



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO DOMINGOS DO NORTE

DECRETO Nº 2.147, DE 15 DE AGOSTO DE 2024

Aprova a Instrução Normativa nº 001/2024 da Ouvidoria-Geral do Município de São Domingos do Norte/ES.

A PREFEITA MUNICIPAL DE SÃO DOMINGOS DO NORTE, Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições legais,

Considerando a Resolução nº 345, de setembro de 2020, e a Lei nº 13.460, de 26 de Junho de 2017.

DECRETA:

Art. 1º Fica aprovada a Instrução Normativa nº 001/2024 da Ouvidoria-Geral do Município de São Domingos do Norte/ES, nos termos do Anexo Único deste Decreto.

Parágrafo único. A versão nº 01 da Instrução Normativa nº 001/2024 dispõe sobre normas e procedimentos de atuação do Sistema de Ouvidoria, no âmbito do Poder Executivo Municipal de São Domingos do Norte/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.

Art. 2º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Publique-se e Cumpra-se.

Gabinete da Prefeita de São Domingos do Norte - ES, em 15 de agosto de 2024.

ANA IZABEL MALACARNE DE OLIVEIRA
Prefeita Municipal



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO DOMINGOS DO NORTE

ANEXO ÚNICO
INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 001/2024

Versão: 01

Aprovação em: 15/08/2024

Unidade Responsável: Ouvidoria-Geral Municipal

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 São Domingos do Norte/ES, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo um canal aberto para o recebimento de manifestações e quaisquer outras demandas relacionadas à sua área de competência.

CAPÍTULO II
DA ABRANGÊNCIA

Art. 2º Ficam abrangidas por esta Instrução Normativa todas as unidades da estrutura organizacional, no âmbito do Poder Executivo Municipal.

CAPÍTULO III
DOS CONCEITOS

Art. 3º Para os efeitos desta Instrução Normativa, considera-se:

I - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública;

II - comunicação de irregularidade: 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 a 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 demandas/manifestações à Ouvidoria-Geral do Poder Executivo de São Domingos do Norte-ES;

IV - denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO DOMINGOS DO NORTE

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: o E-OUV é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (acesso a informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público;

VII - manifestações: são formas de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um 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;

VIII - pedido de acesso à informação: quando se quer ter acesso à informação pública;

IX - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço público;

X - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

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 - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza o serviço público.

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 PMSDN, 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 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

CAPÍTULO V DAS RESPONSABILIDADES

Art. 5º Compete ao Poder Executivo do Município de São Domingos do Norte/ES:

I - aplicar sanções administrativas cabíveis previstas na legislação vigente, quando constatada irregularidade nas denúncias apresentadas contra servidores;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO DOMINGOS DO NORTE

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:

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 São Domingos do Norte/ES, para as providências necessárias;

IX - 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;

II - receber, instruir e responder as manifestações sobre os serviços prestados pelo Poder Executivo de São Domingos do Norte/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;

VI - supervisionar as atividades da Ouvidoria e do SIC;

VII - elaborar a Carta de Serviços ao Usuário, bem como a sua atualização sempre que for necessária;

VIII - encaminhar o relatório anual ao Controle Interno para apreciação e disponibilizá-lo na internet;

IX - promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO DOMINGOS DO NORTE

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 às 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 São Domingos do Norte/ES, bem como diante da Rede Nacional de Ouvidorias, da Ouvidoria Geral da União, atuando como gestor do sistema E-OUV;

XIII - encaminhar às autoridades superiores, periodicamente e sempre que solicitado, os relatórios estatísticos das atividades da Ouvidoria;

XIV - manter sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciante, quando requerer o caso ou assim for solicitado;

XV - auxiliar, no que couber, o Conselho de Usuários;

XVI - obedecer a Autarquia do Organograma.

Art. 8º Compete à Unidade Central de Controle Interno - SEMCONT:

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 da atividade de auditoria interna, avaliar a eficácia dos procedimentos de controle inerentes ao Sistema de Ouvidoria – E-SIC, propondo alterações na Instrução Normativa para aprimoramento dos controles;

III - poderá realizar levantamento de informações junto ao setor de ouvidoria, a qualquer momento, sobre as demandas recebidas, com objetivo de subsidiar a elaboração da matriz de riscos e o PAA (processo administrativo de apuração de responsabilidade por infrações praticadas por fornecedores e contratados), dentre outros trabalhos.

CAPÍTULO VI DOS PROCEDIMENTOS

Art. 9º Caberá à Ouvidoria assegurar os atendimentos das manifestações recebidas, devendo:

I - operar o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Municipal/ E-Ouv, ou o Sistema de Ouvidoria Federal - Fala.Br (se necessário), como canal para o registro das manifestações;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO DOMINGOS DO NORTE

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

- a) a Ouvidoria poderá responder diretamente ao demandante; ou
- b) encaminhar as manifestações recebidas as Secretarias e ao Gabinete, que redirecionará aos responsáveis pelos assuntos tratados, quando couber.

III - 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;

IV - monitorar os prazos regulamentares e reportar o descumprimento ao Ministério Público do Estado do Espírito Santo;

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

VI - identificar oportunidades de aperfeiçoamentos na prestação de serviços e regulamentos;

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

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

Parágrafo único. Caberá somente à Ouvidoria o envio de respostas ao demandante, em comum acordo com o Poder Executivo.

Art. 10 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. 11 A Ouvidoria prestará atendimento pelos seguintes meios:



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO DOMINGOS DO NORTE

I - Sistema Informatizado da Ouvidoria - E-OUV;

II - atendimento telefônico: (27) 3722-0200;

III - E-mail: ouvidoria@saodomingosdonorte.es.gov.br;

IV - atendimento presencial na Ouvidoria - Sede da Prefeitura Municipal de São Domingos do Norte-ES.

Art. 12 São objeto de atendimento da Ouvidoria as manifestações de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e acesso à informação.

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 nem o Código de Acesso ao cidadão que registrou este tipo de manifestação.

Art. 14 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, quando necessário, para a devida instrução.

I - o prazo para resposta ao demandante é de 15 (quinze) dias, contados da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa;

II - o demandante receberá a resposta de sua manifestação pelo sistema E-SIC e/ou por e-mail;

III - caso a denúncia ou a reclamação seja anônima, a resposta à manifestação poderá ser acessada pelo Sistema E-SIC através do número de cadastro, acessível APENAS ao servidor da ouvidoria.

§ 1º As manifestações recebidas pelo atendimento telefônico (27) 3722-0200, por e-mail e atendimento presencial na Ouvidoria serão cadastradas pela Ouvidoria no Sistema.

§ 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-SIC pelo servidor da Ouvidoria.

§ 3º O Protocolo da Prefeitura que receber diretamente, por qualquer meio, manifestação descrita deverá protocolar e encaminhá-la à Ouvidoria, que imediatamente



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO DOMINGOS DO NORTE

efetuará o registro no Sistema, dando continuidade ao tratamento da demanda.

§ 4º A providência determinada no item anterior deverá ser adotada no prazo de até 2 (dois) dias úteis, podendo utilizar-se de mensagem eletrônica (e-mail para ouvidoria@saodomingosdonorte.es.gov.br).

§ 5º Nos casos em que as manifestações necessitarem de uma auditoria, o Secretário Municipal de Controle Interno analisará, e, se for o caso, abertura de auditoria especial a fim de apurar possíveis irregularidades.

Art. 15 Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Instrução Normativa.

Art. 16 Serão gratuitos os procedimentos de que trata esta Instrução Normativa, vedada a cobrança de quaisquer importâncias do demandante.

Art. 17 São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

Art. 18 A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 19 Sempre que as informações apresentadas pelo demandante forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar complementação de informações, que deverá ser atendido no prazo de 30 (trinta) dias contados da data do seu recebimento.

I - Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou informações apresentadas;

II - O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no caput deste artigo, que será retomado a partir da resposta do usuário; e

III - 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. 20 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;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO DOMINGOS DO NORTE

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. 21 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. 22 As denúncias recebidas serão encaminhadas pela Ouvidoria à Presidência 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 à 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. 23 A Ouvidoria encaminhará as demandas as secretarias e Gabinete em até 02 (dois) dias úteis, a contar da data do registro da manifestação, exclusivamente por e-mail a ser informado ao ouvidor(a).

I - o prazo entre o recebimento do pedido de informação e a resposta ao requerente não poderá ser superior a 20 (vinte) dias corridos;

II - o prazo referido no inciso I poderá ser prorrogado por até 20 (vinte) dias corridos mediante o encaminhamento de e-mail para ouvidoria@saodomingosdonorte.es.gov.br, com justificativa fundamentada:

a) transcorrida a prorrogação do prazo estabelecido sem manifestação, a Ouvidoria notificará ao Ministério Público do Estado do Espírito Santo;

b) demanda descrita com observação da Ouvidoria como "urgente" deverá ter atenção especial e resposta dentro do prazo de até 2 (dois) dias úteis;

c) a Presidência deverá prestar as informações com conteúdo de resposta exclusivamente por e-mail.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO DOMINGOS DO NORTE

Art. 24 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 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 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.

Art. 25 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 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. 26 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.

Parágrafo único. Os servidores lotados na Ouvidoria deverão preencher os seguintes requisitos:

I - facilidade de comunicação e integração com as demais Unidades da Prefeitura Municipal de São Domingos do Norte;

II - habilidade e conhecimento para revisar as respostas produzidas, observando sua qualidade e coerência;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO DOMINGOS DO NORTE

III - responder às manifestações utilizando linguagem cidadã: simples, clara, concisa, objetiva e compreensível, considerando o contexto sociocultural do demandante de forma a 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; e

VII - ser íntegro e possuir reputação ilibada;

VIII - ser funcionário de carreira;

IX - ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos-usuários como demandas legítimas;

X - atuar de maneira educada, gentil e cordial;

XI - agir com presteza e imparcialidade, reconhecendo os cidadãos-usuários, sem qualquer distinção, como sujeitos de direito;

XII - ser íntegro e possuir reputação ilibada;

XIII - ser funcionário de carreira.

CAPÍTULO VII DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 27 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 consultivos dotados das seguintes atribuições:

I - acompanhar a prestação dos serviços;

II - participar na avaliação serviços;

III - propor melhorias na prestação dos serviços;

IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO DOMINGOS DO NORTE

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

Art. 28 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 chamamento público com ampla publicidade, inclusive no sítio eletrônico www.saodomingosdonorte.es.gov.br e diário oficial, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

Art. 29 A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

CAPÍTULO VIII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 30 Os pedidos de cópias e vistas de documentos e processos que se refiram à Lei nº 12.527, de 2011, serão direcionados ao Serviço de Informações ao Cidadão e-SIC da Prefeitura Municipal de São Domingos do Norte-ES para tratamento em rito próprio.

Art. 31 O cidadão pode desistir de uma denúncia. Basta enviar uma nova manifestação, mencionando o número de protocolo da denúncia – exemplo: 00106.000XXX/2015-XX, informando da sua desistência. No entanto, o órgão poderá utilizar de tais informações, caso entenda relevante, preservando a identidade do denunciante.

Art. 32 Nenhum servidor público poderá ser penalizado por informar sobre a prática de crimes ou improbidade de que tenha conhecimento à autoridade competente.

Art. 33 É possível enviar anexos na manifestação como documentos de texto, imagens, planilhas, arquivos no formato PDF, áudios e vídeos, limitados a 10 anexos por manifestação. Os anexos juntos também não podem superar o tamanho total de 30MB.

Art. 34 Para acompanhar o andamento de uma manifestação é necessário acessar o sistema e clicar em Consultar manifestação. Se você for cadastrado, acesse o sistema, informe seu e-mail e senha. O sistema apresentará a lista das suas manifestações já realizadas. Clique em detalhar para visualizar o andamento da manifestação. Caso o manifestante não tiver ativado o seu cadastrado, na tela principal do sistema, informe o número de protocolo e o código de acesso gerado durante o registro da manifestação. Clique em consultar para visualizar o andamento da manifestação.

Art. 35 Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria do Poder Executivo deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações das



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO DOMINGOS DO NORTE

manifestações e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 36 O relatório de gestão de que trata o art. 36 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 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.

Art. 37 O painel resolveu é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema E-SIC. A aplicação permite pesquisar examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica, interativa e em tempo real.

Parágrafo único. O painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social. Basta acessar o site: <https://www.saodomingosdonorte.es.gov.br> e clicar no ícone Ouvidoria.

São Domingos do Norte - ES, em 15 de agosto de 2024.

SAYONARA LOPES CHODACKI
Ouvidora-Geral - Portaria 8.760/2024