



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAMBÉ **CONTROLE INTERNO**

PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAMBÉ-BA **CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO** **INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº 02, DE 10 DE DEZEMBRO DE 2025.**

Dispõe sobre regulamento e estabelece orientações para a atuação da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal no âmbito das atividades relativas aos procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública direta, indireta, fundacional e autárquica.

Versão: 01

Aprovação em: 10/12/2025

Ato de Aprovação: Despacho do Exmº. Sr. Prefeito na própria I.N.

Unidade Responsável: Controladoria Geral do Município

Justificativa: A presente Instrução Normativa justifica-se pela necessidade de regulamentar a atuação da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, visando assegurar a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos oferecidos pela administração pública direta, indireta, fundacional e autárquica do município. Esta regulamentação é fundamental para garantir a eficiência, transparência e responsabilidade na prestação dos serviços públicos, além de promover uma melhor comunicação entre a administração e os cidadãos.

Fundamentação: A presente Instrução Normativa tem como base legal as seguintes legislações e normas:

- a) Lei nº 004/2006 – Dispõe sobre o Sistema de Controle Interno do município de Itambé-BA;
- b) Instrução Normativa Nº 001/2025, de 18 de março de 2025 do Tribunal de Contas do Estado da Bahia - Orienta os Municípios quanto à adoção de providências



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAMBÉ

CONTROLE INTERNO

voltadas à participação do cidadão através das Ouvidorias no âmbito dos Municípios do Estado da Bahia.

- c) Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- d) Constituição Federal de 1988 – Art. 37, §3º – Direito de petição aos poderes públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder.
- e) Lei Complementar nº 101/2000 – Lei de Responsabilidade Fiscal.
- f) Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI).

O Controlador Geral do Município de Itambé, Estado da Bahia, no uso de suas atribuições legais, propõe e o Prefeito Municipal aprova, a seguinte Instrução Normativa, a qual dispõe acerca dos procedimentos para atuação da Ouvidoria Municipal na promoção da transparência pública e atividades relativas aos procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública direta, indireta, fundacional e autárquica.

CAPITULO I

FINALIDADE

Art. 1º. Esta Instrução Normativa estabelece procedimentos gerais a serem adotados no âmbito do Poder Executivo Municipal, visando regulamentar os procedimentos para atuação da Ouvidoria Municipal na promoção da transparência pública e atividades relativas aos procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública direta, indireta, fundacional e autárquica do Município de Itambé-BA.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAMBÉ

CONTROLE INTERNO

CAPÍTULO II DA ABRANGÊNCIA

Art. 2º. Esta Instrução Normativa abrange todas as Secretarias Municipais, bem como os órgãos da Administração Indireta da Estrutura do Poder Executivo Municipal com enfoque nas atividades de coordenação da Ouvidoria Geral do Município.

CAPÍTULO III DOS CONCEITOS

Art. 3º. Para efeito desta instrução normativa adotam-se as seguintes definições:

I – Ouvidoria: Órgão do Poder Executivo Municipal responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações referentes à prestação de serviços públicos.

II – Usuário de Serviços Públicos: Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviços públicos prestados pela administração pública municipal.

III – Denúncia: Comunicação de irregularidade ou ilegalidade na prestação de serviços públicos.

IV – Reclamação: Comunicação de insatisfação relativa à prestação de serviços públicos.

V – Sugestão: Proposta de melhoria para os serviços públicos.

VI – Elogio: Reconhecimento ou manifestação positiva sobre a prestação de serviços públicos.

VII – Solicitação: Pedido de informações ou de providências quanto à prestação de serviços públicos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAMBÉ **CONTROLE INTERNO**

CAPÍTULO IV **COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA**

Art. 4º. Compete à Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

- I – Receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações dos usuários de serviços públicos.
- II – Acompanhar as providências adotadas pelas unidades administrativas em resposta às manifestações dos usuários.
- III – Promover a mediação de conflitos entre os usuários e as unidades administrativas, visando a solução pacífica e eficiente das demandas.
- IV – Propor melhorias nos procedimentos e processos de prestação de serviços públicos, com base nas manifestações dos usuários.
- V – Elaborar e divulgar relatórios periódicos sobre as atividades da Ouvidoria, incluindo análise de dados e estatísticas das manifestações recebidas e as providências adotadas.
- VI – Assegurar o sigilo das informações recebidas, quando solicitado ou necessário, e proteger a identidade dos denunciantes.
- VII – Promover a transparência e a comunicação entre a administração pública e os usuários de serviços públicos.

CAPÍTULO V **DOS PROCEDIMENTOS DE CONTROLE**

Art. 5º. Os procedimentos para a atuação da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal são os seguintes:

- I – **Recebimento de Manifestações:** As manifestações dos usuários podem ser recebidas por meio de diversos canais, como telefone, internet, e-mail, atendimento presencial ou qualquer outro meio disponibilizado pela Ouvidoria.
- II – **Registro de Manifestações:** Todas as manifestações recebidas devem ser registradas em sistema informatizado próprio, garantindo o controle e acompanhamento de cada demanda.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAMBÉ

CONTROLE INTERNO

III – **Análise e Encaminhamento:** As manifestações devem ser analisadas pela Ouvidoria, que procederá ao encaminhamento das demandas às unidades administrativas competentes para adoção das providências necessárias.

IV – **Acompanhamento das Providências:** A Ouvidoria acompanhará as providências adotadas pelas unidades administrativas e manterá o usuário informado sobre o andamento e a conclusão de sua manifestação.

V – **Relatórios Periódicos:** A Ouvidoria elaborará relatórios periódicos sobre suas atividades, com análise de dados e estatísticas das manifestações recebidas, bem como as providências adotadas.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 6º. Os usuários de serviços públicos têm os seguintes direitos:

- I – Ter suas manifestações recebidas, analisadas e respondidas pela Ouvidoria.
- II – Receber informações claras e precisas sobre o andamento e a conclusão de suas manifestações.
- III – Ter sua identidade preservada, quando solicitado ou necessário.
- IV – Ter acesso a informações de interesse coletivo ou geral, conforme estabelecido pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

Art. 7º. Os usuários de serviços públicos têm os seguintes deveres:

- I – Apresentar suas manifestações de forma clara e objetiva.
- II – Fornecer informações verídicas e completas para facilitar a análise e a solução da demanda.
- III – Respeitar os servidores públicos e colaboradores da administração municipal.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAMBÉ

CONTROLE INTERNO

CAPITULO VII

INTEGRAÇÃO COM A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Art. 8º. A atuação da Ouvidoria será norteada pelos princípios da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), assegurando o direito de acesso à informação pública, garantindo a transparência ativa e passiva dos dados públicos.

Art. 9º. A Ouvidoria deverá assegurar a divulgação de informações de interesse coletivo ou geral por meio de transparência ativa, publicando regularmente relatórios de atividades e estatísticas sobre as manifestações recebidas e as providências adotadas.

§ 1º. A transparência ativa envolve a publicação proativa de informações pela administração pública, sem necessidade de solicitação por parte do usuário.

§ 2º. As informações a serem divulgadas incluem, mas não se limitam a:

I – Relatórios periódicos de atividades da Ouvidoria.

II – Estatísticas sobre as manifestações recebidas e providências adotadas.

III – Dados sobre a execução orçamentária e financeira.

IV – Informações sobre contratos, convênios, licitações e outros instrumentos congêneres.

Art. 10º. A Ouvidoria deverá facilitar o acesso às informações por meio de transparência passiva, respondendo prontamente às solicitações de informação feitas pelos cidadãos, conforme os procedimentos estabelecidos na Lei de Acesso à Informação.

§ 1º. A transparência passiva envolve o fornecimento de informações mediante solicitação específica feita pelos usuários.

§ 2º. As solicitações de informação podem ser feitas por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), disponível no portal da Prefeitura Municipal, ou presencialmente nos pontos de atendimento da Ouvidoria.

§ 3º. O prazo para resposta às solicitações de informação é de até 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

Art. 11º. Formas de Acesso à Informação:



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAMBÉ **CONTROLE INTERNO**

§ 1º. O acesso à informação pode ser realizado de forma presencial ou eletrônica.

I – Presencial: Os usuários podem dirigir-se aos pontos de atendimento da Ouvidoria Municipal para realizar suas solicitações de informação.

II – Eletrônica: As solicitações podem ser feitas por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), disponível no portal da Prefeitura Municipal, ou através de e-mail específico disponibilizado pela Ouvidoria.

§ 2º. A Ouvidoria deverá disponibilizar instruções claras e acessíveis sobre como os usuários podem realizar suas solicitações de informação, tanto presencialmente quanto eletronicamente.

§ 3º. A Ouvidoria deverá assegurar que todos os pedidos de informação sejam registrados e processados de forma eficiente, garantindo o cumprimento dos prazos estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação.

CAPÍTULO VIII **DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 12º. A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal atuará de forma integrada com as demais unidades administrativas, visando à melhoria contínua dos serviços públicos prestados.

Art. 13º. Os casos omissos e as dúvidas surgidas na aplicação desta Instrução Normativa serão resolvidos pela Controladoria Geral do Município, em conjunto com a Ouvidoria Municipal.

Art. 14º. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Itambé-BA, 10 de Dezembro de 2025.

JOSÉ CÂNDIDO ROCHA ARAÚJO
Prefeito Municipal

Paulo Robério Silva Carvalho
Controlador Interno