

DECRETO Nº: 0448 DE 15 DE MAIO DE 2025.**APROVA A INSTRUÇÃO NORMATIVA
CGM/PMI Nº 003/2025 DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS.**

Considerando os autos do Memorando nº 830/2025;

O Prefeito do Município de Irupi, Estado do Espírito Santo, **Paulino Lourenço da Silva**, no uso de suas atribuições e, objetivando a operacionalização do Sistema de Controle Interno do Município, no âmbito deste Poder,

DECRETA:

Art. 1º. Fica aprovada a Instrução Normativa CGM/PMI nº 003/2025 que segue anexa como parte integrante deste Decreto.

Parágrafo Único - A Instrução Normativa a que se refere o caput dispõe sobre o recebimento, tramitação e atendimento de demandas da Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Irupi – ES.

Art. 2º. Todas as Instruções Normativas, após sua aprovação e publicação, deverão ser executadas e aplicadas pelas Unidades Responsáveis e por seus respectivos Sistemas Administrativos.

Art. 3º. Caberá à Controladoria Geral do Município - CGM prestar os esclarecimentos e orientações a respeito da aplicação dos dispositivos deste Decreto.

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

Registre-se, publique-se, cumpra-se e archive-se.

Irupi/ES, 15 de maio de 2025.

PAULINO LOURENÇO DA SILVA

PREFEITO DE IRUPI/ES

Certidão de Publicação

Certifico para os devidos fins nos termos da Lei Orgânica Municipal, que o presente Decreto foi publicado no quadro de aviso da Prefeitura em 15 de maio de 2025

Stênio Washington Rodrigues Belo
Secretário Municipal de Governo

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 03/2025

DISPÕE SOBRE O RECEBIMENTO, TRAMITAÇÃO E ATENDIMENTO DE DEMANDAS DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE IRUPI – ES.

CAPÍTULO I DA FINALIDADE

Art. 1º. Esta Instrução Normativa dispõe sobre o recebimento, tramitação e atendimento de demandas da Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Irupi - ES.

CAPÍTULO II DA ABRANGÊNCIA

Art. 2º. Esta Instrução Normativa abrange a todas as Secretarias Municipais do Poder Executivo Municipal de Irupi.

CAPÍTULO III DOS CONCEITOS

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

- I - Usuário:** pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza o serviço público;
- II - Manifestações:** reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;
- III - Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;
- IV – Denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos competentes;
- V – Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre serviço prestado ou atendimento recebido
- VI – Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal;

VII – Pedido de acesso à informação: pedido para obter informações produzidas ou custodiadas pela Administração Pública;

VIII - Solicitação: pedidos de serviços e de atendimentos de interesse público, que deverão ser encaminhados, segundo o teor delas, às secretarias pertinentes;

CAPÍTULO IV DA BASE LEGAL E REGULAMENTAR

Art. 4º. A presente Instrução Normativa tem como base:

I - Lei de Acesso à Informação 12.527/2011;

II - Lei de Defesa dos Direitos do Usuário de Serviços Públicos 13.460/2017;

III - Constituição federal de 1988;

IV - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais 13.709/2018;

V - Decreto nº 163/2023, que dispõe sobre a Lei de Acesso à Informação e dá outras providências;

VI – Lei Municipal nº 1.155/2025, que cria Ouvidoria Municipal.

VII - Demais legislações pertinentes ao assunto.

CAPÍTULO V RESPONSABILIDADES

Art. 5º. As unidades executoras são responsáveis por:

I- Atender às solicitações da unidade responsável pela Instrução Normativa, quanto ao fornecimento de informações e à participação no processo de 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 controle e o aumento da eficiência operacional;

III- Manter a Instrução Normativa à disposição de todos os funcionários da unidade, velando pelo fiel cumprimento da mesma;

IV- Cumprir fielmente as determinações da Instrução Normativa, em especial quanto aos procedimentos de controle e quanto à padronização dos procedimentos na geração de documentos, dados e informações.

Art. 6º. A Controladoria Geral do Município é responsável por:

I- Prestar apoio técnico por ocasião de atualizações desta Instrução Normativa, em especial no que tange à identificação e avaliação dos pontos de controle e respectivos procedimentos de controle;

II- Avaliar a eficácia dos procedimentos de controle inerentes à liberação e concessão de diárias, através da atividade de auditoria interna, propondo alterações na Instrução Normativa para aprimoramento dos controles;

III- Organizar e manter atualizado a orientações técnicas e demais recursos de controle, em meio documental e/ou em base de dados, de forma que contenha sempre a versão vigente de cada instrução normativa.

CAPÍTULO VI DOS PROCEDIMENTOS

Art. 7º. No exercício de sua competência, a Ouvidoria receberá manifestações da sociedade, através dos seguintes canais de atendimento:

I – Presencialmente;

II – Por telefone;

III – Por e-mail;

IV – Online, no link: <https://www.irupi.es.gov.br/>.

Art. 8º 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 – Sem sigilo;

II – Sigilosa;

III – Anônima.

Art. 9º. Todas as manifestações deverão ser inseridas no banco de dados do sistema informatizado próprio, por servidor da Ouvidoria.

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 e/ou senha de acesso ao usuário para acompanhamento da demanda.

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;
- II – Sugestão;
- III – Solicitação;
- IV – Reclamação;
- V – Denúncia;
- VI – Pedido de acesso à informação.

Art. 11 Todas as manifestações deverão ser redigidas em linguagem clara e objetiva, contendo a descrição dos fatos e a indicação de sua possível autoria, sem palavras de baixo calão ou conteúdo inapropriado, com informações necessárias para o entendimento da solicitação e elucidação do caso.

Art. 12 Após a classificação da demanda, a Ouvidoria verificará se estão presentes na manifestação as informações suficientes para seu prosseguimento.

§1º Em caso positivo, a manifestação será encaminhada a secretaria responsável, que dará a tramitação necessária até a solução final.

§2º Em caso negativo, caso seja constatado que os dados fornecidos não são suficientes, será enviado ao usuário um pedido de complementação das informações, que somente poderá ser realizado nos casos de demandas sem sigilo e sigilosas.

§3º O prazo para o usuário complementar as informações é de 30 (trinta) dias, contados da sua ciência.

§4º Realizada a complementação, a contagem do prazo para resolução da demanda será reiniciado.

§5º Decorrido o prazo de complementação com a inércia do usuário, a manifestação será arquivada, ou seja, encerrada por insuficiência de conteúdo.

Art. 13 A secretaria responsável tramitará para a Ouvidoria Municipal as informações e/ou providências adotadas, anexando os documentos pertinentes, se houver.

CAPÍTULO VII DOS PRAZOS

Art. 14 A Ouvidoria encaminhará resposta conclusiva ao usuário no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, de forma justificada.

Parágrafo único. Os pedidos de acesso à informação, formulados nos termos da Lei 12.527/2011, serão respondidos pela Ouvidoria no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável por 10 (dez) dias, de forma justificada.

Art. 15 A contagem dos prazos de que trata esta Instrução Normativa se faz em dias corridos.

§1 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.

§2 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.

CAPÍTULO VIII DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

Art. 16 Compete a Ouvidoria elaborar, anualmente, o Relatório de Gestão das Atividades de Ouvidoria, a ser disponibilizado no site oficial do município, que deverá atender às exigências dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017.

Art. 17 O descumprimento injustificado pela secretaria responsável dos prazos fixados para resposta às manifestações oriundas da Ouvidoria ocasionará a comunicação do fato ao Prefeito para as providências cabíveis.

Art. 18 No âmbito da Ouvidoria será utilizado, em regra, o meio eletrônico de comunicação em todo o fluxo de informações originadas das demandas.

Art. 19 Os documentos e protocolos recebidos ou em trâmite nas unidades desta Prefeitura Municipal que guardem natureza de elogio, reclamação, sugestão, solicitação ou denúncia, nos termos desta Instrução Normativa, serão encaminhados à Ouvidoria para análise e adoção de providências cabíveis.

Art. 20 Os esclarecimentos adicionais a respeito deste documento poderão ser obtidos junto à Controladoria Geral do Município.

Art. 21 Esta Instrução Normativa revoga integralmente as Instruções Normativas nº 036/2023, entrando em vigor na data de sua aprovação.

