



DECRETO Nº 6647, 29 DE ABRIL DE 2025

Dispõe sobre a aprovação de Instrução Normativa SOV nº 01/2017, versão 04, referente a procedimentos e rotinas para o atendimento, registro, tratamento e resposta às manifestações recebidas pela Ouvidoria, além de regulamentar o acesso à informação por meio do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) no Município de Anchieta/ES.

O PREFEITO MUNICIPAL DE ANCHIETA, Estado do Espírito Santo, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo inciso VIII do artigo 71 da Lei Orgânica Municipal:

DECRETA

Art. 1º- Fica aprovada os termos da Instrução Normativa SCI nº 01/2017, versão 02, de responsabilidade da Unidade Central de Controle Interno, a seguir relacionada:

I – Instrução Normativa SOV nº 01/2017, versão 03, que dispõe sobre procedimentos e rotinas para o atendimento, registro, tratamento e resposta às manifestações recebidas pela Ouvidoria, além de regulamentar o acesso à informação por meio do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) no Município de Anchieta/ES.

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

Registra-se. Publique-se e cumpra-se.

Anchieta (ES), 29 de abril de 2025.

LEONARDO ANTÔNIO ABRANTES
PREFEITO DE ANCHIETA



INSTRUÇÃO NORMATIVA SOV Nº 01/2017

Versão: 03.

Aprovado em: 29/04/2025

Ato de aprovação: Decreto nº 6647/2025.

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

Estabelece diretrizes, procedimentos e rotinas para o atendimento, registro, tratamento e resposta às manifestações recebidas pela Ouvidoria, além de regulamentar o acesso à informação por meio do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) no Município de Anchieta/ES.

CONSIDERANDO a necessidade de conferir a efetividade aos procedimentos de atendimento ao cidadão para garantir a participação popular e contribuir para o desenvolvimento e fortalecimento da cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos de Ouvidoria prestados pelo Poder Executivo, conforme o disposto nos Decretos Municipais nº 5.699/2017 e 5.895/2019;

CONSIDERANDO a importância em promover uma atuação integrada e sistêmica da Ouvidoria do Poder Executivo municipal, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos;

CONSIDERANDO a necessidade de monitoramento dos prazos e respostas das demandas de Ouvidoria, bem como as dificuldades que possam ser encontradas na obtenção destas, em razão da inação ou desídia dos integrantes da equipe de Ouvidoria e das áreas envolvidas, tais como secretarias, gerências e coordenações, e,

CONSIDERANDO a necessidade em adotar os ritos e as medidas cabíveis de responsabilidade administrativa ao agente público, fazendo cumprir as prerrogativas do Art. 32 da Lei Federal 12527/2011; resolve:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

SEÇÃO I DA FINALIDADE

Art. 1º. Esta Instrução Normativa estabelece diretrizes, procedimentos e rotinas a serem observados pelos servidores da Prefeitura Municipal de Anchieta/ES no atendimento, registro, tratamento, encaminhamento e resposta às manifestações recebidas pela Ouvidoria, além de regulamentar o acesso à informação por meio do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) no Município de Anchieta/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 que garante acesso à informação mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.
- III. **e-SIC:** Sistema de Informação ao Cidadão Eletrônico.
- IV. **Informação:** dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.
- V. **Documento:** unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato.
- VI. **Usuário:** pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, dos serviços públicos;
- VII. **Serviço público:** atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;
- VIII. **Agente público:** quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- IX. **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;
- X. **Manifestações:** reclamações, notícias de irregularidades, sugestões, solicitações, elogios;
- XI. **Reclamação:** manifestações que expressarem desagrado ou protesto em face de um serviço prestado pela Prefeitura Municipal de Anchieta ou pela atuação ou omissão de servidor, estagiário ou colaborador no exercício de suas funções;
- XII. **Sugestão:** manifestações que versarem sobre ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades da Prefeitura Municipal de Anchieta, as quais serão utilizadas como parâmetro para a melhoria da qualidade e eficiência dos serviços prestados à sociedade;
- XIII. **Solicitação:** manifestações que tratem de pedido de esclarecimento, orientação ou providência acerca de matéria atinente à atuação ou ao funcionamento da Prefeitura Municipal de Anchieta, e que não se enquadrem como consulta de natureza técnica e/ou jurídica que possuem procedimento próprio previsto em legislação específica;
- XIV. **Elogio:** manifestações que apresentarem reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pela Prefeitura Municipal de Anchieta, ou pela atuação de servidor no exercício de suas funções;



- XV. **Denúncia:** comunicação de prática de ilícito cuja solução dependa da atuação do órgão de controle interno ou externo;
- XVI. **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;
- XVII. **Resposta conclusiva:** ato administrativo mediante o qual a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Anchieta encaminha ao usuário as deliberações das unidades demandas sobre a manifestação, indicando informações objetivas sobre a providência adotada ou sobre a sua impossibilidade;
- XVIII. **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;
- XIX. **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.
- XX. **Unidade organizacional ou demandada:** órgãos setoriais executores no âmbito da Prefeitura Municipal de Anchieta, responsáveis por responder as manifestações encaminhadas pela Ouvidoria.

SEÇÃO IV DA BASE LEGAL

Art. 4º. O embasamento jurídico desta Instrução Normativa está fundamentado nos seguintes dispositivos normativos:

- I. Constituição Federal de 1988;
- II. Lei Orgânica do Município de Anchieta nº 01/1990;
- III. Lei Municipal nº 568/2009 – Regulamenta a Estrutura Administrativa do Poder Executivo Municipal;
- IV. Lei Complementar nº 27/2012 – Regulamenta o Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Anchieta;
- V. Lei Federal nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação;
- VI. Lei Municipal nº 1.524/2022 – Consolida e estabelece alterações na Lei Orgânica 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. Decreto Municipal nº 5.699/2017 – Regulamenta o acesso à informação pública no âmbito do Município de Anchieta/ES e cria o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC);
- IX. Decreto Municipal nº 5.895/2019 – Regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos;
- X. Lei Federal nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- XI. Decreto Municipal nº 6.366/2023 – Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e irregularidades praticadas contra a Administração Pública Municipal Direta e Indireta;
- XII. Demais legislações pertinentes ao tema.



SEÇÃO V DAS COMPETÊNCIAS

Art. 5º. Cabe à Ouvidoria, além do disposto em Decretos e Leis municipal:

- I. Elaborar Plano de Ação Anual, que deverá ser concluído até novembro do ano anterior àquele de execução, levando em conta as orientações do órgão central e do planejamento estratégico da instituição em que atua;
- II. Monitorar a qualidade das respostas apresentadas pelas áreas finalísticas, cuidando para o uso correto da linguagem;
- III. Promover a gestão dos conflitos instalados entre o cidadão e os órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo Municipal;
- IV. Analisar as manifestações recebidas, considerando os resultados da pesquisa de satisfação produzida pelo Sistema Informatizado, com vistas a aperfeiçoar as respostas às novas demandas;
- V. Habilitar no Sistema Informatizado a avaliação de atendimento.
- VI. Atender às recomendações técnicas emanadas da Controladoria Geral que indiquem melhorias no processo de trabalho;
- VII. Publicar trimestralmente, no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de Ouvidoria;
- VIII. Manter atualizado o conteúdo da página interna das Ouvidorias localizada no sítio institucional da sua respectiva instituição, conforme orientações do órgão central;
- IX. Promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;
- X. Propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;
- XI. Zelar pelo cumprimento e atualização constante da Carta de Serviços do órgão ou entidade interagindo com as áreas de Comunicação e Planejamento sempre que se fizer necessário;
- XII. Contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;
- XIII. Executar e gerir projetos e programas junto à sociedade civil organizada, visando à participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;
- XIV. Propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público pelos órgãos e entidades do Poder Executivo municipal.
- XV. Publicar até 31 de janeiro de cada ano, relatório anual consolidado, com no mínimo o total de manifestações por suas classificações e os comparativos das metas estabelecidas.

Parágrafo único. A publicação de que trata o inciso XV dar-se-á até o último dia do mês subsequente ao fechamento do trimestre.



SEÇÃO VI DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 6º. Compete aos titulares da Ouvidoria além das atribuições previstas na Lei Municipal 1.524/2022.

- 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. Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos perante a Prefeitura Municipal de Anchieta, 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;
- IV. Informar aos demandantes os resultados de suas manifestações encaminhadas à Prefeitura de Anchieta, permitindo o fortalecimento da imagem institucional e, consequentemente, a aproximação do Poder Executivo com a sociedade e o exercício do controle social;
- V. Exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;
- VI. 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;
- VII. 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;
- VIII. 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;
- IX. 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 Anchieta;



- X. Assegurar o regular desenvolvimento do controle social da Administração Pública pelos cidadãos;
- XI. Atender e orientar o público quanto ao acesso às informações no âmbito da Prefeitura de Anchieta;
- XII. Informar sobre a tramitação de processos ou documentos nas unidades da Prefeitura de Anchieta, prestando as informações solicitadas, exceto quando protegidas por sigilo;
- XIII. Receber, instruir e responder as denúncias encaminhadas por órgãos, cidadãos ou entidades, nos termos desta Instrução Normativa;
- XIV. Receber, instruir e responder as manifestações sobre os serviços prestados pela Prefeitura de Anchieta, nos termos desta Instrução Normativa;
- XV. Responder aos questionamentos de qualquer cidadão, por ofício ou qualquer meio eletrônico;
- XVI. Gerir as informações encaminhadas à Ouvidoria;
- XVII. Promover o arquivamento de manifestações expressamente inconsistentes;
- XVIII. Supervisionar as atividades da Ouvidoria e do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC);
- XIX. 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;
- XX. 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.



CAPÍTULO II DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

SEÇÃO I DO PROCEDIMENTOS DA MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA

Art. 7º. 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. WhatsApp;
- IV. Linha direta 156;
- V. Por e-mail;
- VI. Por sistema informatizado disponibilizado na rede mundial de computadores;
- VII. Por correspondência (caixas coletoras).

Art. 8ª. 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.

Art. 9. 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.10. 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 Anchieta 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 Anchieta, 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 Anchieta, 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 Anchieta 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 enviar à Controladoria Geral relatório conclusivo de denúncia que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade.
 - f. As denúncias de indícios de irregularidades, de prática de ato ilícito ou de ofensa aos princípios e normas que regem a Administração Pública, na hipótese de não conter todos os elementos necessários à sua apuração, devem ser comunicadas pelo Ouvidor às áreas responsáveis, diretamente a chefia imediata, para ciência.
- VI. Pedido de acesso à informação: pedidos formulados nos termos da Lei 12.527/2011, e demais regulamentações aplicáveis.

Art. 11. A manifestação será dirigida à Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Anchieta e poderá ou não conter a identificação do usuário.

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

§ 2º. A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida nos casos previstos em lei.



Art. 12. A Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação.

Art. 13. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Instrução Normativa.

Art. 14. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

Art. 15. 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. 16. 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. 17. 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. 18. 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. 19. 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 se identifica e não informa um meio de contato (endereço, e-mail, telefone fixo ou celular).

§ 1º. 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.

§ 2º. A manifestação tipificada como elogio deverá conter a identificação do usuário.

§ 3º. Será assegurado o sigilo da autoria sempre que solicitado ou quando necessário, garantindo a todos os demandantes um caráter de discricção e de confidencialidade.

Art. 20. Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria, inclusive as presenciais, 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 Anchieta.

Art. 21. 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. 22. 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. 23. 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 II DO TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Art. 24. A Ouvidoria deverá, no âmbito de suas atribuições, receber, encaminhar para apuração e responder as manifestações de Ouvidoria utilizando sempre da linguagem cidadã.

Art. 25. A Ouvidoria utilizará o Sistema Informatizado de Ouvidoria E-ouv, acessado por meio do endereço eletrônico www.anchieta.es.gov.br/e-ouv, definido pela Controladoria Geral, de forma a registrar e acompanhar as demandas formuladas pelo cidadão aos órgãos e entidades da Administração Pública.

§ 1º. Nos casos em que sejam disponibilizados pelo órgão ou entidade outros meios de comunicação com o cidadão, a Ouvidoria ao tomar conhecimento de uma manifestação de Ouvidoria deverá registrá-la de imediato no Sistema Informatizado de Ouvidoria.

§ 2º. A manifestação registrada no Sistema Informatizado de Ouvidoria será sumariamente encerrada, a critério do Ouvidor, quando:

- I. Trouxer conteúdo inapropriado;
- II. Possuir teor discriminatório, ou ofensivo, ou uso de palavras de baixo calão;
- III. Impossibilitem a formação de juízo prévio sobre sua procedência e plausibilidade, ou quando não for possível o entendimento do teor do relato;
- IV. Apresentar conteúdo e autoria em duplicidade, com o mesmo objeto ou relatos semelhantes; ou ainda antes do fim do prazo legal da manifestação original;

Art. 26. Recebidas as manifestações a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, após verificar a existência dos requisitos mínimos para a sua admissibilidade, as encaminhará de imediato às áreas responsáveis para providências.

§ 1º. As demandas insuficientemente formuladas deverão ser complementadas no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da ciência do seu autor.

§ 2º. Será considerado como ciência ao autor o envio de resposta intermediária com a solicitação de complementação, via sistema informatizado de Ouvidoria.

§ 3º. 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.

§ 4º. Será considerada concluída a manifestação em que o demandante recebeu da Ouvidoria resposta conclusiva fundamentada, de modo a permitir seu encerramento.



SEÇÃO III

DO ACESSO INTERNO AO SISTEMA DE OUVIDORIA

Art. 27. 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 Anchieta 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. 28. 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.

Art. 29. Se a manifestação recebida não for de competência do órgão ou entidade demandada, esta deverá:

I – Encaminhá-la, no prazo de até 5 dias corridos, ao setor responsável pela resposta adequada, com a devida justificativa;

II – Devolvê-la à ouvidoria, no prazo de até 5 dias corridos, caso não consiga identificar o setor competente, para que providencie a devida redistribuição;

Parágrafo único. Nos casos em que não for possível identificar o setor competente de imediato, a Ouvidoria poderá solicitar esclarecimentos internos para viabilizar o correto direcionamento da demanda.

SEÇÃO IV

DO ATENDIMENTO EM ATIVIDADES EXTERNAS

Art. 30. A Ouvidoria poderá realizar atividades externas, incluindo ações itinerantes, audiências públicas, participação em eventos institucionais e demais iniciativas voltadas à ampliação do acesso da população aos seus serviços.

§ 1º. As atividades externas deverão ser previamente aprovadas pela Controladoria Geral do Município, mediante justificativa da necessidade e dos objetivos da ação, assegurando o alinhamento com as diretrizes de transparência e participação social.

§ 2º. As ações externas deverão ser planejadas e executadas de forma a garantir ampla divulgação, acessibilidade e a efetiva participação da comunidade, podendo ser realizadas em parceria com outras secretarias e órgãos municipais.



§ 3º. O atendimento externo deverá respeitar as normas de sigilo e proteção de dados pessoais, conforme legislação vigente, assegurando a confidencialidade das manifestações registradas.

§ 4º. Ao final de cada atividade externa, a Ouvidoria deverá elaborar relatório contendo o registro das demandas recebidas, os encaminhamentos realizados e sugestões para melhorias nos serviços municipais, devendo ser encaminhado à Controladoria Geral para acompanhamento e eventuais providências.

Art. 31. A Ouvidoria poderá realizar projeto de “Ouvidoria Itinerante” desde que aprovado pela Controladoria Geral, mediante a apresentação de plano de ação para cada atividade contendo a justificativa, objetivos, cronograma, locais de realização, estrutura necessária e equipe envolvida, através de comunicação interna formal.

Parágrafo único. A Ouvidoria Itinerante consiste em uma iniciativa que leva os serviços da Ouvidoria a diferentes localidades, fora da sede administrativa, com o objetivo de ampliar o acesso da população aos canais de escuta e participação. Durante a atividade, os cidadãos podem registrar manifestações, receber orientações sobre serviços públicos e obter respostas para suas demandas, fortalecendo a transparência e a participação social.

Art. 32. Após aprovado a Ouvidoria adotará medidas destinadas à mobilização da população local e do público-alvo da atividade para divulgação do serviço de Ouvidoria, com antecedência mínima de uma semana.

Art. 33. São atribuições da Ouvidoria durante a atividade externa:

- I. Registrar manifestações de Ouvidoria;
- II. Buscar a resolução do problema, e ou resposta conclusiva da manifestação;
- III. Zelar pela apresentação do local de atendimento;
- IV. Coordenar a ordem do atendimento;
- V. Divulgar a Carta de Serviços dos órgãos e entidades relacionados à temática da atividade.

Art. 34. No desempenho da atividade deverá ser garantida a inclusão da logomarca da Ouvidoria nas peças de divulgação, o que será feito em trabalho conjunto com a área de comunicação do órgão.

Art. 35. Os envolvidos no projeto participarão de reuniões prévias de planejamento e de avaliação para organização da atividade itinerante.

Art. 36. A estrutura do local e o atendimento prestado deverão ser executados considerando as orientações do Poder Executivo:

- I. O local de atendimento será identificado de forma que o cidadão localize facilmente o serviço de Ouvidoria na estrutura física do evento;
- II. Mobiliário mínimo para atendimento devendo ser oferecido necessariamente mesas e cadeiras;



- III. Havendo a possibilidade deverá ser utilizado computador ou equipamento móvel para o registro imediato das manifestações no sistema E-ouv;
- IV. Em caso de indisponibilidade de equipamento eletrônico ou internet, deve ser utilizado formulário impresso que garanta o registro das informações necessárias para registro no Sistema Informatizado.

Art. 37. Após a conclusão da atividade, a Ouvidoria deverá elaborar e encaminhar à Controladoria Geral um relatório detalhado contendo:

- I. O número total de atendimentos realizados, discriminando o tipo de manifestação registrada;
- II. As principais demandas e sugestões apresentadas pela população;
- III. As dificuldades enfrentadas durante a execução do projeto e propostas de melhoria;
- IV. A avaliação da equipe sobre o impacto e a eficácia da ação.

SEÇÃO V DOS PRAZOS

Art. 38. 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 manifestação será protocolada no sistema de processo administrativo eletrônico da Prefeitura Municipal de Anchieta, disponibilizando a cópia da manifestação.

§ 2º. As áreas internas responsáveis pelos esclarecimentos ou providências cabíveis da Prefeitura de Anchieta 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 Anchieta e 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.

Art. 39. 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, gerências, coordenações) da Prefeitura Municipal de Anchieta começam a correr a partir da data do recebimento da manifestação pela Ouvidoria, excluindo-se 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 VI

DO ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SUGESTÃO, SOLICITAÇÃO E DENÚNCIA

Art. 40. 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 cientificarão 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. 41. 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 Anchieta, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante prévia justificativa dirigida ao Ouvidor.



§ 1º. As reclamações de solicitação de serviços, devem ser aceitas, desde que já possuam número do protocolo do primeiro nível de atendimento da Prefeitura Municipal de Anchieta.

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

Art. 42. 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 Anchieta, 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. 43. 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 Anchieta, 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 Anchieta e depender exclusivamente do fornecimento de informações que constem dos sistemas e das bases de dados acessíveis às unidades da Prefeitura Municipal de Anchieta, 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. 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 pela ouvidoria, 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 Anchieta:

- 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;
- IV. Além das previsões do art. 10, V, desta Instrução Normativa.

§ 1º. A denúncia não será conhecida quando não observados os requisitos de admissibilidade 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 investigatórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

Art. 46. Os pedidos de acesso à informação, formulados nos termos da Lei 12.527/2011, serão recebidos e tratados pela Ouvidoria.

Art. 47. Em todos os casos, caberá à Ouvidoria encaminhar ao seu usuário a resposta conclusiva à manifestação.

SEÇÃO VII

DAS MEDIDAS GERAIS DE SALVAGUARDA À IDENTIDADE DE USUÁRIOS

Art. 48. 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 Anchieta 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 Anchieta observará o disposto na Lei 13.709/2018 que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais

CAPÍTULO III DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Art. 49. O Serviço Informações ao Cidadão (SIC) no âmbito do Município de Anchieta, visa garantir o direito de acesso à informação, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.

Art. 50. O Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão será realizado por meio do endereço eletrônico <https://www.anchieta.es.gov.br/e-sic>, de forma a registrar e acompanhar as demandas formuladas pelo cidadão aos órgãos e entidades da Administração Pública.

Parágrafo único. O registro do pedido de acesso a informações gerará número de protocolo, a fim de possibilitar o acompanhamento da demanda pelo cidadão.

Art. 51. O e-SIC tem como finalidade:

- I. Atender e orientar o cidadão sobre o acesso à informação pública;
- II. Informar sobre a tramitação de documentos nos órgãos municipais;
- III. Receber, registrar e processar pedidos de acesso à informação de forma ágil e transparente.

Art. 52. O e-SIC funcionará de forma integrada à Ouvidoria Municipal, a quem caberá supervisionar sua operação e orientar a população quanto aos procedimentos para solicitação de informações.

Art. 53. Qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá formular pedido de acesso à informação por meio do e-SIC, sendo disponibilizados formulários eletrônicos e físicos, nos termos do artigo 8º a 10º desta Instrução Normativa.

Art. 54. O pedido de acesso à informação deverá conter:

- I. Nome completo do requerente;
- II. Documento de identificação válido;
- III. Especificação clara e precisa da informação desejada;
- IV. Endereço físico ou eletrônico para envio da resposta.

Art. 55. O prazo para resposta ao pedido será de 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por 10 (dez) dias mediante justificativa formal ao requerente.

§ 1º. Recebido o pedido de informação, a Ouvidoria poderá, quando necessário, encaminhá-lo às áreas internas responsáveis pelas informações solicitadas. Todavia, essa manifestação será



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

§ 2º. As áreas internas responsáveis pelos esclarecimentos ou providências cabíveis da Prefeitura de Anchieta deverão responder no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da data do recebimento do pedido de informação pela Ouvidoria, prorrogáveis uma única vez, por mais 5 (cinco) dias, mediante justificativa expressa.

§ 3º. Sempre que as informações apresentadas forem insuficientes para ensejar a análise do pedido de informações, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo máximo de 20 (vinte) dias, contados da data do envio de resposta intermediária com a solicitação de complementação, via sistema informatizado.

§ 4º. 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.

§ 5º. A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 3º deste artigo poderá acarretar o arquivamento da manifestação.

Art. 56. O acesso à informação será imediato quando os dados solicitados estiverem disponíveis. Caso contrário, o e-SIC deverá:

- I. Encaminhar a informação solicitada ao requerente dentro do prazo estabelecido;
- II. Indicar data, local e modo para consulta da informação requerida;
- III. Informar que não possui a informação ou que desconhece sua existência;
- IV. Justificar a negativa de fornecimento da informação, se for o caso.

Art. 57. Não serão atendidos pedidos que:

- I. Sejam genéricos ou imprecisos;
- II. Exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou cruzamento de dados;
- III. Envolvam informações sigilosas, conforme legislação vigente.

Art. 58. É vedada qualquer exigência relativa à motivação do pedido de acesso à informação.

Art. 59. O requerente poderá interpor recurso no prazo de 10 (dez) dias caso tenha seu pedido negado, sendo a análise realizada pela Controladoria Geral do Município.

Art. 60. A busca e o fornecimento de informações são gratuitos, salvo os casos em que haja necessidade de reprodução de documentos físicos, mídias digitais ou postagens, cujos custos poderão ser cobrados do requerente.



CAPÍTULO IV DA RESPONSABILIZAÇÃO

Art. 61. Caberá a Controladoria Geral o monitoramento de desempenho da Ouvidoria e do Sistema de Informação ao Cidadão, o que será feito por meio de relatórios analíticos e progressivos que contenham o percentual relativo às demandas analisadas e respondidas.

Art. 62. Sempre que houver atraso injustificado ou omissão no encaminhamento de respostas às demandas da Ouvidoria, o Ouvidor comunicará o fato ao Controlador, que poderá adotar medidas para a resolução consensual do conflito.

§ 1º. Ao identificar a irregularidade, o Controlador notificará a parte envolvida, concedendo prazo para justificativa ou regularização.

§ 2º. Persistindo a situação, o Controlador poderá recomendar o ato de instauração da sindicância ou de processo administrativo disciplinar junto ao Chefe do Executivo.

Art. 63. Verificada inércia ou desídia no tratamento das manifestações de Ouvidoria a conduta será analisada pelo Ouvidor que poderá propor medidas à Controladoria Geral que impliquem na responsabilização dos integrantes da Ouvidorias e, de forma extensiva, àqueles que foram instados ao fornecimento da resposta e assim não o fizeram.

Parágrafo único: Em casos de infrações leves, serão propostas às partes medidas consensuais de resolução de conflito como alternativa aos incidentes identificados.

Art. 64. O agente público que se recusar a fornecer a informação solicitada, retardar deliberadamente seu fornecimento ou apresentá-la de forma intencionalmente incorreta, incompleta ou imprecisa estará sujeito às penalidades previstas na Lei Complementar Municipal nº 27/2012.

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 65. A Ouvidoria Municipal atuará como segunda instância para os serviços de outras ouvidorias (especializadas) prestados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.

Art. 66. As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Controladoria Geral e Procuradoria Geral.

Art. 67. No âmbito da Ouvidoria será utilizado, preferencialmente, o meio eletrônico de comunicação em todo o fluxo de informações originadas das demandas.

Art. 68. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data da sua publicação.

Anchieta/ES, 29 de abril de 2025.



LEONARDO ANTÔNIO ABRANTES

Prefeito de Anchieta

PÂMELA AMÉLIA DA SILVA OLIOSI BERNARDI

Controladora Geral

Portaria n. 674/2022

LEONARDO BISSA NOGUEIRA

Ouvidor Municipal

Portaria n. 1051/2022