



## COMISSÃO DE LICITAÇÃO

### EXTRATO DE CONTRATO

Contrato Nº: 2017.07.28.1. ORIGEM: Dispensa de Licitação Nº 2017.07.26.4 - Contratante: PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO. OBJETO: **CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CONFECÇÃO DE FOLDER 30X21,5, IMPRESSÃO OFFSET 115G, 4X4 CORES, 2 DOBRAS (ARTE PRONTA), DESTINADOS A AÇÃO MAPP, JUNTO A PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CRATO-CE.** Valor Total: R\$ 1.000,00 (hum mil reais). Dotação Orçamentária: 14.01.04.122.0002.2.073, Elemento de Despesa: 3.3.90.39.00. Vigência: 60(sessenta) dias. Data da assinatura 28 de julho de 2017.

#### AVISO DE LICITAÇÃO – TOMADA DE PREÇOS Nº 2017.05.31.2.

**ESTADO DO CEARÁ – PREFEITURA MUNICIPAL DO CRATO – AVISO DE LICITAÇÃO – TOMADA DE PREÇOS Nº 2017.05.31.2. TIPO: TÉCNICA E PREÇO** A Presidente da Comissão de Licitação do Município de Crato/CE torna público para conhecimento dos interessados que, neste **dia 04 de Setembro de 2017 às 08h00min**, na Sede da Comissão de Licitações localizada no Largo Júlio Saraiva, s/n Bairro Centro - Crato/CE, estará realizando sessão para recebimento e abertura dos envelopes com documentos de habilitação e propostas de preços para o objeto: **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA VISANDO À ELABORAÇÃO DOS PROJETOS DE ARQUITETURA, ENGENHARIA E ORÇAMENTOS PARA CAPTAÇÃO DE RECURSOS ESTADUAIS E FEDERAIS, BEM COMO A UTILIZAÇÃO EM OBRAS DE RECURSOS PRÓPRIOS MUNICIPAIS DE ACORDO COM A DEMANDA DAS DIVERSAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS (SECRETARIAS) DA PREFEITURA MUNICIPAL DE CRATO.** O edital e seus anexos encontram-se disponíveis no endereço acima, das 08h00min às 14h00min. **Crato/CE, 02 de Agosto de 2017. Valéria do Carmo Moura – Presidente**

#### AVISO DE LICITAÇÃO – CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 2017.07.06.1

**ESTADO DO CEARÁ – PREFEITURA MUNICIPAL DO CRATO – AVISO DE LICITAÇÃO – CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 2017.07.06.1.** A Presidente da Comissão de Licitação do Município de Crato/CE torna público para conhecimento dos interessados que, neste **dia 05 de Setembro de 2017 às 08h00min**, na Sede da Comissão de Licitações localizada no Largo Júlio Saraiva, s/n Bairro Centro - Crato/CE, estará realizando sessão para recebimento e abertura dos envelopes com documentos de habilitação e propostas de preços para o objeto: **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA GESTÃO INTEGRAL DO SISTEMA DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA – INCLUINDO MANUTENÇÃO CORRETIVA, PREVENTIVA, AMPLIAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DO SISTEMA COM TECNOLOGIA LED – DO MUNICÍPIO DE CRATO - CE.** O edital e seus anexos encontram-se disponíveis no endereço acima, das 08h00min às 14h00min. **Crato/CE, 02 de Agosto de 2017. Valéria do Carmo Moura – Presidente.**

#### AVISO DE LICITAÇÃO – PREGÃO PRESENCIAL Nº 2017.07.18.2.

**ESTADO DO CEARÁ – PREFEITURA MUNICIPAL DO CRATO – AVISO DE LICITAÇÃO – PREGÃO PRESENCIAL Nº 2017.07.18.2.** A Pregoeira do Município do Crato/CE torna público para conhecimento dos interessados que, neste **dia 16 de Agosto de 2017 às 08h00min**, na Sede da Comissão de Licitações localizada no Largo Júlio Saraiva, s/n Bairro Centro - Crato/CE, estará realizando sessão para recebimento e abertura dos envelopes com documentos de habilitação e propostas de preços para o objeto: **AQUISIÇÃO DE MATERIAIS PARA ATENDER AS NECESSIDADES DOS AGENTES DE ENDEMIAS JUNTO A SECRETARIA DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE CRATO - CE.** O edital e seus anexos encontram-se disponíveis no endereço acima, das 08h00min às 14h00min. **Crato/CE, 02 de Agosto de 2017. Valéria do Carmo Moura – Pregoeira.**

#### AVISO DE LICITAÇÃO – PREGÃO PRESENCIAL Nº 2017.07.18.1.

**ESTADO DO CEARÁ – PREFEITURA MUNICIPAL DO CRATO – AVISO DE LICITAÇÃO – PREGÃO PRESENCIAL Nº 2017.07.18.1.** A Pregoeira do Município do Crato/CE torna público para conhecimento dos interessados que, neste **dia 16 de Agosto de 2017 às 14h30min**, na Sede da Comissão de Licitações localizada no Largo Júlio Saraiva, s/n Bairro Centro - Crato/CE, estará realizando sessão para recebimento e abertura dos envelopes com documentos de habilitação e propostas de preços para o objeto: **CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE FARDAMENTO PARA ATENDER AS NECESSIDADES DA SECRETARIA DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE CRATO-CE.** O edital e seus anexos encontram-se disponíveis no endereço acima, das 08h00min às 14h00min. **Crato/CE, 02 de Agosto de 2017. Valéria do Carmo Moura – Pregoeira.**

#### AVISO DE LICITAÇÃO – PREGÃO PRESENCIAL Nº 2017.08.01.1.

**ESTADO DO CEARÁ – PREFEITURA MUNICIPAL DO CRATO – AVISO DE LICITAÇÃO – PREGÃO PRESENCIAL Nº 2017.08.01.1.** A Pregoeira do Município do Crato/CE torna público para conhecimento dos interessados que, neste **dia 15 de Agosto de 2017 às 08h30min**, na Sede da Comissão de Licitações localizada no Largo Júlio Saraiva, s/n Bairro Centro - Crato/CE, estará realizando sessão para recebimento e abertura dos envelopes com documentos de habilitação e propostas de preços para o objeto: **AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS (ÁUDIO, VIDEO, CÊNICOS, ESPORTIVOS), LIVROS E MOBILIÁRIOS PARA IMPLANTAÇÃO DO CENTRO UNIFICADO DAS ARTES E ESPORTE – CEU, ATRAVÉS DO TERMO DE COMPROMISSO Nº.0363283-88/2012/ MINISTÉRIO DA CULTURA / CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, JUNTO A SECRETARIA DE CULTURA DO MUNICÍPIO DE CRATO-CE.** O edital e seus anexos encontram-se disponíveis no endereço acima, das 08h00min às 14h00min. **Crato/CE, 02 de Agosto de 2017. Valéria do Carmo Moura – Pregoeira.**

**AVISO DE HOMOLOGAÇÃO**

Aviso de Homologação. Modalidade: **Pregão Presencial Nº 2017.06.06.3**. Objeto: **CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE COFFE BREAK, BUFFET, REFEIÇÕES E LANCHES DESTINADOS AS DIVERSAS SECRETARIAS DO MUNICÍPIO DO CRATO-CE.**

**VENCEDOR**

LOTE I: FRANCINEIDE VIRGINA BEZERRA-ME, inscrita no CNPJ sob o Nº 20.663.603/0001-80. Departamento Municipal de Trânsito – DEMUTRAN, VALOR: R\$ 75.788,00 (setenta e cinco mil, setecentos e oitenta e oito reais) - José Jarbas Aguiar Freire – Ordenador de Despesa do DEMUTRAN. Secretaria Municipal do Trabalho e Desenvolvimento Social, VALOR R\$ 171.651,30 (Cento e setenta e um mil, seiscentos e cinquenta e um reais e trinta centavos) - Maria Agueda Brito Leite Duarte, Secretária Municipal do Trabalho e Desenvolvimento Social. Gabinete do Prefeito, VALOR R\$ 22.550,00 (Vinte e dois mil, quinhentos e cinquenta reais) – Fabiano Brasil Sales, Chefe de Gabinete.

LOTE III: FRANCINEIDE VIRGINA BEZERRA-ME, inscrita no CNPJ sob o Nº 20.663.603/0001-80. Secretaria de Saúde, VALOR R\$ 192.864,00 (cento e noventa e dois mil, oitocentos e sessenta e quatro reais)- André Barreto Esmeraldo, Secretário de Saúde.

Crato-CE, 02 de Agosto de 2017.

**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO**

**PORTARIA Nº 2407001/2017 – SEAD**  
**CRATO/CE, 24 DE JULHO DE 2017.**

A Secretaria de Administração do Município do Crato/CE, no uso de suas atribuições legais e com fundamento no que dispõe a Lei Municipal nº 3.263/2017, de 19 de abril de 2017 etc.

**RESOLVE:**

**Artigo 1º - DESIGNAR, CARLA ISIS BRITO LEITE**, portadora do RG: 97029017613 SSP/CE, inscrita no CPF: 685.162.233-53, ocupante do cargo de Auxiliar Administrativo, matrícula nº 2696, banco: CAIXA ECONOMICA FEDERAL – Agência: 0684, Conta Corrente: 00027812-0, lotada na Secretaria de Administração deste Município, para ser portadora do Suprimento de Fundos no valor de R\$2.000,00 (Dois mil reais), para custear pequenas despesas com material de consumo, serviços de terceiros e/ou outros serviços e encargos.

**Parágrafo Único** – O recurso especificado na presente portaria será alocado na conta de Dotação Orçamentária de nº 04.122.002.2.077 e Elemento de Despesa nº 3.3.90.36.00.

**Artigo 2º** - O prazo para aplicação do Suprimento de Fundos será de 30 (trinta) dias, devendo a prestação de conta correspondente se efetuar em até 10 (dez) dias após o vencimento do prazo de aplicação.

**Artigo 3º** - Fica a tesouraria autorizada, após a emissão do empenho da despesa, a efetuar o devido pagamento, através de depósito em conta corrente, em nome da servidora indicada no Art. 1º da presente portaria.

**Artigo 4º** - Cópia desta portaria, do extrato bancário e recibo, deverão ser encaminhados ao setor de contabilidade, para o competente registro e tomados de contas, nos termos da Lei Municipal nº 3.263/2017.

**Artigo 5º** - Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

**REGISTRE-SE, COMUNIQUE-SE E CUMPRE-SE.**

Prefeitura Municipal do Crato, Secretaria de Municipal de Administração, em 24 de julho de 2017.

**Luis Carlos Duarte Sobreira Saraiva**

Secretário Municipal de Administração

**ATOS DO PREFEITO**

**PORTARIA Nº 0308006/2017 - GP**  
**CRATO/CE, 03 DE AGOSTO DE 2017**

O **PREFEITO MUNICIPAL DO CRATO**, Estado do Ceará, no uso de suas atribuições que lhes são conferidas por lei, e, fundamentado pelas legislações pertinentes;

**RESOLVE:**

**Art. 1º. DESIGNAR** as servidoras abaixo relacionadas, para comporem a “Comissão Organizadora das Solenidades Cívicas comemorativas ao Dia da Independência do Brasil”:

I - **Antonia Otonite de Oliveira Cortez**, ocupante do cargo de Secretário de Educação;

II - **Tereza Mônica Viana de Castro**, ocupante do cargo de Secretário Adjunto de Educação.

**Parágrafo único.** Ficam os demais servidores públicos pertencentes à estrutura organizacional da Secretaria Municipal de Educação designados para auxiliar e colaborar com os trabalhos da presente Comissão.

**Art. 2º.** Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**REGISTRE-SE, COMUNIQUE-SE, CUMPRE-SE.**

Paço da Prefeitura Municipal do Crato/CE, Gabinete do Prefeito, em 03 de agosto de 2017.

**JOSÉ AILTON DE SOUSA BRASIL**

Prefeito Municipal

**DECRETO Nº 0308001/2017 – GP**  
**CRATO/CE, 03 DE AGOSTO DE 2017**

**EMENTA:** Institui o Manual de Procedimentos para às Aquisições de Bens e Serviços na Administração Direta do Município de Crato.

**O PREFEITO MUNICIPAL DO CRATO/CE**, no uso de suas atribuições legais conforme inciso XI, do art. 64, da Lei Orgânica do Município do Crato/CE,

**CONSIDERANDO**, a necessidade de disciplinar e normatizar às Aquisições de Bens e Serviços do Poder Executivo Municipal;

**CONSIDERANDO**, a necessidade de regulamentar os procedimentos e estabelecer a metodologia e diretrizes para o processo de Aquisições de Bens e Serviços;

**CONSIDERANDO**, a necessidade de fortalecer o controle interno, no âmbito do Poder Executivo Municipal;

**DECRETA:**

**Art. 1º.** Fica instituído o Manual de Procedimentos para as Aquisições de Bens e Serviços da Administração Direta do Município, com o objetivo de uniformizar e racionalizar a sistemática referente às diretrizes relacionadas ao processo de Aquisições de Bens e Serviços.

**Parágrafo Único.** Referido Manual de Procedimentos encontra-se anexo ao presente Decreto, do qual é parte integrante e indissociável.

**Art. 2º.** Cabe à Controladoria e Ouvidoria Geral do Município, como órgão central do Sistema de Controle Interno realizar a divulgação, alteração e orientação do uso do Manual de Procedimentos para às Aquisições de Bens e Serviços.

**Art. 3º.** O não cumprimento das normas contidas no manual, acarretará a instauração de procedimento administrativo específico, a fim de se apurar as responsabilidades e aplicar as penalidades cabíveis.

**Art. 4º.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se às disposições em contrário.

Paço da Prefeitura Municipal do Crato/CE, Gabinete do Prefeito, em 03 de agosto de 2017.

**JOSÉ AILTON DE SOUSA BRASIL**

Prefeito Municipal de Crato

**MANUAL DE PROCEDIMENTOS PARA AQUISIÇÕES DE BENS E SERVIÇOS NA ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL DO CRATO**

**ÍNDICE**

<b>ABRANGÊNCIA DO FLUXO OPERACIONAL PARA AQUISIÇÕES DE BENS E SERVIÇOS</b> .....	<b>04</b>
<b>NORMATIZAÇÃO</b>	
<b>1. OBJETIVOS</b> .....	<b>05</b>
<b>2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL</b> .....	<b>05</b>
<b>3. DOS PROCEDIMENTOS</b> .....	<b>05</b>
<b>4. ANEXOS</b> .....	<b>09</b>
<b>ANEXO I</b> .....	<b>09</b>
<b>ANEXO II</b> .....	<b>10</b>
<b>ANEXO III</b> .....	<b>11</b>
<b>ANEXO IV</b> .....	<b>12</b>

**ABRANGÊNCIA DO FLUXO OPERACIONAL PARA AQUISIÇÕES DE BENS E SERVIÇOS**

Os setores envolvidos no fluxo operacional para Aquisições de Bens e Serviços são:

- Secretaria Solicitante;
- Secretaria de Finanças e Planejamento;
- Comissão de Compras;
- Comissão de Licitação;
- Procuradoria Geral do Município;
- Controladoria e Ouvidoria Geral do Município;
- Almoxarifados;
- Patrimônio;

Conforme Fluxo de Processos no (ANEXO I)

## NORMATIZAÇÃO

### 1.0. DOS OBJETIVOS

- 1.1. Esta normativa tem como objetivo regulamentar as Aquisições de Bens e Serviços.
- 1.2. Com o objetivo de dar maior agilidade, transparência, eficiência e eficácia no acompanhamento das ações do sistema de Aquisições de Bens e Serviços pela Controladoria Geral do Município, bem como estabelecer padrões, normas e práticas específicas para disciplinar e orientar sistemática própria para as aquisições e contratações de bens e serviços.
- 1.3. Aperfeiçoar os procedimentos administrativos da Prefeitura Municipal, disciplinando normas gerais para todos os entes públicos da administração direta, objetivando organizar e estabelecer atividades mínimas a serem observadas.

### 2.0. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

O conjunto de informações contempladas neste manual decorre da seguinte legislação:

- Lei nº 8.666, de 21/07/1993 – Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública;
- Lei nº 10.520, de 17/07/2002 – Lei do Pregão;
- Decreto nº 1310002, de 13/10/2005 que institui o pregão, e suas alterações;
- Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006 – (Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte);
- Instrução Normativa nº 01/1997 TCM-CE (Tribunal de Contas dos Municípios);
- Art. 74 da Constituição Federal de 1988 (Os Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário manterão, de forma integrada, sistema de controle interno);
- Lei Federal nº 4.320/64 (Normas gerais de direito financeiro para elaboração e controle dos orçamentos e balanços);

### 3.0. DOS PROCEDIMENTOS

- 3.1. Os pedidos para aquisições de bens e serviços terão origem na Unidade Solicitante.
  - 3.1.1. A Unidade Solicitante irá requerer junto à Secretaria de Finanças e Planejamento o relatório dos “Saldos de Dotações”, que permitirá as unidades gestoras conhecerem o seu orçamento, ou seja, o quanto dispõe para investimento ou custeio;
  - 3.1.2. A Unidade Solicitante realizará consulta junto ao almoxarifado para que ele informe se há disponibilidade em estoque do que será solicitado;
  - 3.2. A Unidade Solicitante deverá confeccionar a requisição (ANEXO II), por meio de comunicação interna, que deverá contemplar os seguintes requisitos:
    - 3.2.1. Justificar as circunstâncias para contratação/aquisição;
    - 3.2.2. Identificar o objeto com as devidas especificações detalhadas dos produtos/serviços (Observando sempre o padrão de qualidade para possibilitar a conformidade com o que foi adquirido/executado com o que foi solicitado – quantidade, unidade de medida, modelo, tamanho, capacidade, cor e outras características, conforme padronização licitatória), e, as Quantidades necessárias ao período do uso/projeção da demanda (Ver a média do consumo dos últimos meses ou anos);
    - 3.2.3. Anexar documentos comprobatórios, caso necessário. Ex.: Programação de eventos, folders, convites, relação de escolas, termos, atestados, laudos e outros.
    - 3.2.4. Informar os programas, dotações orçamentárias, elementos de despesas e fontes de recursos (Federal/Estadual/Próprio), que atenderão à despesa solicitada;
    - 3.2.5. A solicitação deverá ser assinada pelo (a) secretário (a) da respectiva secretaria solicitante;
  - 3.3. A Unidade Solicitante, após elaborar a comunicação interna, encaminhará o pleito para a Secretaria de Finanças e Planejamento.
- 4.0. A Secretaria de Finanças e Planejamento seguirá os seguintes procedimentos:
  - 4.1. Não sendo conveniente e nem oportuna à solicitação, a Secretaria de Finanças e Planejamento devolve a requisição ao setor interessado e informa o motivo.
  - 4.2. Atenderá integralmente ou parcialmente o pedido do setor interessado e encaminhará para a Comissão de Compras;
  - 5.0. A Comissão de Compras realizará pesquisa mercadológica, que comprovará os preços de referência praticados no mercado, caso inexistente banco de preços de referência.
    - 5.1. A pesquisa mercadológica deve contemplar os seguintes requisitos:
      - 5.1.1. Conter pelo menos 03 (três) cotações de preço; Modelo de Cotação (ANEXO III);
      - 5.1.2. As coletas devem conter data, assinatura, validade da proposta de preço, com a devida identificação do fornecedor (CNPJ, Razão Social, Endereço e Telefone).
      - 5.1.3. Mapa comparativo com média unitária e total, datados e assinados por responsável competente;
    - 5.2. A Comissão de Compras conduzirá para a Secretaria de Finanças e Planejamento o Mapa Comparativo de Preços, para que seja realizado o relatório de impacto orçamentário-financeiro, conforme (ANEXO IV);
  - 6.0. A Secretaria de Finanças e Planejamento enviará o relatório impacto orçamentário-financeiro à autoridade competente, (ordenador de despesas) com devido Mapa Comparativo de Preços;
  - 7.0. A unidade solicitante deverá colher assinatura e aprovação para devida abertura do Processo Licitatório junto à Comissão Permanente de Licitação - CPL.
  - 8.0. A Comissão Permanente de Licitação – CPL analisa a solicitação de aquisição de bens/serviços, se contemplam todas as informações para a elaboração do edital. Caso não estejam preenchidos corretamente, a CPL devolve à Unidade Solicitante para devidas correções que deverão ser realizadas no prazo máximo de 02 (dias).
    - 8.1. Estando o processo em plena conformidade, a Comissão Permanente de Licitação - CPL analisará o valor da aquisição para definição de qual tipo e modalidade melhor se adequará ao processo.
    - 8.2. Elaborará a minuta do edital de acordo com a modalidade que melhor se adapte e encaminha à Procuradoria Geral do Município - PGM para colher parecer jurídico.

9.0. A Procuradoria observará os princípios norteadores do ordenamento jurídico.

9.1. Entendendo a Procuradoria que o processo está em desacordo, emitirá parecer jurídico circunstanciando, fundamentando todas as irregularidades, expondo os motivos e correções legais do edital, bem como seus anexos, e devolverá a Comissão Permanente de Licitação - CPL para as devidas correções.

9.2. Caso a Procuradoria Geral do Município - PGM convalide o processo, enviará a Controladoria e Ouvidoria Geral do Município – COGM.

10. Controladoria e Ouvidoria Geral do Município receberá o processo da Procuradoria Geral do Município - PGM e realizará análise e pronunciamento quanto à instrução correta do feito e se o mesmo atende as formalidades legais exigidas, para posterior encaminhamento a Comissão Permanente de Licitação – CPL.

11. Estando o processo com parecer jurídico convalidado pela Procuradoria Geral do Município – PGM e feita análise e pronunciamento quanto à instrução correta da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município – COGM, fica a Comissão Permanente de Licitação – CPL apta a realizar a abertura do Processo Licitatório.

11.1. Etapas Internas e Externas do Processo Licitatório:

11.1.1. Etapas Internas – Depois de verificada a necessidade de aquisição ou contratação de obra ou de serviço pela Unidade Solicitante, inicia-se os vários procedimentos internos que culminaram na publicação do edital;

11.1.2. Etapas Externas – Constitui basicamente esta fase, na publicação do instrumento convocatório, na habilitação, na classificação/ julgamento, na homologação e na adjudicação;

12. Após cumprido o devido processo licitatório conforme legislação, a Comissão Permanente de Licitação – CPL encaminhará o processo à Procuradoria Geral do Município – PGM, para realização do parecer final, e proceder à homologação. Caso a PGM entenda que o processo está em desacordo, emitirá parecer jurídico circunstanciando, fundamentando todas as irregularidades e opinando para não homologação,

13. Após o cumprimento de todas as etapas do processo licitatório, a Comissão Permanente de Licitação – CPL encaminhará cópias do contrato e seus anexos para Procuradoria, Controladoria, Comissão de Compras, Contabilidade, Fornecedor e respectiva secretaria.

14. Estando o contrato firmado entre as partes, inicia-se novas etapas para a aquisição e/ou a contratação do serviço licitado. Fica a unidade solicitante responsável pela gestão do contrato, cumprindo as determinações do Decreto Nº 1003001/2017-GP.

15. A Unidade Solicitante fará comunicação interna solicitando, a aquisição e/ou a contratação dos serviços, do objeto contratado, junto à Secretaria de Finanças e Planejamento.

15.1. Não sendo conveniente e nem oportuna a solicitação, a Secretaria de Finanças e Planejamento devolve a requisição ao setor interessado e informa o motivo.

16. A Secretaria de Finanças e Planejamento após analisar a solicitação de aquisição/serviços, à encaminhará para Comissão de Compras.

17. A Comissão de Compras seguirá os seguintes procedimentos:

17.1. Emitirá as ordens de compras em 03 (três) vias, de acordo com a comunicação interna, devidamente autorizada pela Secretaria de Finanças e Planejamento;

17.2. Encaminhará as vias das ordens de compra, para o Fornecedor, Almoarifado e Setor de Contabilidade e arquivará uma via no próprio setor.

17.3. Manterá contato com o almoxarifado e fornecedor quanto às ordens de compras, referente ao cumprimento do que foi solicitado, bem como gerenciar e controlar os saldos, valores e quantidades dos produtos/serviços.

17.4. Receberá e encaminhará as notas fiscais para o Setor de Contabilidade e o Setor de Patrimônio, logo após entrega do material solicitado junto ao Almoarifado.

18. O Almoarifado seguirá os seguintes procedimentos:

18.1. Atestará as notas fiscais quando do recebimento do produto;

18.2. Comunicará ao Setor de Patrimônio quando se tratar de bens móveis, que precisem ser incorporados aos ativos permanentes do município;

18.3. Encaminhará as notas fiscais atestadas para a Comissão de compras;

18.4. Entregará o produto à Secretaria Solicitante mediante requisição de material assinada pelo secretário;

18.5. Gerenciará os saldos dos produtos, para que a quantidade de materiais adquiridos deva estar em conformidade com a média do consumo dos últimos meses registrados no Almoarifado;

18.6. Comunicará a Secretaria Solicitante sobre os níveis de estoque mínimo dos materiais para que sejam tomadas as devidas providências;

19. O Patrimônio seguirá os seguintes procedimentos:

19.1. Ficará o Setor de Patrimônio responsável pelo tombamento, realizando sempre no momento em que o bem entra fisicamente no almoxarifado ou na Unidade Solicitante, em posteriormente realizar o lançamento dos bens no Sistema Patrimonial;

19.2. Fixará as plaquetas logo após o processo de tombamento no Sistema Patrimonial, sendo executada pela equipe do controle patrimonial ou por servidores da Unidade Solicitante que componham o setor patrimônio/almoxarifado da referida unidade;

19.3. Emitirá os Termos de Responsabilidade em 2 (duas) vias assinadas pelo responsável pela guarda, devendo 1 (uma) via ser arquivada no Setor de Patrimônio e a outra entregue ao signatário. (Os termos serão emitidos sempre que ocorrer: *tombamento dos bens, mudança de responsável* pela guarda de bens e *mudança de localização do bem*);

19.4. Ficará o Setor de Patrimônio responsável por emitir relatório mensal, a ser entregue ao Setor de Contabilidade, contendo informações sobre a incorporação dos bens no período, para inserção das informações no SIM – Sistema Informações dos Municípios, junto a TCM – Tribunal de Contas dos Municípios;

20. A Secretaria de Finanças e Planejamento seguirá os seguintes procedimentos:

20.1. Informará saldos de dotações sempre que lhe forem solicitados, para abertura de processo;

20.2. Realizará procedimentos inerentes a emissão das notas empenho e liquidação;

20.3. Quando for o caso, os processos de pagamentos serão encaminhados para a Controladoria e Ouvidoria Geral do Município;

21. A Controladoria e Ouvidoria Geral do Município, irá analisar e se pronunciar quanto à instrução correta da formalização dos processos de pagamentos e encaminhar os processos para a Secretaria de Finanças e Planejamento;

22. A Secretaria de Finanças e Planejamento seguirá os seguintes procedimento:

22.1. Realizará pagamentos, via apresentação do processo e documentos legais devidamente assinados, tais como: empenho, liquidação, nota fiscal atestada por servidor competente e certidões de regularidade fiscais.

## ANEXO I

FLUXOGRAMA VERTICAL		
ORDE M	SETOR	DESCRIÇÃO DOS PASSOS
1	Unidade Solicitante	Solicita o relatório dos “Saldos de dotações” junto à contabilidade;
2	Unidade Solicitante	Consulta junto ao almoxarifado para que ele informe se há disponibilidade em estoque;
3	Unidade Solicitante	Justifica / Identifica o objeto / Junta Anexos / Informa as Dotações/ Elemento de Despesa / Fonte dos Recursos
4	Unidade Solicitante	Elabora comunicação interna, encaminha a Secretaria de Finanças e Planejamento; Com a devida assinatura do ordenador de despesas.
5	Secretaria de Finanças	Não sendo conveniente e nem oportuna à solicitação, a Secretaria de Finanças devolve a requisição ao setor interessado e informa o motivo.
6	Secretaria de Finanças	Sendo conveniente e oportuna à solicitação, a Secretaria de Finanças encaminhará Comissão de Compras realize pesquisa mercadológica.
7	Compras	A pesquisa mercadológica deve conter pelo menos três coletas, data, assinatura, validade, bem como o mapa comparativo, datada e assinada por responsável.
8	Compras	Comissão de Compras conduzirá a Sec. de Finanças o Mapa Comparativo de Preços, para que seja realizado o relatório impacto orçamentário-financeiro.
9	Secretaria de Finanças	Sec. Finança enviará à Unidade Solicitante, com seu devido Mapa Comparativo de Preços, e o relatório impacto orçamentário-financeiro.
10	Unidade Solicitante	Unidade solicitante irá colher assinatura e aprovação para devida abertura do Processo Licitatório junto a Comissão Permanente de Licitação - CPL.
11	Licitação	A CPL analisa a solicitação, e se contempla todas as informações para elaboração do edital. Caso não, a CPL devolve à Unidade para devidas correções.
12	Licitação	Estando o processo em plena conformidade, a CPL analisará o valor da aquisição, para definição de qual tipo e modalidade melhor se adequará ao processo.
13	Licitação	Elabora a minuta do edital de acordo com a modalidade que melhor se adapte e encaminha à Procuradoria Geral do Município - PGM para colher parecer jurídico.
14	Procuradoria	Entendendo a Procuradoria que o processo está em desacordo, emitirá parecer jurídico circunstanciando e fundamentando todas as irregularidades, expondo os motivos e correções legais do edital e devolve a CPL para as devidas correções.
15	Procuradoria	Caso a Procuradoria Geral do Município - PGM convalide o processo, enviará a Controladoria
16	Controladoria	A Controladoria realizará análise e pronunciamento quanto à instrução correta do feito e se o mesmo atende as formalidades legais exigidas, para posterior encaminhamento a Comissão de Licitação
17	Licitação	Estando o processo com parecer jurídico convalidado pela Procuradoria do Município e feita análise e pronunciamento quanto à instrução correta da Controladoria, fica a CPL apta a realizar a abertura do Processo Licitatório.
18	Licitação	Etapas Internas – Depois de verificada a necessidade de aquisição ou contratação de obra ou de serviço pela Unidade Solicitante, inicia-se os vários procedimentos internos que culminaram na publicação do edital; Etapas Externas – Constituem basicamente a esta fase a publicação do instrumento convocatório, a realização do certame (habilitação, a classificação/ julgamento)
19	Procuradoria	Entendendo a Procuradoria que o processo está em desacordo, emitirá parecer jurídico circunstanciando e fundamentando todas as irregularidades, e opinando para não homologação.
20	Procuradoria	Estando o processo em plena conformidade, emitirá parecer jurídico circunstanciando e

		fundamentando, para homologação e posterior contratação.
21	Licitação	Após o cumprimento o devido processo licitatório conforme legislação, a Comissão Permanente de Licitação – CPL encaminhará cópias do contrato e seus anexos para controladoria, Comissão de Compras, Contabilidade, Fornecedor e respectiva secretaria.
22	Unidade Solicitante	Fará comunicação interna, solicitando aquisição e/ou a contratação do serviço junto a Secretaria de Finanças e Planejamento.
23	Secretaria de Finanças	Não sendo conveniente e nem oportuna à solicitação, a Secretaria de Finanças devolve a requisição ao setor interessado e informa o motivo.
24	Secretaria de Finanças	Sendo conveniente e oportuna à, a Secretaria de Finanças encaminhará Comissão de Compras.
25	Compras	A comissão de compras emitirá ordens de compras em 03 (três) vias, de acordo com a comunicação interna, devidamente autorizada. Encaminhará as vias das ordens de compra, para o Fornecedor, Almoarifado e Setor de Contabilidade, manterá contato com o almoarifado e fornecedor quanto às ordens de compras e receberá e encaminhará as notas fiscais para Setor de Contabilidade e Setor de Patrimônio.
26	Almoarifado	Atestar as notas fiscais quando do recebimento dos produtos, comunicar ao setor de patrimônio quando se tratar de bens móveis, encaminhar as notas fiscais atestadas para a comissão de compras, entregar o produto à Secretaria Solicitante mediante requisição, gerenciar saldos dos produtos e comunicar a secretaria solicitante sobre os níveis de estoque mínimo.
27	Patrimônio	Ficará o Setor de Patrimônio responsável pelo tombamento, afixação das plaquetas, emissão dos termos de responsabilidade, emissão de relatório mensal, a ser entregue ao Setor de Contabilidade, para inserção das informações no SIM junto a TCM.
28	Secretaria de Finanças	Informará saldos de dotações sempre que lhe forem solicitados, para abertura de processo, realizar procedimentos inerentes a emissão das notas empenho e liquidação, e quando for caso encaminhar os processos de pagamentos para a Controladoria.
29	Controladoria	Controladoria analisará e pronunciará quanto à instrução correta da formalização dos processos e encaminhar para a tesouraria.
30	Secretaria de Finanças	Realizará pagamentos, via apresentação do processo e documentos legais devidamente assinados, tais como: empenho, liquidação, nota fiscal atestada por servidor competente e certidões de regularidade fiscais.

## ANEXO II

## MODELO DE REQUISIÇÃO DE AQUISIÇÃO E SERVIÇO

OFÍCIO Nº \_\_\_\_/20 \_\_\_\_.

Crato, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_.

Ao (Á)

Sr. (a) \_\_\_\_\_

Secretário de Finanças e Planejamento

Assunto: \_\_\_\_\_

Prezado (a) Senhor (a),

Considerando a necessidade de \_\_\_\_\_

Justificar as  
circunstâncias  
para contratação  
/ aquisição:





**ANEXO IV**  
**MODELO DE RELATÓRIO DE IMPACTO ORÇAMENTÁRIO-FINANCEIRO**

**Da: Secretaria de Finanças e Planejamento**

**Para: Secretaria de \_\_\_\_\_**

Em atendimento à solicitação feita pela secretaria de \_\_\_\_\_ e para cumprimento ao disposto no art. 14, caput, da Lei N° 8.666/93; art. 16 da Lei Complementar N° 101/2000 e Lei de Responsabilidade Fiscal – LRF, vimos informar a V. S. que há estimativa de *IMPACTO ORÇAMENTÁRIO-FINANCEIRO*, para a (objeto a ser adquirido)

\_\_\_\_\_ **SECRETARIA DE \_\_\_\_\_** (nome da unidade solicitante) **DO MUNICÍPIO DE CRATO-CE**, estando o processo em compatibilidade e adequação com a Lei Orçamentária Anual – LOA, com o Plano Plurianual – PPA e com a Lei de Diretrizes Orçamentárias – LDO. Informamos ainda que as despesas decorrentes da futura contratação deverão ficar por conta da classificação orçamentária prevista no manual com a(s) seguinte(s) dotação (ões):

**SECRETARIA DE** (nome da unidade solicitante) \_\_\_\_\_ :

DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: \_\_\_\_\_

ELEMENTO DE DESPESAS: \_\_\_\_\_

Crato/CE, \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_

Atenciosamente,

\_\_\_\_\_  
Secretaria Municipal de <<<Unidade Gestora>>>

**DECRETO N° 0308002/2017 – GP**  
**CRATO/CE, 03 DE AGOSTO DE 2017**

**EMENTA:** Institui o Manual de Procedimentos do Fluxo Operacional para uso de combustível no âmbito do Poder Executivo do Município de Crato.

**O PREFEITO MUNICIPAL DO CRATO/CE**, no uso de suas atribuições legais conforme inciso XI, do art. 64, da Lei Orgânica do Município do Crato/CE,

**CONSIDERANDO**, a necessidade de disciplinar e normatizar o uso de combustível no âmbito do Poder Executivo do Município de Crato-CE;

**CONSIDERANDO**, a necessidade de fortalecer o controle interno, no âmbito do Poder Executivo Municipal;

**DECRETA:**

**Art. 1º.** Fica instituído o Manual de Procedimentos para uso de combustível no âmbito do Poder Executivo do Município de Crato-CE, com o objetivo de uniformizar e racionalizar a sistemática referente ao controle e abastecimento de combustíveis.

**Parágrafo Único.** Referido Manual de Procedimentos encontra-se anexo ao presente Decreto, do qual é parte integrante e indissociável.

**Art. 2º.** Cabe à Controladoria Geral do Município, como órgão central do Sistema de Controle Interno realizar a divulgação, alteração e orientação da utilização do manual de procedimentos para uso de combustível no âmbito do Poder Executivo do Município de Crato-CE.

**Art. 3º.** O não cumprimento das normas contidas no manual, acarretará a instauração de procedimento administrativo específico, a fim de se apurar as responsabilidades e aplicar as penalidades cabíveis.

**Art. 4º.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se às disposições em contrário.

Paço da Prefeitura Municipal do Crato/CE, Gabinete do Prefeito, em 03 de agosto de 2017.

**JOSÉ AILTON DE SOUSA BRASIL**

Prefeito Municipal de Crato

**MANUAL DE PROCEDIMENTOS DO FLUXO OPERACIONAL PARA USO DE COMBUSTÍVEL NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO DO MUNICÍPIO DE CRATO-CE.**

**ÍNDICE**

<b>ABRANGÊNCIA DO FLUXO OPERACIONAL PARA USO DE COMBUSTÍVEL -----</b>	<b>04</b>
<b>1.0. DOS OBJETIVOS -----</b>	<b>04</b>
<b>NORMATIZAÇÃO -----</b>	<b>05</b>
<b>2.0. DOS PROCEDIMENTOS -----</b>	<b>05</b>

## **ABRANGÊNCIA DO FLUXO OPERACIONAL PARA USO DE COMBUSTÍVEL**

Os setores envolvidos no fluxo operacional para uso de combustível são:

- Coordenadoria de Controle da Frota e Combustível;
- Secretarias e Órgãos equivalentes;
- Controladoria e Ouvidoria Geral do Município;
- Secretaria de Finanças e Planejamento;
- 

### **1.0. Dos objetivos**

- 1.1. Normatizar os procedimentos para o uso de combustível;
- 1.2. Otimizar os procedimentos administrativos, disciplinando normas gerais para o controle de combustível, objetivando organizar e estabelecer rotinas a serem observadas.
- 1.3. Proporcionar maior agilidade, transparência, eficiência e eficácia no acompanhamento das ações do sistema de controle de combustível do transporte municipal;

## **NORMATIZAÇÃO**

### **2.0. Dos Procedimentos**

#### **2.1. Coordenadoria de Controle Frota e Abastecimento**

- 2.1.1. Todos os veículos e máquinas receberão autorização de abastecimento do servidor responsável pela Coordenadoria de Controle da Frota e Abastecimento.
- 2.1.2. O abastecimento será realizado, conforme determinado pela Administração Pública, em posto credenciado através de processo licitatório.
- 2.1.3. Cabe ao Coordenador de Controle da Frota e Combustível:
  - 2.1.3.1. Emitir, em duas vias, autorização de fornecimento de combustível, através de sistema informatizado.
  - 2.1.3.2. Autorizar o fornecimento de combustível e encaminhar a 1ª via ao condutor do veículo, que somente abastecerá o veículo mediante apresentação desse documento no Posto que remeterá essa via;
  - 2.1.3.3. Quando do abastecimento do veículo, um fiscal controlará o consumo de combustível através de uma planilha denominada Relatório de abastecimento mensal;
  - 2.1.3.4. Conferir as Notas Fiscais de combustíveis utilizados na frota com as respectivas autorizações de fornecimento de combustível;
  - 2.1.3.5. Atestar as notas fiscais se estas estiverem em conformidade, após as devidas conferências e encaminhar relatório mensal a Controladoria e Ouvidoria;
  - 2.1.3.6. Emitir, relatório de despesas com combustível, através de sistema informatizado;
  - 2.1.3.7. Encaminhar as notas fiscais originais atestadas juntamente com a 1ª via do relatório de despesa com combustível para a Secretaria de Finanças e Planejamento;
  - 2.1.3.8. Realizar controle para cada veículo ou máquina dos gastos mensais com abastecimento, através de sistema informatizado.

#### **2.2. Secretaria e Órgãos equivalentes:**

- 2.2.1. Solicitar à Secretaria de Finanças e Planejamento o relatório “Saldo das dotações”, que permitirá a secretaria conhecer o seu orçamento, ou seja, o quanto dispõe para pagamento de combustível;
- 2.2.2. Consultar o saldo do contrato/ata de registro para verificar disponibilidade de valores, previamente ao consumo de combustíveis;
- 2.2.3. Conferir relatório de despesas com combustível fornecido pela Coordenadoria de Controle da Frota e Abastecimento com as NF's;
- 2.2.4. Solicitar o pagamento do combustível consumido através de memorando (em duas vias) endereçado a Secretaria de Finanças e Planejamento, no qual deve constar as seguintes informações:
  - 2.2.4.1. Programa, dotação orçamentária, elemento de despesa, fonte de recurso (Federal/Próprio) que atenderá a despesa a ser paga;
  - 2.2.4.2. Os memorandos/ofícios deverão ser assinados pelo (a) secretário (a) da respectiva secretaria solicitante.
- 2.2.5. Arquivar uma via do relatório de despesas com combustível, juntamente com o memorando de solicitação de pagamento e cópia da Nota Fiscal correspondente;
- 2.2.6. Acompanhar, gerenciar e controlar as quantidades solicitadas e saldos dos contratos de combustível junto a Coordenadoria de Controle da Frota e Abastecimento;
- 2.2.7. Manter em arquivo cópias do Contrato e ATA de Registro de Preço dos processos licitatórios de aquisição de combustíveis.

#### **2.3. Controladoria e Ouvidoria Geral:**

- 2.3.1. Analisar o relatório de despesas com combustível quanto ao cumprimento dos princípios da legalidade, da moralidade, da impessoalidade, da publicidade, da economicidade e da eficiência.

#### **2.4. Secretaria de Finanças e Planejamento:**

- 2.4.1. Autorizar o pagamento mediante constatação no processo de pagamento, de documentos obrigatórios, como a NF atestada, as certidões negativas, relatórios de abastecimentos e outros.

**2.5. Fornecedor:**

2.5.1. Abastecer os veículos conforme o documento de autorização de fornecimento de combustível devidamente autorizado pelo responsável da Coordenadoria de Controle da Frota e Abastecimento;

2.5.2. Fazer referência na nota fiscal do período de abastecimento, secretaria e recurso.

**DECRETO Nº 0308003/2017 – GP**  
**CRATO/CE, 03 DE AGOSTO DE 2017**

**EMENTA:** Institui o Manual de Procedibilidade da Ouvidoria Municipal para regulamentar o processo de envio de manifestações ao Poder Executivo do Município de Crato.

**O PREFEITO MUNICIPAL DO CRATO/CE**, no uso de suas atribuições legais conforme inciso XI, do art. 64, da Lei Orgânica do Município do Crato/CE,

**CONSIDERANDO**, a necessidade de estabelecer procedimentos com a Controladoria e Ouvidoria Geral do município, instituída pela Lei nº 3.253/2017;

**CONSIDERANDO**, a necessidade de estabelecer parâmetros de conformidade, ética e transparência no encaminhamento dessas manifestações;

**CONSIDERANDO**, a atribuição da Controladoria e Ouvidoria Geral de analisar as denúncias e representações recebidas na Controladoria Geral do Município, encaminhando-as, conforme a matéria, às unidades competentes para a adoção das medidas cabíveis, nos termos do art. 15 da Lei nº 3.253/2017.

**DECRETA:**

**Art. 1º.** Fica instituído o Manual de Procedibilidade da Ouvidoria para regulamentar o processo de envio de manifestações ao Poder Executivo do Município do Crato, com o objetivo de uniformizar e sistematizar o procedimento de sugestão, solicitação, elogio, crítica, reclamação e denúncia.

**Parágrafo Único.** Referido Manual de Procedibilidade encontra-se anexo ao presente Decreto, do qual é parte integrante e indissociável.

**Art. 2º.** Cabe Controladoria e Ouvidoria Geral do Município como órgão central do Sistema de Ouvidoria, supervisionar, executar e orientar sobre as disposições de manifestações do cidadão ao Poder Executivo do Município de Crato.

**Art. 3º.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se às disposições em contrário.

Paço da Prefeitura Municipal do Crato/CE, Gabinete do Prefeito, em 03 de agosto de 2017.

**JOSÉ AILTON DE SOUSA BRASIL**

Prefeito Municipal de Crato

**MANUAL DE PROCEDIBILIDADE DA OUVIDORIA MUNICIPAL PARA REGULAMENTAR O PROCESSO DE ENVIO DE MANIFESTAÇÕES AO PODER EXECUTIVO DO MUNICÍPIO DO CRATO-CE.**

**OTONI LIMA BEZERRA**

Controlador e Ouvidor Geral do Município

Manual de Procedimentos da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município

PREFEITURA MUNICIPAL DE CRATO

Controladoria Geral do Município

JOSÉ AILTON DE SOUSA BRASIL

Prefeito Municipal de Crato-CE

Agosto/2017

**SUMÁRIO**

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	05
<b>DEFINIÇÕES</b> .....	06
<b>FASES DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES</b> .....	07
I - Da fase de atendimento.....	07
II - Requisitos mínimos de admissibilidade.....	07
III - Da fase de classificação.....	08
IV - Da fase de encaminhamento.....	10
V - Da fase de divulgação dos relatórios e comunicação de resultados.....	12

## APRESENTAÇÃO

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Município (COGM) atua para prevenir e combater a corrupção na gestão municipal, garantir a defesa do patrimônio público, promover a transparência e a participação social e contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos. Criada a partir da aprovação da Lei nº 3.253/2017, de 03 de abril de 2017, a pasta centralizou as atividades dos órgãos de controle interno do município para aprimorar a promoção da integridade, garantir maior transparência da administração e a participação da sociedade civil.

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Município (COGM) tem como uma de suas principais atribuições a análise e o encaminhamento das manifestações referentes à prestação de serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal, propondo a adoção de medidas para a correção e prevenção de falhas e omissões. Adicionalmente, compete à COGM a produção de estatísticas indicativas do atendimento e da natureza das manifestações, a fim de informar os órgãos públicos municipais e promover a melhoria dos serviços oferecidos à população.

A elaboração deste manual de procedibilidade foi precedida de uma discussão sistemática a respeito do planejamento e da reformulação dos fluxos de trabalho da COGM, que visam à eficácia das ações por meio da racionalização dos processos internos e da integração com as demais áreas da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município.

Esse processo evidenciou a necessidade de uma readequação dos procedimentos administrativos da Ouvidoria em relação à sistematização e encaminhamento das manifestações recebidas, seja para assegurar a classificação adequada da informação, como para subsidiar o contato especializado da unidade com os órgãos e entidades municipais, fundamental para a coordenação e o êxito de ações de melhoria dos serviços públicos. As informações produzidas pela Ouvidoria representam um poderoso instrumento de gestão, de integração e de promoção de uma cultura de transparência e controle no âmbito do município.

## DEFINIÇÕES

O público-alvo da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município são pessoas físicas e jurídicas, cidadãos e usuários de serviços públicos que utilizem o atendimento, ou todos aqueles interessados direta ou indiretamente por esses serviços, sejam órgãos internos ou externos à Prefeitura.

Atendimento será considerado a atividade de recepção da manifestação do munícipe para cada assunto tratado. Assim, se uma mesma manifestação, qualquer que seja a mídia utilizada, tratar de dois assuntos, serão considerados dois atendimentos.

Formulário eletrônico: mídia com acesso via internet no sítio da ouvidoria@crato.ce.gov.br, com a finalidade de transmitir as manifestações.

Para fins deste Manual, as manifestações representam um gênero, cujas espécies são as solicitações de informação, sugestões, elogios, reclamações e denúncias apresentadas à Controladoria e Ouvidoria Geral do Município. Serão consideradas manifestações livres aquelas que não se enquadrarem nas espécies descritas anteriormente.

As solicitações de informação, sugestões, manifestações livres e elogios, são manifestações que, em regra, contêm uma dúvida, necessidade de esclarecimento, contribuição ou crítica espontânea e genuína.

Já as reclamações são manifestações voltadas a noticiar necessariamente:

I. A não prestação de um serviço público.

II. Prestação insatisfatória de um serviço público solicitado.

III. Atendimento inadequado por parte do poder público. Considera-se denúncia a manifestação que indique atos supostamente irregulares ou potenciais ilegalidades na administração municipal direta ou indireta, que estejam associados a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública. O órgão ou departamento associado à manifestação é o interlocutor da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município para tratar das demandas do público. Em cada um deles, a interlocução se dará por intermédio de dois Pontos Focais, que são agentes públicos lotados nas respectivas unidades, designados pelos Secretários para desempenhar esse papel. As naturezas são tipologias criadas que buscam espelhar em geral a relação do assunto com os serviços públicos municipais correlatos, com base na experiência e planejamento do fluxo de trabalho da ouvidoria. A listagem das naturezas acompanhará o dinamismo da administração pública municipal. As áreas de controle são eixos de ação presentes no planejamento anual da Controladoria Geral do Município e servem para guiar e integrar as ações de controle do órgão. São elas: Recursos Humanos, Licitações e Contratos, Convênios/Fundos/Transferências e Orçamento e Contas, podendo ser associada mais de uma área de controle a uma mesma manifestação.

## FASES DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

A seguir, o manual será dividido em quatro partes: Atendimento, Classificação, Encaminhamento, e, Divulgação dos Relatórios/Comunicação de Resultados, que são as fases de tratamento das manifestações recebidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Município.

### I. DA FASE DE ATENDIMENTO

Na fase de atendimento a Controladoria e Ouvidoria Geral recebe as manifestações e verifica, quando cabível, a possibilidade de complementação e confirmação de informações. Este atendimento é realizado:

- Por telefone, operacionalizado por meio do número (88) 3521-7082.
- Pessoalmente, das 8hs às 14hs, na Rua Santos Dumont, nº 104, Térreo, CEP: 63.100-040, Centro.
- Pelos Correios, direcionado para o endereço: Rua Santos Dumont, nº 104, Térreo, Centro, CEP: 63.100-040.
- Por formulário eletrônico, disponível em: [https://www.participar.com.br/crato/users/sign\\_in](https://www.participar.com.br/crato/users/sign_in)

#### 1.1. Abertura de protocolo

A Ouvidora Geral poderá determinar a abertura de protocolo de ofício sempre que assim exija o interesse público, observada a obrigatoriedade de fundamentação.

As manifestações deverão conter o histórico dos fatos, circunstâncias do pedido ou resultado esperado e, quando cabível, a identificação do órgão, ente público ou entidade sem fins lucrativos de interesse público a que se refira.

#### 1.2. Sobre o anonimato do munícipe

A identificação completa do requerente não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações. O anonimato será garantido quando solicitado, nos termos da Lei.

A identificação do requerente seguirá a seguinte denominação:

- a) Identificada: quando o cidadão informa um meio de contato (endereço, número de telefone e/ou celular, e-mail) e autoriza sua identificação.
- b) Sigilosa: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação.
- c) Anônima: quando o cidadão não informa um meio de contato (endereço, e-mail, telefone, celular).

Quando a identidade do usuário for essencial à tomada de providências, tal situação deverá ser autorizada pelo usuário sendo que havendo recusa, caberá o arquivamento do expediente.

## II. REQUISITOS MÍNIMOS DE ADMISSIBILIDADE

Antes de serem classificadas, as denúncias e reclamações devem preencher determinados requisitos mínimos de admissibilidade. Tal análise deve pautar-se pelos parâmetros abaixo elencados e será realizada com base nas informações prestadas pelo reclamante/denunciante, devendo ser ressaltado que não cabe à COGM mais perquirições acerca da veracidade das informações prestadas, o que não impede a Controladoria e Ouvidoria Geral de buscar informações adicionais para o encaminhamento adequado do assunto. Os requisitos mínimos de admissibilidade são: consistência, possibilidade fática ou jurídica enexo causal. Haverá consistência quando o encadeamento de ideias, exposição dos fatos e estrutura de pensamentos contidos na manifestação permitirem deduzir ou inferir uma narrativa plausível. A possibilidade fática é verificada com base na lógica, devendo o objeto da manifestação ser passível de ser alcançado no mundo real. A possibilidade jurídica estará presente quando a tutela ou providência formulada pelo reclamante/denunciante for admitida na ordem jurídica. Essa análise será preliminar prescindindo de profundos conhecimentos jurídicos. O nexocausal é verificado quando houver relação de causalidade entre o bem/serviço a ser tutelado e o ato relatado.

Caso as denúncias e reclamações não preencham os requisitos mínimos de admissibilidade, serão arquivadas, devendo o despacho de arquivamento ser brevemente fundamentado com a indicação de qual dos requisitos não foi atendido.

Cabe ser observado que a COGM poderá promover o arquivamento de uma manifestação em qualquer fase do processamento da demanda, haja vista que a ausência dos requisitos de admissibilidade poderá ser atestada a qualquer momento.

Tratando-se de reclamações deverá ser observado o outro requisito de admissibilidade, qual seja o protocolo do primeiro nível de atendimento da Prefeitura tratado no item 1.1.

Ressalte-se também que o fato de uma de manifestação ter sido acolhida, ou seja, considerados presentes os requisitos mínimos de admissibilidade, não implica necessariamente na abertura de protocolo.

## III. DA FASE DE CLASSIFICAÇÃO

### 3.1. Disposições Gerais

Atendidos os requisitos mínimos de admissibilidade, todas as manifestações passam por uma primeira classificação quanto à competência, que compreende dois tipos:

- a) Assuntos do Poder Executivo Municipal de Crato: as manifestações sobre assuntos relacionados à Administração Pública Municipal de Crato, inclusive aquelas relacionadas ao terceiro setor que tenham vínculo contratual ou técnico com a municipalidade.
- b) Todos aqueles que não se enquadrem no item 1, tais como: assuntos de outro ente federativo ou de outro poder (as manifestações sobre assuntos relacionados a outras esferas de poder ou a outros entes federativos).

As manifestações que não digam respeito ao Poder Executivo Municipal de Crato serão encaminhadas, sempre que possível aos entes/órgãos/entidades que possuam atribuições sobre a questão. Nesse contexto, ganha destaque o registro de interlocução entre ouvidorias, instrumento pelo qual a interlocução da COGM com as demais ouvidorias é facilitada.

Sendo assunto da Administração Pública Municipal de Crato (Poder Executivo Municipal), uma vez verificado o conteúdo da manifestação, haverá triagem no atendimento público pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Município; em ato contínuo, será definida pela mesma, a sua categoria (sugestões, solicitações de informação, reclamações, elogios e denúncias) e, conforme o caso abrir-se-á o protocolo e realizar-se-á a classificação quanto à natureza.

As denúncias, reclamações e quaisquer outras manifestações que chegarem pelos canais da Ouvidoria ou de qualquer unidade da Controladoria, com exceção daquelas que tenham protocolo de encaminhamento previamente definido ou que sejam originárias do Poder Legislativo, do Poder Judiciário, do Ministério Público e do Tribunal de Contas do Município, deverão ser analisadas pelo Núcleo de Triagem para classificação e análise de admissibilidade, as quais serão devidamente encaminhadas posteriormente.

As denúncias e quaisquer outras manifestações ou documentos oriundos do Poder Legislativo, do Poder Judiciário, do Ministério Público ou do Tribunal de Contas do Município serão encaminhadas, imediatamente, ao Gabinete da Controladoria Geral para análise e providências cabíveis.

A fim de distinguir as manifestações de competência da COGM daquelas de outros órgãos ou entidades do Poder Executivo Municipal, será feita uma segunda classificação quanto à competência. Neste momento as manifestações serão classificadas em:

### 3.2. Competência da COGM:

- a) as manifestações que tratem diretamente das atividades da Controladoria Geral do Município;
- b) as sugestões, críticas, elogios e denúncias, excetuadas os casos elencados abaixo no item 3.3.;
- c) as reclamações que já possuam número do protocolo do primeiro nível de atendimento da Prefeitura, conforme item 1.1.;
- d) as manifestações que envolvam o terceiro setor que mantenham vínculo contratual ou técnico com a administração municipal.

### 3.3. Competência de outro órgão ou entidade municipal:

- a) Solicitação de serviço ainda não registradas no Portal da Ouvidoria.
- b) Denúncias de competência da CPAD-PGM e da Corregedoria da Guarda Civil Metropolitana.

**OBS.:** Deve ser frisado que as classificações quanto à competência têm o escopo tão somente de facilitar e organizar os trabalhos da COGM. Não pretendem limitar ou dificultar os acessos dos munícipes ao canal de comunicação.

Todas as manifestações poderão ser a qualquer tempo, reclassificadas entre as diversas espécies de categorias, entre naturezas da ouvidoria, área de controle e grau de detalhamento e gravidade, sempre que isso se mostrar necessário ao seu adequado encaminhamento. Também poderão ser associados às manifestações outros órgãos e departamentos que guardem pertinência com a questão.

Os casos omissos, bem como aqueles que suscitem conflitos positivos de competência, deverão ser tratados observando-se os direitos básicos dos munícipes e usuários de serviços públicos, como o direito à informação, à qualidade e ao controle.

### 3.4. Pedido de Informação

Os municípios que apresentarem manifestações que caracterizem pedido de informação, nos termos da Lei Federal nº 12.527/11, serão orientados a recorrer aos canais do e-SIC, disponibilizados para esta finalidade, nos termos da Legislação Municipal pertinente.

### 3.5. Denúncias e Reclamações

As denúncias e reclamações também serão classificadas quanto à área de controle e quanto ao grau de detalhamento e gravidade.

Quanto às áreas de controle serão classificadas em:

- a) Recursos Humanos;
- b) Licitações e Contratos;
- c) Convênios/Fundos/Transferências;
- d) Orçamento e Contas.

Cabe ser destacado que poderá ser associada mais de uma área de controle a uma mesma manifestação.

Quanto ao grau de detalhamento e gravidade, serão observados os seguintes critérios:

- a) Vazia: será classificada como vazia a reclamação ou denuncia genérica. Tal classificação será atribuída à manifestação que, embora tenha preenchido os requisitos mínimos de admissibilidade, seja vaga, imprecisa, carente de informações. Trata-se de manifestação desprovida de elementos que permitam conhecer o ato supostamente irregular/ilícito, a individualização de condutas ou a identificação de seus sujeitos. As manifestações vazias serão arquivadas após o registro na base de dados para consultas futuras da Controladoria.
- b) Média: as manifestações que envolvam elevados prejuízos ou aquelas em que há ausência de elementos técnicos ou insuficiência de informações gerenciais que permitam quantificar os prejuízos. Frise-se que, havendo risco à vida ou grave risco à saúde e segurança, a manifestação será classificada como grave, independentemente de outras informações.
- c) Grave: as manifestações que envolvam elevados prejuízos ou que envolvam risco à vida ou grave risco à saúde e segurança.

## IV - DA FASE DE ENCAMINHAMENTO

Exaurida a fase de classificação, as manifestações serão encaminhadas por meio eletrônico aos respectivos Pontos Focais para conhecimento, eventuais providências e resposta à Controladoria e Ouvidoria Geral.

Os pontos Focais terão endereço de e-mail específico destinado para tais comunicações na seguinte forma: pontofocal + sigla da secretaria + @crato.ce.gov.br

A Controladoria e Ouvidoria Geral responderá pela integridade, confidencialidade e segurança dos dados recebidos, com relação aos princípios regentes da Administração Pública. Ela é encarregada de desenvolver o relacionamento com os Pontos Focais designados pelos Chefes de Gabinete das unidades. Por essa razão, promoverá ações de capacitação, integração e treinamento para potencializar prioritariamente a interlocução com os pontos focais e com outras unidades de ouvidoria do município.

Com o objetivo de coibir eventual conflito de interesses e/ou informação privilegiada, será excluído como ponto focal da Controladoria e Ouvidoria Geral, o servidor designado para essa interlocução, durante o período em que esteja na condição de sindicado de eventual sindicância, comissão processante, ou outro processo em que esteja envolvido em âmbito da municipalidade

### 4.1. Acompanhamento

Todas as manifestações serão registradas. As que gerarem protocolos de ouvidoria serão cadastradas em banco de dados informatizado, contendo número sequencial, que será reiniciado anualmente. O registro deverá informar à distribuição que foi promovida, conforme sua natureza e/ou órgão a que se direcionem, permitindo ao público e à Ouvidoria o acompanhamento do encaminhamento dado às manifestações.

Os interessados poderão acompanhar o andamento dos seus protocolos por via telefônica ou qualquer outro meio disponibilizado para esse fim.

Os requerentes serão notificados acerca das conclusões alcançadas em suas reclamações preferencialmente por meio eletrônico, podendo ser utilizado outros meios. No caso das notificações efetivadas por telefone, deverá o agente responsável lavrar o respectivo termo de notificação, do qual constará dia, hora e número do telefone do destinatário da ligação, além da sua individualização, com nome completo, RG ou CPF quando possível, da pessoa notificada.

As manifestações que envolvam caráter coletivo, difuso ou individual homogêneo e concomitantemente apresentem expressividade e relevância social, poderão ser encaminhadas à Controladoria e Ouvidoria Geral do Município como instância de apreciação e solução de controvérsia, nos termos da Legislação Municipal pertinente. Entre os mecanismos alternativos de solução de conflitos prioriza-se a mediação comunitária.

As denúncias que pela competência exijam envio à Corregedoria e Auditoria para sua apreciação, terão seu trâmite encerrado no âmbito da Controladoria e Ouvidoria Geral, no código de “não confirmada”, comunicando-se ao denunciante o seu direcionamento.

As informações a serem prestadas ao município limitar-se-ão à data de tramitação, órgão e autoridade responsável, a fim de que as investigações não sejam prejudicadas e informações sigilosas, nos termos da legislação, sejam protegidas. Em tais casos, a Corregedoria e a Auditoria poderão, após análise caso a caso, prestar maiores informações.

No caso de surgimento de divergência de informações quanto ao desfecho dos protocolos concluídos, poderão os mesmos ser reabertos, a pedido ou de ofício no prazo de até 120 (cento e vinte) dias após sua conclusão, desde que haja fato novo que justifique o pedido de abertura, não cabendo o mero inconformismo.

As questões de ordem pública, que ultrapassem a esfera de interesses e direitos individuais, ainda que sofram solicitação do seu requerente para ter seu processamento interrompido, continuarão com seu regular trâmite, sem interrupções.

## V - DA FASE DE DIVULGAÇÃO DOS RELATÓRIOS E COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS

Os relatórios da Controladoria e Ouvidoria Geral são documentos de interesse público e devem ter ampla divulgação interna e externa. Por isso, a Controladoria e Ouvidoria Geral, deverá cientificar as autoridades municipais, estaduais e/ou federais eventualmente relacionadas às denúncias ou reclamações apresentadas acerca do que foi asseverado, levantado e concluído.

Todas as manifestações serão organizadas e avaliadas, de forma a instruir os mecanismos de controle, com base no banco de dados, em relatórios trimestrais e anuais.

Deverá constar nos relatórios:

- a) Informações quantitativas de caráter geral, como o número de atendimentos no período, divididos de acordo com a classificação pertinente.
- b) Dados quantitativos sobre a conclusão das demandas.
- c) Estatísticas relativas à natureza do atendimento ao cidadão, conforme o canal/mídia de atendimento.
- d) Estatísticas relativas às pendências dos órgãos e entidades municipais em relação às comunicações da ouvidoria.
- e) Indicadores gerenciais que sintetizem as várias estatísticas de desempenho e permitam uma comparação no tempo e entre os órgãos, no caso de serviços públicos comuns.
- f) Informações de caráter qualitativo, quando forem necessárias para complementar ou facilitar a interpretação dos dados quantitativos.

Caberá à Ouvidoria distinguir em seus relatórios a atuação quanto aos seus deveres (receber, classificar e encaminhar as manifestações), e, aos deveres de outros órgãos e entidades do Município de prover respostas adequadas às demandas do público.

Constará dos relatórios a avaliação da qualidade do atendimento, independentemente, dos serviços terem sido prestados ou das respostas encaminhadas à Controladoria e Ouvidoria Geral do Município.

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Município, concentrará esforços para a criação de critérios de avaliação, buscando a excelência dos atendimentos ao munícipe.

### 5.1. Conclusão das Manifestações

As manifestações apresentadas à Controladoria e Ouvidoria Geral, uma vez analisadas e devidamente classificadas e encaminhadas, nos termos deste Manual, serão consideradas concluídas para fins de relatório de desempenho interno. A classificação quanto à conclusão deverá ser feita utilizando um dos seguintes motivos abaixo:

- a) Duplicidade;
- b) Falta de Dados Essenciais;
- c) Improcedente;
- d) Não Confirmada;
- e) Não Competência;
- f) Parcialmente Procedente;
- g) Perda de Objeto;
- h) Retirada a pedido do Usuário;
- i) Procedente;
- j) Outros.

### 5.2. Avaliação de Desempenho

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Município, deverá manter em sua base de dados um controle de pendências, bem como indicadores de tempo e qualidade quanto às respostas de cada órgão, dividido por natureza do serviço público e área temática, de modo a instruir os mecanismos de controle quando necessário, e, subsidiar a inclusão de providências no planejamento das unidades.

As denúncias e reclamações arquivadas e as classificadas como vazias constarão nos relatórios trimestrais da Ouvidoria para apoiar a elaboração do planejamento da Controladoria Geral do Município.

As denúncias e reclamações classificadas como médias constarão, respectivamente, nos relatórios trimestrais e mensais da Controladoria e Ouvidoria Geral destinados aos Pontos Focais. Estes relatórios servirão para dar início a ações de controle ordinárias e inclusão no cronograma de trabalho da Auditoria e Corregedoria Geral, no caso das denúncias, e dos órgãos competentes, no caso das reclamações.

Os Pontos Focais dos órgãos serão notificados pela assessoria da COGM e chamados a prestar esclarecimentos e/ou informações em prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, contados da comunicação eletrônica.

A falta de resposta dos Pontos Focais e/ou descumprimento injustificado dos prazos, ensejará comunicação da Controladoria e Ouvidoria Geral ao Chefe de Gabinete da respectiva unidade, com a dilação automática de prazo correspondente a 10 (dez) dias. Após esse prazo a COGM poderá cientificar o Gabinete da Controladoria Geral do Município para apreciar a conveniência e oportunidade em oficiar a autoridade máxima do órgão. O não atendimento dos protocolos, em qualquer instância de comunicação, será apontado nos relatórios trimestrais.

As pendências quanto às respostas ao manifestante serão acompanhadas por período, de modo a mostrar a evolução, avanço ou retrocesso de cada órgão para aquele serviço específico.

As denúncias classificadas como graves serão encaminhadas de forma imediata ao Gabinete da Controladoria Geral do Município para providências junto à Auditoria e Corregedoria Geral no que tange a adoção de controle especial. Igualmente, as reclamações graves poderão ser encaminhadas aos respectivos Chefes de Gabinete dos órgãos competentes.