



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 Nº 3.341/2018

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 em conjunto com os servidores nomeados como Ouvidores Municipais.

§ 1º A Controladoria Interna e os Ouvidores Municipais atuarão 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.



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

§ 2º Caso haja saída ou alteração dos servidores que compõe a Comissão de Acompanhamento e Monitoramento do e-Ouv na respectiva Secretaria, deverá ser encaminhada uma Comunicação para a Controladoria, solicitando de imediato a modificação do referido Servidor, para que a mesma seja providenciada.

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;



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

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:

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, em cada Secretaria, executar as seguintes atividades, no âmbito de suas Secretarias:



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** – receber, analisar e acompanhar as manifestações formuladas pelo cidadão e encaminhadas pelo Ouvidor, relacionadas à atuação dos órgãos e entidades de sua competência;
- 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 as respostas acerca das demandas recebidas e retorná-las ao Ouvidor para que as registre no Sistema;
- 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;
- VIII** – receber manifestações de outros meios, tais como, de forma presencial, por telefone, email ou correspondência, e solicitar o registro da mesma pelo Ouvidor 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 de sua Secretaria, nem de qualquer outro órgão da Prefeitura de Domingos Martins deve retorná-la ao Ouvidor, indicando o órgão que julga competente para administrar a demanda em questão, para que o mesmo direcione a manifestação.

Art. 7º Caberá ao Ouvidor Municipal:

- I** – receber e conhecer as manifestações cadastradas no Sistema de Ouvidoria Online;
- II** – encaminhar via email, a manifestação para a Secretaria que considerar competente para administrar a demanda;
- III** – acompanhar os prazos para o encaminhamento das respostas pelas Secretarias;



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

IV – verificar a qualidade da resposta e registrar a mesma no Sistema;

V – Arquivar demandas consideradas inaptas, agressivas ou incompreensíveis;

VI – redirecionar demandas que considerar de competência de órgãos externos à Prefeitura;

Art. 8º 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, quando encaminhadas pelo Ouvidor responsável, após o recebimento no sistema e-Ouv:

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.

§ 1º 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.

§ 2º As manifestações de ouvidoria devem ser obrigatoriamente identificadas, exceto as denúncias e reclamações que poderão ser anônimas.

§ 3º As denúncias e reclamações registradas de forma anônima serão consideradas comunicações de irregularidades às quais não se aplicam os prazos das demais manifestações.

§ 4º Ao escolher a opção de não se identificar, o sistema emite um aviso automático ao usuário alertando que as manifestações registradas de maneira anônima são consideradas “Comunicações” e não é possível o seu acompanhamento.

§ 5º Eventualmente, a Prefeitura poderá solicitar complementação da manifestação realizada pelo cidadão, e esta solicitação poderá ser feita uma única vez nos primeiros 30 dias.



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

§ 6º As manifestações não complementadas pelo manifestante em 30 dias, a contar da data da solicitação de complementação, serão encerradas automaticamente pelo e-Ouv.

§ 7º As manifestações não complementadas pelo manifestante em 30 dias, a contar da data da solicitação de complementação, serão encerradas automaticamente pelo e-Ouv.

§ 8º As manifestações que forem complementadas pelo manifestante, terão seus prazos para respostas reiniciados. A ouvidoria terá novamente 30 dias para responder, podendo prorrogar por uma única vez, por mais 30 dias.

§ 9º Respostas intermediárias poderão ser emitidas mais de uma vez e não alteram os prazos para resposta e não abrem a opção de complementação da manifestação pelo requerente.

§ 10 Ainda, a Prefeitura poderá emitir respostas intermediárias, por mais de uma vez, e não alteram os prazos para resposta e não abrem a opção de complementação da manifestação pelo cidadão.

§ 11 Manifestações que não forem respondidas pela Prefeitura dentro do prazo de 30 dias, provocarão o envio automático de email, para que seja sanada a omissão.

§ 12 Após o recebimento da resposta, será disponibilizado ao requerente uma Pesquisa de Satisfação, referente às respostas encaminhadas, para avaliá-las.

§ 13 Ao Escrever as respostas conclusivas, o Ouvidor responsável poderá marcá-las como publicáveis, caso não apresentem nenhum tipo de informação que exija restrição. A resposta que for considerada publicável entrará para um banco público de respostas do sistema.

Art. 9º A manifestação cadastrada pelo cidadão requerente, será recebida, em primeiro momento, pelo Ouvidor Municipal, que analisará o conteúdo, e encaminhará, por email, para a Secretaria Municipal considerada competente para dirimir a manifestação cadastrada, na pessoa do representante da mesma na Comissão de Acompanhamento e Monitoramento do e-Ouv.

Parágrafo único. Ao receber a manifestação encaminhada pelo Ouvidor, por email, o representante da Comissão de Acompanhamento e Monitoramento do e-Ouv na Secretaria, será o responsável por apurar o conteúdo da referida manifestação e elaborar a resposta devida dentro do prazo previsto para cada categoria e encaminhá-la, novamente, via email, ao Ouvidor, que será responsável por registrar a resposta no Sistema e-Ouv Municípios, direcionando-a ao requerente.



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. 10 À **sugestão** recebida pela ouvidoria será oferecida resposta conclusiva dentro do prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, uma única vez, mediante justificativa.

§ 1º 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.

§ 2º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no **caput** deste dispositivo, a ouvidoria oferecerá, 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.

Art. 11 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. 12 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 30 (trinta) dias, prorrogáveis, uma única vez, mediante justificativa, por mais 30 (trinta) dias.

§ 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 Caso a reclamação seja registrada de forma anônima será considerada comunicação de irregularidade e a qual não será aplicada o prazo das demais manifestações.

§ 3º Ao escolher a opção de não se identificar, o sistema emite um aviso automático ao usuário alertando que a reclamação registrada de maneira anônima será considerada "Comunicação" e não é possível o seu acompanhamento.

§ 4º 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.



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. 13 À **denúncia** recebida pela ouvidoria, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, será oferecida resposta conclusiva no prazo máximo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis, uma única vez, mediante justificativa, por mais 30 (trinta) dia

§ 1º Caso a denúncia seja registrada de forma anônima será considerada comunicação de irregularidade e a qual não será aplicada o prazo das demais manifestações.

§ 2º Ao escolher a opção de não se identificar, o sistema emite um aviso automático ao usuário alertando que a denúncia registrada de maneira anônima será considerada “Comunicação” e não é possível o seu acompanhamento.

§ 3º 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.

§ 4º 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. 14 O Ouvidor Municipal deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as manifestações encaminhadas pelos usuários de serviços públicos, e suas respectivas respostas, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. O relatório de gestão deverá ser publicado no Portal da Transparência da Prefeitura de Domingos Martins.

Art. 15 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;
- 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;



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

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

Art. 17 O agente público que der causa ao descumprimento deste Decreto estará sujeito às medidas disciplinares na forma da lei.

Art. 18 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário, e **revogando o Decreto Normativo nº 3.132/2017**.

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

Domingos Martins/ES, 12 de dezembro de 2018.

WANZETE KRUGER
Prefeito