

INSTRUÇÃO NORMATIVA SADM/PMA Nº 002, DE 05 DE AGOSTO DE 2025

Dispõe sobre a padronização dos processos administrativos internos referentes as manifestações de Ouvidoria pela plataforma 1Doc no âmbito da Prefeitura de Alegrete e dá outras providências.

O SECRETÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRETE, no uso de suas atribuições estatutárias e regimentais, tendo em vista a portaria 185/2025, e considerando a necessidade padronizar, no âmbito da Prefeitura de Alegrete, os procedimentos referentes as manifestações de Ouvidoria, com base na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, resolve:

CAPÍTULO I
Das Disposições Preliminares

Art. 1º Esta Instrução Normativa estabelece os procedimentos obrigatórios para manifestações solicitadas pelo Ouvidor Municipal, realizados exclusivamente por meio da plataforma 1Doc.

Parágrafo único. A partir da publicação desta Instrução Normativa, fica alterado o uso de memorandos ou quaisquer outros instrumentos para manifestações de ouvidoria, sendo padronizado o trâmite exclusivo por **Processo Administrativo Eletrônico** - [Manifestação Ouvidoria] na plataforma **1Doc**.

CAPÍTULO II
Do Procedimento Administrativo

Art. 2º O processo administrativo de processo interno de Ouvidoria será regido pelo **Procedimento Operacional Padrão** – POP (Anexo I), que especifica:

I – Os passos sequenciais para manifestação de ouvidoria na plataforma 1Doc;

- II – Os fluxos de encaminhamentos internos;
- III – Os documentos digitais complementares, quando necessários.

Parágrafo único. O POP integra esta Instrução Normativa como parte indissociável de seus efeitos jurídicos.

CAPÍTULO III

Das Disposições Finais

Art. 3º Os casos omissos serão resolvidos pela Secretaria de Administração.

Art. 4º Esta Instrução entra em vigor na data de sua publicação.

Centro Administrativo Municipal, em Alegrete, 05 de agosto de 2025.

SÉRGIO PINTO PRATES
Secretário de Administração

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP 002/2025 -SADM/PMA	
Título do Documento	MANIFESTAÇÃO INTERNA DE OUVIDORIA VIA PLATAFORMA 1DOC	Emissão: 05/08/2025	Próxima revisão:
		Versão: 1.0	05/08/2026

1. OBJETIVO(S)

- 1.1 Padronizar o processo interno para manifestação de ouvidoria
- 1.2 Eliminar o uso de processos físicos e memorandos
- 1.3 Garantir conformidade com:

- Lei nº 13.460/2017

2. MATERIAL

2.1 Recursos Necessários:

- Computador/dispositivo móvel com acesso à internet
- Credenciais de acesso à plataforma 1Doc (login e senha)
- Telefone
- E-mail Institucional
- Sala da Ouvidoria

2.2 Ferramentas:

- Plataforma 1Doc (Proc. Administrativo / Assunto "**Manifestação Ouvidoria**")

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP 002/2025 -SADM/PMA	
Título do Documento	MANIFESTAÇÃO INTERNA DE OUVIDORIA VIA PLATAFORMA 1DOC	Emissão: 05/08/2025	Próxima revisão:
		Versão: 1.0	05/08/2026

3. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

3.1 Fluxo Detalhado

ETAPA	AÇÃO	RESPONSÁVEL
1. Início	Usuário acessa canais da ouvidoria	Cidadão
2. Recebimento	Através plataforma 1Doc, a ouvidoria recebe a demanda do cidadão.	Gabinete do Prefeito/Ouvidoria
3. Interações Padronizadas	O Ouvidor deverá elaborar interações padronizadas, nos casos que se enquadram.	Ouvidor Municipal
4. Análise	• Interage com o cidadão no processo de ouvidoria • Havendo necessidade de maiores informações, abre um novo processo administrativo internamente através do assunto: Manifestação Ouvidoria, enviando ao responsável da secretaria para sua manifestação acerca do assunto.	Ouvidor Municipal Secretário(a) Municipal
5. Prazos	• A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. • As solicitações(Manifestação Ouvidoria) devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.	Ouvidor Municipal Secretário(a) Municipal
6. Resposta	• Inserir na plataforma 1Doc (Ouvidoria) a decisão administrativa ao usuário (Cidadão).	Ouvidor Municipal

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP 002/2025 -SADM/PMA	
Título do Documento	MANIFESTAÇÃO INTERNA DE OUVIDORIA VIA PLATAFORMA 1DOC	Emissão: 05/08/2025	Próxima revisão:
		Versão: 1.0	05/08/2026

4. REFERÊNCIAS

4.1 Normativas:

- IN SADM/PMA 001/2025 (esta Instrução)
- LEI Nº 13.460/2017

4.2 Manuais:

- Central de Ajuda (disponível na própria plataforma)
- Curso 1Doc (disponível na própria plataforma)
- Sítio www.alegrete.rs.gov.br/ouvidoria

4.3 Suporte:

Chat com Suporte: (disponível na própria plataforma)

VERSÃO E CONTROLE

Revisão	Data	Alterações	Responsável
1.0	05/08/2025	Versão inicial	SADM/PMA

APROVAÇÃO

SÉRGIO PINTO PRATES - Secretário de Administração

Elaboração: Adão Valério Severo Pereira	Data: 05/08/2025
Revisão:	Data: 05/08/2026
Validação:	Data: 05/08/2025
Aprovação: Sérgio Pinto Prates	Data: 05/08/2025



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: F6BF-90DD-58D6-B56B

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



SERGIO PINTO PRATES (CPF 518.XXX.XXX-53) em 05/08/2025 14:53:26 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://alegreTERS.1doc.com.br/verificacao/F6BF-90DD-58D6-B56B>



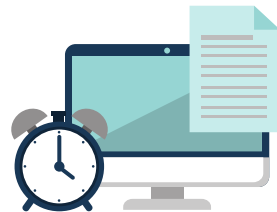
MANUAL

PROCESSO

ADMINISTRATIVO

MANIFESTAÇÃO

OUVIDORIA



Introdução

A Ouvidoria é um canal essencial de diálogo entre a sociedade e a administração pública, desempenhando papel fundamental no aprimoramento dos serviços prestados, na transparência e no fortalecimento da governança pública. Para garantir respostas ágeis, claras e padronizadas, que atendam às expectativas dos cidadãos e às diretrizes legais, torna-se necessária a normatização dos procedimentos de resposta desta instituição.



Orientação de como a secretaria deve responder as manifestações de ouvidoria enviadas pelo Ouvidor Municipal:

Manifestação Ouvidoria

Secretarias

Passo 01

Acesse o 1Doc através do link:
<https://alegreTERS.1doc.com.br>

Passo 02

Clique em “**Responder**” e descreva sua manifestação.



 **Proc. Administrativo** 5.078/2025 Recebido

Código externo: 839.317.537.147.518.881 Situação geral: Recebido

Ir ao quadro: Manifestação Ouvidoria

**ADAO P.** SADM-ASS-ADM
Administrador

SADM-ASS-ADM - ...

28/07/2025 11:59

1 setor envolvido

SADM-ASS-ADM

Ouvidoria XX

Manifestação Ouvidoria

Prazo	Vencimento	Lembrete	Visibilidade	Ações
Manifestação Ouvidoria - Prazo	Daqui 19 dias — 17/08/2025	07/08/2025	Todos	 

Ouvidoria Nº: 024

Ano: 2025

Lei 13.460, de 26 de junho de 2017

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no **caput**, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no **prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.**

Solicito informações sobre XXXX

Adão Valerio Severo Pereira
Administrador

Quem já visualizou? 1 pessoa

 28/07/2025 15:38:24

ADAO VALERIO SEVERO PEREIRA SADM-ASS-ADM alterou o prazo: Manifestação Ouvidoria - Prazo, data/hora de 17/08/2025 11:59:11 para 17/08/2025 11:59:00.

Responder Encaminhar Gerar... Arquivar Arquivar + Parar de acompanhar Adicionar Nota Interna

☐ Ocultar notificações

1



Proc. Administrativo

Manifestação Ouvidoria

Ouvidor Municipal

Passo 03

Após recebimento da ouvidoria, primeira interação com o usuário e criação interna do Proc. Administrativo “Manifestação Ouvidoria” (Passo 04), crie uma **nota interna** inserindo “ # ” para referenciar este processo.



Anônima

GP - OUV - Ouvid... ✓

Finalidade*: Sugestão ✖

Entrada*: Site ✖

Cód. Anteriores: ✖

21/07/2025 15:47

1 setor envolvido

GP - OUV ✓

Sugestão ✖

Prazo	Vencimento	Lembrete	Visibilidade	Ações
Resposta-final	— 20/08/2025	Não configurado	Todos	

Data/hora : 21/07/2025 15:25:00

Testando um novo processo de ouvidoria

Endereço: Av. Maj. João Cezimbra Jaques - Cidade Alta, Alegrete - RS, Brasil, 200 . Cidade: Alegrete, Rio Grande do Sul

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

Nota Interna

21/07/2025 15:55

ADAO P. GP - OUV Administrador

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

Proc. Administrativo 4.872/2025 - Novo Processo Ouvidoria

Crie uma Nota Interna inserindo # para selecionar o Proc. Administrativo referente a "Manifestação Ouvidoria"



Passo 04

Criação do Proc. Administrativo “Manifestação Ouvidoria”.

Inbox

+ Novo

Listar

Estrutura

Memorando

Circular

Ofício

Proc. Administrativo

Fiscalização de Contrato

Certidão

Processo de Sindicância

ADAO P.

SADM-ASS-ADM

Administrador

Aktiver remittance com contraseña

Assunto*

Ouidoria XX/2025

Tipo*

— Manifestação Ouidoria —

Para*

- seleccione setor -

+ CC

Ouidoria Nº*: Ano*

Lei 13.460, de 26 de junho de 2017
Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

B I U

Table

Text color

Background color

Link

Unlink

Decrease indent

Increase indent

Undo

Redo

Fullscreen

Adão Valério Severo Pereira
Administrador

☐ Acompanha um documento físico, imprimir folha de rosto.

Anexar

Para assinatura digital, apenas arquivos PDF

Adicionar prazo/atividade

Opções de assinatura

Enviar

Salvar rascunho e fechar

Descartar rascunho

Informe o campo: ouidoria nº*

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO



"Administração eficiente, serviços de excelência: transformando recursos em resultados."



Rua Major João Cezimbra Jaques, 200 | Bairro Medianeira, CEP 97543-390 - Alegrete/RS

<https://www.alegrete.rs.gov.br/artigo/32349/secretaria-de-administracao>