



PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA
GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

DECRETO Nº 11.176/2025

APROVA A INSTRUÇÃO NORMATIVA DO SISTEMA DE OUVIDORIA MUNICIPAL - SOM Nº 01/2025 QUE ESTABELECE NORMAS E OS PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA MUNICIPAL NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL.

O PREFEITO MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA,
Estado do Espírito Santo, no uso das suas atribuições legais, e

CONSIDERANDO a necessidade da criação da Instrução Normativa do Sistema de Ouvidoria Municipal da Prefeitura Municipal de Águia Branca para definição de rotinas e fluxos de trabalho interno e externo com o objetivo de padronizar os procedimentos, em atendimento as disposições da Lei Federal nº 13.460/2017.

DECRETA:

Art. 1º- Fica aprovada a Instrução Normativa SOM nº 01/2025, que estabelece as rotinas e procedimentos da Ouvidoria Geral do Município de Águia Branca, no âmbito do Poder Executivo Municipal.

Art. 2º- A Instrução Normativa após a sua aprovação e publicação deverá ser executada e aplicada pelas Unidades Responsáveis e por seus respectivos Sistemas Administrativos.

Art. 3º- Caberá a Unidade Central do Sistema de Controle Interno prestar esclarecimentos e orientações ao Setor de Ouvidoria Municipal a respeito das normas e dispositivos deste Decreto.

Art. 4º - Caberá a Unidade responsável, a divulgação da Instrução Normativa, ora aprovada.

Art. 5º - Este Decreto entra em vigor na data da sua publicação, revogando as disposições contrárias.

REGISTRA-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRA-SE.

Gabinete do Prefeito Municipal de Águia Branca-ES, em 27 de Janeiro de 2025.

JAILSON JOSÉ QUIUQUI
Prefeito Municipal



PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

INSTRUÇÃO NORMATIVA SOM Nº 01/2025 – SISTEMA DE OUVIDORIA MUNICIPAL

Versão: 01

Aprovação em: 27/01/2025

Ato de aprovação de Alteração: Decreto nº 11.176/2025

Unidade Responsável: Controladoria Geral do Município

**ESTABELECE NORMAS E PROCEDIMENTOS
DA OUVIDORIA MUNICIPAL NO ÂMBITO DO
PODER EXECUTIVO MUNICIPAL**

CAPÍTULO I FINALIDADE

Art. 1º. Dispõe sobre normas e procedimentos de atuação do Sistema de Ouvidoria Municipal no âmbito do Poder Executivo Municipal de Água Branca/ES, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo um canal aberto para o recebimento de manifestações e quaisquer outras demandas relacionadas a sua área de competência.

CAPÍTULO II DA ABRANGÊNCIA

Art. 2º. A presente Instrução Normativa abrange todas as unidades da estrutura organizacional no âmbito do Poder Executivo Municipal.

CAPÍTULO III DOS CONCEITOS

Art. 3º. Conceitua-se os termos e expressões a seguir:

I. Agente Público: quem exerce cargo, emprego ou função pública

II. Comunicação de irregularidade: É uma informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar. No entanto, havendo razoabilidade mínima no conteúdo narrado e documentos de comprovação ou informações que possibilitem a análise e apuração dos fatos, a comunicação deve ser recebida, e, após análise prévia pela ouvidoria, enviada ao órgão ou entidade competente para sua apuração.

III. Demandante e/ou manifestante: o cidadão que venha apresentar



PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

demandas/manifestações à Ouvidoria do Poder Executivo do Município de Águia Branca-ES.

- IV. Denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- V. Elogio:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- VI. Canal e-OUV:** Oe-OUV é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios) a órgãos e entidades do poder público.
- VII. Canal e-SIC:** O e-SIC (Sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão), é um canal eletrônico para recebimento de pedidos de acesso à informação de documentos públicos de qualquer pessoa, física ou jurídica, abrangendo, solicitação de pedidos de informação/documentos, processos, pessoal e contabilidade.
- VIII. Manifestações:** São formas de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com o atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos. Podem ser: reclamações, denúncias, sugestões, elogios, pedido de acesso à informação e solicitação de providências por parte do Poder Público.
- IX. Pedido de Acesso à Informação:** quanto se quer ter acesso à informação pública.
- X. Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa a serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço público.
- XI. Serviço Público:** Atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública.
- XII. Solicitação:** Requerimento de adoção de providências por parte da Administração.
- XIII. Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.
- XIV. Usuário:** Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza o serviço público.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

CAPÍTULO IV DA BASE LEGAL

Art. 4º. A presente Instrução Normativa integra o conjunto de ações de responsabilidade do Poder Executivo Municipal, no sentido de implementação do Sistema de Ouvidoria no âmbito da Prefeitura Municipal de Águia Branca, e tem como base legal os dispositivos contidos na Constituição Federal; na Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação (LAI); na Lei nº 13.460/2017, chamada de Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos, e na Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

CAPÍTULO V DAS RESPONSABILIDADES

Art. 5º. Compete ao Poder Executivo do Município de Águia Branca-ES:

- I. Aplicar sanções administrativas cabíveis previstas na legislação vigente, quando constatada irregularidade nas denúncias apresentadas contra servidores;
- II. Atuar como instância superior nos casos em que não puderem ser resolvidos diretamente com os responsáveis pela resposta.

Art. 6º. Compete ao Setor de Ouvidoria Municipal:

- I. Receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações do cidadão (pessoas físicas e jurídicas);
- II. Organizar os canais de acesso do cidadão, simplificando procedimentos;
- III. Orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações;
- IV. Manter o cidadão informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas;
- V. Encaminhar as denúncias recebidas as Secretarias e Órgãos Municipais da Administração do Poder Executivo de Águia Branca/ES, para as providências necessárias;
- VI. Solicitar informações/documentos as Secretarias e Órgãos Municipais da Administração do Poder Executivo de Águia Branca/ES, para envio de resposta de Pedido de Acesso à Informação;
- VII. Utilizar, obrigatoriamente, o protocolo eletrônico ou físico para envio das demandas às Secretarias e Órgãos Municipais, obedecendo, preferencialmente, a ordem de entrada;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

- VIII.** Cobrar respostas dos setores administrativos a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento do gestor do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;
- IX.** Promover a constante publicação de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do cidadão à ouvidoria e aos serviços oferecidos;
- X.** Organizar, interpretar, consolidar e arquivar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais e indicadores, sobre o desempenho do órgão ou entidade, trimestralmente e anualmente, ou quando o gestor julgar oportuno;
- XI.** Manter permanente diálogo com o cidadão, por meio do sistema de atendimento e comunicação;
- XII.** Registrar e apurar as reclamações ou denúncias encaminhadas pelo cidadão, devidamente identificado;
- XIII.** Auxiliar o ouvidor na elaboração e/ou atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 7º. Compete ao Ouvidor:

- I.** Atender e orientar o público quanto ao acesso às informações no âmbito da Prefeitura Municipal de Águia Branca;
- II.** Receber, instruir e responder as manifestações sobre os serviços prestados pelo Poder Executivo do Município de Águia Branca;
- III.** Responder às demandas dos cidadãos, por e-mail, pelo e-OUV e e-SIC no site, ou ainda, caso seja necessário, encaminha comunicação por escrito;
- IV.** Gerir as informações encaminhadas à Ouvidoria e ao e-SIC;
- V.** Promover o arquivamento das manifestações;
- VI.** Supervisionar as atividades da Ouvidoria e do e-SIC;
- VII.** Elaborar a Carta de Serviços ao Usuário, bem como a sua atualização sempre que for necessária;
- VIII.** Elaborar relatórios anuais com indicadores sobre a quantidade de manifestações recebidas, o tempo de resposta, o tipo de chamado e o nível de satisfação;
- IX.** Encaminhar o relatório anual ao Controle Interno para análise e apreciação, e logo



PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

após promover a disponibilização do Relatório no site da Prefeitura Municipal;

- X.** Propor a adoção de medidas e as providências de correção de rumos ou aperfeiçoamento em processos a partir das demandas recebidas pela Ouvidoria;
- XI.** Encaminhar as demandas as Secretarias e ao Gabinete, que as encaminhará ao Setor administrativo Competente para as respostas, de acordo com o seu teor; vale ressaltar que cada setor haverá um funcionário responsável designado pelo secretário e/ou pelo (a) Chefe de Gabinete.
- XII.** Representar a Ouvidoria diante do Poder EXECUTIVO MUNICIPAL de Água Branca, bem como diante da Rede Nacional de Ouvidorias, da Ouvidoria Geral da União, atuando como gestor do sistema E-OUV e E-SIC;
- XIII.** Encaminhar às autoridades superiores, periodicamente e sempre que solicitado, os relatórios estatísticos das atividades da Ouvidoria e do e-SIC;
- XIV.** Manter sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado;
- XV.** Auxiliar, no que couber, o Conselho de Usuários;
- XVI.** Obedecer a Autarquia do Organograma;
- XVII.** Realizar o planejamento anual das atividades da Ouvidoria Municipal, com avaliações continuadas e participativas.
- XVIII.** Observar o sigilo sobre as informações que tiver acesso no exercício da atribuição.

Art. 8º. Compete à 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 e avaliação dos pontos de controle e respectivos procedimentos de controle;
- II.** Através das atividades de Auditoria Interna, avaliar a eficácia dos procedimentos de controle inerentes ao Sistema de Ouvidoria Municipal (e-OUV e e-SIC), propondo alterações na Instrução Normativa para aprimoramento dos controles.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUIA BRANCA GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

CAPÍTULO VI DOS DIREITOS

Art. 9º. São direitos do Ouvidor:

- I. Receber regularmente das Secretarias a programação anual, os relatórios de gestão, com indicadores de avaliação sobre a qualidade dos serviços prestados ao cidadão, e todas as informações solicitadas para o desenvolvimento do serviço de Ouvidoria;
- II. Participar, custeado pela Administração Pública, de cursos de aperfeiçoamento e atualização, palestras e afins.

CAPÍTULO VII DOS PROCEDIMENTOS

Art. 10. Caberá à Ouvidoria assegurar os atendimentos das manifestações recebidas, devendo:

- I. Operar o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Municipal (e-OUV), como canal para o registro das manifestações, e o Sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), como canal de pedidos de acesso à informação;
- II. Receber, analisar e tratar as manifestações de Ouvidoria e Pedidos de Acesso à informação;
- III. A Ouvidoria poderá responder diretamente ao demandante; ou
- IV. Encaminhar as manifestações recebidas e Pedidos de Acesso à Informação as Secretarias e ao Gabinete, que redirecionará aos responsáveis pelos assuntos tratados, quando couber;
- V. Receberá no prazo de 15 (quinze) dias as respostas às demandas dos usuários e, não havendo necessidade de revisão ou complementação, responder diretamente aos interessados;
- VI. Monitorar os prazos regulamentares e reportar o descumprimento ao Chefe do Poder Executivo Municipal;
- VII. Acessar dados coletados e relatórios produzidos por outros setores, com o objetivo de instruir os relatórios de Ouvidoria;
- VIII. Identificar oportunidades de aperfeiçoamentos na prestação de serviços e regulamentos;
- IX. Promover a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em



PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUIA BRANCA GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

observância às determinações da Lei nº 13.460, de 2017.

Parágrafo único. Caberá somente à Ouvidoria o envio de respostas ao demandante.

Art. 11. Os procedimentos administrativos relativos ao tratamento das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I. Recepção da manifestação e pedido de acesso à informação no canal de atendimento adequado;
- II. Emissão de comprovante de recebimento da manifestação ou pedido de acesso à informação;
- III. Análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV. Elaboração de resposta conclusiva.
- V. Ciência ao usuário.

Art. 12. A Ouvidoria prestará atendimento pelos seguintes meios:

- I. Sistema Informatizado da Ouvidoria – e-OUV;
- II. Sistema Informatizado de Pedidos de Acesso à Informação – e-SIC;
- III. Atendimento telefônico;
- IV. E-mail: ouvidoria@prefeituradeaguia branca.es.gov.br;
- V. Atendimento presencial na Ouvidoria- Sede da Prefeitura Municipal de Águia Branca.

Art.13. Quando a manifestação for uma denúncia ou uma reclamação registrada de forma anônima, esta será tratada como uma Comunicação SIGILOSA.

Parágrafo único. É importante dizer que não são informados o Número de Protocolo que registrou este tipo de manifestação.

Art. 14. Todas as manifestações e pedidos de acesso à informação recebidas pela Ouvidoria, independentemente do canal utilizado, receberão tratamento criterioso, devendo ser analisadas e respondidas pela própria Ouvidoria ou encaminhadas ao Gabinete, quando necessário, para a devida instrução.

- I.O prazo para resposta ao demandante das manifestações de Ouvidoria é de **20 (vinte) dias**, contados da data de seu recebimento, **prorrogável por igual período** mediante justificativa expressa;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

II. Aos pedidos de acesso à informação deve ser concedido acesso imediato, e, caso não seja possível, o **prazo de resposta será de 20 (vinte) dias**, contados da data de seu recebimento, **prorrogável por 10 (dez) dias**, mediante justificativa expressa;

III. O demandante receberá a resposta de sua manifestação pelos sistemas informatizados do e-OUV, e-SIC e/ou por e-mail;

IV. Caso a denúncia ou a reclamação seja anônima, a resposta à manifestação poderá ser acessada pelo Sistema e-OUV através do número de cadastro.

§1º As manifestações recebidas pelo atendimento telefônico, por e-mail e atendimento presencial na Ouvidoria serão cadastradas no Sistema de Ouvidoria e no e-SIC.

§2º Caso necessário, o servidor da Ouvidoria deverá reduzir a termo a manifestação verbal, ou seja, torná-la escrita, de preferência em formato eletrônico, e solicitar ao demandante que assine o documento, facultado o anonimato, sendo que este documento será digitalizado e anexado posteriormente à demanda que será cadastrada no Sistema e-OUV ou e-SIC pelo servidor da Ouvidoria.

§3º O Protocolo da Prefeitura que receber diretamente, por qualquer meio, manifestação escrita ou pedido de acesso à informação deverá protocolar e encaminhá-la à Ouvidoria no prazo de **02 (dois) dias úteis**, que imediatamente efetuará o registro no Sistema, dando continuidade ao tratamento da demanda.

§4º Nos casos em que as manifestações necessitarem de uma auditoria, o Ouvidor deverá encaminhar a demanda a conhecimento do Controle Interno Municipal que analisará, e, se for o caso, será realizada a abertura de auditoria especial a fim de apurar possíveis irregularidades.

Art. 15. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

Art. 16. A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor:

- I. Não expor os fatos conforme a verdade;
- II. Não Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- III. Agir de modo temerário; ou
- IV. Não prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

Art. 17. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o



PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUIA BRANCA GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, e à sua chefia imediata.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

Art. 18. Os setores, sempre que solicitados, prestarão o apoio e esclarecimentos técnicos necessários à solução das questões levadas pela Ouvidoria.

§1º A autoridade competente deverá comunicar a Ouvidoria com 02 (dois) dias úteis de antecedência quanto à substituição ou ausência de representante;

§2º Os responsáveis das Unidades Administrativas responderão pelas demandas da Ouvidoria, relacionadas a sua área, e terão como atribuição essencial atuar como elo entre a Ouvidoria Municipal e os profissionais das áreas técnicas encarregados pela elaboração das respostas.

§3º Os responsáveis das Unidades Administrativas pelas demandas da Ouvidoria não deverão oferecer respostas diretamente ao demandante, devendo encaminhá-las à Ouvidoria da Municipal.

CAPÍTULO VIII DO FLUXO

Art. 19. O cidadão (pessoa física ou jurídica) iniciará o protocolo do registro de manifestação ou pedido de acesso à informação através dos canais e-OUV e e-SIC, pelo e-mail: ouvidoria@prefeituradeaguia branca.es.gov.br, por telefone, ou ainda através de atendimento presencial no Setor de Ouvidoria Municipal.

Art. 20. A Ouvidoria Municipal após o recebimento da demanda, encaminhará a manifestação ou pedido de acesso à informação às Secretarias e órgãos responsáveis em até **02 (dois) dias úteis**, a contar da data do registro da manifestação, através de protocolo físico ou e-mail institucional.

Art. 21. Todas as Secretarias e órgãos da Administração Pública terão o prazo de, no máximo, **15 (quinze) dias** corridos para responder quanto à manifestação e pedido de acesso à informação.

- I. O prazo entre o recebimento da manifestação de Ouvidoria e do pedido de acesso à informação e a resposta ao requerente/denunciante não poderá ser superior a **20 (vinte) dias corridos**.
- II. O prazo de manifestação de Ouvidoria referido no inciso I poderá ser prorrogado por até **20 (vinte) dias corridos** mediante o encaminhamento de e-mail para ouvidoria@prefeituradeaguia branca.es.gov.br, com justificativa



PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

fundamentada;

- III. O prazo de pedido de acesso à informação referido no inciso I poderá ser prorrogado por até **10 (dez) dias corridos** mediante o encaminhamento de e-mail para ouvidoria@prefeituradeaguia branca.es.gov.br, com justificativa fundamentada;
- IV. transcorrida a prorrogação do prazo estabelecido sem manifestação, a Ouvidoria Municipal notificará o Chefe do Poder Executivo Municipal, para que no prazo de **05 (cinco) dias** adote providências cabíveis;
- V. Recebida a resposta do órgão responsável, o Ouvidor Municipal, analisará o seu conteúdo, e caso não seja necessário o envio da demanda a outro setor, elaborará resposta utilizando linguagem objetiva e compreensível e encaminhará a resposta através do canal de acesso do protocolo inicial do cidadão;
- VI. Após o envio da resposta ao cidadão, a demanda será encerrada nos Sistemas de Ouvidoria e-SIC e e-OUV.

Parágrafo único. As demandas descritas com observação da Ouvidoria Municipal como "urgente" deverão ter atenção especial e resposta dentro do prazo de até **03 (três) dias úteis**;

Art. 22. Os servidores lotados na Ouvidoria são responsáveis pela qualidade da resposta, observando a proteção de informação pessoal e sigilosa, e o cumprimento dos prazos estabelecidos.

CAPÍTULO IX DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 23. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo único. O conselho de usuários é órgão consultivo dotado das seguintes atribuições:

- I. Acompanhar a prestação dos serviços;
- II. Participar na avaliação dos serviços;
- III. Propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV. Contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e



PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

V. Acompanhar e avaliar a atuação do responsável pela ouvidoria do Poder Legislativo.

Art. 24. A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. Os representantes dos usuários dos serviços públicos municipais serão escolhidos de forma transparente e aberta, mediante escolha do Chefe do Poder Executivo Municipal com participação de representantes dos órgãos públicos e da sociedade.

Art. 25. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

CAPÍTULO X DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 26. O cidadão pode desistir de uma denúncia. Basta enviar uma nova manifestação, mencionando o número de protocolo da denúncia – exemplo: 2025XXXXXXXXX informando da sua desistência. No entanto, o órgão poderá utilizar de tais informações, caso entenda relevante, preservando a identidade do denunciante.

Art. 27. Nenhum servidor público poderá ser penalizado por informar sobre a prática de crimes ou improbidade de que tenha conhecimento à autoridade competente.

Art.28. É possível enviar anexos na manifestação como documentos de texto, imagens, planilhas, arquivos no formato PDF, áudios e vídeos, limitados a 10MB por anexo. Os anexos juntos também não podem superar o tamanho total de 15MB.

Art. 29. Para acompanhar o andamento de uma manifestação ou pedido online é necessário acessar o site da Prefeitura Municipal no Menu Ouvidoria ou e-SIC e clicar em Consultar manifestação ou Consultar Pedido.

Parágrafo único. Caso o cidadão tenha realizado protocolo com identificação, poderá consultar pelo número do protocolo, número do CPF ou CNPJ. Caso o cidadão tenha realizado protocolo com restrição, somente poderá ter acesso através da consulta pelo número de protocolo.

Art. 30. Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria Municipal do Poder Executivo, deverá elaborar, anualmente, relatório anual da Ouvidoria Municipal, que deverá consolidar as informações das manifestações e pedidos de acesso à informação e, com base nelas, sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 31. O relatório anual da Ouvidoria Municipal de que trata o artigo anterior deverá



PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA
GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

indicar, ao menos:

- I. A quantidade de manifestações recebidas no ano anterior;
- II. O tempo de resposta;
- III. O tipo de chamado;
- IV. Os motivos das manifestações;
- V. A análise dos pontos recorrentes; e
- VI. O nível de satisfação.

§ 1º. O relatório anual será:

- I. Encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
- II. Disponibilizado integralmente na internet;
- III. Publicado até o primeiro dia do mês de fevereiro de cada ano, abrangendo as informações referentes ao ano anterior.

Art. 32. As dúvidas e casos omissos desta Instrução Normativa serão dirimidos pela Controladoria Geral do Município, com auxílio da Procuradoria Jurídica Municipal.

Art. 33. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

MENARA SCALDAFERRO RODRIGUES
Ouvidora Municipal