



**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS**  
**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**GABINETE DO PREFEITO**

**DECRETO Nº. 14.381/2022**

**APROVA INSTRUÇÃO NORMATIVA DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO – SCI Nº. 008/2022 – QUE DISPÕE SOBRE NORMAS E PROCEDIMENTOS PARA INCLUSÃO DE DADOS DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA, PROCEDIMENTOS RELACIONADOS À OUVIDORIA MUNICIPAL E SOLICITAÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO.**

Considerando processo administrativo sob nº 28403/2022;

O Prefeito Municipal de São Mateus, Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições legais e tendo em vista o que dispõe o artigo 107, Item VI, da Lei nº. 001, de 05 de abril de 1990 – Lei Orgânica do Município de São Mateus:

**DECRETA:**

**Art. 1º.** Fica aprovada a Instrução Normativa do Sistema de Controle Interno – SCI nº 008/2022, que dispõe sobre Normas e Procedimentos para inclusão de dados do Portal da Transparência, procedimentos relacionados à Ouvidoria Municipal e solicitações de acesso à informação, conforme anexo único do presente Decreto.

**Art. 2º.** Fica revogado o Decreto nº 9.610/2018 que Aprova Instrução Normativa do Sistema de Controle Interno – SCI nº. 008/2018 - Procedimentos para inclusão de dados do Portal da Transparência e Procedimentos relacionados à Ouvidoria Municipal.

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

Gabinete do Prefeito Municipal de São Mateus,  
Estado do Espírito Santo, aos 22 (vinte e dois) dias do mês de dezembro (12) do ano de dois mil e vinte e dois (2022).

**DANIEL SANTANA BARBOSA**  
Prefeito Municipal



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS

## ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

### GABINETE DO PREFEITO

...continuação do Decreto nº. 14.381/2022

#### ANEXO ÚNICO

A que se refere o art. 1º do presente Decreto

**INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº. 008/2022 – PROCEDIMENTOS PARA INCLUSÃO DE DADOS DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA, PROCEDIMENTOS RELACIONADOS À OUVIDORIA GERAL E SOLICITAÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO.**

**Versão: 2**

**Aprovação em:** 21/12/ 2022.

**Ato de aprovação:** Instrução Normativa SCI nº. 008/2022

**Unidade Responsável:** Controladoria Geral do Município de São Mateus

**Unidades Executoras:** Todas as Unidades Gestoras, Especialmente a Secretaria Municipal de Administração e Recursos Humanos, Secretaria Municipal de Finanças e Secretaria Municipal de Ciência, Tecnologia, Inovação, Educação Profissional e Trabalho.

A Controladoria Geral do Município de São Mateus, Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas pela Lei Municipal nº 068/2013, art. 31 e 74 da Constituição Federal de 1988, art. 59 da Lei Complementar nº 101/2000, e pela Resolução TCE/ES nº 227/2011 e alterações;

Considerando que as Resoluções do TCEES possuem abrangência aos Órgãos da Administração Municipal;

Considerando que a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Lei Complementar nº 131/2009 (Lei de Transparência), disciplinou mecanismos de acesso à informação e controle social;

Considerando que a Controladoria Geral do Município, nos termos da Lei Complementar nº 148/2022 é responsável pela Ouvidoria Municipal;

Considerando a necessidade de regulamentar a forma de envio de informação e definir responsáveis por realizar a alimentação de dados no Portal da Transparência da Prefeitura do Município de São Mateus;

Considerando a necessidade de regulamentar o processamento eletrônico das manifestações recebidas na Ouvidoria Geral, que agiliza o atendimento ao cidadão e também as solicitações de Acesso à Informação;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

GABINETE DO PREFEITO

...continuação do Decreto nº. 14.381/2022

Considerando, por fim, que o site oficial da prefeitura disponibiliza o Portal da Transparência e a Plataforma eletrônica integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, ferramentas já implantadas e em pleno funcionamento, fica instituído por este instrumento, procedimentos necessários para inclusão de Dados do Portal da Transparência, Procedimentos Relacionados à Ouvidoria Geral e solicitações de Acesso à Informação.

## I – FINALIDADE

Disciplinar diretriz quanto à remessa de informações, banco de dados, documentos e imagens para o Portal da Transparência, relativos aos Sistemas de Compras, Materiais e Bens, Receitas, Despesas, Orçamento, Repasses, Pessoal e Controle Interno, bem como, disciplinar procedimento relativo aos assuntos pertinentes à Ouvidoria Geral e Solicitações de Acesso à Informação a serem observados pela Administração dos órgãos públicos integrantes da administração direta e indireta dos Poderes Executivo e a Autarquia Municipal.

## II – PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

### 2.1. DAS RESPONSABILIDADES

**2.1.1. Todas as Unidades Gestoras** serão responsáveis:

**2.1.1.1.** pela inserção das informações relacionadas à sua Unidade;

**2.1.1.2.** por designar, através de ofício, o servidor responsável por realizar os lançamentos na área restrita do Portal da Transparência;

**2.1.1.3.** por solicitar à Secretaria de Ciência e Tecnologia o cadastramento ou inativação de usuário responsável pela inserção das informações na área restrita do Portal da Transparência.

**2.1.1.4.** a solicitação de cadastro e inativação de usuário, que trata o item 2.1.1.2, deverá ser feita mediante ofício, contendo a indicação do nome, CPF do usuário e e-mail institucional da Unidade Executora, acompanhado de via original do ofício.

**2.1.2. a Secretaria Municipal de Administração e Recursos Humanos** será responsável:

**2.1.2.1.** pela inserção das informações relacionadas ao Sistema de Pessoal, Materiais e Bens;

**2.1.2.2.** por designar, através de ofício, o servidor responsável por realizar os lançamentos na área restrita do Portal da Transparência;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

GABINETE DO PREFEITO

...continuação do Decreto nº. 14.381/2022

**2.1.2.3.** por solicitar à Secretaria de Ciência e Tecnologia o cadastramento ou inativação de usuário responsável pela inserção das informações na área restrita do Portal da Transparência.

**2.1.2.4.** a solicitação de cadastro e inativação de usuário, que trata o item 2.1.2.2, deverá ser feita mediante ofício, contendo a indicação do nome, CPF do usuário e e-mail institucional da Unidade Executora, acompanhado de via original do ofício.

**2.1.3. a Secretaria Municipal de Finanças** será responsável:

**2.1.3.1.** pela inserção das informações relacionadas ao Sistema de Compras, Receitas, Despesas, Orçamento, Repasses;

**2.1.3.2.** por designar, através de ofício, o servidor responsável por realizar os lançamentos na área restrita do Portal da Transparência;

**2.1.3.3.** por solicitar à Secretaria de Ciência e Tecnologia o cadastramento ou inativação de usuário responsável pela inserção das informações na área restrita do Portal da Transparência. A solicitação de cadastro e inativação de usuário, que trata o item 2.1.3.2, deverá ser feito mediante ofício, contendo a indicação do nome, CPF do usuário e e-mail institucional da Unidade Executora, acompanhado de via original do ofício.

**2.1.4. a Secretaria Municipal de Ciência e Tecnologia, Inovação, Educação Profissional e Trabalho** será responsável:

**2.1.4.1.** por solicitar a empresa prestadora de serviço do portal da transparência o cadastramento de usuário, quando solicitado pelas Unidades Executoras, disponibilizando o login e senha provisória de acesso do usuário;

**2.1.4.2.** solicitar a empresa prestadora de serviço do portal da transparência a inativação de usuário, quando solicitado pelas Unidades Executoras;

**2.1.4.3.** a senha provisória e login de acesso serão encaminhadas pela Secretaria Municipal de Ciência e Tecnologia, em até 02 (dois) dias úteis da solicitação da Unidade Executora, cabendo ao usuário modificar a senha em até 05 (cinco) dias corridos, a partir do recebimento do e-mail, caso contrário, deverá ser feita nova solicitação de cadastro;

**2.1.4.4.** por solicitar a empresa prestadora de serviço do portal da transparência, treinamento para os servidores que irão operar os Sistemas concernentes ao Portal da Transparência, através da área restrita;

**2.1.5. a Controladoria Geral do Município - CGM** será responsável:

**2.1.5.1.** pela inserção das informações relacionadas ao Sistema de Controle Interno;

**2.1.5.2.** pelo monitoramento das informações inseridas no Portal da Transparência, alertando os responsáveis em caso de inconsistências.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

GABINETE DO PREFEITO

...continuação do Decreto nº. 14.381/2022

**2.1.6.** a veracidade e a autenticidade das informações inseridas no Portal da Transparência são de inteira responsabilidade da Unidade Executora e do servidor designado oficialmente para essa atribuição, sob as penas da lei.

**2.1.7.** o Gestor do Módulo de Acesso à Informação, realizará Avaliação Interna sobre Transparência de forma semestral, utilizando preferencialmente os critérios definidos na avaliação do controle externo, e deverá ser publicada no Portal da Transparência.

**2.1.8.** Para o atendimento dos itens **2.1.1.1, 2.1.2.1, 2.1.3.1 e 2.1.5.1**, serão observados no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a conclusão do ato.

## **2.2 PROCEDIMENTOS PARA INCLUSÃO**

**2.2.1.** Para fins de inserção dos documentos no Portal da Transparência as Unidades Executoras e seus respectivos responsáveis pelas inserções deverão observar:

**2.2.1.1.** o Secretário da Pasta solicitará ao Secretário de Ciência e Tecnologia o cadastro por ofício, contendo a indicação do nome, CPF do usuário e e-mail institucional da Unidade Executora, acompanhado de via original do ofício que designou o servidor responsável por realizar os lançamentos na área restrita do Portal da Transparência;

**2.2.1.2.** a Secretaria de Ciência e Tecnologia terá o prazo de até 02 (dois) dias úteis para encaminhar a senha provisória e login de acesso à Unidade Executora;

**2.2.1.3.** o usuário terá o prazo de até 05 (cinco) dias corridos do recebimento do e-mail para modificar a senha, caso contrário, deverá ser feita nova solicitação de cadastro;

**2.2.1.4.** os dados eletrônicos serão exportados do software diretamente ao módulo de transparência de gestão de pessoal;

**2.2.1.5.** havendo necessidade, os dados serão inseridos através da área restrita do Portal da Transparência manualmente.

**2.2.1.6.** a Avaliação Interna sobre Transparência tratada no item 2.1.7. será disponibilizada no Portal da Transparência preferencialmente no mês de julho e janeiro de cada ano.

## **III – OUVIDORIA GERAL**

### **3.1 DAS RESPONSABILIDADES**

**3.1.1.** responder as manifestações dos cidadãos, praticando os atos necessários para atendimento;

**3.1.2.** manter sigilo funcional das demandas que lhes foram solicitadas;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS

## ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

### GABINETE DO PREFEITO

...continuação do Decreto nº. 14.381/2022

- 3.1.3.** promover a ampliação dos meios de comunicação entre a Sociedade Mateense e a Administração Pública Municipal;
- 3.1.4.** promover o fortalecimento da cidadania;
- 3.1.5.** estabelecer mecanismos de participação popular na melhoria constante dos serviços públicos;
- 3.1.6.** criar instrumentos eficazes e eficientes para recebimento, encaminhamento e acompanhamento de denúncias, reclamações e sugestões dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos;
- 3.1.7.** articular as ações de ouvidoria dos diversos órgãos e entidades da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional, com política integrada e de permanente aperfeiçoamento de suas atividades;
- 3.1.8.** facilitar o acesso do cidadão ao sistema de ouvidoria;
- 3.1.9.** receber, examinar e registrar no E-OUV – Sistema Eletrônico de Ouvidoria, os elogios, sugestões, solicitações, reclamações, comunicações e denúncias referentes aos procedimentos e ações de agentes e setores do respectivo órgão ou entidade;
- 3.1.10.** cientificar as autoridades competentes das questões que lhe forem apresentadas ou que, de qualquer outro modo, cheguem ao seu conhecimento, requisitando informações e documentos;
- 3.1.11.** articular-se, sistematicamente, com a Controladoria Geral do Município, fornecendo respostas e recomendações às questões apresentadas e participando de reuniões técnicas, sempre que convidado;
- 3.1.12.** identificar oportunidades de melhorias na prestação dos serviços públicos e propor soluções;
- 3.1.13.** integrar grupos de trabalho para a realização de projetos especiais vinculados ao sistema de ouvidoria;
- 3.1.14.** encaminhar à área competente os elogios, sugestões, solicitações, reclamações, comunicações e denúncias que lhe forem apresentadas, acompanhando sua apreciação;
- 3.1.15.** sistematizar e consolidar as informações recebidas, através de relatórios periódicos;
- 3.1.16.** recomendar ações e medidas, administrativas e legais, quando necessárias à prevenção, combate e correção dos fatos apreciados;
- 3.1.17.** fornecer respostas rápidas, com clareza e objetividade, às questões apresentadas pelos cidadãos;
- 3.1.18.** promover, articular e apoiar outras ações para a difusão e divulgação de práticas de cidadania;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS

## ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

### GABINETE DO PREFEITO

...continuação do Decreto nº. 14.381/2022

**3.1.19.** a recusa injustificada ou a morosidade indevida do cumprimento das solicitações da Ouvidoria do Município implicarão na responsabilização de quem lhe der causa;

**3.1.20.** as atividades exercidas pelos servidores e empregados públicos, integrantes do sistema de ouvidoria, são consideradas de relevante interesse público e devem ser desenvolvidas em caráter de prioridade;

**3.1.21.** as atividades de ouvidoria serão desenvolvidas por meio de servidor designado pelo controlador geral;

**3.1.21.1.** o servidor designado permanecerá subordinado ao controlador geral, obedecendo a sua coordenação técnica.

### **3.2 DOS PROCEDIMENTOS**

**3.2.1.** os cidadãos poderão efetuar elogios, sugestões, solicitações, reclamações, comunicações e denúncias por meio da Plataforma Eletrônica de Ouvidoria, link: < <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx> > , presencialmente na Sede Administrativa da Prefeitura Municipal de São Mateus, por e-mail através do endereço eletrônico: [ouvidoria@saomateus.es.gov.br](mailto:ouvidoria@saomateus.es.gov.br) , por meio postal e WhatsApp contato: 27996184044;

**3.2.2.** as manifestações serão recebidas pela Ouvidoria, que fará o juízo de valor inicial tomando as medidas para o encaminhamento ou retorno ao cidadão, para esclarecer possíveis dúvidas ou para resposta direta;

**3.2.3.** caberá a Unidade Executora demandada tomar as medidas necessárias para realizar o atendimento ao cidadão, despachando via e-mail ou por ofício para a ouvidoria, que dará ciência ao manifestante através do sistema eletrônico de Ouvidoria;

**3.2.4.** verificando a Unidade Executora que o assunto tratado na manifestação do cidadão é de competência de outra Unidade Executora, deverá ser realizado despacho para a Ouvidoria, indicando os motivos da devolução, para que esta providencie o envio da demanda para a Unidade Executora competente, se for o caso;

**3.2.5.** concluída a manifestação pela Unidade Executora, esta despachará para a Ouvidoria Municipal, a resposta a ser enviada ao manifestante;

**3.2.6.** a Ouvidoria avaliará se as informações prestadas são suficientes ou se será necessário promover complementação de informação, antes de ser disponibilizada a resposta ao cidadão;

**3.2.7.** o prazo máximo para conclusão das manifestações e resposta ao cidadão será de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa, contados da abertura da manifestação no Sistema Eletrônico de Ouvidoria;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS

## ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

### GABINETE DO PREFEITO

...continuação do Decreto nº. 14.381/2022

**3.2.8.** os servidores ou agentes políticos prestarão a ouvidoria as informações e os documentos solicitados no prazo máximo de 05 (cinco) dias, em regime de prioridade e urgência, salvo motivo justificado;

**3.2.9.** a Ouvidoria do Município disponibilizará os meios necessários ao recebimento de elogios, sugestões, solicitações, reclamações, comunicações e denúncias tais como Sistema Eletrônico e postal de comunicação, WhatsApp para contato e atendimento presencial;

**3.2.10.** a Ouvidoria Geral do Município estruturará e manterá em funcionamento o Sistema Eletrônico de Ouvidoria -E-OUV, assegurando a existência de uma base de dados única de ações de ouvidoria, permitindo o acesso às respectivas áreas de atuação por meio de chave de acesso.

## IV – ACESSO À INFORMAÇÃO

### 4.1 DAS RESPONSABILIDADES

**4.1.2.** O gestor da pasta ou Coordenador será responsável pelo fiel cumprimento disposto neste item, no âmbito de cada órgão ou entidade da administração pública;

**4.1.3.** caberá ao Gestor da Plataforma Integrada de Acesso à Informação e Ouvidoria:

I- Receber o pedido de Acesso à Informação por meio presencial, eletrônico ou postal;

II - Atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;

III - Informar sobre a tramitação de documentos nas unidades;

IV - O recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível, o fornecimento imediato da informação;

V - O registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico e a entrega de número do protocolo, que conterá a data de apresentação do pedido;

VI - O encaminhamento do pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber;

VII - Qualquer pessoa física ou jurídica poderá formular pedido de acesso à informação.

VIII - Acompanhar e cobrar os prazos previstos na LAI, para prestar a informação;

IX - Informar sobre a tramitação da solicitação, quando for solicitado pelo requerente;

X - Zelar pelo conteúdo e qualidade da resposta;

XI - Disponibilizar a resposta encaminhada pela unidade responsável ao solicitante no formato que ele optar, se possível, e dentro do prazo legal;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS

## ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

### GABINETE DO PREFEITO

...continuação do Decreto nº. 14.381/2022

**XII** - Gerar protocolo de requerimento de acesso à informação por meio físico ou eletrônico;

**XIII** - Disponibilizar relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes;

**XIV** - Publicar os pedidos de acesso à informação e as respectivas respostas, preservando a identidade do solicitante.

**4.1.4.** Compete as unidades da Administração dos órgãos públicos integrantes da administração direta e indireta dos Poderes Executivo, Legislativo e a Autarquia Municipal:

I- Apresentar as informações solicitadas pelo Gestor do Módulo de Acesso à Informação;

II- Atender os prazos estipulados pelo Gestor do Módulo de Acesso à Informação para apresentar as informações;

III- Informar ao Gestor do Módulo de Acesso à Informação quando a informação não for de sua competência;

## 4.2 DOS PROCEDIMENTOS

**4.2.1.** Do pedido de Acesso à Informação:

I- Poderá ser realizado diretamente no SIC físico, situado na Sede Administrativa da Prefeitura Municipal de São Mateus, ou via web, no endereço eletrônico Link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/ES/SaoMateus/Manifestacao/RegistrarManifestacao> ;

**4.2.2.** O pedido de acesso à informação deverá conter:

I- Nome do requerente;

II- Número de documento de identificação válido;

III- Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida;

IV- Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

**4.2.3.** Da solicitação de informação às Unidades competentes:

I- Encaminhar solicitação 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;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS

## ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

### GABINETE DO PREFEITO

...continuação do Decreto nº. 14.381/2022

- III- Estipular prazo na solicitação de informação às Unidades, respeitando as previsões constantes na Lei de Acesso à Informação;
- IV- Acompanhar e cobrar o prazo de resposta estipulado na solicitação;
- V- Receber da Unidade a informação requerida.

#### **4.2.4.** Do recebimento da informação e encaminhamento ao interessado:

- I- Receber a informação da Unidade Competente;
- II- Verificar a qualidade e o conteúdo da informação;
- III- Encaminhar a resposta ao interessado, no formato que ele optar, se possível;
- IV- Comunicar ao interessado, local, data e horário para realizar consulta à informação, efetuar reprodução, obter certidão ou receber cópia, quando caracterizar situação prevista na LAI, que dificultem, impeçam ou onere o erário, o envio da informação;
- V- 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;
- VI- Orientar ao interessado que refaça o pedido nos casos em que ele for apresenta de forma genérica, desproporcional, desarrazoada ou que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção o ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade;
- VII- Realizar o arquivamento do pedido, após a devida conclusão.

#### **V – CONSIDERAÇÕES FINAIS**

- 5.1.** O lançamento de informações no Portal da Transparência e da Ouvidoria não desobriga a Unidade Executora de fornecer informações, mediante requisição dos Órgãos de Controle da Administração Municipal, Estadual ou Federal, nos termos da legislação;
- 5.2.** Esta Instrução Normativa deverá ser atualizada sempre que fatores organizacionais, legais e/ou técnicos assim exigirem, bem como manter o processo de melhoria contínua dos serviços públicos municipais;
- 5.3.** A inobservância das normas estabelecidas nesta Instrução Normativa pelos agentes públicos acarretará instauração de processo administrativo para apurar responsabilidade, conforme rege o Estatuto do Servidor Público Municipal e demais sanções previstas na legislação pertinente à matéria em vigor;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS**  
**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**GABINETE DO PREFEITO**

...continuação do Decreto nº. 14.381/2022

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

São Mateus/ES, 22 de Dezembro de 2022.

**LUCIANA ANGELO MASSUCATTI**

Controladora Geral  
Decreto nº 13.401/2021