



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA**

*Estado do Espírito Santo*

**DECRETO Nº 4063, DE 22 DE NOVEMBRO DE 2019.**

**APROVA A INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº 005/2019, QUE DISPÕE SOBRE NORMAS, PROCEDIMENTOS E IMPLEMENTAÇÃO DA OUVIDORIA E DO SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO DO MUNICÍPIO DE VARGEM ALTA/ES.**

O PREFEITO MUNICIPAL DE VARGEM ALTA, ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, no uso de suas atribuições legais;

**DECRETA:**

**Art. 1º** Fica aprovada os termos da Instrução Normativa nº SCI nº 005/2019, de responsabilidade do Gabinete do Prefeito, que dispõe sobre normas, procedimentos e implementação da ouvidoria e do serviço de informação ao cidadão no âmbito do Poder Executivo do Município de Vargem Alta/ES.

**Art. 2º** Caberá a Controladoria Geral do Município à divulgação da Instrução Normativa ora aprovada.

**Art. 3º** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

**Art. 4º** Revogam-se as disposições em contrário.

Vargem Alta-ES, 22 de novembro de 2019.

  
**JOÃO CHRISÓSTOMO ALTOÉ**

***Prefeito Municipal***

Publicado no Órgão Oficial  
no dia 25/11/2019

CNPJ: 31.723.570/0001-33



# PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA

*Estado do Espírito Santo*

## INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº 005/2019

DISPÕE SOBRE NORMAS,  
PROCEDIMENTOS E IMPLEMENTAÇÃO  
DA OUVIDORIA E DO SERVIÇO DE  
INFORMAÇÃO AO CIDADÃO NO ÂMBITO  
DO PODER EXECUTIVO DO MUNICÍPIO DE  
VARGEM ALTA/ES.

VERSÃO: 01/2019

DATA DA APROVAÇÃO: 22/11/2019

Atos de Aprovação: Decreto nº 4063/2019

Unidade Responsável: Setor de Ouvidoria

### CAPÍTULO I DA FINALIDADE

**Art. 1º** A presente Instrução Normativa dispõe sobre as rotinas e procedimento a serem observados com a finalidade de garantir ao cidadão o **ACESSO ÀS INFORMAÇÕES**, previsto na Lei nº 12.527/2011, no âmbito do Município de Vargem Alta/ES.

**Parágrafo Único:** A Lei de acesso à informação também denominada como transparência Ativa que regulamenta o direito constitucional de acesso à informações públicas, e criou mecanismos que possibilitam, a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades.

Publicado no Órgão Oficial  
no dia 25/11/2019

CNPJ: 31.723.570/0001-33



# PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA

*Estado do Espírito Santo*

## **CAPÍTULO II DA ABRANGÊNCIA**

**Art. 2º** Esta Instrução Normativa abrange todas as unidades da Estrutura Organizacional das Administrações Direta e Indireta, como executoras de tarefas ou como fornecedoras e/ou receptoras de dados ou informações em meio documental ou informatizado no Município de Vargem Alta - ES.

## **CAPÍTULO III DOS CONCEITOS**

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

- I - ISIC** – Serviço de Informação ao Cidadão (local físico de atendimento);
- II – E-SIC** – Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (sistema informatizado de atendimento);
- III – LAI** – Lei de Acesso a Informação;
- IV – Documento** - Registro de informações, qualquer que seja o formato;
- V – Reclamação** – Comunicação verbal ou escrita que relata a insatisfação em relação às ações e aos serviços públicos, sem conteúdo de requerimento;
- VI – Sugestão** - Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil a melhorias dos serviços públicos prestados a população;
- V – Denúncia** – Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou inícios de irregularidade na administração pública;
- VI - Informação:** São Dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA**

*Estado do Espírito Santo*

**VII – Informação pessoal** – Informação relacionada à pessoa natural, relativa à intimidade, sua vida privada, honra e imagem:

**VIII – Informação sigilosa** – Informação submetida à restrições de acesso público, para a segurança da sociedade e outras hipóteses de sigilo;

**IX – Instrução Normativa** – É o documento que estabelece os procedimentos a serem adotados objetivando a padronização na execução das atividades e rotinas de trabalho;

**X – Ouvidoria** - É o canal disponibilizado ao Cidadão de Vargem Alta para receber sugestões, informações, elogios, reclamações e denúncias, e encaminhar aos órgãos da administração pública do Município;

**XI – Cidadão** – É o indivíduo no gozo dos direitos civis e políticos de um Estado, ou no desempenho de seus deveres para com este;

**XII – Chamados da Ouvidoria** – É toda e qualquer solicitação feita pelo Cidadão registrada na Ouvidoria Eletrônica.

## **CAPÍTULO IV DA BASE LEGAL**

**Art. 4º** A presente Instrução Normativa integra um conjunto de ações, de responsabilidade do Chefe do Poder Executivo Municipal, no sentido de disciplinar as rotinas e procedimentos com a finalidade de garantir ao cidadão o **ACESSO À INFORMAÇÕES**, sobre o qual dispõe:

I - A Constituição da República Federativa do Brasil de 1998:

- a) O Artigo 5º, Incisos XIV e XXXIII;
- b) O Artigo 37, § 3º, Inciso II;
- c) O Artigo 216, § 2º.



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA**

*Estado do Espírito Santo*

II - A Lei Federal nº 12.527/2011;

III – Demais legislações pertinentes ao assunto.

## **CAPÍTULO V DAS RESPONSABILIDADES**

**Art. 5º** - São responsabilidades da Unidade Central de Controle Interno – UCCL, órgão responsável pela Ouvidoria do Município:

I – Auxiliar na divulgação e implementação desta Instrução Normativa junto a todos os Servidores e Unidades Executoras do Município de Vargem Alta;

II - Prestar apoio técnico por ocasião das atualizações desta Instrução Normativa;

**Art. 6º** - São responsabilidades da Ouvidoria, no âmbito a que está vinculada:

I – Atender a orientar o público quanto o acesso a informações relativas à transparência;

II - Receber o pedido de informação por meio do SIC ou e-SIC;

III – Acompanhar e cobrar os prazos previstos na Lei de Acesso a Informação, para prestar a informação solicitada;

IV – Gerar protocolo de requerimento de acesso à informação por meio físico ou virtual;

V – Registrar as solicitações de informações e realizar o trâmite pertinente;

VI – Disponibilizar para o cidadão, a resposta enviada pela Secretaria detentora das informações, se possível no formato que ele optar, e dentro do prazo legal;

VII – Zelar pelo sigilo absoluto do conteúdo e qualidade da resposta;

VIII – Apresentar relatório mensal estatístico à Unidade Central de Controle Interno, contendo a quantidade de pedido de informação, recebidas, atendidas e indeferidas, como também informações genéricas sobre os solicitantes.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA

*Estado do Espírito Santo*

**Art. 7º** - São responsabilidade das Secretarias Municipais o envio das respostas das informações solicitadas, respeitando os direitos constitucionais de proteção a ao sigilo absoluto dos dados informados:

I – Receber os chamados e responder dentro os prazos estipulados pela Lei Federal de Acesso à Informação nº **12.527/2011**;

*Art. 11 – O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder imediato à informação disponível.*

*1º - Não sendo possível conceder o acesso imediato, na forma disposta no caput, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá em prazo não superior a 20 (vinte) dias:*

*I – comunicar data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;*

*II – indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou*

*III – comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade, cientificando o interesse da remessa de seu pedido de informação.*

II – Informar a Ouvidoria o mais breve possível, quanto a informação não for de sua competência, indicando a Unidade Responsável, para que não haja extrapolação do prazo legal de resposta ao cidadão.

## **CAPÍTULO VI**

### **DOS PROCEDIMENTOS**

**Art. 8º** - O acesso aos dados, informações e documentos respeitará os direitos constitucionais de proteção à intimidade e privacidade, as hipóteses de sigilo de correspondência, fiscal, financeiro, telefônico, de comunicação de dados, de segredo de justiça e demais previsões legais.

**Art. 9º** - Do pedido de informação feito pelo Cidadão:

 5



CNPJ: 31.723.570/0001-33



# PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA

*Estado do Espírito Santo*

I – Receber o Cidadão interessado e prestar as orientações necessárias no caso do mesmo comparecer na Ouvidoria Municipal:

a) No caso do Cidadão optar pela informação diretamente no SIC ( físico – formulário) entregar o formulário de Acesso a Informação para o mesmo efetuar o chamado (pessoa natural, **Anexo I**, ou pessoa jurídica, **Anexo II**) ou no **E-SIC** (sistema Eletrônico), efetuar o chamado diretamente no sistema Eletrônico de acordo com o pedido do Cidadão.

II – Observar no ato da solicitação a necessidade de identificação de dados mínimos para sua identificação;

III – Gerar um número de protocolo e entregar ao interessado para que o mesmo possa acompanhar sua solicitação;

IV – Verificar a possibilidade de resposta imediata ao pedido;

V – No caso de pedido de informação chegar diretamente no e-SIC (sistema eletrônico), encaminhar o mesmo para a Unidade Executora de destino da solicitação informada.

**Art. 10** – A Ouvidoria deverá encaminhar o pedido de Informação para a Secretaria de Destino detentora das informações:

I – Encaminhar a solicitação para a Unidade Competente para prestar a devida informação;

II – Formalizar a solicitação de que trata o inciso anterior, por meio de ofício, e-mail ou via sistema e-SIC;

III – Estipular prazo na solicitação de informação, respeitando as previsões constantes na Lei Federal de Acesso a Informação nº 12.527/2011;

IV – Acompanhar e cobrar a resposta no prazo estipulado na solicitação;

V – Receber da Secretaria a informação requerida.

6



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA**

*Estado do Espírito Santo*

**Art. 11** – Dos procedimentos adotados pela Secretaria Apta a dar as Informações:

- I – Receber a solicitação de informação encaminhada pela Ouvidoria;
- II – Prestar informações cabíveis;
- III – Formalizar a resposta pelo mesmo tipo de instrumento (e-mail, sistema, ofício) usado pela Ouvidoria e anexar documentos, arquivos, fotos, quando for o caso;
- IV - Informar a Ouvidoria o mais breve possível, quando a informação não for de sua competência, indicando a Secretaria responsável, para que não haja extrapolação do prazo legal de resposta ao cidadão;
- V – Indicar a Unidade Competente para prestar a informação solicitada, caso tenha ciência;
- VI – Fornecer respostas rápidas, com objetividade e clareza, às questões apresentadas pelos cidadãos;
- VII – Respeitar os prazos estipulados em Lei.

**Art. 12** – Do recebimento pela Ouvidoria da informação da Secretaria Apta a dar as Informações e o devido encaminhamento ao Cidadão:

- I – Receber a informação da Unidade Competente;
- II – Verificar a qualidade e o conteúdo do texto da informação;
- III - Encaminhar a resposta ao Cidadão, no formato que ele optar, se possível;
- IV – Encaminhar as indicações da negativa ao acesso à informação, informando sobre a possibilidade de recursos, prazos e condições para sua interposição, indicando inclusive a autoridade competente para apreciação;
- V – Orientar ao interessado que refaça o pedido nos casos em que for apresentado de forma: genérica, desproporcional, desarrazoada ou que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados, informações,





# PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA

*Estado do Espírito Santo*

ou serviço de produção ou tratamento de dados que não sejam de competência do órgão ou entidade.

**Parágrafo Único:** Quando caracterizar situação prevista na Lei de Acesso a Informação nº 12.527/2011, que dificultem, impeçam ou onerem o Município do envio da informação, comunicar imediatamente ao Cidadão.

## **Art. 13 – Do arquivamento:**

I – Realizar o arquivamento do pedido após a devida conclusão da resposta enviada ao cidadão.

## **CAPÍTULO VII**

### **DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS**

**Art. 14 –** O lançamento das informações no Portal da Transparência não desobriga as Secretarias Municipais de fornecerem informações, mediante requisição dos Órgãos de Controle da Administração Municipal, Estadual ou Federal, nos termos da Legislação.

**Art. 15 -** Esta Instrução Normativa visa assegurar a aplicabilidade da Lei de Acesso à informação, em relação ao Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, promovendo também maior transparência aos atos públicos.

**Art. 16 –** Os esclarecimentos adicionais a respeito desta Instrução Normativa poderão ser obtidos junto a Unidade Central de Controle Interno que, por sua vez, através de procedimentos de controle e por meio de amostragem, aferirá a fiel observância de seus dispositivos por parte das diversas unidades da estrutura organizacional.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA

*Estado do Espírito Santo*

**Art. 17** - Esta Instrução Normativa deverá ser atualizada sempre que fatores organizacionais, legais ou técnicos assim o exigirem, a fim de verificar a sua adequação aos requisitos da Instrução Normativa SCI nº 001/2015 ( Normas da Normas), bem como manter o processo de melhoria contínua.

**Art. 18** - O descumprimento do previsto nos procedimentos aqui definidos será objeto de instauração de sindicância e do processo administrativo disciplinar para apuração da responsabilidade da realização do ato às normas instituídas.

**Art. 19** - A realização de procedimentos de todas as atividades envolvidas, sem a observância das tramitações e controles estabelecidos nesta Instrução Normativa estará sujeita à responsabilização administrativa, sem prejuízo das demais sanções legais.

**Art. 20** - Toda e qualquer irregularidade encontrada pelos servidores responsáveis pelas Unidades Executoras do Município de Vargem Alta/ES, bem como nas demais repartições sujeitas à observância desta Instrução Normativa, deverão obrigatoriamente ser comunicados à autoridade competente, bem como à Unidade Central de Controle Interno – UCCI.

**Art. 21-** As unidades da estrutura organizacional do município se obrigam a cumprir e zelar pelo fiel cumprimento dos procedimentos estabelecidos nesta Instrução Normativa.

**Art. 22** - A não observância das condições e procedimentos estabelecidos nesta Instrução Normativa constitui omissão de dever funcional, e poderá sujeitar os servidores e agentes que procederem indevidamente a imputação de responsabilidade, sem prejuízo de outras medidas administrativas.



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA**

*Estado do Espírito Santo*

---

**Art. 21** Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Vargem Alta/ES, em 22 de novembro de 2019.

  
**JOÃO CHRISÓSTOMO ALTOÉ**

**Prefeito Municipal**

  
**CLAUDIO FIORIO**

**Controlador Geral do Município**



# PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA

*Estado do Espírito Santo*

## ANEXO I

Formulário para pedido de acesso à informação (pessoa natural)

### Dados do Requerente – obrigatórios

Nome: \_\_\_\_\_.

CPF: \_\_\_\_\_.

Endereço Físico: \_\_\_\_\_.

Cidade: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_.

CEP: \_\_\_\_\_.

Endereço Eletrônico (e-mail): \_\_\_\_\_.

### Dados do Requerente – não obrigatórios

**ATENÇÃO:** Os dados não obrigatórios serão utilizados apenas de forma agregada e para fins estatísticos.

Telefone (DDD + número): ( ) \_\_\_\_\_ ( ) \_\_\_\_\_.

Endereço eletrônico (e-mail): \_\_\_\_\_.

Sexo: Masculino ( ) Feminino ( )

Data de nascimento: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

### Escolaridade (completa)

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Sem instrução formal | <input type="checkbox"/> Ensino fundamental | <input type="checkbox"/> Ensino médio       |
| <input type="checkbox"/> Ensino superior      | <input type="checkbox"/> Pós-graduação      | <input type="checkbox"/> Mestrado/Doutorado |

### Ocupação principal

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Empregado – setor privado | <input type="checkbox"/> Profis. Liberal/autônomo   |
| <input type="checkbox"/> Empresário/empreendedor   | <input type="checkbox"/> Servidor público federal   |
| <input type="checkbox"/> Jornalista                | <input type="checkbox"/> Servidor público estadual  |
| <input type="checkbox"/> Estudante                 | <input type="checkbox"/> Servidor público municipal |
| <input type="checkbox"/> Professor                 | <input type="checkbox"/> Membro de ONG nacional     |

CNPJ: 31.723.570/0001-33





# PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA

*Estado do Espírito Santo*

## ANEXO II

Formulário para pedido de acesso à informação (pessoa jurídica)

### Dados do Requerente – obrigatórios

Nome: \_\_\_\_\_.

Razão Social: \_\_\_\_\_.

CNPJ: \_\_\_\_\_.

Nome do representante: \_\_\_\_\_.

Cargo do representante: \_\_\_\_\_.

Endereço físico: \_\_\_\_\_.

Cidade: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_.

CEP: \_\_\_\_\_.

Endereço Eletrônico (e-mail): \_\_\_\_\_.

### Dados do Requerente – não obrigatórios

**ATENÇÃO:** Os dados não obrigatórios serão utilizados apenas de forma agregada e para fins estatísticos.

Telefone (DDD + número): ( ) \_\_\_\_\_.( ) \_\_\_\_\_.

Endereço eletrônico (e-mail): \_\_\_\_\_.

### Tipo de Instituição:

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Empresa – PME                       | <input type="checkbox"/> Órgão público federal   | <input type="checkbox"/> Partido político             |
| <input type="checkbox"/> Empresa – grande porte              | <input type="checkbox"/> Órgão público estadual  | <input type="checkbox"/> Veículo de comunicação       |
| <input type="checkbox"/> Empresa pública/estatal             | <input type="checkbox"/> Órgão público municipal | <input type="checkbox"/> Sindicato / Conselho profis. |
| <input type="checkbox"/> Escritório de advocacia             | <input type="checkbox"/> Org. não governamental  | <input type="checkbox"/> Outros                       |
| <input type="checkbox"/> Instituição de ensino e/ou pesquisa |  |   |

### Área de atuação

- |  |                                  |                                   |
|--|----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Comércio e serviços | <input type="checkbox"/> Governo | <input type="checkbox"/> Imprensa |
|--|----------------------------------|-----------------------------------|

CNPJ: 31.723.570/0001-33



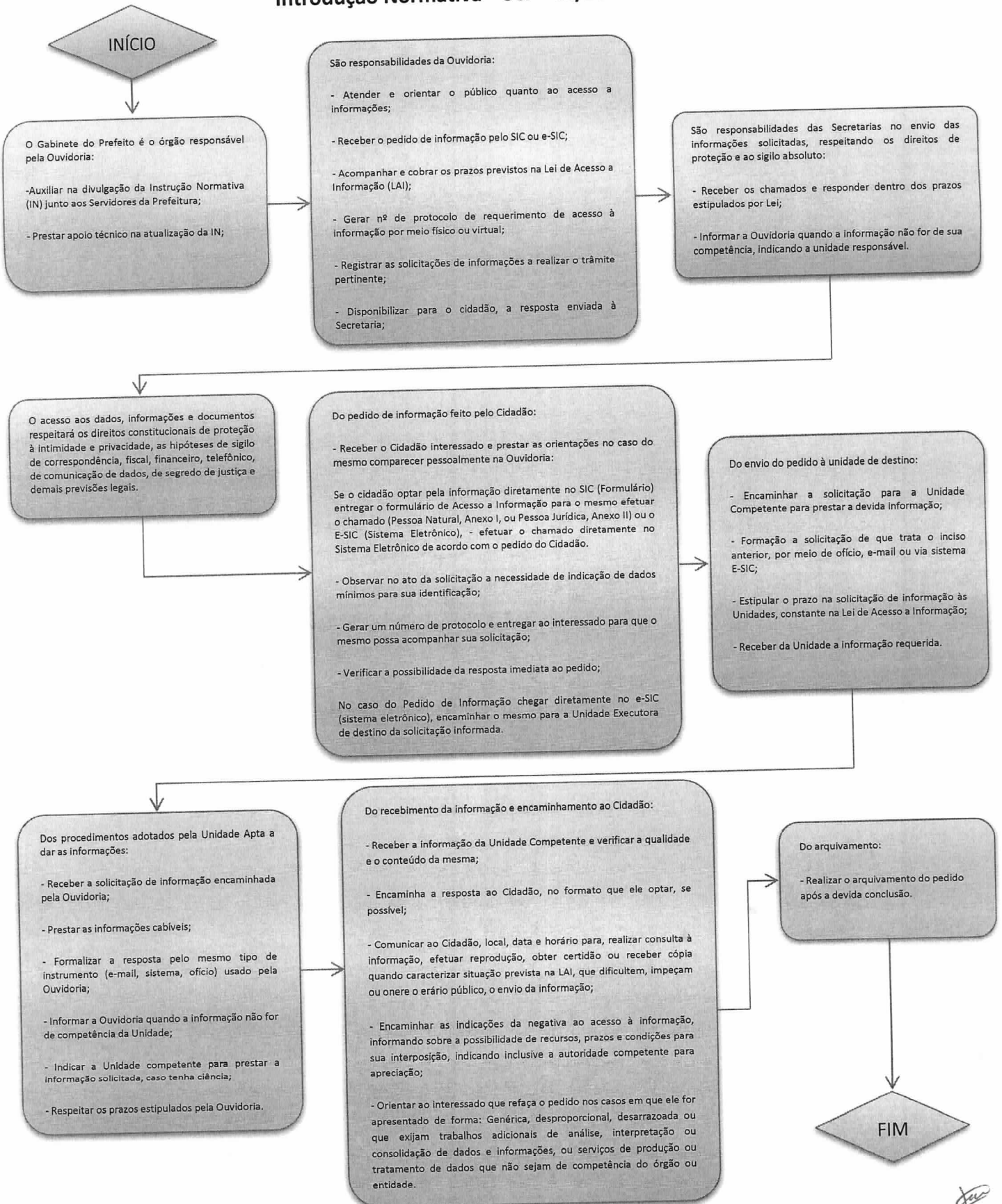


# PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM ALTA

Estado do Espírito Santo

## FLUXOGRAMA – SISTEMA DE OUVIDORIA

### Introdução Normativa – SCI – 05/2019 – Versão 01



CNPJ: 31.723.570/0001-33

Rua Zildio Moschen, 22 - Centro - Telefone: (28) 3528-1010 - CEP 29295-000 - Vargem Alta - Espírito Santo