



# DIÁRIO OFICIAL PORTO ALEGRE

Órgão de Divulgação do Município - Ano XXXI - Edição 7749 - quinta-feira, 23 de abril de 2026

**Divulgação:** quinta-feira, 23 de abril de 2026

**Publicação:** sexta-feira, 24 de abril de 2026

## Executivo - DOCUMENTOS OFICIAIS

Documentos Oficiais

Secretaria Municipal de Transparência e Controladoria

Protocolo: 608397

### INSTRUÇÃO NORMATIVA 005/2026

PROCESSO 21.0.000038686-0

Estabelece procedimentos de interlocução entre a SMTC e demais órgãos e entidades da Prefeitura Municipal de Porto Alegre no subsídio ao atendimento dos usuários de serviços públicos e procedimentos para adoção de medidas em caso de não atendimento de demandas da sociedade.

A SECRETÁRIA MUNICIPAL DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA, no uso de suas atribuições legais:

CONSIDERANDO que compete à Secretaria Municipal de Transparência e Controladoria (SMTC) estabelecer normas e procedimentos de auditoria e correição;

CONSIDERANDO que compete à Unidade de Acesso à Informação (UAI) e à Unidade de Transparência e Cidadania (UTC), da Diretoria de Transparência e Cidadania (DTC), coordenar e monitorar as demandas do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), do Portal de Transparência e do Portal de Dados Abertos, assegurando o cumprimento das normas relativas ao acesso às informações públicas previstas em Lei;

CONSIDERANDO que compete à Ouvidoria-Geral do Município (OGM) receber, analisar e instruir as manifestações dos usuários da Ouvidoria, encaminhando-as aos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal e as às áreas competentes para adoção de providências cabíveis, além de monitorar o encaminhamento e o atendimento das manifestações recebidas e endereçadas aos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal para apreciação e providências nos prazos e disposições

estabelecidas;

CONSIDERANDO que compete à Equipe de Fiscalização do 156 (FISC156), efetuar o devido acompanhamento das solicitações e demandas encaminhadas pelos usuários dos serviços públicos ou cidadãos para a central de atendimento ou sistema 156, concernentes à abertura de protocolos de serviços, consultas sobre andamento e tramitação de protocolos de serviços, reparos, solicitações de fiscalização, dúvidas, consultas ou pedidos de qualquer outro serviço público da Prefeitura de Porto Alegre;

CONSIDERANDO que compete à Unidade de Relacionamento com o Cidadão (URC) zelar pela atualização das informações dispostas na Carta de Serviços do Município de Porto Alegre à população, assim como efetuar todas as alterações, inclusões, atualizações e exclusões sistêmicas desta, subsidiada pelas informações vindas dos órgãos e entidades competentes pela execução de cada serviço ofertado;

CONSIDERANDO que compete à Corregedoria-Geral do Município (CGMUNI) analisar e propor a instauração de procedimentos disciplinares para apuração e responsabilização de agentes públicos na ocorrência de descumprimento injustificado de recomendações do controle interno, das decisões do controle externo, de não atendimento de demandas relativas a Investigações Preliminares Sumárias, a Sindicâncias Patrimoniais, a Sindicâncias, ou ainda, demandas vindas da OGM, pelo sistema me-OUV, ou da Transparência, em cumprimento à Lei de Acesso à Informação;

CONSIDERANDO que o atendimento aos usuários de serviços públicos ofertado pelos diversos canais de atendimento geridos pela Secretaria Municipal de Transparência e Controladoria (SMTC) se caracteriza pela transversalidade, com representatividade das múltiplas Secretarias e órgãos e entidades vinculados ao Poder Executivo Municipal, assim como suas plataformas digitais de gestão e atendimento;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar, no âmbito da Administração Pública Municipal, o procedimento a ser adotado em caso de atraso no atendimento a demandas provenientes da sociedade.

#### **RESOLVE:**

**Art. 1º** Para efeitos dessa Instrução Normativa, são consideradas as seguintes demandas da sociedade, do controle externo ou de normas e procedimentos internos:

I – Pedidos de acesso à informação, recebidos por meio do e-SIC (Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão) de forma passiva, e de forma ativa pelo Portal de Transparência e Dados Abertos;

II – Manifestações de Ouvidoria (denúncia, elogio, reclamação e sugestão), recebidas por meio do sistema eletrônico me-Ouv (Sistema de Ouvidoria Municipal de Porto Alegre);

III – Solicitações da população referentes aos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades municipais, recebidos por meio da Central de Atendimento ao Cidadão 156, nos seus diversos canais de atendimento;

IV – Revisão e atualização constante das informações disponibilizadas para a população na Carta de Serviços pelos órgãos e entidades vinculados ao Poder Executivo Municipal competentes; e

V – Demandas relativas a Processos disciplinares, como Investigação Preliminar Sumária, Sindicância Patrimonial e Sindicância;

VI – Demandas relativas aos dados disponibilizados pela administração municipal no Portal Transparência e Portal de Dados Abertos.

**Art. 2º** Referente aos prazos de retorno dos órgãos e entidades representados nos canais de atendimento aos usuários de serviços públicos geridos pela SMTC, estes deverão providenciar execução do serviço e/ou resposta apropriada às demandas da população.

§ 1º As demandas recebidas pela Central de Atendimento ao Cidadão – 156 possuem prazo específico para cada tipo de serviço, podendo variar de 01 (um) a 225 (duzentos e vinte e cinco) dias, conforme determinação do órgão ou da entidade responsável pela execução dos mesmos.

§ 2º Os pedidos de acesso à informação (e-SIC) devem ser respondidos pelo órgão ou pela entidade em até 20 (vinte) dias, a contar do 1º dia do recebimento do pedido, podendo ser prorrogado por até 10 (dez) dias, mediante justificativa, a ser enviada antes do término do prazo de origem.

§ 3º As manifestações de Ouvidoria devem ser respondidas no prazo de 30 (trinta) dias, a contar do registro no sistema me-Ouv, podendo ser prorrogadas uma única vez, de forma justificada, por igual período.

§ 4º As demandas da CGMUNI referentes à Investigação Preliminar Sumária, à Sindicância Patrimonial e à Sindicância devem ser respondidas no prazo de 15 (quinze) dias contados do envio da demanda ao responsável, prorrogável por igual período, mediante justificativa a ser enviada antes do término do prazo de origem.

§ 5º As demandas oriundas da Unidade de Transparência e Cidadania (UTC) referentes à necessidade de ajustes, melhorias ou inclusão de dados no Portal Transparência e Portal de Dados Abertos, devem ser respondidas no prazo de 10 (dez) dias, e implementadas no prazo de 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogadas, de forma justificada, por igual período.

**Art. 3º** Ultrapassado o prazo estabelecido para atendimento de demandas provenientes da sociedade, as unidades da SMTC (DTC e OGM) cientificarão o Gabinete da Secretária acerca da inconformidade.

§ 1º O meio a ser utilizado para cientificação das demandas em atraso e respectivos desdobramentos será o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), mediante Processo de nível de acesso restrito.

§ 2º A cientificação das demandas em atraso será realizada por meio de relatório mensal acumulado até o último dia útil do mês anterior.

§ 3º Excetuam-se as demandas em atraso recebidas pela Central de Atendimento ao Cidadão – 156, as quais devem ser direcionadas para a OGM, pelo(a) próprio(a) solicitante.

**Art. 4º** O Gabinete da Secretária, ciente da não conformidade, encaminhará o relatório mensal ao Gabinete do Prefeito e à Secretaria Municipal Geral de Governo, com vistas aos órgãos e/ou às entidades municipais responsáveis pelas demandas em atraso.

Parágrafo único. Não havendo manifestação, ou na hipótese de retorno insuficiente, a CGMUNI analisará o fato apresentado e poderá propor a instauração de procedimentos disciplinares para apuração e responsabilização de agentes públicos, se constatada ocorrência de descumprimento injustificado das demandas da OGM, do 156 ou da Lei de Acesso à Informação, nos termos da alínea c do inciso IX do Art. 37 do Decreto nº 22.809, de 22 de julho de 2024.

**Art. 5º** A cientificação das demandas em atraso não isenta o órgão ou a entidade municipal responsável de atender às demandas provenientes da sociedade.

Parágrafo único. Nos casos em que for verificada a ausência de competência ou competência de mais de um órgão da Administração Direta ou entidade da Administração Indireta, o relatório mensal deverá ser ajustado, de forma a refletir a realidade das demandas em atraso naquela competência.

**Art. 6º** A interlocução entre os órgãos ou entidades municipais responsáveis pelas demandas em aberto e a SMTC serão denominados de “Pontos Focais”, e indicados pelas autoridades máximas dos respectivos entes via Processo SEI específico.

§ 1º Os Pontos Focais poderão ser intitulados com outros termos similares e/ou sinônimos deste, porém de mesma atuação, na prática, como, por exemplo, (mas não limitado a estes): Gestor(es) Local(is), Encarregado(s), etc.

§ 2º Os integrantes das comissões investigativas e acusatórias serão considerados pontos focais para fins desta IN.

§ 3º Compete aos Pontos Focais:

I – Verificar a sistemática dos dados e das informações pertinentes a sua área de competência, divulgadas nas respectivas plataformas e sistemas de informação e atendimento à população geridos pela SMTC, subsidiando os responsáveis pelo atendimento direto ao público com instruções atualizadas quanto a trâmites e processos de serviços públicos prestados à população;

II – Providenciar resposta às demandas referentes às plataformas e sistemas de informação e atendimento à população geridos pela SMTC, nos prazos requisitados;

III – Atentar aos prazos requisitados pela SMTC para retorno dos questionamentos sobre procedimentos e trâmites, assim como para prestação de informações especializadas dentro do escopo do órgão ou da entidade em questão, especialmente no que tange à necessidade de réplica aos usuários de serviços públicos;

IV – Efetuar interlocução com demais setores de seu órgão ou de sua entidade municipal buscando obter as informações necessárias para retorno à SMTC, conforme demanda;

V – Recomendar, no âmbito da sua área de atuação, provocado ou não, às Chefias Imediatas e/ou ao Titular ou Dirigente máximo do órgão ou da entidade a que estiver vinculado, eventuais medidas necessárias para o aperfeiçoamento de serviços públicos prestados pela sua unidade de trabalho;

VI – Notificar às Chefias Imediatas e/ou Titular ou Dirigente máximo do respectivo órgão ou entidade, quando não houver cooperação ou interlocução entre unidades de sua repartição sobre conteúdo relativo às plataformas e sistemas de informação e atendimento à população geridos pela SMTC;

VII – Notificar imediatamente o setor responsável da SMTC sobre toda e qualquer alteração, inclusão ou exclusão de informações, prazos, processos ou trâmites internos que afetem a execução dos serviços públicos prestados pelo órgão ou pela entidade competente, tendo em vista a necessidade de os servidores relacionados com o atendimento direto aos usuários de serviços públicos terem sempre à sua disposição informações atualizadas;

VIII – Estabelecer canais de comunicação ágeis entre os setores de seu órgão ou de sua entidade envolvidos com prestação de serviços públicos nos múltiplos canais de atendimento geridos pela SMTC e os setores responsáveis desta;

IX – Atender as convocatórias para treinamentos, capacitações, reuniões, deliberações e similares, sempre que possível, especialmente no que tange à capacitação de equipes envolvidas diretamente no atendimento aos usuários de

serviços públicos; e

X – Exercer outras funções compatíveis com suas atribuições.

**Art. 7º** A autoridade competente designará servidores Titular e Substituto (Suplente) para Ponto Focal interlocutor com a SMTC.

§ 1º Para o exercício da função, os servidores cotados para exercer função de Ponto Focal deverão ser cientificados, expressamente, da indicação e respectivas atribuições antes da formalização do ato de designação.

§ 2º A designação de que trata o *caput* deste artigo será formalizada via Processo SEI, nos parâmetros a ser especificados pela SMTC, para fins de registro, incumbindo, ainda, comunicação ou ciência de eventuais alterações no expediente.

§ 3º O servidor público designado como Substituto (Suplente) atuará nas ausências e nos impedimentos eventuais e regulamentares do Titular.

§ 4º Na ausência temporária de Ponto Focal, bem como de seus Substitutos (Suplentes), até que seja providenciada a indicação, a competência de suas atribuições, inclusive o recebimento do objeto, incumbirá ao responsável pela indicação ou Titular do respectivo órgão ou entidade.

**Art. 8º** Os casos excepcionais serão avaliados e deliberados pelo Gabinete da Secretária da SMTC.

**Art. 9º** Esta Instrução Normativa revoga a Instrução Normativa nº 011/2023 – SMTC.

**Art. 10** Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Porto Alegre, 22 de abril de 2026.

**LUCIANO BRASILIENSE MARCANTÔNIO**, Secretário Municipal de Transparência e Controladoria, em exercício.