

INSTRUÇÃO NORMATIVA SOV Nº 001/2026

Dispõe sobre procedimentos, fluxos e prazos para funcionamento da Ouvidoria Geral do Município de Linhares/ES, abrangendo o tratamento de manifestações e de pedidos de acesso à informação, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e demais legislações correlatas.

Versão: 01

Aprovação em: 14/01/2026

Ato de aprovação: Decreto nº 55/2026

UNIDADE RESPONSÁVEL: Unidade Central de Controle Interno – UCCI

O SECRETÁRIO MUNICIPAL DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA, no uso de suas atribuições legais e,

CONSIDERANDO a necessidade de normatizar e padronizar os procedimentos do Sistema da Ouvidoria do Município de Linhares/ES, em observância aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência,

CONSIDERANDO que a Constituição Federal assegura a todos o direito de receber informações dos órgãos públicos na forma especificada em seu artigo 5º, incisos XIV e XXXIII,

CONSIDERANDO ainda o disposto no inciso II do § 3º do artigo 37 da Carta Magna, o qual reza que a lei deve disciplinar as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observando o disposto no artigo 5º, incisos X e XXXIII,

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que versa sobre a normatização do acesso a informações previsto nos dispositivos constitucionais citados acima,



CONSIDERANDO o Decreto do Governo Federal nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que trata da regulamentação da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011,

CONSIDERANDO o Decreto Municipal nº 963, de 14 de julho de 2016, que dispõe sobre a regulamentação do acesso à informações, previsto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências,

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos,

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural,

CONSIDERANDO o Decreto nº 921, de 28 de maio de 2024, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a Administração Pública Municipal Direta e Indireta, e dá outras providências,

CONSIDERANDO a Lei Complementar nº 115, de 09 de abril de 2025, que cria a Secretaria Municipal de Transparência – SECONT, como Unidade Central de Controle Interno e parte integrante da estrutura organizacional do Poder Executivo Municipal e dá outras providências,

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DA FINALIDADE

Art. 1º Esta Instrução Normativa dispõe sobre normas e procedimentos de atuação do Sistema de Ouvidoria, no âmbito do Poder Executivo Municipal de Linhares/ES, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo um canal aberto para o recebimento de manifestações e pedidos de acesso à informação, além de quaisquer outras demandas relacionadas à sua área de competência.



CAPÍTULO II

DA ABRANGÊNCIA

Art. 2º Esta Instrução Normativa abrange todas as unidades da estrutura organizacional da Administração Direta do Poder Executivo do Município de Linhares/ES.

Art. 3º Esta Instrução Normativa estabelece as normas e procedimentos de atuação para o bom andamento e desenvolvimento do Sistema de Ouvidoria.

Art. 4º As disposições desta norma são de observância obrigatória por todos os servidores e agentes públicos municipais envolvidos nas atividades do Sistema de Ouvidoria do Município de Linhares/ES.

CAPÍTULO III

DOS CONCEITOS

Art. 5º Para os fins desta Instrução Normativa adotam-se as seguintes definições:

- I - **Usuário:** pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza o serviço público;
- II - **Cidadão:** usuário, efetivo ou potencial, de serviço público municipal;
- III - **Agente público:** aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública;
- IV - **Serviço público:** qualquer utilidade ou comodidade material destinada à satisfação das necessidades da coletividade em geral e fruível singularmente pelos cidadãos;
- V - **Atendimento:** o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;
- VI - **Canais de atendimento:** praças de atendimento presencial, sítios



eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações e serviços públicos;

VII - **Manifestações:** pedidos, reclamações, denúncias, elogios, sugestões e demais pronunciamentos dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados;

VIII - **Denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IX - **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

X - **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço público;

XI - **Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

XII - **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública;

XIII - **Denúncia de Corrupção:** comunicação que indica a prática de uso indevido de verba pública, cuja apuração dependa da atuação dos órgãos competentes, podendo ser realizada de forma anônima.

XIV - **LAI:** Lei de Acesso a Informação (Lei Federal nº 12.527/11);

XV - **Informação:** Dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

XVI - **Informação pessoal:** Informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável, relativa à intimidade, vida privada, honra e imagem;

XVII - **Informação sigilosa:** Informação submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquelas abrangidas pelas demais hipóteses legais de sigilo;



CAPÍTULO IV

DA BASE LEGAL

Art. 6º Os fundamentos jurídicos desta instrução normativa encontram respaldados nos seguintes preceitos normativos:

- I - Constituição Federal de 1988;
- II - Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI);
- III - Decreto Federal nº 7.724/2012;
- IV - Decreto Municipal nº 963/2016;
- V - Decreto Municipal nº 921/2024;
- VI - Lei 13.460/2017 - Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos;
- VII - Lei 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- VIII - Lei Complementar Municipal nº 115, de 09 de abril de 2025;
- IX - Demais legislações aprovadas que tratam do assunto.

CAPÍTULO V

DAS RESPONSABILIDADES

Art. 7º Compete aos usuários:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II - fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;



III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata este decreto.

Art. 8º Compete à Ouvidoria Geral:

I - receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações de 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 - 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;

VI - promover a constante publicação de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do cidadão à ouvidoria e aos serviços oferecidos;

VII - 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, periodicamente ou quando o gestor julgar oportuno;

VIII - encaminhar as denúncias recebidas aos órgãos setoriais da administração do Poder Executivo de Linhares/ES, para as providências necessárias; e

IX - cumprir o que determina a Lei Complementar Municipal 115/2025.

Art. 9º Compete ao Ouvidor:

I - atender e orientar o público quanto ao acesso às informações;

II - receber, instruir e responder as manifestações sobre os serviços prestados



pelo Poder Executivo de Linhares/ES;

- III - responder às demandas dos cidadãos, por e-mail ou pelo site;
- IV - gerir as informações encaminhadas à Ouvidoria;
- V - promover o arquivamento das manifestações, quando pertinente;
- VI - supervisionar as atividades da Ouvidoria;
- VII - elaborar a Carta de Serviços ao Usuário, bem como a sua atualização sempre que for necessária;
- VIII - promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;
- IX - propor a adoção de medidas e as providências de correção de rumos ou aperfeiçoamento em processos a partir das demandas recebidas pela Ouvidoria;
- X - encaminhar as demandas às Secretarias, que as encaminharão ao setor administrativo competente para as respostas, de acordo com o seu teor.;
- XI - representar a Ouvidoria diante do Poder Executivo Municipal de Linhares/ES, bem como diante da Rede Nacional de Ouvidorias, da Ouvidoria Geral União, atuando como gestor do Sistema Fala.BR;
- XII - encaminhar às autoridades superiores, periodicamente e sempre que solicitado, os relatórios estatísticos das atividades da Ouvidoria;
- XIII - 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;
- XIV - obedecer os fluxogramas anexos a esta Instrução Normativa;
- XV - elaborar relatórios trimestrais de pedidos de acesso à informação e de registro de manifestações por parte dos usuários da Ouvidoria Geral e disponibilizá-los ao controle interno;
- XVI - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as



informações das manifestações e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos; e

XVII - cumprir o determinado na Lei Complementar Municipal 115/2025.

Art. 10. Compete à Secretaria Municipal de Controle e Transparência - SECONT:

I - por meio da atividade de auditoria interna, avaliar a eficácia dos procedimentos de controle inerentes ao Sistema de Ouvidoria Fala.BR, propondo alterações na Instrução Normativa para aprimoramento dos controles;

II - realizar levantamento de informações junto à Ouvidoria Geral, a qualquer momento, sobre as demandas recebidas, com objetivo de subsidiar a elaboração da matriz de riscos e o PAAR (processo administrativo de apuração de responsabilidade por infrações praticadas por fornecedores e contratados);

III - recomendar aplicações de sanções administrativas cabíveis previstas na legislação vigente, quando constatada irregularidade nas denúncias apresentadas contra servidores; e

IV - atuar como instância superior nos casos em que não puderem ser resolvidos diretamente com os responsáveis pela resposta.

CAPÍTULO VI

DOS PROCEDIMENTOS

Art. 11. Caberá à Ouvidoria Geral assegurar os atendimentos das manifestações recebidas, devendo:

I - operar o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Municipal e o Sistema de Ouvidoria Federal – Fala.BR como canal para o registro das manifestações;

II - receber, analisar e tratar as manifestações de ouvidoria;

III - monitorar os prazos regulamentares e reportar o descumprimento à Chefia da Unidade Central de Controle Interno;



IV - acessar dados coletados e relatórios produzidos por outros setores, com o objetivo de instruir os relatórios de Ouvidoria;

V - identificar oportunidades de aperfeiçoamento na prestação de serviços e regulamentos;

VI - promover a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei nº 13.460, de 2017;

VII - atentar-se às determinações do Decreto Municipal nº 963/2016;

VIII - atuar na mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

IX - esclarecer dúvidas e fornecer as informações necessárias ao bom andamento do Sistema da Ouvidoria; e

X - reportar imediatamente à autoridade superior qualquer tentativa de fraude, corrupção ou ato ilícito de que tenha conhecimento;

Art. 12. A Ouvidoria poderá responder diretamente ao demandante ou encaminhar as manifestações recebidas às Secretarias, que as redirecionarão aos responsáveis pelos assuntos tratados, quando couber.

Art. 13. Caberá somente à Ouvidoria o envio de respostas ao demandante.

Art. 14. 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 no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;



- IV - elaboração de resposta conclusiva;
- V - ciência ao usuário.

Art. 15. A Ouvidoria prestará atendimento pelos seguintes meios:

- I - Sistema Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Governo Federal) - <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>;
- II - atendimento telefônico: (27) 98179-0477 e (27) 3372-6808;
- III - e-mail: ouvidoria@linhares.es.gov.br; e
- IV - atendimento presencial na Ouvidoria - Sede da Prefeitura Municipal de Linhares/ES.

Art. 16. São objeto de atendimento da Ouvidoria as manifestações de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e acesso à informação.

Art. 17. Quando se tratar de denúncia e/ou manifestação registrada de forma anônima, esta será tratada como Comunicação Sigilosa.

§ 1º Nos casos de denúncias e/ou reclamações anônimas, serão seguidos os termos do Decreto Municipal nº 921, de 28 de maio de 2024.

§ 2º As respostas às denúncias e/ou manifestações anônimas poderão ser acessadas, por meio do número de cadastro, apenas pelo servidor da Ouvidoria e/ou da Unidade Central de Controle Interno – UCCI.

Art. 18. Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria, independentemente do canal utilizado, receberão tratamento criterioso, devendo ser analisadas e respondidas pela própria Ouvidoria ou encaminhadas ao Gabinete da SECONT, quando necessário, para a devida instrução.

Art. 19. Nos casos de registro de manifestações, a Ouvidoria deverá fornecer resposta às demandas dos usuários no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data do registro da manifestação e, não havendo necessidade de revisão ou complementação, responder diretamente aos interessados.

Parágrafo único. O prazo mencionado no *caput* poderá ser prorrogado, desde



que devidamente justificado, por até 30 (trinta) dias corridos, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/ 2017.

Art. 20. Nos casos de pedidos de acesso à informação, a Ouvidoria deverá fornecer resposta ao requerente no prazo de 20 (vinte) dias corridos, contados da data do registro do pedido e, não havendo necessidade de revisão ou complementação, responder diretamente aos interessados.

Parágrafo único. O prazo mencionado no *caput* deste artigo poderá ser prorrogado desde que justificado, por no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527/2011.

Art. 21. O demandante receberá a resposta de sua manifestação pelo sistema Fala.BR e/ou por e-mail.

Art. 22. As manifestações recebidas por meio de atendimento telefônico, e-mail e atendimento presencial na Ouvidoria serão cadastradas no Sistema Fala.BR, e encaminhadas por meio de protocolo à unidade gestora responsável pelo atendimento da demanda, nos casos em que a manifestação registrada atender aos critérios mínimos para prosseguimento.

Art. 23. Caso necessário, o servidor da Ouvidoria deverá reduzir a termo a manifestação verbal, consistindo essa providência na transcrição do relato do usuário para forma escrita, preferencialmente em meio eletrônico, bem como colher a assinatura do demandante no documento, facultado o anonimato.

Parágrafo único. O documento produzido nos termos do *caput* será digitalizado, cadastrado e anexado no Sistema Fala.BR pelo servidor da Ouvidoria.

Art. 24. O Protocolo da Prefeitura que receber diretamente, por qualquer meio, manifestação escrita deverá protocolar e encaminhá-la à Ouvidoria, que imediatamente efetuará o registro no Sistema, dando continuidade ao tratamento da demanda.

Parágrafo único. O protocolo e encaminhamento mencionado no *caput* deste artigo, deverá ser adotado no prazo de até 2 (dois) dias úteis, podendo utilizar-se de mensagem eletrônica (e-mail).

Art. 25. Nos casos em que as manifestações necessitem de fiscalização, o Secretário Municipal de Controle e Transparência analisará e, se for o caso, determinará a abertura de auditoria especial a fim de apurar possíveis irregularidades.



Art. 26. A Ouvidoria encaminhará as demandas às secretarias em até 02 (dois) dias úteis, a contar da data do registro da manifestação e/ou denúncia.

§ 1º Após o encaminhamento das demandas às secretarias, a Ouvidoria deverá controlar e fiscalizar os seguintes prazos:

I - o prazo entre o recebimento do pedido de acesso à informação e a resposta ao requerente não poderá ser superior a 10 (dez) dias corridos;

II - o prazo mencionado no inciso I deste artigo poderá ser prorrogado por até 5 (cinco) dias corridos.

III - nos casos de registro de manifestações, o prazo entre o recebimento da manifestação e a resposta ao requerente não poderá ser superior a 20 (vinte) dias corridos;

IV - o prazo mencionado no inciso III deste artigo poderá ser prorrogado por até 20 (vinte) dias corridos .

§ 2º Transcorrido os prazos no § 1º deste artigo, sem manifestação da Secretaria, a Ouvidoria notificará ao Secretário de Controle e Transparência para providências, se necessário.

Art. 27. Os setores, sempre que solicitados, prestarão apoio e esclarecimentos técnicos necessários à solução das questões levadas pela Ouvidoria.

§ 1º A autoridade competente deverá comunicar a Ouvidoria com 2 (dois) dias úteis de antecedência quanto à substituição ou ausência de representante;

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

Art. 28. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que



determinaram a apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

Art. 29. A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 30. Sempre que as informações apresentadas forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará ao usuário a complementação do conteúdo apresentado, a qual deverá ser realizada no prazo de 20 (vinte) dias corridos, contados da data do recebimento da solicitação, nos termos do art. 18, § 2º, do Decreto Federal nº 9.492/2018.

§ 1º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com as novas documentações ou informações apresentadas.

§ 2º O pedido de complementação de informações previsto no *caput* deste artigo suspende o prazo previsto no art. 26, incisos I e II, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 3º A falta de complementação das informações pelo usuário no prazo estabelecido no *caput* deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 31. Nos casos em que o usuário solicitar acesso à informação e os dados apresentados forem insuficientes para o atendimento da demanda, a Ouvidoria deverá solicitar a complementação das informações ao usuário, que deverá ser apresentada no prazo de 3 (três) dias corridos, contados da data do recebimento da solicitação.

§ 1º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes à situação surgida com as novas documentações ou informações apresentadas.

§ 2º O pedido de complementação de informações previsto no *caput* deste artigo não suspende o prazo previsto no art. 26, incisos III e IV.

§ 3º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no *caput* deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.



Art. 32. A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres de:

- I - expor os fatos conforme a verdade;
- II - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- III - não agir de modo temerário; ou

IV - não prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

Art. 33. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o 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. 34. As denúncias recebidas serão encaminhadas pela Ouvidoria à secretaria responsável para apurar os fatos narrados, que redirecionará aos setores responsáveis pelos assuntos tratados, quando couber. Concluído o tratamento da denúncia o resultado deverá ser comunicado a Ouvidoria.

Parágrafo único. Quando o denunciante for vítima da conduta apurada, ser-lhe-á facultado o acesso aos autos durante a tramitação do processo, e, se previamente requerida, garantida a restrição de acesso de sua identidade a terceiros, nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527/2011.

Art. 35. Aos responsáveis pelas demandas da Ouvidoria compete:

- I - receber a demanda encaminhada pela Ouvidoria e minutar uma resposta, enviando-a em devolução à Ouvidoria;
- II - encaminhar a demanda a outro setor, caso julgue pertinente, ficando responsável pela resposta à Ouvidoria;
- III - gerenciar os pedidos relativos à sua área, prezando pelo cumprimento dos prazos e pela qualidade das respostas;



- IV - analisar as respostas e aprová-las antes de devolvê-las à Ouvidoria;
- V - observar o sigilo sobre as informações que tiver acesso no exercício da atribuição.

Art. 36. Os servidores lotados na Ouvidoria são responsáveis pela qualidade da resposta, observando a proteção de informação pessoal e sigilosa, e pelo cumprimento dos prazos estabelecidos.

Art. 37. Os servidores lotados na Ouvidoria deverão preencher os seguintes requisitos:

- I - facilidade de comunicação e integração com as demais Unidades da Prefeitura Municipal de Linhares/ES;
- II - habilidade e conhecimento para revisar as respostas produzidas, observando sua qualidade e coerência;
- III - responder às manifestações utilizando linguagem cidadã: simples, clara, concisa, objetiva e compreensível, considerando o contexto sociocultural do demandante de forma facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;
- IV - ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos-usuários como demandas legítimas;
- V - atuar de maneira educada, gentil e cordial;
- VI - agir com presteza e imparcialidade, reconhecendo os cidadãos-usuários, sem qualquer distinção, como sujeitos de direito;
- VII - ser íntegro e possuir reputação ilibada;
- VIII - atender às demais exigências contidas na Lei Complementar 115/2025.

CAPÍTULO VII

DO ACOMPANHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO E/OU DENÚNCIA

Art. 38. A visualização do andamento de uma manifestação e/ou denúncia será



possível por meio do Sistema Fala.BR e/ou presencialmente na Ouvidoria.

CAPÍTULO VIII

DA DESISTÊNCIA DA MANIFESTAÇÃO E/OU DENÚNCIA

Art. 39. O cidadão poderá desistir de uma denúncia e/ou manifestação a qualquer momento.

§ 1º Para formalizar a desistência, o cidadão-usuário deverá enviar uma nova manifestação mencionando o número de protocolo da denúncia e informar a desistência, sem necessidade de fundamentação.

§ 2º O órgão poderá utilizar de tais informações, caso entenda relevante, preservando a identidade do denunciante.

CAPÍTULO IX

DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 40. Sem prejuízo de outras iniciativas de avaliação, os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos municipais deverão avaliá-los, no mínimo, conforme os seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários;
- V - medidas adotadas para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação, feita, no mínimo, a cada ano, ou por outro meio adequado que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada e a solidez metodológica e estatística.



§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial da internet, bem como no Portal da Transparência Municipal, gerido pela Secretaria Municipal de Controle e Transparência.

§ 3º A avaliação realizada por pesquisa de satisfação constituirá subsídio aos indicadores do eixo de controle interno da Secretaria Municipal de Controle e Transparência.

CAPÍTULO X

DO RELATÓRIO TRIMESTRAL E ANUAL

Art. 41. A Ouvidoria Municipal deverá elaborar relatórios trimestrais de pedidos de acesso à informação e de registro de manifestações por parte dos usuários da Ouvidoria Geral e disponibilizá-los ao controle interno.

Art. 42. A Ouvidoria Municipal deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações das manifestações e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 43. O relatório de gestão de que trata o art. 42 deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão anual será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria;
- 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.



CAPÍTULO XI

DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

Art. 44. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de qualquer tipo de manifestação.

Art. 45. Serão gratuitos os procedimentos de que trata esta Instrução Normativa, vedada a cobrança de quaisquer importâncias do demandante.

Art. 46. Os pedidos de cópias e vistas de documentos e processos que se refiram à Lei nº 12.527, de 2011, serão direcionados ao Sistema Fala.BR da Prefeitura Municipal de Linhares/ES para tratamento em rito próprio.

Art. 47. Será permitido enviar anexos na manifestação como documentos de texto, imagens, planilhas, arquivos no formato PDF, áudios e vídeos, limitados a 10 anexos por manifestação.

Art. 48. Nenhum servidor público poderá ser penalizado por informar sobre a prática de crimes ou improbidade de que tenha conhecimento à autoridade competente.

Art. 49. Os casos omissos nesta Instrução Normativa serão dirimidos pela Secretaria Municipal de Controle e Transparência com base na legislação aplicável.

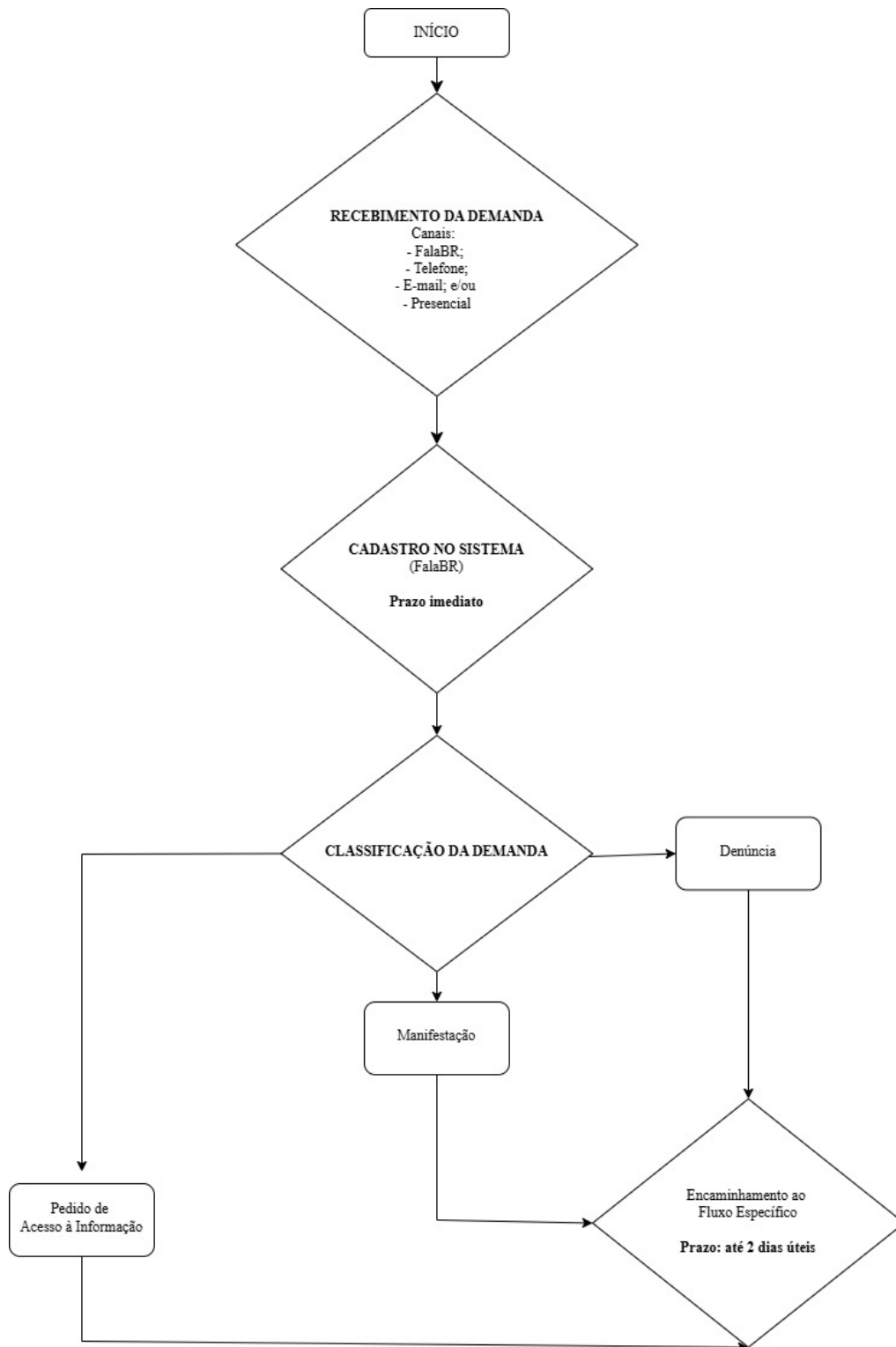
Art. 50. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Linhares/ES, 14 de janeiro de 2026.

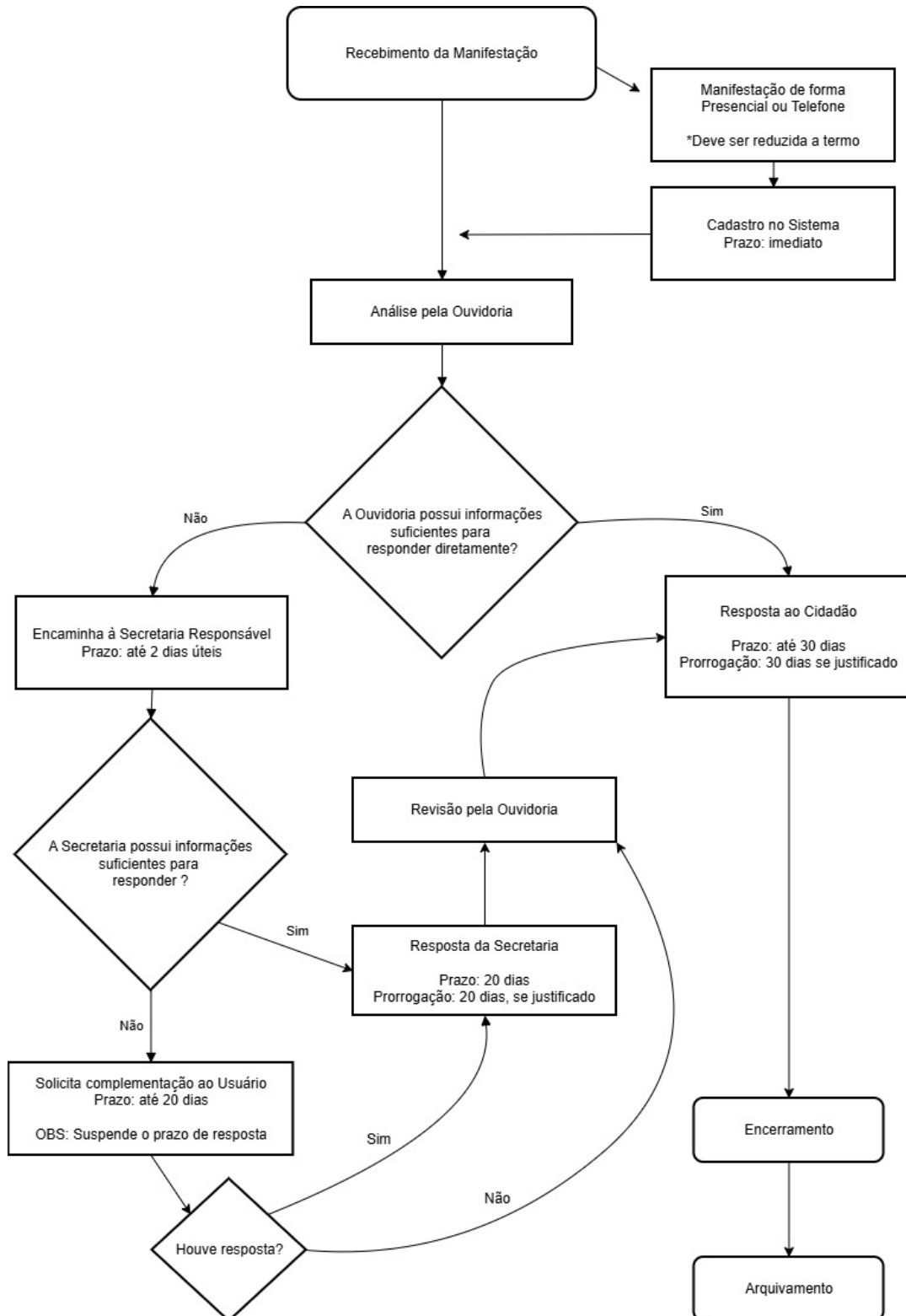
JARDEL DOS SANTOS MAGNAGO
Secretário Municipal de Controle e Transparência



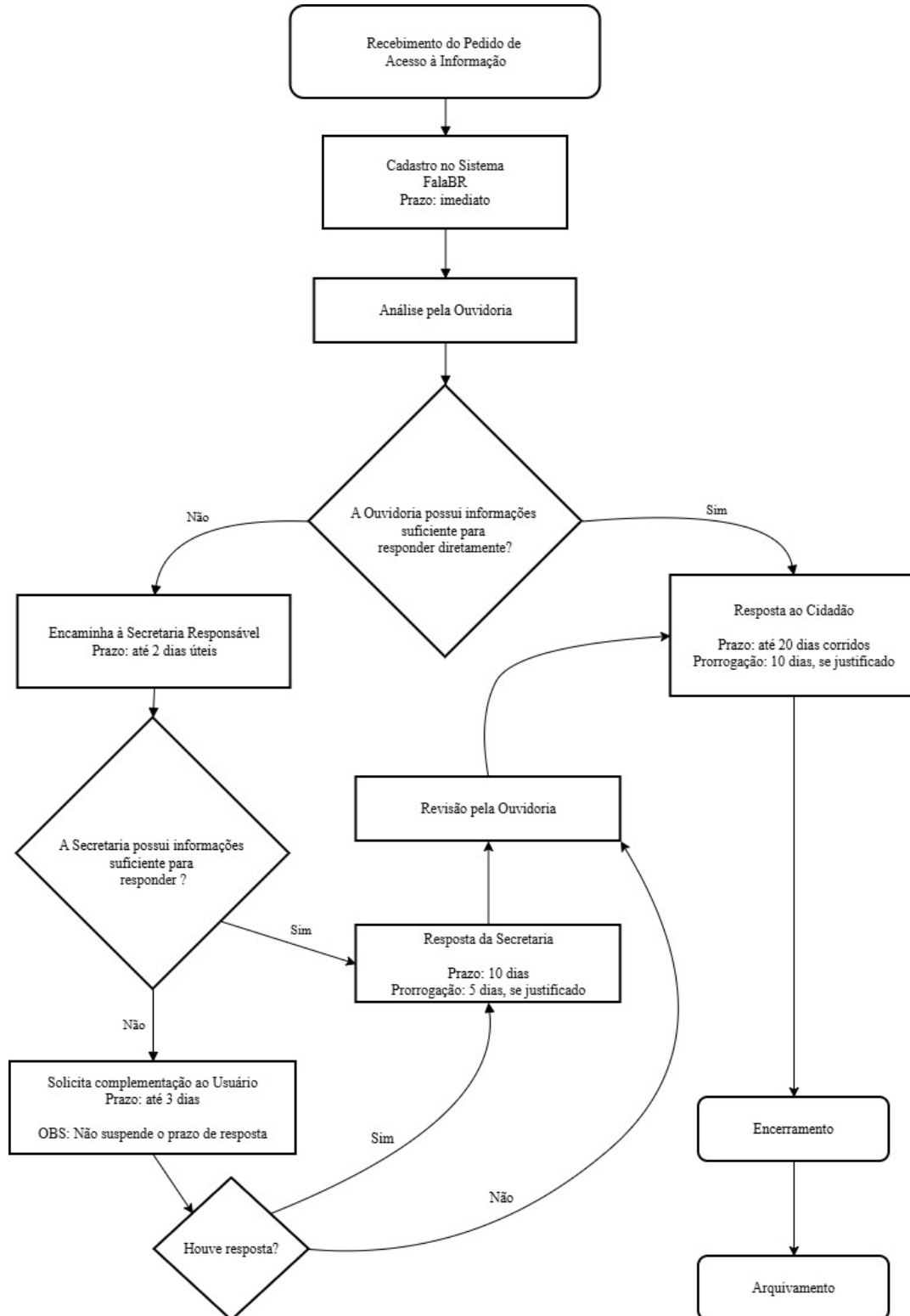
ANEXO I
FLUXOGRAMA GERAL
MANIFESTAÇÕES/DENÚNCIAS E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



ANEXO II FLUXOGRAMA – MANIFESTAÇÕES



ANEXO III FLUXOGRAMA – PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO



ANEXO IV
FLUXOGRAMA – DENÚNCIAS ANÔNIMAS

