



MUNICÍPIO DE GUARAPARI
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

INSTRUÇÃO NORMATIVA CGM OUV Nº 001/2018

DISPÕE SOBRE NORMAS E
PROCEDIMENTOS PARA ORGANIZAR E
ORIENTAR A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA
GERAL NO ÂMBITO DO PODER
EXECUTIVO DO MUNICÍPIO DE
GUARAPARI-ES.

VERSÃO: 01

ATO DE APROVAÇÃO:

UNIDADE RESPONSÁVEL: CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º- A organização, a orientação e a atuação da Ouvidoria Geral no âmbito do Poder Executivo ficam disciplinadas por esta Instrução Normativa.

Parágrafo único: A Ouvidoria Geral do Município e o e-OUV corresponde a um sistema de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, denúncias, sugestões, elogios e outros relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 2º - A Ouvidoria Geral e o e-Ouv do município será administrado pela Controladoria Geral do Município em conjunto com os servidores nomeados como Ouvidores Municipais.

Parágrafo único: - A Controladoria Geral e os Ouvidores Municipais atuarão em conjunto com a Administração Direta e Autarquia do Poder Executivo do Município de Guarapari-ES, em conjunto com os servidores nomeados como Ouvidores Municipais.

CAPÍTULO II DA FINALIDADE

Art. 3º - Esta Instrução Normativa tem por finalidade disciplinar as normas procedimentais para padronizar, organizar e orientar a atuação da Ouvidoria Geral no âmbito do Poder Executivo do Município de Guarapari/ES.

Art. 4º - A Ouvidoria Geral do município de Guarapari-ES tem a finalidade atuar em benefício do cidadão em conformidade com os princípios 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;
- III - . zelar pela autonomia das ouvidorias;
- IV - consolidar a participação social como método de governo; e
- V - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.



MUNICÍPIO DE GUARAPARI
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

CAPÍTULO II DA ABRANGÊNCIA

3. A presente Instrução Normativa abrange todas as Unidades da Administração Direta e Autarquia do Poder Executivo do Município de Guarapari-ES.

CAPÍTULO III DOS CONCEITOS

Art. 5º - Para os fins desta Instrução Normativa considera-se:

I - **Acesso à informação:** O acesso à informação compreende os direitos de obter orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada.

II - **Ouvidoria Geral do Município:** É o canal direto e permanente de comunicação entre o cidadão e a Prefeitura Municipal de Guarapari-ES, recebendo: reclamações, denúncias, sugestões e elogios, como forma de estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos. Destina-se a receber manifestações da população que não foram atendidas no prazo ou com a qualidade desejada.

III - **e-Ouvidoria:** É o canal de comunicação informatizado direto e permanente entre a Prefeitura Municipal de Guarapari-ES e o cidadão. Disponibilizado através de ícone próprio do Site da Prefeitura e no Portal Guarapari Web e no Portal Guarapari APP. Destina-se a receber manifestações da população que não foram atendidas no prazo ou com a qualidade desejada.

IV - **Reserva de Identidade:** Hipótese em que o órgão público, a pedido a pedido ou de ofício, oculta a identificação do manifestante.

V - **Demanda:** É a manifestação/solicitação feita pelo cidadão à Ouvidoria Geral do Município – OGM.

VI - **Classificação da Demanda:** Quando essa manifestação/solicitação chega à OGM ela é classificada como: Reclamação, Denúncia, Sugestão, Elogio, Crítica, Dúvida, Informação e Informação Sigilosa.

VII - **Reclamação:** Manifestação de desagrado/protesto sobre um serviço prestado ou atendimento recebido pelo cidadão, culminando na solicitação de providências para melhoria do serviço ou atendimento.

VIII - **Denúncia:** Comunicação de prática de ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

IX - **Sugestão:** Proposição de ideia ou proposta para o aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.

X - **Elogio:** Reconhecimento ou satisfação pelo serviço público prestado ou à disposição e/ou atendimento recebido.

XI - **Crítica:** Questionamento gerado pela insatisfação de um serviço público.

XII - **Dúvida:** Esclarecimento sobre uma atividade que envolve fatos da administração pública.

XIII - **Informação:** Dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

XIV - **Informação sigilosa:** Aquela submetida temporariamente a restrição de acesso público em função de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do estado, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527/2011 e a Lei Municipal nº 4002/2016 (Lei de Acesso à Informação).



MUNICÍPIO DE GUARAPARI
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

XV - **Portal da Transparência:** Disponibilização e divulgação em local de fácil acesso, preferencialmente através de site de informações de interesse coletivo ou geral, produzidas ou custodiadas pelo órgão.

**CAPÍTULO IV
DA BASE LEGAL**

Art. 6º - A presente instrução normativa encontra aparo legal:

- I - Constituição Federal/1988;
- II - Lei Federal nº 12.527/2011;
- III - Lei Federal nº 13.460/2017;
- IV - Lei Complementar nº 101/2000;
- V - Lei Municipal nº 4002/2016;
- VI - Decreto Municipal nº 303/2016.

**CAPÍTULO V
DAS RESPONSABILIDADES**

Art. 7º - A Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Guarapari-ES compete:

- I - Receber, analisar, encaminhar e acompanhar e as manifestações da sociedade civil dirigidas à Prefeitura Municipal, verificando se há informações suficientes para abertura da demanda. Caso não tenha informações suficientes o Ouvidor entra em contato com o cidadão e solicita maiores informações;
- II - Abrir a demanda de Ouvidoria no Sistema SmarProtocolo Web;
- III - Entregar ou envia por e-mail o protocolo ao cidadão em até 02 (dois) dias úteis;
- IV - Encaminhar a demanda para o Setor Responsável para adoção das providências necessárias. O prazo para resposta ao cidadão é até 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias após a abertura da demanda, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527/2011;
- V - Encerrar a demanda;
- VI - Organizar os canais de acesso do cidadão à Prefeitura Municipal, simplificando procedimentos;
- VII - Orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria;
- VIII - Responder aos cidadãos e entidades quanto às providências adotadas em face de suas manifestações.
- IX - Auxiliar na divulgação dos trabalhos da Prefeitura Municipal, dando conhecimento dos mecanismos de participação social;
- X - Manter abastecido o sistema informatizado que permita o recebimento e tratamento das manifestações recebidas pela ouvidoria;
- XI - Manter atualizado sítio eletrônico do portal da ouvidoria, promovendo a interação entre a sociedade e a Prefeitura Municipal.



MUNICÍPIO DE GUARAPARI
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

XII - Caso o assunto **não seja** de competência do município, em até 02 (dois) dias úteis, direciona o cidadão à esfera governamental competente orientando-o como deverá proceder e a demanda é encerrada.

Art. 8º - Compete especificamente ao Ouvidor Municipal:

- I - Elaborar plano de trabalho anual contendo o planejamento anual das atividades da Ouvidoria;
- II - Monitorar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas ao cidadão e registrar a mesma no Sistema;
- III - Elaborar relatório estatístico mensal sobre os resultados do monitoramento das opiniões expressas pelos cidadãos, referentes às quantificações das manifestações recebidas;
- IV - Elaborar relatório anual com indicadores sobre as críticas do cidadão e o nível de solução das Setores para as reclamações registradas na Ouvidoria;
- V - Impedir que os relatórios conttenham opiniões pessoais e assegurar que eles se restrinjam à análise das adequações do que é oferecido ao público;
- VI - Manter postura cooperativa e fluência na comunicação interna com os setores/departamentos, em benefício dos encaminhamentos em que esteja envolvida a opinião do cidadão;
- VII - Promover o diálogo com o cidadão, por meio do sistema de comunicação do órgão ou atendimentos presenciais;
- VIII - Organizar a memória histórica da Ouvidoria da Prefeitura Municipal.

**CAPÍTULO VI
DOS PROCEDIMENTOS**

Art. 9º - A Ouvidoria deverá, no âmbito de suas atribuições, receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, as seguintes manifestações:

- I - **Reclamação:** Manifestação de desagrado/protesto sobre um serviço prestado ou atendimento recebido pelo cidadão, culminando na solicitação de providências para melhoria do serviço ou atendimento;
- II - **Denúncia:** Comunicação de prática de ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo. 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;
- III - **Sugestão:** Proposição de ideia ou proposta para o aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.
- IV - **Elogio:** Reconhecimento ou satisfação pelo serviço público prestado ou à disposição e/ou atendimento recebido.
- V - **Crítica:** Questionamento gerado pela insatisfação de um serviço público.
- VI - **Dúvida:** Esclarecimento sobre uma atividade que envolve fatos da administração pública.



MUNICÍPIO DE GUARAPARI
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

VII - **Informação:** Dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

VIII - **Informação sigilosa:** Aquela submetida temporariamente a restrição de acesso público em função de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do estado, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527/2011 e a Lei Municipal nº 4002/2016 (Lei de Acesso à Informação).

Art. 10 - Para cada nova manifestação, a Ouvidoria irá se proceder da seguinte maneira:

I - Sendo manifestação verbal, a Ouvidoria irá registrá-la por escrito;

II - A Ouvidoria irá montar um processo administrativo para cada manifestação formulada;

III - A Ouvidoria, no próprio processo, irá dar ciência à Unidade de Controle Interno;

IV - Se estiver ao alcance, a própria Ouvidoria poderá providenciar o atendimento da demanda formulada pelo comunicante;

V - Caso não possa responder a demanda por conta própria, a Ouvidoria irá encaminhar o processo para o setor competente formulação da resposta adequada ou providências que julgar adequadas;

VI - Após a tomada de providências, o setor competente irá encaminhar de volta o processo para a Ouvidoria;

VII - A Ouvidoria irá dar ciência ao Comunicante através do meio comunicação escolhido pelo requerente (se não foi feito de forma anônima);

VIII - Respondido a solicitação, a Ouvidoria irá arquivar o processo nos arquivos próprios;

IX - À sugestão recebida pela Ouvidoria será oferecida resposta conclusiva dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez);

X - Recebida a sugestão, a Ouvidoria deve realizar análise prévia e, se for o caso, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências;

XI - 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;

XII - Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo supra estabelecido, 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;

XIII - 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. Dessa forma, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.

XV - 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).



MUNICÍPIO DE GUARAPARI
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

XVI - 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.

Art. 11 - A 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 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.

III - O Comunicante pode acionar a Ouvidoria de forma anônima, se assim desejar, ou pode optar por deixar registrado telefone, e-mail, ou endereço de contato para posterior resposta de seu acionamento.

**CAPÍTULO VII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

15. Esta instrução normativa deverá ser atualizada sempre que fatores organizacionais, legais ou técnicos assim o exigirem a fim de verificar a sua adequação aos requisitos, bem como, manter a melhoria contínua dos serviços públicos municipais.

16. As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Controladoria Geral.

Guarapari-ES, 07 de fevereiro de 2018.

Rita de Cassia Nossa de Almeida
Controladora Geral do Município
CRA/ES Nº 22.329

Publicado no DOM/ES
14/02/2019



MUNICÍPIO DE GUARAPARI
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO

DECRETO Nº 100/2019

DISPÕE SOBRE NORMAS E PROCEDIMENTOS PARA ORGANIZAR E ORIENTAR A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO NO MUNICÍPIO DE GUARAPARI-ES.

O **PREFEITO MUNICIPAL DE GUARAPARI**, Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições legais, contidas no inciso III, do Art. 88 da Lei Orgânica do Município – LOM;

Considerando as disposições legais que exigem a elaboração de instrução normativa regulamentando a organização, a orientação e a atuação da Ouvidoria Geral no âmbito do Poder Executivo no município de Guarapari-ES;

Considerando a necessidade de implantação de um sistema de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, denúncias, sugestões, elogios e outros relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública;

Considerando que o instrumento legal para normatizar esses serviços se dá através de Instrução Normativa;

DECRETA:

Art. 1º - Fica aprovada a Instrução Normativa CGM OUV Nº 001/2018, atinente a normas e procedimentos para organizar e orientar a atuação da Ouvidoria Geral no âmbito do Poder Executivo do Município.

Art. 2º - A Instrução Normativa referida no art. 1º, é parte integrante deste Decreto.

Art. 3º - Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 4º - Revogam-se as disposições em contrário.

Guarapari (ES), 07 de fevereiro de 2019.

EDSON FIGUEIREDO MAGALHÃES
Prefeito Municipal

Poger
CGM

Guarapari**PREFEITURA****COMUNICADO DE ELIMINAÇÃO**

Publicação Nº 182792

COMUNICADO DE ELIMINAÇÃO

O MUNICÍPIO DE GUARAPARI- ES torna público que os candidatos abaixo convocados para o Edital de Processo Seletivo Simplificado SETAC 002/2018, através da 10ª Convocação publicada no dia 30/01/2019, no Diário Oficial dos Municípios NÃO COMPARECERAM À CONVOCAÇÃO DENTRO DO PRAZO PREVISTO e ESTÃO SENDO ELIMINADOS:

Cargo: EDUCADOR SOCIAL	
CLASSIFICAÇÃO	
1º	MARIANA MATOS TERRA

Cargo: CUIDADOR	
CLASSIFICAÇÃO	
14º	SWELLEN TORRES SCARDINI
16º	JOSIMARA ROCHA MACENA ARAUJO

Cargo: AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS	
CLASSIFICAÇÃO	
3º	EDMARA MONTOVANELLE DOS SANTOS
4º	CLEIDEMARA FREIRE DE ANDRADE

Guarapari (ES), 12 de fevereiro de 2019.

EDSON FIGUEIREDO MAGALHÃES

Prefeito Municipal

DECRETO Nº 100/2019

Publicação Nº 182819

DECRETO Nº 100/2019

DISPÕE SOBRE NORMAS E PROCEDIMENTOS PARA ORGANIZAR E ORIENTAR A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO NO MUNICÍPIO DE GUARAPARI-ES.

O PREFEITO MUNICIPAL DE GUARAPARI, Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições legais, contidas no inciso III, do Art. 88 da Lei Orgânica do Município – LOM;

Considerando as disposições legais que exigem a elaboração de instrução normativa regulamentando a organização, a orientação e a atuação da Ouvidoria Geral no âmbito do Poder Executivo no município de Guarapari-ES;

Considerando a necessidade de implantação de um sistema de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, denúncias, sugestões, elogios e outros relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública;

Considerando que o instrumento legal para normatizar esses serviços se dá através de Instrução Normativa;

D E C R E T A:

Art. 1º - Fica aprovada a Instrução Normativa CGM OUV Nº 001/2018, atinente a normas e procedimentos para organizar e orientar a atuação da Ouvidoria Geral no âmbito do Poder Executivo do Município.

Art. 2º - A Instrução Normativa referida no art. 1º, é parte integrante deste Decreto.

Art. 3º - Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 4º - Revogam-se as disposições em contrário.

Guarapari (ES), 07 de fevereiro de 2019.

EDSON FIGUEIREDO MAGALHÃES

Prefeito Municipal

DECRETO Nº 101/2019

Publicação Nº 182817

DECRETO Nº. 101/2019

DISPÕE SOBRE NOMEAÇÃO DA PREGOEIRA, PREGOEIRA SUBSTITUTA E EQUIPE DE APOIO

O PREFEITO MUNICIPAL DE GUARAPARI, Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições legais, contidas no art. 88, incisos III e IX, da Lei Orgânica do Município, c/c art. 19 da Lei nº 1.278/1991;

D E C R E T A:

Art. 1º - Ficam nomeadas como PREGOEIRA, PREGOEIRA SUBSTITUTA e EQUIPE DE APOIO, os servidores abaixo nominados que, sem prejuízos de suas funções, serão responsáveis pela operacionalização dos certames sob a modalidade de Pregão, a serem realizados no âmbito da