



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRACEMA**  
Praça José Ribeiro de Assis, n.º 42 – Centro – CEP: 35.536-000  
Piracema - Estado de Minas Gerais  
CNPJ N.º 17.980.392/0001-03

## **INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01/2025**

**Dispõe sobre os procedimentos operacionais da Ouvidoria Pública no âmbito do Poder Executivo do Município de Piracema/MG, visando à efetividade da participação cidadã e ao aprimoramento da gestão pública.**

A Controladoria Geral do Município de Piracema/MG, no uso de suas atribuições legais, em especial os artigos 31, 70 e 74 da Constituição da República; a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e **CONSIDERANDO:**

- a) que as ações dos agentes públicos devem obedecer aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, conforme preceitua o art. 37 da Constituição Federal de 1988;
- b) o disposto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso à informação previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal de 1988;
- c) o disposto no Decreto Municipal nº 64 de 05 de junho de 2025, que regulamenta a instituição da Ouvidoria Municipal no Município de Oliveira e dá outras providências;
- d) a importância de padronizar e normatizar as atividades da Ouvidoria, facilitando o envio de manifestações e assegurando à população o acesso célere, eficiente e transparente aos serviços municipais, bem como a adequada orientação dos órgãos da Administração Direta e Indireta quanto aos procedimentos pertinentes à Ouvidoria;

**RESOLVE:**

### **CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS**

Art. 1º Esta Instrução Normativa disciplina os procedimentos relativos ao recebimento, registro, análise, encaminhamento, resposta e monitoramento das manifestações recebidas pela Ouvidoria Pública do Poder Executivo do Município de Piracema, com os seguintes objetivos:

- I. propiciar ao cidadão um canal de comunicação com a Prefeitura de Piracema;
- II. exercer articulação permanente com a Administração Pública, estimulando a busca pela eficiência, eficácia e efetividade do serviço público;
- III. garantir que as ações dos agentes públicos, a serviço da Ouvidoria, atuem segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade; legitimidade; impessoalidade; imparcialidade; moralidade; publicidade; probidade; eficiência e economicidade, observando o exposto no caput do art. 37 da CRFB/88;
- IV. fazer da atividade de Ouvidoria um instrumento de controle de qualidade do serviço público.

Art. 2º A normatização das atividades da Ouvidoria tem por finalidade orientar os agentes públicos quanto ao correto tratamento das manifestações recebidas,



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRACEMA**  
**Praça José Ribeiro de Assis, n.º 42 – Centro – CEP: 35.536-000**  
**Piracema - Estado de Minas Gerais**  
**CNPJ N.º 17.980.392/0001-03**

garantindo celeridade, acessibilidade, eficiência e padronização no atendimento às demandas da sociedade.

Art. 3º Para efeitos desta Instrução Normativa, consideram-se manifestações:

- I -Reclamação: demonstração de insatisfação com serviço ou atendimento público;
- II -Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito ou irregularidade;
- III -Solicitação: pedido de adoção de providência pela Administração Pública;
- IV -Sugestão: proposta de melhoria dos serviços públicos;
- V -Elogio: reconhecimento ou satisfação com o serviço ou atendimento prestado.

Parágrafo único: As manifestações deverão se basear nos princípios da dignidade da pessoa humana, da boa-fé, do contraditório e ampla defesa, e da eficiência da Administração Pública.

Art. 4º As **competências** da Ouvidoria Municipal estão previstas no Artigo 2º do Decreto nº 64, de 05 de junho de 2025:

- I - Receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações de informações relativas aos serviços públicos prestados pela administração municipal, direta e indireta;
- II - Diligenciar junto aos órgãos e entidades da administração municipal para a obtenção das informações necessárias à análise das manifestações recebidas;
- III - Propor aos órgãos e entidades da administração municipal a adoção de medidas para a correção de falhas, a prevenção de irregularidades e o aprimoramento dos serviços públicos;
- IV - Acompanhar a tramitação das manifestações e informar os interessados sobre as providências adotadas;
- V - Elaborar relatórios periódicos de suas atividades, com análises estatísticas e proposições de melhoria, a serem encaminhados ao Prefeito Municipal, à Câmara Municipal e, quando couber, aos órgãos de controle interno e externo;
- VI - Promover a cultura da participação social e da transparência na gestão pública municipal;
- VII - Atuar em articulação com as demais ouvidorias e canais de participação social existentes no âmbito federal e estadual.

Parágrafo único -Não é de competência da Ouvidoria Municipal a atuação em conflitos/assuntos de cunho particular, não atinentes às atribuições da Administração Pública Municipal.

**CAPÍTULO II**  
**DOS PROCEDIMENTOS**  
**DOS MEIOS DE ATENDIMENTO**

Art. 5º A Ouvidoria realizará atendimento, prioritariamente remoto, por meio de canais à sua disposição, tais como:

- I. formulário eletrônico para abertura de manifestação, disponibilizado no site [piracema.mg.gov.br](https://www.piracema.mg.gov.br/ouvidoria) no link: <https://www.piracema.mg.gov.br/ouvidoria> ,



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRACEMA**  
**Praça José Ribeiro de Assis, n.º 42 – Centro – CEP: 35.536-000**  
**Piracema - Estado de Minas Gerais**  
**CNPJ N.º 17.980.392/0001-03**

- II. endereço eletrônico, utilizando-se do e-mail: [ouvidoria@piracema.mg.gov.br](mailto:ouvidoria@piracema.mg.gov.br);
- III. telefone e whatsapp, pelo número: (37) 98843-3309;
- IV. pessoalmente, em hipóteses excepcionais, comparecendo na sede da Prefeitura Municipal, situada na Praça José Ribeiro de Assis, nº42, centro, cadastrando em sistema eletrônico as indagações necessárias, ou formulário próprio (**Anexo I**), para os casos de solicitação de informações.

Art. 6º O usuário poderá optar por manter-se anônimo, salvo quando a manifestação configurar pedido de acesso à informação, nos termos da Lei nº 12.527/2011, hipótese em que sua identificação será obrigatória.

Art. 7º Para cada atendimento da Ouvidoria, solicitado por meio do site [piracema.mg.gov.br](http://piracema.mg.gov.br), será gerado um número de protocolo ao usuário, com a possibilidade de acompanhamento online da movimentação do pedido, por meio do link: <https://www.piracema.mg.gov.br/ouvidoria/chamado-anonimo/> cujo requerimento será imediatamente encaminhado ao órgão competente, para apreciação e adoção das medidas pertinentes.

### **CAPÍTULO III**

#### **DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA E DOS DEMAIS ÓRGÃOS MUNICIPAIS**

Art. 8º Para a prestação dos serviços, a Ouvidoria, ao receber do solicitante o requerimento, o encaminhará imediatamente ao órgão competente, para apreciação e adoção das medidas necessárias para o seu atendimento.

Art. 9º A Ouvidoria solicitará informações às diversas unidades, para que a autoridade municipal, incluindo os secretários, respondam à demanda no prazo máximo de 30 (trinta) dias do seu recebimento, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa, sendo prudente que se faça de forma imediata, em se tratando de informação disponível.

§ 1º No prazo previsto caput, a Ouvidoria Municipal dará resposta ao cidadão interessado, cientificando-lhe das medidas a serem tomadas no caso.

§ 2º As denúncias que versem sobre ilegalidades serão encaminhadas para o Controlador Geral do Município.

Art. 10º As unidades ou servidores aos quais a Ouvidoria solicitar esclarecimentos, atenderão o que for solicitado, instruindo a resposta formal, utilizando-se do e-mail [ouvidoria@piracema.mg.gov.br](mailto:ouvidoria@piracema.mg.gov.br), observando rigorosamente os prazos legais quando exigível.

§ 1º Cada pasta indicará um responsável e manterá suas informações atualizadas mesmo em hipóteses de troca do responsável (informando e-mail, número de telefone e/ou cadastro no sistema informatizado) para responder as demandas da Ouvidoria, podendo este ser o gestor(a) da pasta.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRACEMA**  
**Praça José Ribeiro de Assis, n.º 42 – Centro – CEP: 35.536-000**  
**Piraçema - Estado de Minas Gerais**  
**CNPJ N.º 17.980.392/0001-03**

§ 2º A pasta que não indicar o responsável deverá ser responsabilizada por eventuais consequências e resultados de ouvidorias frutíferas ou não.

§ 3º O prazo para resposta será de até 30 (trinta) dias corridos, contados do recebimento da solicitação, prorrogável por igual período, mediante justificativa.

§ 4º As respostas deverão ser encaminhadas fundamentadamente, utilizando-se de uma redação inteligível, precisa e sucinta, bem como instruídas de todos os documentos que se fizerem necessários, no sentido de lhes conferir confiabilidade e exatidão, conforme apresenta o **Anexo II desta Instrução Normativa**.

§ 5º Os esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria por meio eletrônico terão caráter oficial, a exemplo da comunicação interna ou qualquer outro documento oficial.

§ 6º Na hipótese de qualquer unidade ou servidor receber reclamação direta do usuário, deverá dar solução quando de sua competência, repassando para a Ouvidoria para fins de controle e registro.

§ 7º Quando as informações prestadas pelo cidadão forem insuficientes, a Ouvidoria poderá solicitar complementação no prazo de até 30 (trinta) dias, devendo o cidadão responder em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento.

Art. 11º Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá formular pedido de acesso à informação.

§ 1º O pedido será apresentado por escrito, podendo o requerente fazer uso de formulário padrão, conforme Anexo I desta Instrução Normativa.

§ 2º O prazo de resposta será contado a partir da data de apresentação do pedido a Ouvidoria.

Art. 12º O acesso à informação será condicionado à identificação do requerente, vedado o anonimato, devendo o pedido conter, no mínimo:

- I –nome completo do solicitante;
- II –número de documento de identificação pessoal;
- III –especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida;
- IV –endereço físico ou eletrônico para recebimento da resposta, conforme opção do solicitante.

Parágrafo único. A identificação do solicitante será utilizada exclusivamente para fins de registro, controle estatístico e resposta ao pedido, sendo assegurada a confidencialidade de seus dados pessoais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

Art.13º Não serão atendidos os pedidos de acesso à informação que:

I –sejam genéricos, desproporcionais ou desarrazoados, assim considerados aqueles que:

a) não apresentem descrição clara e específica da informação desejada;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRACEMA**  
**Praça José Ribeiro de Assis, n.º 42 – Centro – CEP: 35.536-000**  
**Piracema - Estado de Minas Gerais**  
**CNPJ N.º 17.980.392/0001-03**

b) solicitem dados excessivamente amplos ou indefinidos, como “todos os documentos” ou “todas as despesas” sem delimitação temporal, temática ou orgânica;  
c) exijam a produção de informação inexistente, trabalhos de análise, interpretação, consolidação ou cruzamento de dados, que não estejam disponíveis nos sistemas da Administração;

II –exijam esforço desproporcional de tratamento da informação, comprometendo a regular prestação das atividades administrativas do órgão ou entidade;

III –estejam incompletos, com ausência de elementos mínimos que inviabilizem sua adequada compreensão ou tramitação.

§ 1º Quando o pedido for considerado genérico, desproporcional ou incompleto, a Ouvidoria deverá orientar o solicitante para que o reformule ou complemente, indicando, sempre que possível, as formas de especificação necessárias.

§ 2º O prazo para complementação do pedido será de até 20 (vinte) dias corridos, contados do envio da solicitação de complementação pela Ouvidoria.

§ 3º Decorrido o prazo sem manifestação do solicitante, o pedido poderá ser arquivado, com registro justificado no sistema.

Art. 14º Caso a informação requerida esteja disponível ao público em formato acessível, inclusive por meio da internet, a Ouvidoria poderá informar o solicitante sobre o local, o modo de acesso e a forma de obtenção da informação, em substituição ao fornecimento direto dos dados.

Art. 15º A negativa de acesso à informação, quando ocorrer, será sempre motivada, com indicação expressa das razões de fato e de direito que a fundamentam, e deverá conter:

I –o fundamento legal da negativa, com menção ao dispositivo normativo aplicável;

II –as orientações sobre o direito de recurso, seus prazos e instâncias competentes;

III –as informações mínimas para que o requerente possa exercer, se desejar, o contraditório e a ampla defesa.

Parágrafo único. A negativa de acesso por inexistência da informação também deverá ser motivada, com a indicação do responsável pela busca nos registros do órgão ou entidade.

Art. 16º Mediante justificativa, o prazo para resposta do pedido poderá ser prorrogado por 20 (vinte)

Art. 17º Quando a informação solicitada estiver disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em qualquer outro meio de acesso universal, o órgão ou entidade deverá orientar o requerente quanto ao local e modo para sua consulta, obtenção ou reprodução.

Parágrafo único. Na hipótese do caput, o órgão ou entidade estará desobrigado do fornecimento direto da informação, salvo se o requerente declarar formalmente não dispor de meios para consultá-la, obtê-la ou reproduzi-la.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRACEMA**  
**Praça José Ribeiro de Assis, n.º 42 – Centro – CEP: 35.536-000**  
**Piracema - Estado de Minas Gerais**  
**CNPJ N.º 17.980.392/0001-03**

Art. 18º É vedada a cobrança de quaisquer valores aos usuários pelos procedimentos de ouvidoria, excetuando-se os custos diretos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

Parágrafo único. A reprodução de documentos será realizada no prazo de até 20 (vinte) dias, contado da comprovação do pagamento pelo requerente, salvo justificativas fundamentadas que indiquem necessidade de prazo superior, em razão do volume ou estado dos documentos.

Art. 19º Em caso de negativa de acesso à informação, o requerente será comunicado, no prazo de resposta, com as seguintes informações:

I – as razões da negativa e seu fundamento legal;

II – a possibilidade de interposição de recurso, com indicação do prazo e da autoridade competente para sua apreciação.

Art. 20º O acesso a documentos preparatórios ou às informações neles contidas, que tenham fundamentado a tomada de decisão ou ato administrativo, será assegurado a partir da edição do respectivo ato ou decisão.

Art. 21º Em caso de negativa de acesso à informação ou ausência de justificativa para tanto, o requerente poderá apresentar recurso, no prazo de 10 (dez) dias, contados da ciência da decisão, à autoridade hierarquicamente superior à que a proferiu, a qual deverá apreciá-lo no prazo de até 30 (trinta) dias, a contar do recebimento do recurso.

## **CAPÍTULO VI**

### **DAS INFORMAÇÕES PESSOAIS**

Art. 22º As informações pessoais relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem, detidas pelos órgãos e entidades públicas:

I – terão acesso restrito a agentes públicos legalmente autorizados e ao titular da informação, independentemente de classificação de sigilo, pelo prazo máximo de 100 (cem) anos, contado da data de sua produção;

II – poderão ser divulgadas ou ter seu acesso autorizado a terceiros somente mediante previsão legal ou consentimento expresso do titular.

Parágrafo único. Em caso de falecimento ou ausência do titular, os direitos previstos neste artigo serão exercidos pelo cônjuge ou companheiro, e, na falta destes, pelos descendentes ou ascendentes.

Art. 23º O tratamento das informações pessoais deverá observar os princípios da transparência, da finalidade e da necessidade, respeitando a intimidade, vida privada, honra e imagem do titular, bem como suas liberdades e garantias individuais.

Art. 24º O consentimento de que trata o inciso II do caput do art. 24 será dispensado nas seguintes hipóteses:



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRACEMA**  
**Praça José Ribeiro de Assis, n.º 42 – Centro – CEP: 35.536-000**  
**Piracema - Estado de Minas Gerais**  
**CNPJ N.º 17.980.392/0001-03**

I –quando necessário à prevenção ou diagnóstico médico, desde que o titular esteja física ou legalmente incapacitado e os dados sejam utilizados exclusivamente para tratamento;

II –para realização de pesquisas científicas ou estatísticas de evidente interesse público ou geral, na forma da lei, vedada a identificação do titular;

III –para cumprimento de decisão judicial;

IV –para a defesa de direitos humanos de terceiros;

V –para a proteção do interesse público geral e preponderante.

Art. 25º A restrição de acesso a informações pessoais não poderá ser invocada:

I –com o propósito de obstruir investigações conduzidas pelo Poder Público em que o titular das informações figure como parte ou interessado;

II –quando tais informações estiverem inseridas em documentos relevantes à recuperação de fatos históricos de reconhecida relevância.

Art. 26º O dirigente máximo do órgão ou entidade poderá, de ofício ou mediante provocação, reconhecer, de forma fundamentada, a incidência da hipótese do inciso II do art. 27 sobre documentos produzidos ou sob sua guarda.

Art. 27º A utilização de informações pessoais por terceiros deverá obedecer à finalidade que justificou o acesso, sendo vedada sua reutilização para propósitos diversos.

Parágrafo único. O terceiro que obtiver acesso a informações pessoais será responsabilizado civil, administrativa e penalmente por seu uso indevido, nos termos da legislação aplicável.

## **CAPÍTULO VII**

### **DAS RESPONSABILIDADES**

Art. 28º Constituem condutas ilícitas passíveis de responsabilização do agente público:

I –recusar-se injustificadamente a fornecer informação requerida, retardar deliberadamente sua entrega ou fornecê-la de forma intencionalmente incorreta, incompleta ou imprecisa;

II –utilizar indevidamente, subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar dolosamente, total ou parcialmente, informação sob sua guarda ou a que tenha acesso em razão de suas atribuições;

III –agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso à informação;

IV –divulgar, permitir a divulgação ou acessar, sem autorização, informação sigilosa ou informação pessoal;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRACEMA**  
**Praça José Ribeiro de Assis, n.º 42 – Centro – CEP: 35.536-000**  
**Piracema - Estado de Minas Gerais**  
**CNPJ N.º 17.980.392/0001-03**

V –impor sigilo com a finalidade de obtenção de vantagem pessoal ou de terceiros, ou para encobrir irregularidades;

VI –ocultar de autoridade superior competente informação sigilosa com o fim de beneficiar a si ou a outrem, ou prejudicar terceiros;

VII –destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos relacionados a possíveis violações de direitos humanos cometidas por agente público.

**CAPÍTULO IX**  
**DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 29º É dever de todos os órgãos da Administração Pública Municipal atender com celeridade e presteza aos pedidos de informação ou às requisições formuladas pela Ouvidoria do Município.

Art. 30º Os procedimentos estabelecidos nesta Instrução Normativa, bem como o desempenho da Ouvidoria, serão periodicamente avaliados, com vistas à aferição de sua eficácia e relevância, sendo permitidas revisões sempre que necessário.

Art. 31º Todos os servidores da unidade administrativa responsável deverão observar fielmente os dispositivos desta Instrução Normativa, estando sujeitos à responsabilização administrativa em caso de descumprimento.

Art. 32º Dúvidas ou omissões quanto à aplicação desta Instrução Normativa deverão ser submetidas à Controladoria Geral do Município, responsável por assegurar o cumprimento de seus dispositivos.

Parágrafo único. Diante das constantes alterações na legislação administrativa, é imprescindível o acompanhamento contínuo das normas pertinentes e de suas eventuais atualizações.

Art. 33º Integram esta Instrução Normativa os Anexos I e II

Art. 34º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRACEMA  
Praça José Ribeiro de Assis, n.º 42 – Centro – CEP: 35.536-000  
Piracema - Estado de Minas Gerais  
CNPJ N.º 17.980.392/0001-03

### ANEXO I FORMULÁRIO PADRÃO – PEDIDO DE INFORMAÇÕES

#### DADOS PESSOAIS:

Requerente: \_\_\_\_\_ Data de Nascimento: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ RG: \_\_\_\_\_  
CPF: \_\_\_\_\_

#### ENDEREÇO:

Rua: \_\_\_\_\_ Bairro: \_\_\_\_\_ Nº: \_\_\_\_\_  
Complemento: \_\_\_\_\_ Cidade: \_\_\_\_\_

#### CONTATO:

E-mail: \_\_\_\_\_  
Telefone Fixo: ( ) \_\_\_\_\_ Celular: ( ) \_\_\_\_\_

Sr(a). Ouvidor(a) Municipal;

Com fundamento na Lei Federal nº 12527/201 e no Decreto Municipal nº 4085/2019, solicito a disponibilização da seguinte informação:

#### ESPECIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO REQUERIDA:

---

---

---

Declaro que as notificações referentes a este pedido poderão ser encaminhadas para o meu endereço/email, qual seja \_\_\_\_\_.

Declaro, ainda, que estou ciente dos termos do Decreto Municipal nº 4085/2019.

Piracema, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Requerente



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRACEMA**  
**Praça José Ribeiro de Assis, n.º 42 – Centro – CEP: 35.536-000**  
**Piracema - Estado de Minas Gerais**  
**CNPJ N.º 17.980.392/0001-03**

## **ANEXO II-MODELO DE RESPOSTA PARA SOLICITAÇÕES DA OUVIDORIA**

Prezado(a) Ouvidor(a) Municipal,

A Secretaria Municipal de (especificar órgão), em cumprimento à solicitação de nº (informar número) encaminhada na data de (especificar data) pela Ouvidoria Municipal, cujo teor é (especificar o conteúdo da solicitação), informa que (mencionar quais medidas foram ou serão adotadas em missão de sanar os questionamentos, reclamações, denúncias, sugestões, providências, etc., fundamentadamente e detalhadamente).

Informa-se que o prazo para efetivação da respectiva diligência/providência será de (informar prazo), haja vista que (informar o motivo de estipulação do respectivo prazo), razão pela qual se confere o lapso temporal supracitado.

Seguem anexos os seguintes documentos (juntar todos os documentos necessários para confirmação das informações prestadas quando solicitados pela ouvidoria).

Piracema, (informar data).

Assinatura do Secretário Municipal.