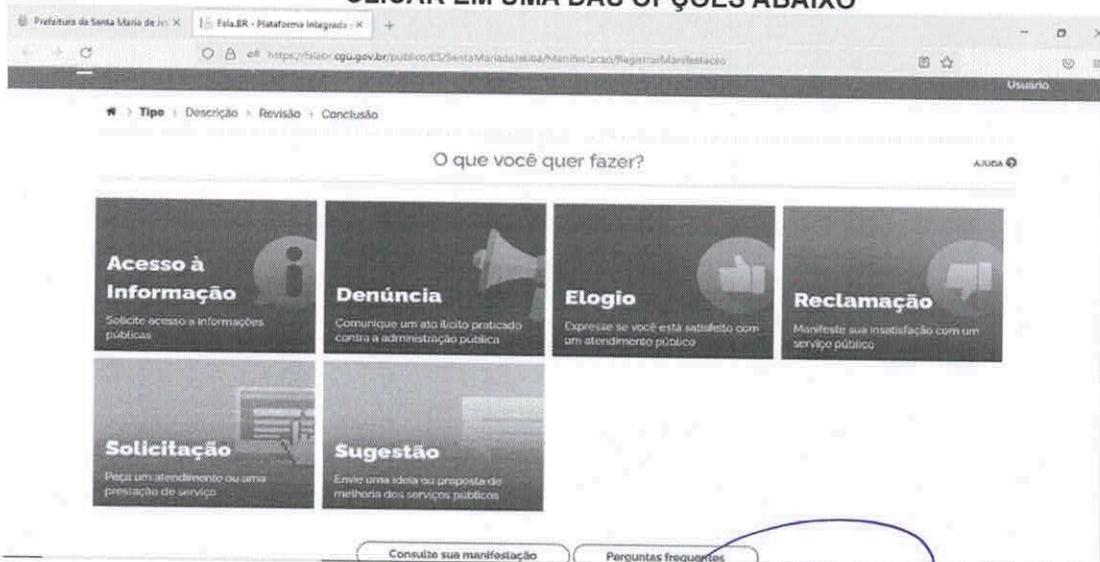
IMAGEM 1 - SITE DA PREFEITURA - CONFORME DEMONSTRAÇÃO ABAIXO

Acesso à Informação - clicar no ícone e-SIC.

Ouvidoria Municipal - clicar no ícone Ouvidoria Municipal



**IMAGEM 2 - OPÇÕES DE ESCOLHA PARA ACESSO À INFORMAÇÃO E OUVIDORIA
CLICAR EM UMA DAS OPÇÕES ABAIXO**



Hilario Roepke
Prefeito Municipal

Sebastião Luiz Siller
Controlador Geral
Decreto nº 278/2019



Prefeitura Municipal de Santa Maria de Jetibá
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

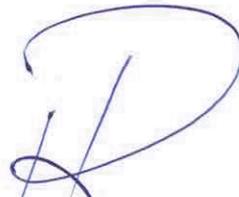
CONTROLADORIA INTERNA
OUVIDORIA MUNICIPAL
www.pmsmj.es.gov.br
transparencia@pmsmj.es.gov.br
INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº017/2022
VERSÃO 01

IMAGEM 3 - FAZER LOGIN (EM CASO DE IDENTIFICAÇÃO COM RESTRIÇÃO) OU NO CASO NÃO QUERER SE IDENTIFICAR.

The screenshot shows the login interface of the Fala.BR platform. At the top, it says "Para continuar, escolha uma identificação". Below this, there are three options: "Login Fala.Br", "Login gov.br (Login único)", and "Não identificado". Each option has a brief description and a corresponding button to proceed. The "Login Fala.Br" option includes fields for "Login" and "Senha" (password) and a button labeled "Entrar". The "Login gov.br" option has a button labeled "Entrar com gov.br". The "Não identificado" option has a button labeled "Continuar sem me identificar".

IMAGEM 4 - FORMULÁRIO DE MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA

The screenshot shows the complaint form on the Fala.BR platform. At the top, it says "Os campos sinalizados com asterisco * são de preenchimento obrigatório". The form is divided into several sections: "Identificação" with fields for "Nome*" and "E-mail*"; "Documento" with a "Número" field and a "CPF" field; "Destinatário" with a dropdown menu for "Orgão para o qual você quer enviar sua manifestação*"; "Descrição" with a "Fale aqui*" field. There is also a "Modo de resposta*" dropdown menu. At the bottom, there is a large text area for the user to provide details of their complaint.


Hilario Roespke
Prefeito Municipal


Sebastião Luiz Siller
Controlador Geral
Decreto nº 278/2019



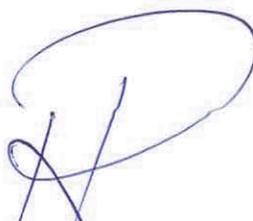
Prefeitura Municipal de Santa Maria de Jetibá
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

CONTROLADORIA INTERNA
OUVIDORIA MUNICIPAL
www.pmsmj.es.gov.br
transparencia@pmsmj.es.gov.br
INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº017/2022
VERSÃO 01

ANEXO II

CONTROLE PARA RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIAS 20XX

CANAL	NUP	RESUMO	INICIO	FINAL	SETOR	PROCESSO	BAIRRO	ANDAMENTO	UF


Hilario Roepke
Prefeito Municipal


Sebastião Luis Siller
Controlador Geral
Decreto nº 278/2019

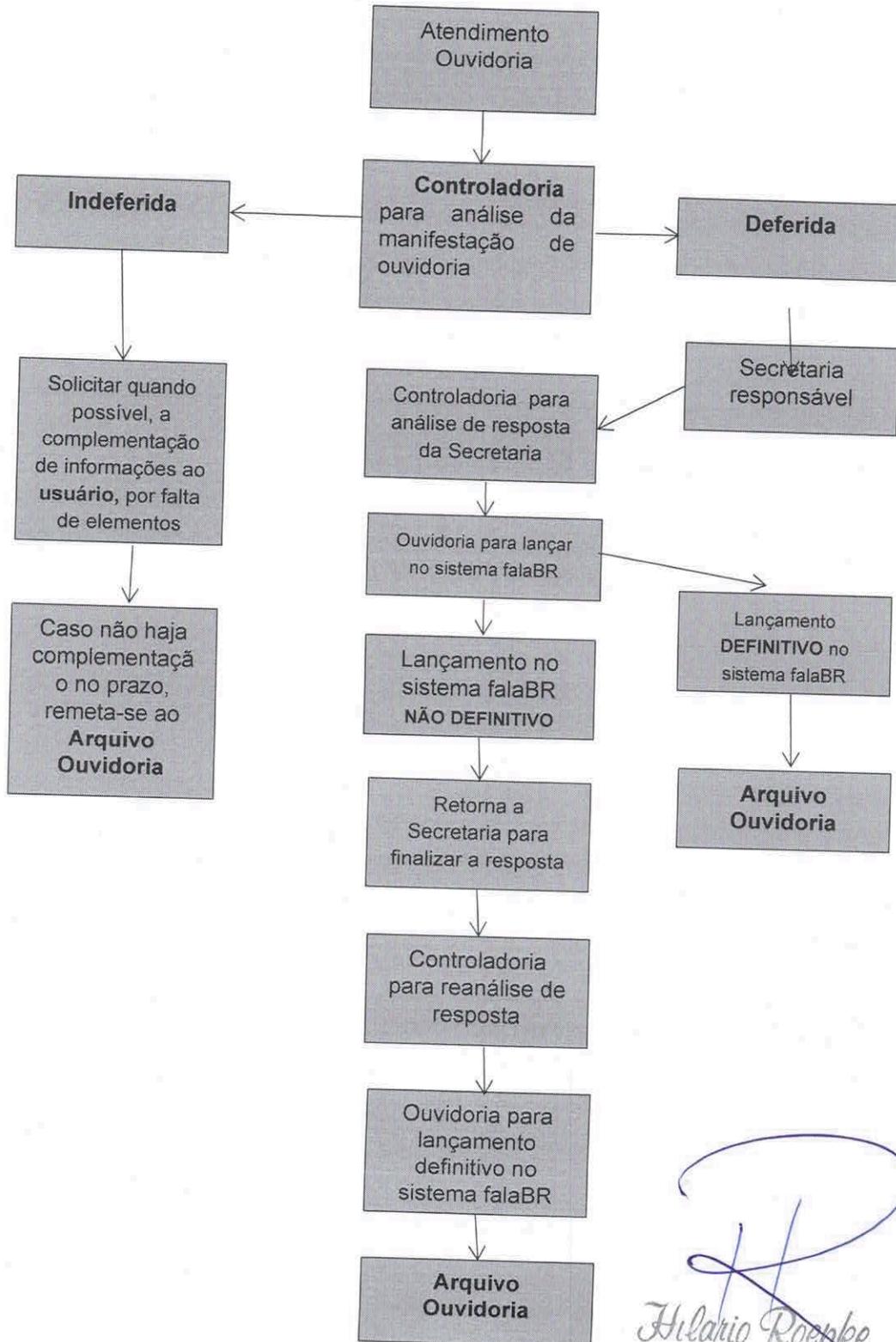


Prefeitura Municipal de Santa Maria de Jetibá
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

CONTROLADORIA INTERNA
OUVIDORIA MUNICIPAL
www.pmsmj.es.gov.br
transparencia@pmsmj.es.gov.br
INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº017/2022
VERSÃO 01

Anexo III

FLUXOGRAMA DE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO
Reclamação, Denúncia, Sugestão, Elogio, Solicitação



Hilario Roepke
Prefeito Municipal

Luiz Siliat
Controlador Geral
Decreto nº 278/2019