ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE FORMOSA DO SUL

DECRETO MUNICIPAL N.º 5039, 13 DE AGOSTO DE 2020.

"REGULAMENTA OS CAPÍTULOS III, IV E VI DA LEI N.º 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, QUE DISPÕE SOBRE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DE QUE TRATA O INCISO I, § 3º DO ART. 37 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL E INSTITUI O SISTEMA DE OUVIDORIAS."

RUDIMAR CONTE, Prefeito Municipal de Formosa do Sul, Estado de Santa Catarina, no uso das atribuições legais, que lhe confere o art. 71, inciso IV, da Lei Orgânica Municipal:

CONSIDERANDO a Lei Nacional n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública;

CONSIDERANDO que o direito à prestação de serviço de qualidade, o acesso à informação e a ampliação dos mecanismos de controle e transparência na gestão do bem público devem ser incentivados e praticados, para a defesa do cidadão e aperfeiçoamento do próprio processo democrático;

CONSIDERANDO, por fim, a necessidade de se adequar o funcionamento do Sistema Municipal de Ouvidoria às diretrizes instituídas pela gestão municipal nos órgãos e entidades integrantes da estrutura organizacional do Município de Formosa do Sul/SC,

D E C R E T A:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto regulamenta, no âmbito municipal, o § 4º do art. 78 da Lei Orgânica Municipal, bem como os capítulos III, IV e VI da Lei Nacional n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 1º Sujeitam-se ao disposto neste Decreto os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Município e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

§ 2º Os órgãos e as entidades da administração pública municipal assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º Para os efeitos deste Decreto, considera-se:

I - ouvidoria pública: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a uma solicitação já realizada ao ente público;

III - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IV - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre os atos administrativos;

V - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

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

VII - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VIII - decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

IX - serviços públicos: atividades exercidas pela Administração pública direta indireta, e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, ou convênio.

X - política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

CAPÍTULO II

DAS COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

Seção I

Do Sistema de Ouvidorias

Art. 3º E instituído, no âmbito municipal, o Sistema de Ouvidorias, a fim de integrar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pela administração direta, autarquias, fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pela Poder Executivo Municipal.

Art. 4º São objetivos do Sistema:

I - articular as atividades das ouvidorias públicas;

II - garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;

III - garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos;

IV - garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública;

V - monitorar e avaliar a Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7° da Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como a adequação dos serviços aos parâmetros de qualidade nela fixados; e,

VI - promover a articulação e a atuação coordenada das ouvidorias federais com as ouvidorias dos governos estaduais e municipais, dos conselhos profissionais, dos serviços sociais autônomos, bem como demais Poderes, entre outros.

Art. 5º Integram o Sistema:

I - a ouvidoria institucional do Sistema de Controle Interno, como órgão central; e,

II - as ouvidorias dos órgãos da administração direta e indireta, como unidades setoriais, quando instituídas.

Art. 6º As unidades setoriais ficam sujeitas à orientação normativa e a supervisão técnica do Órgão Central do Sistema, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou entidade a que estiverem vinculadas.

Art. 7º Sempre que solicitadas, as unidades setoriais deverão remeter ao Órgão Central do Sistema dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas.

Art. 8º Os cargos dos titulares das unidades setoriais do Sistema são privativos de servidores públicos efetivos, que possuam nível de escolaridade superior e que tenham certificação em ouvidoria pública ou experiência comprovada de pelo menos 3 (três) anos em atividades relacionadas ao atendimento ao usuário de serviços públicos, salvo no caso de inexistirem servidores púbicos efetivos com estes requisitos.

§ 1º O cargo de Ouvidor deverá estar diretamente vinculado à autoridade máxima dos órgãos e entidades a que se refere o art. 1º deste Decreto, ou equivalente.

§ 2º A nomeação e a dispensa dos titulares das unidades setoriais do Sistema será submetida previamente à apreciação do Órgão Central.

§ 3º A exigência contida no *caput* deste artigo não se aplica aos titulares das unidades de ouvidoria em exercício na data de publicação deste Decreto.

Seção II

Das competências

Art. 9º Compete às unidades setoriais do Sistema:

I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços púbicos, nos termos da Lei n.º 13.460, de 2017;

II - receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;

III - exclusivamente, receber, analisar e responder, denúncias e comunicações a que se refere o § 2º do art. 13 deste Decreto, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;

IV - 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 para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei n.º 13.460, de 2017;

V - monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;

VI - exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VII - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VIII - atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos; e

IX - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades referidos no § 1º do art. 1º desta norma, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

Art. 10º Compete ao Órgão Central do Sistema:

I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos III, IV e da Lei nº 13.460, de 2017;

II - expedir orientações e diretrizes relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas no Capítulos VI e da Lei n.º 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas;

III - promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

IV - manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para as unidades setoriais;

V - definir formulários padrão a serem utilizados pelas unidades setoriais para recebimento de manifestações;

VI - definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;

VII - manter base de dados com todas as manifestações recebidas pelas unidades setoriais; e

VIII - sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

§ 1º O órgão Central do Sistema deverá acumular as competências de que trata o art. 9º no que se refere às manifestações a ela diretamente encaminhadas relacionadas a irregularidades, bem como manifestações acerca da execução das atribuições das unidades setoriais.

CAPÍTULO III

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I

Das regras gerais para tratamento de manifestações

Art. 11 As Ouvidorias públicas deverão receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 2º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida, excepcionalmente, quando necessária ao acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 3º São vedadas às ouvidorias públicas impor ao usuário quaisquer exigências relativas à motivação da manifestação.

§ 4º Os procedimentos de ouvidoria de que trata esta norma são gratuitos, sendo vedada a cobrança de quaisquer valores ao usuário.

Art. 12 As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso IV do art. 9º desta norma.

§ 1º Os órgãos e entidades poderão manter sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações, de forma concomitante ao sistema de que trata o *caput*,

desde que condicionados à transferência eletrônica de dados à base de dados mantida pelo Órgão Central do Sistema.

§ 2º As ouvidorias públicas assegurarão que o acesso ao sistema de que trata o *caput* esteja disponível na página principal de seus Portais na rede mundial de computadores.

§ 3º Sempre que recebida em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o *caput*.

§ 4º As ouvidorias públicas que receberem manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

Art. 13 As ouvidorias públicas deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Os prazos indicados no *caput* poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§ 2º Recebida a manifestação, as ouvidorias públicas deverão realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 3º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, as ouvidorias públicas deverão solicitar ao usuário pedido de complementação de informações no prazo de até 30 dias a contar do recebimento da manifestação.

§ 4º O pedido de complementação de informações poderá ser feito apenas uma vez, e deverá solicitar todas as informações necessárias à análise da manifestação.

§ 5º O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no *caput* deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário.

§ 6º A ausência de complementação da informação do usuário no prazo de 20 dias acarretará o arquivamento da manifestação, sem produção de resposta conclusiva.

§ 7º As ouvidorias públicas poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de dez dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

§ 8º O atraso injustificado e/ou a ausência de resposta para as ouvidorias, por parte das áreas responsáveis pela tomada de providências, bem como das ouvidorias para o cidadão ou entidade demandante, constituem-se em ilícitos, nos termos da Lei 12.527/2011, ensejando responsabilidade do agente público.

Art. 14 As Ouvidorias assegurarão ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei n.º 12.527/2011.

Parágrafo único. A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos denunciantes que serão documentados em autos apartados, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no *caput*.

Seção II

Do elogio, da reclamação e da sugestão

Art. 15 O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Art. 16 A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Art. 17 A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da possiblidade de adoção da medida sugerida.

Parágrafo único. Caso seja possível a adoção da medida sugerida, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Art. 18 As ouvidorias poderão receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§ 1º As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§ 2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

Seção III

Das denúncias

Art. 19 A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

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

§ 2º As unidades setoriais deverão informar ao Órgão Central do Sistema a existência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança da Administração Direta ou Indireta.

CAPÍTULO IV

DO CONSELHO DOS USUÁRIOS

Art. 20 Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselho de usuários.

Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

I - acompanhar a prestação dos serviços;

II - participar na avaliação dos serviços;

III - propor melhorias na prestação dos serviços;

IV - contribuir na definição de diretrizes para adequado atendimento ao usuário; e,

V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 21 A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Art. 22 O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

Art. 23 A participação do usuário no conselho será considerada serviço público relevante e sem remuneração.

Art. 24 Regulamento especifico disporá sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários, num prazo de 720 dias, nos termos da Lei Nacional n.º13.460, de 26 de junho de 2017.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 25 Os procedimentos para recebimento, análise e resposta a outras modalidades de pronunciamentos de usuários previstos no inciso V do art. 2º da Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, serão definidos pela Ouvidoria-Geral do Município.

Art. 26 Eventuais omissões serão disciplinadas por ato normativo próprio expedido pela Ouvidoria-Geral do Município.

Art. 27 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 28 Ficam revogadas as disposições em contrário.

Gabinete do Executivo Municipal de Formosa do Sul-SC, em 13 de agosto de 2020.

RUDIMAR CONTE
PREFEITO MUNICIPAL

REGISTRADO E PUBLICADO NA DATA SUPRA.