



NORMA DE PROCEDIMENTO – STP Nº 005

Tema:	Gestão de manifestações de ouvidoria		
Emitente:	Secretaria de Estado de Controle e Transparência - SECONT		
Sistema:	Sistema de Transparência Pública	Código:	STP
Versão:	2	Aprovação: Resolução CONSECT nº 006/2026	Vigência: 14/08/2026

1. OBJETIVOS

- 1.1 Estabelecer procedimentos para a gestão de manifestações de ouvidoria.

2. ABRANGÊNCIA

- 2.1 Órgãos e Entidades da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional do Poder Executivo Estadual, bem como Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista, incluídas aquelas que explorem atividade econômica de produção ou comercialização de bens ou de prestação de serviços.

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- 3.1 Lei Complementar nº 856, de 17/05/2017;
3.2 Decreto Estadual nº 5898-R, de 06/12/2024;
3.3 Lei Estadual nº 9871, de 09/07/2012;
3.4 Decreto Estadual nº 3152-R, de 26/11/2012;
3.5 Lei Federal nº 13.460/2017, de 26/06/2017;
3.6 Lei Federal nº 13.709/2018, de 14/08/2018;
3.7 Norma de Procedimento STP nº 003.

4. DEFINIÇÕES

- 4.1 **Ouvidoria:** instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;
- 4.2 **Sistema Integrado de Ouvidoria:** composto pelos órgãos e entidades da administração pública direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Estadual, bem como pelas empresas públicas e sociedades de economia mista, inclusive aquelas que explorem atividade econômica de produção ou comercialização de bens ou de prestação de serviços;
- 4.3 **Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual:** estrutura integrada pela Ouvidoria-Geral do Estado e pelas unidades setoriais.



- 4.4 Unidades setoriais da Rede de Ouvidoria:** ouvidoria formalmente instituída ou servidor designado para exercer as respectivas atividades.
- 4.5 Representantes de Ouvidoria:** servidores ou empregados públicos designados para atuar, de forma descentralizada, no desempenho das atividades de Ouvidoria nos órgãos e entidades da Administração Pública direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Estadual, bem como nas empresas públicas e sociedades de economia mista que não possuam Ouvidoria formalmente instituída. A designação dos Representantes de Ouvidoria, titulares e suplentes, para o exercício da atividade de ouvidoria será formalizada por ato do dirigente máximo da respectiva unidade setorial à qual estejam vinculados.
- 4.6 Sistema de Gestão de Ouvidoria – e-OUV:** ferramenta eletrônica oficial de registro, encaminhamento, acompanhamento, monitoramento de prazos e resposta às manifestações.
- 4.7 Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- 4.8 Denúncia:** ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- 4.9 Elogio:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- 4.10 Pedido de acesso à informação:** solicitação de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas;
- 4.11 Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública estadual.

5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

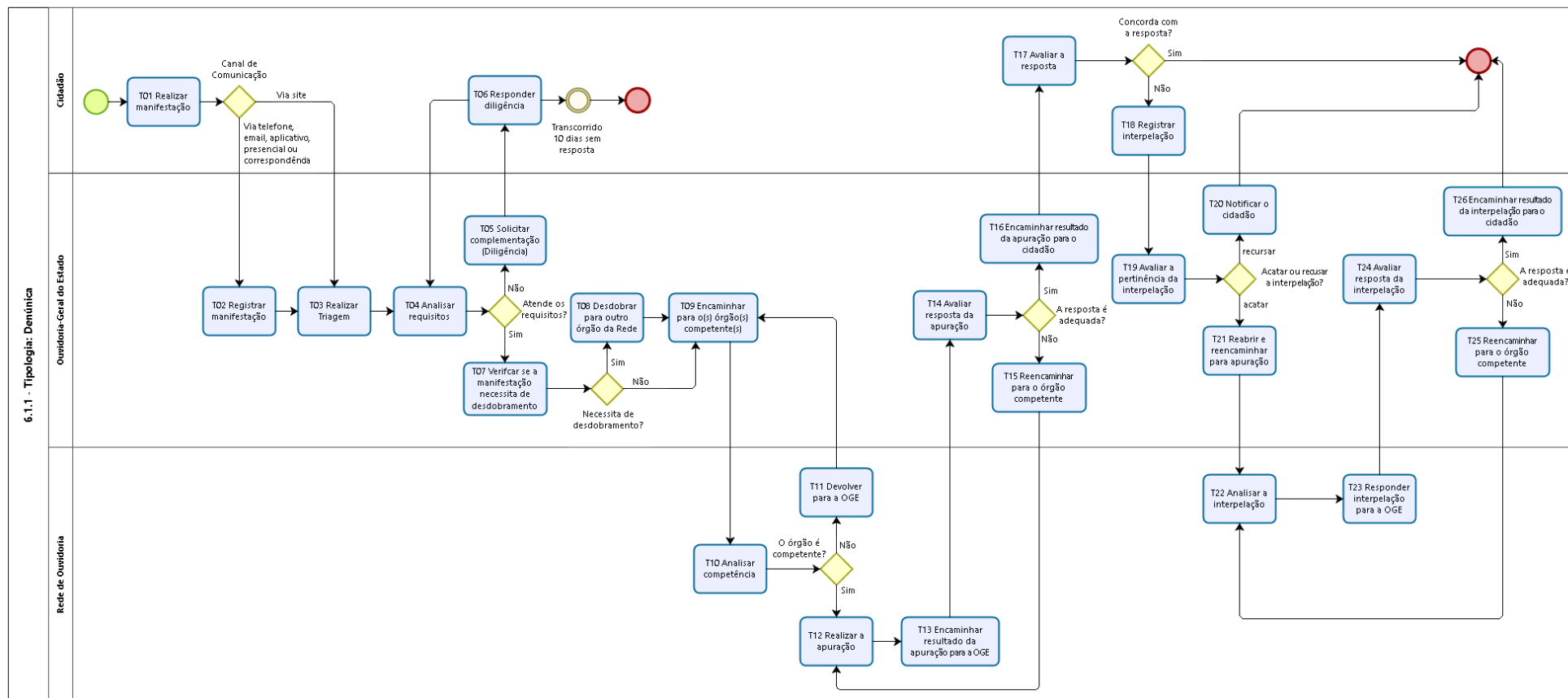
- 5.1 Ouvidoria-Geral do Estado (OGE);
5.2 Rede de Ouvidoria.

6. PROCEDIMENTOS

- 6.1 Fluxos de procedimentos



6.1.1 Tipologia: Denúncia





T01. O fluxo se inicia quando o cidadão realiza manifestação por meio de canal de comunicação disponibilizado pela Ouvidoria-Geral do Estado, quais sejam: site (www.ouvidoria.es.gov.br), e-mail (ouvidoria@es.gov.br), Fale Conosco (0800 022 11 17), presencialmente, no endereço (Av. João Batista Parra, nº 600, Ed. Aureliano Hoffman, 11º andar - Enseada do Suá Vitória / ES - CEP: 29050-375), e correspondência.

T02. Os atendimentos realizados pela Ouvidoria-Geral do Estado, independentemente do canal de comunicação utilizado, devem ser registrados no banco de dados do e-OUV.

T03. A Ouvidoria-Geral do Estado realiza a triagem das manifestações classificadas como denúncia, mediante a análise de seu teor, tipologia, assunto e unidade setorial responsável.

T04. A Ouvidoria-Geral do Estado analisa se a manifestação possui os requisitos mínimos para prosseguimento e verifica se o manifestante solicitou anonimato ou sigilo, bem como se é possível manter o anonimato ou sigilo.

T05. Caso a manifestação registrada necessite de complementação para prosseguimento, deverá ser realizado contato (diligência) com o cidadão, por meio do e-OUV e/ou dos contatos informados.

O manifestante terá 10 (dez) dias corridos para complementar a manifestação. A ausência de complementação resultará no encerramento automático pelo e-OUV, por falta de conteúdo para prosseguimento.

T06. Havendo retorno do cidadão, a Ouvidoria-Geral do Estado verifica se o resultado permite o prosseguimento da manifestação.

T07. Caso positivo, a Ouvidoria-Geral do Estado verifica, ainda, se a manifestação necessita de desdobramento em razão de assunto que seja de competência de mais de uma unidade setorial da Rede de Ouvidoria.

T08. Caso necessite, a Ouvidoria-Geral do Estado realiza o desdobramento da manifestação, por meio do qual é gerado um novo número de protocolo. As manifestações são encaminhadas à unidade setorial competente para apuração.

T09. Não havendo necessidade de desdobramento, a manifestação é encaminhada à unidade setorial competente para apuração.



T10. A unidade setorial analisa se a demanda é de sua competência.

T11. Não sendo competente, a unidade setorial devolve a manifestação à Ouvidoria-Geral do Estado, que realizará o encaminhamento à unidade setorial competente.

T12. A unidade setorial deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva no prazo de 30 (trinta) dias, contado do recebimento da manifestação, prorrogável uma vez por igual período, mediante justificativa expressa registrada no e-OUV.

T13. O representante de Ouvidoria encaminha o resultado da apuração à Ouvidoria-Geral do Estado.

T14. Recebido o retorno da unidade setorial, a Ouvidoria-Geral do Estado avalia a resposta.

T15. Caso a resposta não atenda aos requisitos necessários, a manifestação será reencaminhada à unidade setorial responsável para os devidos esclarecimentos e elaboração de nova resposta.

T16. Recebida a nova resposta e verificado o atendimento aos requisitos necessários, a Ouvidoria-Geral do Estado encaminha o resultado ao cidadão e encerra a manifestação.

T17. O cidadão avalia a resposta.

T18. Ao cidadão é facultada a possibilidade de interpelar a resposta proferida pela unidade setorial.

T19. Registrada a interpelação, a Ouvidoria-Geral do Estado analisa os motivos e decide pelo acatamento ou pela recusa dos argumentos.

T20. Em caso de recusa da interpelação, a Ouvidoria-Geral do Estado notifica o cidadão, e a manifestação permanecerá encerrada.

T21. Sendo acatada a interpelação, a manifestação é reaberta e reencaminhada à unidade setorial competente para análise dos questionamentos do cidadão.



T22. A unidade setorial analisa a interpelação e elabora resposta à interpelação no prazo de 10 (dez) dias.

T23. A unidade setorial encaminha a resposta à interpelação à Ouvidoria-Geral do Estado.

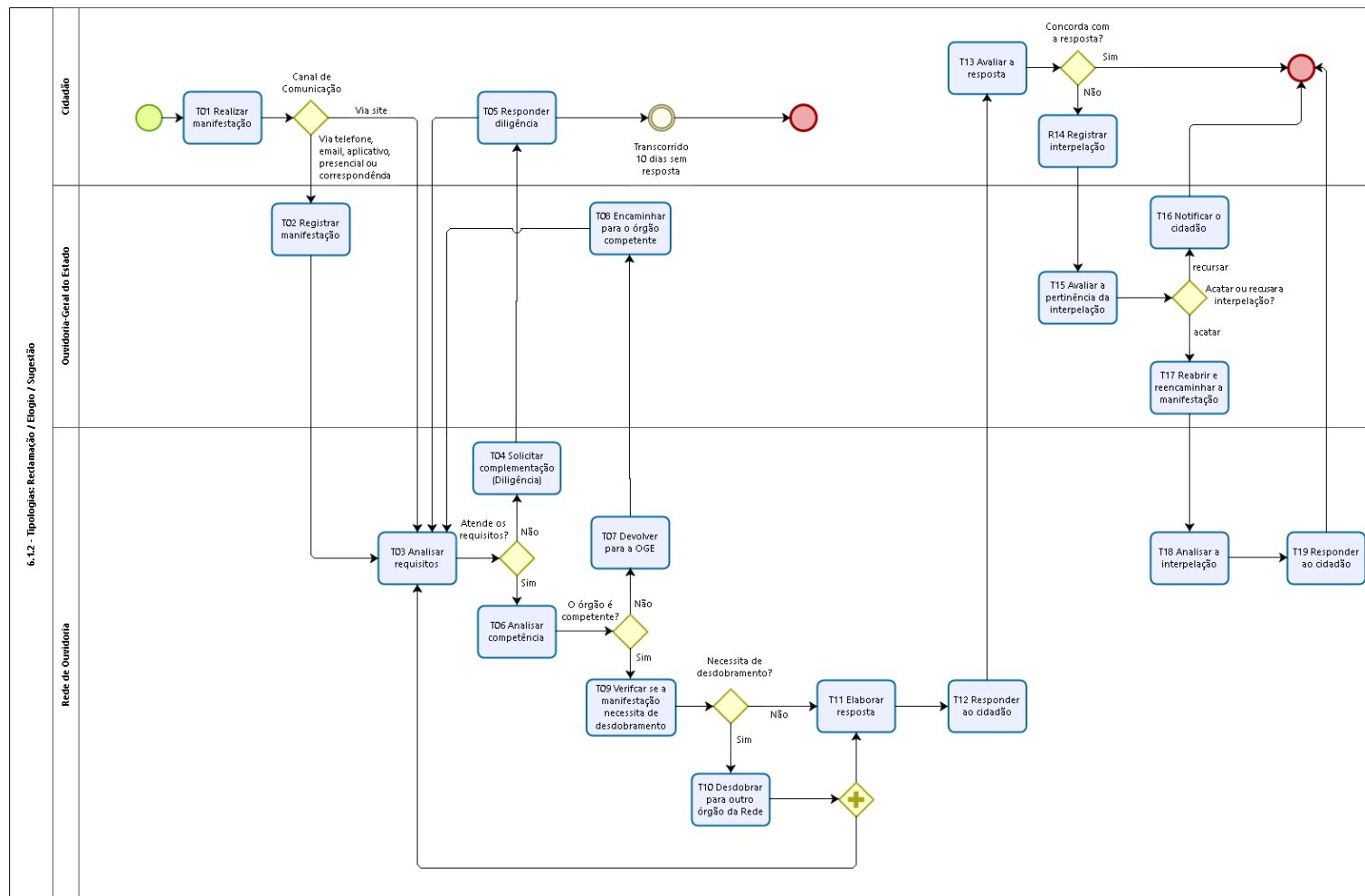
T24. A Ouvidoria-Geral do Estado avalia a resposta referente à interpelação.

T25. Caso a resposta não atenda aos requisitos necessários, a interpelação é reencaminhada à unidade setorial responsável para esclarecimentos e elaboração de nova resposta.

T26. Recebida resposta e verificado o atendimento aos requisitos necessários, a Ouvidoria-Geral do Estado encaminha o resultado ao cidadão e encerra a manifestação.



6.1.2 Tipologia: Reclamação, Elogio e Sugestão





T01. O fluxo se inicia quando o cidadão realiza manifestação por meio de canal de comunicação disponibilizado pela Ouvidoria-Geral do Estado, quais sejam: site, e-mail, Fale Conosco, presencial e correspondência.

Quando o cidadão registra reclamação, elogio e sugestão pelo site da Ouvidoria, as demandas são encaminhadas diretamente à unidade setorial responsável para providências.

T02. As tipologias reclamação, elogio e sugestão recebidas pela Ouvidoria-Geral do Estado são registradas no e-OUV e automaticamente encaminhadas à unidade setorial competente para providências.

T03. A unidade setorial analisa se a manifestação possui os requisitos mínimos para prosseguimento e verifica se o manifestante solicitou anonimato ou sigilo e se é possível manter o anonimato ou o sigilo.

T04. Caso a manifestação registrada necessite de complementação para prosseguimento, deverá ser feito o contato (diligência) com o cidadão, por meio e-OUV e/ou dos contatos informados.

O manifestante terá 10 (dez) dias corridos para complementar a manifestação. A ausência de complementação resultará no encerramento automático pelo e-OUV, por falta de conteúdo para prosseguimento.

T05. Havendo retorno do cidadão, a unidade setorial verifica se o resultado permite o prosseguimento da manifestação.

T06. Caso positivo, a unidade setorial verifica se é de sua competência ou de outra unidade setorial.

T07. Não sendo de sua competência, a unidade setorial deverá devolver a manifestação à Ouvidoria-Geral do Estado.

T08. A Ouvidoria-Geral do Estado realizará o encaminhamento da manifestação para a unidade setorial competente.

T09. Sendo de sua competência, a unidade setorial verifica ainda se a manifestação necessita de desdobramento em razão de assunto que é de competência de mais de uma unidade setorial da Rede de Ouvidoria.

T10. Caso necessite, a unidade setorial realiza o desdobramento da manifestação por meio do qual é gerado um novo número de protocolo e automaticamente a



nova manifestação é encaminhada à outra unidade setorial competente para providências.

T11. A manifestação é acolhida pela unidade setorial, que elabora e apresenta a resposta conclusiva no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contado do recebimento da manifestação, prorrogável uma vez por igual período, mediante justificativa expressa registrada no e-OUV.

T12. O representante de ouvidoria encaminha a resposta ao cidadão e encerra a manifestação.

T13. O cidadão avalia a resposta.

T14. Ao cidadão é facultada a possibilidade de interpelar a resposta proferida pela unidade setorial, caso a resposta não seja satisfatória.

T15. Registrada a interpelação, a Ouvidoria-Geral Estado analisa os motivos e decide pelo acatamento ou recusa dos argumentos.

T16. Em caso de recusa da interpelação, a Ouvidoria-Geral do Estado notifica o cidadão e a manifestação permanecerá encerrada.

T17. Sendo acatada a interpelação, a manifestação é reaberta e reencaminhada à unidade setorial competente para análise dos questionamentos do cidadão.

T18. A unidade setorial analisa a interpelação e elabora resposta à interpelação no prazo de 10 (dez) dias.

T19. A unidade setorial encaminha a resposta ao cidadão e encerra a manifestação.

7. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

7.1 Caso a demanda de ouvidoria registrada necessite de complementação, o manifestante terá 10 dias corridos para complementar a manifestação.



7.2 Independentemente de solicitação e enquanto o registro da demanda de ouvidoria estiver em aberto, o manifestante pode inserir um complemento em seu registro inicial.

7.3 O manifestante poderá realizar no máximo 01 (uma) interpelação.

7.4 Todos os pedidos de acesso à informação deverão ser registrados no e-OUV. O pedido de informação é regulamentado pela Lei nº 9871, de 09/07/2012, e Decreto nº 3152-R, de 26/11/2012 e alterações, e normatizado pela Norma de Procedimento STP nº 003.

8. ANEXOS

8.1 Não se aplica.

9. ASSINATURAS

EQUIPE DE ELABORAÇÃO:	
GIZELLI B. MARTINS DE SOUZA Analista do Executivo	GISELLI C. ALENCASTRE BALLESTRASSI Auditora do Estado Ouvidora-Geral do Estado
Versão: 2	Elaborado em 12/08/2026
APROVAÇÃO:	
FABIANO DA ROCHA LOUZADA Subsecretário de Estado da Transparência	EDMAR MOREIRA CAMATA Secretário de Estado de Controle e Transparência

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

GIZELLI BAIOTTO MARTINS DE SOUZA

ANALISTA DO EXECUTIVO
COGE - SECONT - GOVES
assinado em 14/08/2026 14:16:21 -03:00

GISELLI CARDOSO ALENCASTRE BALLESTRASSI

FUNCAO GRATIFICADA - AGE/SECONT
COGE - SECONT - GOVES
assinado em 14/08/2026 15:37:51 -03:00

FABIANO DA ROCHA LOUZADA

SUBSECRETARIO ESTADO
SUBTRAN - SECONT - GOVES
assinado em 14/08/2026 15:44:53 -03:00

EDMAR MOREIRA CAMATA

SECRETARIO DE ESTADO
SECONT - SECONT - GOVES
assinado em 14/08/2026 14:42:35 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 14/08/2026 15:44:53 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por RICARDO MONTEIRO OLIVEIRA (FUNCAO GRATIFICADA - AGE/SECONT - ASSTEC SUBTRAN - SECONT - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2026-XJL366>