



## DECRETO Nº 3.486/2019

### APROVA A INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº 01/2019 – VERSÃO 01 DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO, no Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições legais, e;

**CONSIDERANDO** a Lei Municipal nº. 1.713/2014 que trata da Lei de Acesso a Informação; da Lei Federal 13.460/2017, art. 13, que trata das Ouvidorias; e do Decreto Municipal nº 3.272/2018 que dispõe sobre a operacionalização dos canais de Ouvidoria;

#### DECRETA:

**Art. 1º** - Fica aprovada a Instrução Normativa nº 01/2019 e o fluxograma, versão 01, que segue em anexo como parte integrante deste Decreto.

**Parágrafo Único** – A Instrução Normativa a que se refere o caput dispõe sobre as rotinas e procedimentos a serem observados para garantir o Acesso a Informação ao Cidadão, estabelecendo orientações para a atuação no âmbito das atividades relativas a participação, proteção e defesa dos direitos a transparência passiva, através dos sistemas eletrônicos e-SIC e e-OUV e/ou presencialmente.

**Art. 2º** - Todas as Instruções Normativas, após sua aprovação e publicação, deverão ser executadas e aplicadas pelas Unidades Responsáveis e por seus respectivos Sistemas Administrativos.

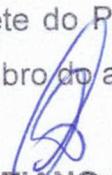
**Art. 3º** - Caberá à Unidade Central de Controle Interno – UCCI prestar os esclarecimentos e orientações a respeito da aplicação dos dispositivos deste Decreto.

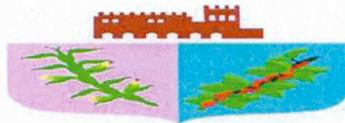
**Art. 4º** - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

**Art. 5º** - Ficam revogadas as disposições em contrário.

Registra-se, publique-se e cumpra-se.

Gabinete do Prefeito Municipal de Conceição do Castelo – ES, aos 16 dias do mês de Dezembro do ano de 2019.

  
**CHRISTIANO SPADETTO**  
Prefeito Municipal



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO**  
**UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO**

---

**INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº 01/2019**

Versão: 01

Aprovação em: 16.12.2019

Ato de Aprovação: Decreto nº 3.486/2019

Unidade Responsável: Unidade Central de Controle Interno

**1 – FINALIDADE**

Dispõe sobre as rotinas e procedimentos a serem observados para garantir o Acesso a Informação ao Cidadão, estabelecendo orientações para a atuação no âmbito das atividades relativas a participação, proteção e defesa dos direitos a transparência passiva, através dos sistemas eletrônicos e-SIC e e-OUV e/ou presencialmente.

**2 – ABRANGÊNCIA**

Abrange a todas as Secretarias Municipais, bem como o Poder Executivo Municipal de Conceição do Castelo, Estado do Espírito Santo.

**3 – CONCEITOS**

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

**Transparência Passiva:** Disponibilização de informações públicas em atendimento a demandas específicas de uma pessoa física ou jurídica;

**e-SIC:** Sistema eletrônico, disponível na página inicial do site da Prefeitura de Conceição do Castelo (<https://www.conceicaodocastelo.es.gov.br/>) por meio do qual, além de fazer o pedido de informação, será possível acompanhar o prazo de protocolo gerado e receber a resposta da solicitação por e-mail;



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

---

**e-OUV:** Canal de comunicação da Ouvidoria disponível a todos os cidadãos, entidades ou agentes públicos na página inicial da Prefeitura de Conceição do Castelo (<https://www.conceicaodocastelo.es.gov.br/>). Por meio dele, é possível manifestar a sua opinião sobre os serviços prestados, noticiar ocorrência de irregularidades no âmbito da administração municipal, bem como registrar sugestões, elogios ou reclamações;

**SIC e Ouvidoria Físicos:** Serviço de Informações ao Cidadão, que permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso a informação ou manifestações de forma presencial no Setor de Protocolo, onde os formulários estão disponíveis para preenchimento;

**LAI – Lei de Acesso à Informação:** A Lei nº 12.527/2011 dispõe sobre o direito fundamental de acesso às informações públicas. Essa norma entrou em vigor em 16 de maio de 2012 e criou mecanismos que possibilitam, a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades. Foi regulamentada no município de Conceição do Castelo através da Lei nº 1.713/2014;

**Informações Sigilosas:** Aquela protegida pelo sigilo imprescindível à segurança da sociedade e do município, assim como aquelas cujo o acesso possa prejudicar a tutela de interesses do município e que sejam de tal forma qualificadas pela Comissão Permanente de Monitoramento, através da Portaria designada.

### 4 – BASE LEGAL E REGULAMENTAR

A presente Instrução Normativa tem como base:

- Constituição Federal (inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 2016);
- Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação;
- Lei Complementar nº 131/2009 – Lei de Transparência;
- Lei Complementar nº 101/2000 – Lei de Responsabilidade Fiscal (art. 59);
- Lei Municipal nº 1.713/2014 – Lei de Acesso à Informação;
- Decreto Municipal nº 3.272/2018 – Canais de Ouvidoria Municipal.



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO**

### **UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO**

---

Fundamentado nesses termos, a Unidade Central de Controle Interno, tendo como intuito de cumprir com os requisitos obrigatórios, estabelece a presente Instrução Normativa na prática de suas atividades.

#### **5 – RESPONSABILIDADES**

##### **5.1 – Da Unidade Central de Controle Interno**

5.1.1 – Promover a divulgação e implementação da Instrução Normativa, mantendo-a atualizada;

5.1.2 – Orientar as demais Secretarias e supervisionar sua aplicação;

5.1.3 – Gerenciar e monitorar os canais eletrônicos e-SIC e e-OUV municipais;

5.1.4 – Atender e orientar o público quanto ao acesso às informações no âmbito da Prefeitura;

5.1.5 – Receber e encaminhar aos órgãos da administração competentes os pedidos de informação, bem como as denúncias, reclamações, sugestões e elogios, monitorando e cobrando os prazos para atendimento;

5.1.6 – Diligenciar junto as unidades da administração competente para a prestação por esses pedidos de informações e esclarecimentos sobre atos praticados, objeto de reclamações, bem as providências adotadas e garantindo e retorno aos interessados dentro dos prazos previstos na legislação pertinente;

5.1.7 – Orientar os servidores das unidades da administração, responsáveis por prestar informações advindas do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) ou Ouvidoria Municipal;

5.1.8 – Manter sigilo absoluto, mesmo quando não solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, principalmente sobre sua fonte;

5.1.9 – Elaborar e publicar anualmente, o relatório de gestão da Ouvidoria e do SIC, contendo a compilação de todas as atividades desenvolvidas no exercício anterior, a ser disponibilizado integralmente na internet;



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO**

### **UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO**

---

5.1.10 – Monitorar constantemente os pedidos protocolizados e dirigidos ao SIC ou Ouvidoria Municipal, seja de forma presencial ou eletrônica, expedindo alertas aos responsáveis pelo atendimento e tomando as medidas pertinentes para prestar a informação/resposta ao cidadão;

5.1.11 – Difundir a importância dos canais e-SIC e e-OUV como instrumento de participação e controle social da Administração Pública.

#### **5.2 – Do Setor de Protocolo**

5.2.1 – Manter a Instrução Normativa à disposição de todos os cidadãos;

5.2.2 – Prestar todas as orientações pertinentes ao SIC e Ouvidoria aos cidadãos;

5.2.3 – Cumprir fielmente as determinações da Instrução Normativa, em especial quanto aos procedimentos de controle e quanto à padronização dos procedimentos na geração de documentos, dados e informações;

5.2.4 – Receber os pedidos físicos do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC e Ouvidoria e encaminhar para a Unidade Central de Controle Interno, na mesma data do recebimento, tendo em vista prazo da Lei de Acesso a Informação – LAI;

5.2.5 – Auxiliar o cidadão a redigir sua solicitação no formulário disponibilizado, caso necessário;

5.2.6 – Verificar se os dados obrigatórios referente a identificação pessoal, telefone e e-mail foram devidamente preenchidos, para possibilitar a resposta ao cidadão.

#### **5.3 – Das Secretarias/Setores Responsáveis**

5.3.1 – Atender às solicitações do cidadão, quanto ao fornecimento de informações e encaminhar a resposta para a Unidade Central de Controle Interno, dentro do prazo fixado pela Unidade;

5.3.2 – Manter a Instrução Normativa à disposição de todos os funcionários da Unidade, velando pelo fiel cumprimento da mesma;

5.3.3 – Cumprir fielmente as determinações da Instrução Normativa, em especial quanto aos procedimentos de controle e quanto à padronização dos procedimentos na geração de documentos, dados e informações;



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO**

### **UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO**

5.3.4 – Cuidar pela fidedignidade das informações fornecidas em resposta às demandas do cidadão;

5.3.5 – Prezar pela integridade da resposta, ou seja, a informação não modificada, inclusive quanto á origem, trânsito e destino;

5.3.6 – Garantir a autenticidade, qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida por determinado indivíduo, equipamento ou sistema;

5.3.7 – Assegurar a primariedade, que trata-se da qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento, sem modificações.

#### **5.4 – Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público**

5.4.1 – Recusar-se a fornecer informação requerida nos termos desta Lei, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;

5.4.2 – Utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda ou a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo;

5.4.3 – Agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso a informação;

5.4.4 – Impor sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiros, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;

Pelas condutas descritas acima, o agente público poderá ser responsabilizado, através de um Processo Administrativo Disciplinar.

## **6 – PROCEDIMENTOS**

### **6.1 – Do Recebimento e Processamento do Pedido de Acesso a Informação**

As manifestações e os pedidos de acesso a informação deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, mas também de forma física, através do Setor de Protocolo da Prefeitura, em ambos os casos mediante o preenchimento de formulário específico.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

---

Para garantir o devido atendimento ao pedido de informação, o cidadão deverá se expressar de maneira clara, descrevendo seu pedido de forma precisa, especificado, possibilitando o entendimento do servidor para devolver a resposta de forma segura.

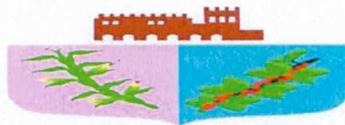
**Eletrônico** – O cidadão que queira fazer seu pedido de informação por meio eletrônico, há disponível no site oficial da Prefeitura de Conceição do Castelo no endereço <https://www.conceicaodocastelo.es.gov.br/>, o Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC) para pedidos de informação e o Sistema Informatizado de Ouvidoria (e-OUV) para sugestões, elogios, solicitações de informações, reclamações, denúncias e dúvidas, subordinadas à Unidade Central de Controle Interno.

Após o envio eletrônico da manifestação nos canais eletrônicos, o solicitante será informado, sobre o respectivo número de protocolo, com o qual poderá acompanhar o andamento da solicitação no espaço destinado aos serviços da Lei de Acesso à Informação (e-SIC e e-OUV), situado no topo da página oficial do site do município, lado esquerdo, acima do brasão, bem como inserido também na página da Controladoria.

**Físico** – O cidadão também poderá fazer seu pedido de acesso a informação de forma física. Neste, o pedido deverá ser preenchido nos formulários (Anexo I - SIC e Anexo II – Ouvidoria Municipal), também disponíveis no local (Setor de Protocolo) e/ou disponíveis no site da Prefeitura de Conceição do Castelo para impressão: [https://www.conceicaodocastelo.es.gov.br/uploads/files/FORMULAR\\_IOS-DE-ACESSO-A-INFORMACAO-SIC-FISICO.PDF](https://www.conceicaodocastelo.es.gov.br/uploads/files/FORMULAR_IOS-DE-ACESSO-A-INFORMACAO-SIC-FISICO.PDF) e encaminhado para a Unidade Central de Controle Interno.

Quando o pedido de acesso a informação for entregue pessoalmente, o servidor responsável pelo atendimento no protocolo informará ao solicitante o número do protocolo para acompanhamento.

A Unidade Central de Controle Interno, ao receber a solicitação do cidadão, tomará as medidas necessárias para realizar o atendimento, despachando internamente para a Secretaria responsável, para tomar as medidas providencias cabíveis e responder a informação requerida, dentro do prazo previsto pela Unidade Central de Controle Interno.



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO**

### **UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO**

---

Caso a Secretaria verifique que o assunto tratado na solicitação do cidadão é de competência de outra unidade administrativa, deverá ser realizado despacho imediatamente para a Unidade Central de Controle Interno, indicando os motivos da devolução, para que esta providencie o envio da demanda para o órgão competente.

Concluída a solicitação pela Secretaria responsável, esta despachará para a Unidade Central de Controle Interno, a resposta a ser encaminhada ao cidadão.

O pedido recebido por meio do Portal institucional em sábado, domingo ou feriado, será considerado protocolado no primeiro dia útil imediatamente posterior.

Caso o cidadão solicite a informação diretamente nas Secretarias Municipais, se for possível atender à solicitação de imediato, deve ser efetivada, com todo zelo, cuidado, integridade, primariedade, autenticidade, solicitude e atenção possíveis. Em caso de impossibilidade de atendimento no instante da solicitação orientar o cidadão a realizar o requerimento, presencialmente no protocolo da Prefeitura, ou, através dos canais eletrônicos disponíveis no site, e preferencialmente, cadastrar e enviar a manifestação instantaneamente, se o cidadão possuir acesso a e-mail e assim desejar. Em hipótese nenhuma deixar de fornecer a informação, salvo em caso de sigilo, a ser julgada pela comissão.

#### **6.2 – Do Conteúdo dos Pedidos de Acesso à Informação**

O pedido de acesso à informação deverá conter os seguintes dados:

- Nome do solicitante;
- Endereço ou endereço eletrônico do solicitante;
- Telefone de contato;
- Especificação, de forma clara e precisa, da informação solicitada.

O cidadão pode ter acesso a qualquer informação pública produzida ou sob guarda dos órgãos e entidades da Administração Pública, desde que ela não se enquadre nas exceções previstas na Lei de Acesso à Informação e seu conteúdo não seja genérico, desproporcional ou desarrazoado. Vale ressaltar que solicitações particulares, como pedidos pessoais, requerimentos de utilização de espaços públicos, solicitações de ajuda, entre outros, não são de competência do SIC ou Ouvidoria.



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO**

### **UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO**

---

#### **6.3 – Das Denúncias**

Os pedidos de informação indicado na Ouvidoria como “denúncia” será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração chegar a tais elementos.

A denúncia poderá ser encerrada quando estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Executivo ou não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

#### **6.4 – Das Comunicações com o Solicitante**

O solicitante será cientificado, preferencialmente, por meio de mensagem eletrônica, sobre as seguintes ocorrências:

- Cadastramento de seu pedido, com a indicação do número do documento e a informação de que poderá acompanhar o processamento de sua solicitação no Portal destinado ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e Ouvidoria – e-OUV;
- Necessidade de adoção de providências necessárias à análise do pedido ou seu atendimento;
- Finalização do pedido, com a disponibilização da razões do deferimento ou do indeferimento e, se for o caso, da documentação solicitada.

#### **6.5 – Dos Custos Decorrentes dos Pedidos**

Se o atendimento do pedido implicar em custos, a Unidade Central de Controle Interno entrará em contato com o solicitante para informar sobre o respectivo valor estimado, e orientará o solicitante acerca da forma de pagamento.

#### **6.6 – Do Suporte ao Solicitante**

O interessado, sempre que necessário, poderá contar com o auxílio da Unidade Central de Controle Interno para acessar os dados constantes no sistema eletrônico e para formular o seu pedido de acesso a informação por meio do e-SIC e e-OUV, através do telefone (28) 3547 1427 Ramal 205 ou no e-mail [ouvidoria@conceicaodocastelo.es.gov.br](mailto:ouvidoria@conceicaodocastelo.es.gov.br).

O serviço físico de Informação ao Cidadão – SIC e OUV, situado no prédio da Prefeitura de Conceição do Castelo, ficará sob a responsabilidade do Setor de Protocolo que prestará o suporte necessário.



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO** **UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO**

---

### **6.7 - Da Finalização do Pedido**

Caberá à Unidade Central de Controle Interno finalizar o pedido de acesso a informação, disponibilizando ao solicitante a resposta emitida pela Secretaria/Setor responsável.

### **7 – CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Esta Instrução Normativa deverá ser atualizada sempre que fatores organizacionais, legais ou técnicos assim o exigirem.

O lançamento de informações no Portal da Transparência não desobriga a Unidade Executora de fornecer informações, mediante requisição do cidadão interessado.

O descumprimento do previsto nos procedimentos aqui definidos será objeto de instauração de Processo Administrativo para apuração da responsabilidade da realização do ato contrário as normas instituídas.

Aplica-se, no que couber, os instrumentos regulamentados por esta Instrução Normativa e as demais legislações pertinentes.

Os esclarecimentos adicionais a respeito deste documento poderão ser obtidos junto à Unidade Central de Controle Interno.

Esta Instrução Normativa entra em vigor a partir da data da sua aprovação.

Conceição do Castelo – ES, 16 de Dezembro de 2019.

  
CHRISTIANO SPADETTO  
Prefeito Municipal

  
CLÉCIO EDUARDO VIANA  
Coord. Chefe da Unidade Central de Controle Interno



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO**  
**UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO**

**SIC- Serviço de Informação ao Cidadão**  
**Formulário para pedido de acesso à informação**

**ANEXO I**

**Dados do requerente - obrigatórios**

**Nome/Razão Social** \_\_\_\_\_

**CPF/CNPJ:** \_\_\_\_\_

**Endereço físico:** \_\_\_\_\_

**Cidade:** \_\_\_\_\_ **Estado:** \_\_\_\_\_

**CEP:** \_\_\_\_\_

**Endereço eletrônico (e-mail):** \_\_\_\_\_

**Dados do requerente – não obrigatórios**

**ATENÇÃO:** Os dados não obrigatórios serão utilizados apenas de forma agregada e para fins estatísticos.

**Telefone (DDD + número):** ( ) \_\_\_\_\_

( ) \_\_\_\_\_

**Endereço eletrônico (e-mail):**

**Sexo:** Masculino  Feminino

**Data de nascimento:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Escolaridade (completa)**

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Sem instrução formal | <input type="checkbox"/> Ensino fundamental | <input type="checkbox"/> Ensino Médio       |
| <input type="checkbox"/> Ensino superior      | <input type="checkbox"/> Pós-graduação      | <input type="checkbox"/> Mestrado/Doutorado |

**Ocupação principal**

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Empregado - setor privado  | <input type="checkbox"/> Profis. Liberal/autônomo | <input type="checkbox"/> Empresário/empreendedor    |
| <input type="checkbox"/> Jornalista                 | <input type="checkbox"/> Pesquisador              | <input type="checkbox"/> Servidor público federal   |
| <input type="checkbox"/> Estudante                  | <input type="checkbox"/> Professor                | <input type="checkbox"/> Servidor público estadual  |
| <input type="checkbox"/> Membro de partido político | <input type="checkbox"/> Membro de ONG nacional   | <input type="checkbox"/> Servidor público municipal |





**PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO**  
**UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO**

**Ouvidoria Municipal**  
**Formulário para pedido de acesso à informação**

**ANEXO II**

**Dados do requerente - obrigatórios**

**Nome/Razão Social** \_\_\_\_\_

**CPF/CNPJ:** \_\_\_\_\_

**Endereço físico:** \_\_\_\_\_

**Cidade:** \_\_\_\_\_ **Estado:** \_\_\_\_\_

**CEP:** \_\_\_\_\_

**Endereço eletrônico (e-mail):** \_\_\_\_\_

**Dados do requerente – não obrigatórios**

*ATENÇÃO: Os dados não obrigatórios serão utilizados apenas de forma agregada e para fins estatísticos.*

**Telefone (DDD + número):** ( ) \_\_\_\_\_

( ) \_\_\_\_\_

**Endereço eletrônico (e-mail):** \_\_\_\_\_

**Sexo:** Masculino  Feminino

**Data de nascimento:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Escolaridade (completa)**

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Sem instrução formal | <input type="checkbox"/> Ensino fundamental | <input type="checkbox"/> Ensino Médio       |
| <input type="checkbox"/> Ensino superior      | <input type="checkbox"/> Pós-graduação      | <input type="checkbox"/> Mestrado/Doutorado |

**Ocupação principal**

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Empregado - setor privado  | <input type="checkbox"/> Profis. Liberal/autônomo | <input type="checkbox"/> Empresário/empreendedor    |
| <input type="checkbox"/> Jornalista                 | <input type="checkbox"/> Pesquisador              | <input type="checkbox"/> Servidor público federal   |
| <input type="checkbox"/> Estudante                  | <input type="checkbox"/> Professor                | <input type="checkbox"/> Servidor público estadual  |
| <input type="checkbox"/> Membro de partido político | <input type="checkbox"/> Membro de ONG nacional   | <input type="checkbox"/> Servidor público municipal |



Rotinas e procedimentos a serem observados para garantir o Acesso a Informação ao Cidadão.

Procedimentos em casos de solicitação eletrônica

**E-SIC OU E-OUV**

**CONTROLE INTERNO**

**DEMAIS SECRETARIAS**

Início

O Cidadão encaminha sua manifestação através do site da Prefeitura, pelos sistemas eletrônicos e-SIC (Pedido de Informação) ou e-OUV (sugestões, elogios, reclamações, denúncias).

O sistema gera um protocolo, com o qual o cidadão poderá acompanhar o andamento da sua solicitação.

Recebe a solicitação e científica o cidadão do andamento. Encaminha para Secretaria responsável.

Toma as providências cabíveis para responder a informação requerida ou manifestação exarada, com todo zelo, cuidado, integridade, primariedade, autenticidade, solicitude e atenção, anexando os documentos comprobatórios quando for o caso.

Encaminha a resposta dentro do prazo fixado para o Controle Interno.

Converte a resposta em documento eletrônico e encaminha via sistema e e-mail para o cidadão.

Fim

Procedimentos em casos de solicitação presencial

**PROTOCOLO**

**CONTROLE INTERNO**

**DEMAIS SECRETARIAS**

Início

O Cidadão encaminha sua manifestação pessoalmente no Protocolo da Prefeitura, onde o servidor responsável pelo atendimento prestará todas as orientações e auxílio.

Encaminha imediatamente, tendo em vista prazo da Lei de Informação, diretamente ao Controle Interno.

Recebe a solicitação e científica o cidadão do andamento. Encaminha para Secretaria responsável.

Toma as providências cabíveis para responder a informação requerida ou manifestação exarada, com todo zelo, cuidado, integridade, primariedade, autenticidade, solicitude e atenção, anexando os documentos comprobatórios quando for o caso.

Entra em contato com o cidadão e encaminha a resposta, finalizando o pedido e registrando no controle específico.

Fim

