



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

www.domingosmartins.es.gov.br – gabinete@domingosmartins.es.gov.br

DECRETO NORMATIVO N.º 3.132/2017

DISCIPLINA A IMPLANTAÇÃO E O FUNCIONAMENTO DO SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIAS DOS ENTES FEDERADOS – E-OUV MUNICÍPIOS NA PREFEITURA MUNICIPAL DE DOMINGOS MARTINS.

O Prefeito Municipal de Domingos Martins, Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições legais, e,

- Considerando a necessidade de conferir eficácia ao disposto no art. 37, §3º da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública;

- Considerando a necessidade de reforçar, nas atividades de controle da Administração Pública, o exame da legitimidade, conforme preceitua o art. 70 da Constituição Federal de 1988;

- Considerando as exigências contidas na Lei Federal Nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, ao qual regula o acesso a informações;

DECRETA:

Art. 1º Fica disciplinada a implantação e o funcionamento do Sistema Informatizado de Ouvidorias dos Entes Federados – e-Ouv Municípios – com o intuito de oferecer plataforma web gratuita aos cidadãos do Município de Domingos Martins, a fim de que possam enviar manifestações sobre a atuação da Administração e os serviços públicos prestados.

Parágrafo Único. O e-Ouv corresponde a um sistema de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 2º O e-Ouv Municípios será administrado pela Controladoria Interna da Prefeitura Municipal de Domingos Martins.

Parágrafo Único. A Controladoria Interna atuará em conjunto com as demais Secretarias Municipais, por meio de seus representantes formalmente designados, para compor a Comissão de Acompanhamento e Monitoramento do e-Ouv, que deverá ser criada



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

www.domingosmartins.es.gov.br – gabinete@domingosmartins.es.gov.br

no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da publicação deste Decreto, pelo Chefe do Poder Executivo.

Art. 3º Caberá à Prefeitura Municipal de Domingos Martins:

I – Disponibilizar em suas páginas institucionais, em local de fácil acesso, o link e os banners digitais com identidade visual padrão oferecida pela Ouvidoria-Geral da União;

II – Divulgar e dar publicidade ao Sistema, bem como às formas de acesso a este pelos usuários;

III – Informar aos Núcleos de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção da Superintendência da Controladoria-Regional da União nos estados acerca de qualquer incidente referente ao uso do Sistema e-Ouv Municípios.

§1º Caberá ao Administrador Local a manutenção de cadastro atualizado com os dados do órgão ou entidade usuário do Sistema, bem como o cadastramento dos demais agentes públicos que utilizem o Sistema na sua unidade.

§2º A alteração do Administrador Local do Sistema deverá ser comunicada à Ouvidoria-Geral da União imediatamente após o ato de nova designação.

Art. 4º A Comissão de Acompanhamento e Monitoramento do e-Ouv, em conjunto com a Controladoria, deverá atuar em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e de acordo com as seguintes diretrizes:

I - agir com presteza e imparcialidade;

II - colaborar com a integração das ouvidorias de outros entes;

III - consolidar a participação social como método de governo;

IV - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

V - promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo Municipal;

VI - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social.

Art. 5º Com a finalidade de supervisionar e zelar pela boa execução dos serviços municipais competirá à Comissão de Acompanhamento e Monitoramento do e-Ouv, em conjunto com a Controladoria:



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

www.domingosmartins.es.gov.br – gabinete@domingosmartins.es.gov.br

I - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento;

II - produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas e informações recebidas;

III - definir critérios para a promoção e o acompanhamento de procedimentos de ouvidoria junto aos órgãos e entidades municipais;

IV - examinar, propor e promover, em articulação com os órgãos competentes do Município, outros mecanismos de coleta de sugestões, reclamações, denúncias e outras formas de manifestação da sociedade;

V - identificar e interpretar o grau de satisfação dos cidadãos, mediante indicadores permanentes de avaliação;

VI - oferecer recomendações às autoridades competentes para melhoria da atuação da Administração Pública;

VII - articular ações que favoreçam a comunicação dos serviços de ouvidoria com os diversos órgãos e entidades da Administração Municipal;

VIII - sugerir a adoção de medidas necessárias à prevenção e detecção de irregularidades na Administração Pública;

IX - desenvolver outras atividades destinadas à consecução de seus objetivos.

Art. 6º Caberá aos membros da Comissão de Acompanhamento e Monitoramento do e-Ouv, executar as seguintes atividades, no âmbito de suas Secretarias:

I - receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações formuladas pelo cidadão, relacionadas à atuação dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Município;

II - cientificar às autoridades competentes das questões que lhe forem apresentadas ou que, de qualquer outro modo, chegarem a seu conhecimento, requisitando informações e documentos;

III - formular e proceder às respostas aos usuários acerca das demandas apresentadas;

IV - monitorar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas;

V - realizar inspeções e diligências, por provocação ou de ofício, com a finalidade de apurar a procedência das sugestões, reclamações, denúncias ou outras formas de expressão recebidas;

VI - atuar com ética, transparência e imparcialidade, de forma a garantir respostas às manifestações recebidas e assegurar ao cidadão oportunidade de participação na gestão pública;

VII - resguardar o sigilo da identidade dos manifestantes, nos termos do art. 31 da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, bem como demais informações sigilosas porventura inseridas no Sistema;



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

www.domingosmartins.es.gov.br – gabinete@domingosmartins.es.gov.br

VIII – receber manifestações de outros meios, tais como, de forma presencial, por telefone, email ou correspondência, e registrá-la no Sistema do e-Ouv, dando o devido encaminhamento;

Parágrafo Único. Caso o servidor, membro da Comissão de Monitoramento e Acompanhamento do e-Ouv identificar que a manifestação não é de competência da Prefeitura Municipal de Domingos Martins, deve encaminhá-la à Ouvidoria do órgão competente, via sistema, quando também pertencer ao Sistema do e-Ouv, ou externamente, quando obtiver Ouvidoria independente, e, portanto, encerrá-la no Sistema do Município.

Art. 7º Os membros da Comissão de Acompanhamento e Monitoramento do e-Ouv, no âmbito das competências de suas Secretarias, deverão, receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, as seguintes manifestações:

I - sugestão: proposição de idéia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;

II - elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

III - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

IV - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e

V - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Parágrafo Único. Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 8º À **sugestão** recebida pela ouvidoria será oferecida resposta conclusiva dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§ 1º Recebida a sugestão, a ouvidoria deve realizar análise prévia e, se for o caso, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

§ 3º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no **caput** deste dispositivo, a ouvidoria oferecerá, mensalmente, resposta intermediária, informando o interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento do processamento da sugestão.



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

www.domingosmartins.es.gov.br – gabinete@domingosmartins.es.gov.br

Art. 9º O **elogio** direcionado a agente público específico deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência à área de gestão de pessoas para eventual registro em folha funcional.

Parágrafo único. No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.

Art. 10 À **reclamação** e à **solicitação** recebidas pela ouvidoria, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta conclusiva, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§ 1º No caso da reclamação ou solicitação, entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

§ 2º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no **caput**, a ouvidoria deverá oferecer, resposta intermediária, informando o interessado acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

Art. 11 À **denúncia** recebida pela ouvidoria, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, será oferecida resposta conclusiva no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§ 1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos competentes de controle interno ou externo e sobre os procedimentos a serem adotados.

§ 2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;

II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou

III - seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; não agir de modo temerário; ou prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

Art. 12 Por fim, caberá à Ouvidoria-Geral da União:

I – Disponibilizar, gerir, atualizar e manter o Sistema e-Ouv Municípios;

II – Prover infraestrutura de servidores das bases de dados do Sistema e-Ouv Municípios;



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

www.domingosmartins.es.gov.br – gabinete@domingosmartins.es.gov.br

III – Cadastrar os administradores locais designados pelos órgãos e entidades aderentes por meio dos Núcleos de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção da Superintendência da Controladoria- Regional da União nos estados;

IV – Prestar suporte aos usuários do Sistema e-Ouv Municípios;

V – Produzir, atualizar e manter disponíveis os manuais de uso do Sistema e-Ouv Municípios;

VI – Fornecer aos órgãos e entidades aderentes banners digitais com identidade visual do Sistema para inclusão nas suas páginas institucionais, bem como respectivos links de direcionamento ao Sistema;

VII – Adotar salvaguardas para a garantia da segurança, integridade e atualidade da base de dados do e-Ouv Municípios; e

VIII – Manter sessão de busca com acesso a todas as ouvidorias usuárias do Sistema e-Ouv Municípios no ambiente do site Ouvidorias.gov.br.

Art. 13 Os dados e informações coletados por meio do Sistema e-Ouv Municípios serão utilizados apenas pelas partes nominadas no Termo de Adesão.

Art. 14 O agente público que der causa ao descumprimento deste Decreto estará sujeito às medidas disciplinares na forma da lei.

Art. 15 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Registre-se, Publique-se e Cumpre-se.

Domingos Martins/ES, 30 de novembro de 2017.


WANZETE KRUGER
Prefeito

TERMO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 094/2017

É dispensável licitação para a despesa abaixo especificada, devidamente justificada, com fundamento no artigo 24, Inc. XVII da Lei Federal nº 8.666/93, e em consonância com o Parecer Jurídico acostado aos autos.

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 8079/2017

Nome do Credor: DROSDSKY INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE MÁQUINAS LTDA - EPP

cnpj: 31.770.761/0001-56

Objeto: Serviço de mão de obra referente a 4ª revisão periódica de 40.000 Km do veículo MICRO ÔNIBUS, modelo 2017/2017, placa OYK 4299, que transporta pacientes para consultas e exames especializados em hospitais na Grande Vitória e outros.

Prazo de Execução: Imediata.

Valor Total: R\$ 1.050,00 (um mil e cinquenta reais).

Domingos Martins - ES, 06 de dezembro de 2017.

Wanzete Krüger

Prefeito

TERMO DE RATIFICAÇÃO DE
DISPENSA DE LICITAÇÃO

Ratifico a Dispensa de Licitação abaixo descrita, fundamentada no artigo 24, inciso XVII da Lei 8666/93:

PROCESSO Nº 8079/2017

DISPENSA Nº 094/2017

Nome do Credor: DROSDSKY INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE MÁQUINAS LTDA - EPP

cnpj: 31.770.761/0001-56

Objeto: Serviço de mão de obra referente a 4ª revisão periódica de 40.000 Km do veículo MICRO ÔNIBUS, modelo 2017/2017, placa OYK 4299, que transporta pacientes para consultas e exames especializados em hospitais na Grande Vitória e outros.

Prazo de Execução: Imediata.

Valor Total: R\$ 1.050,00 (um mil e cinquenta reais).

Domingos Martins-ES, 06 de dezembro de 2017.

Wanzete Krüger

Prefeito

DECRETO DE PESSOAL E NORMATIVO Nº 892-2017, Nº 906-2017, Nº 3.132-2017

Publicação Nº 110000

Publicação de Decreto de Pessoal e Normativo

DECRETO DE PESSOAL Nº 892 - 28/11/2017 - SUBSTITUI MEMBRO DA COMISSÃO DE SELEÇÃO PARA PROCESSAR E JULGAR CHAMAMENTOS PÚBLICOS COM ORGANIZADORES DA SOCIEDADE CIVIL, CONSTITUÍDO PELO DECRETO DE PESSOAL Nº122/2017.

DECRETO DE PESSOAL Nº 906 - 01/12/2017 - DESIGNA SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS PARA COMPOR A COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO DO E-OUV NA PREFEITURA MUNICIPAL DE DOMINGOS MARTINS.

DECRETO NORMATIVO Nº 3.132 - 30/11/2017 - DISCIPLINA A IMPLANTAÇÃO E O FUNCIONAMENTO DO SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIAS DOS ENTES FEDERADOS - E-OUV MUNICÍPIOS NA PREFEITURA DE DOMINGOS MARTINS.

Domingos Martins - ES,

06 de dezembro de 2017.