



Estado de Santa Catarina
MUNICÍPIO DE JABORÁ

DECRETO Nº 1.776, de 14 de dezembro de 2018.

“Regulamenta dispositivos da Lei Federal nº 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 §3º do art. 37 da Constituição Federal e institui o Sistema de Ouvidorias”

KLEBER MÉRCIO NORA, Prefeito Municipal de Jaborá, Estado de Santa Catarina, no uso de suas atribuições legais que a Lei lhe confere, e nos termos da Lei Orgânica Municipal, e com fundamento na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

DECRETA:

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º. Este Decreto regulamenta, no âmbito município, os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§1º Sujeitam-se ao disposto neste Decreto os órgãos da administração pública municipal direta e as demais entidades prestadoras de serviços públicos pertencentes à administração pública municipal indireta.

§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 nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

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

I – ouvidoria pública municipal: 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 municipal;

II – reclamação: demonstração de insatisfação relativa à determinada política ou serviço público;

III – denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos competentes para apuração;

IV – elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

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 DA OUVIDORIA PÚBLICA

Seção I Do Sistema de Ouvidorias

Art. 3º Fica instituído, no âmbito do Município de Jaborá, o Sistema de Ouvidorias, a fim de integrar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pela administração direta e indireta do Município.

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; e

V – monitorar e avaliar a Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 5º da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como a adequação dos serviços aos parâmetros de qualidade nela fixados;

VI – promover a articulação e a atuação coordenada da ouvidoria municipal com as ouvidorias dos governos federal e estaduais, dos conselhos profissionais, dos serviços sociais autônomos, bem como demais Poderes, entre outros.

Art. 5º. A função de Ouvidor fica atribuída ao Secretário de Administração, diretamente vinculado ao Gabinete do Prefeito, com hierarquia de primeiro escalão.

Seção II Das competências

Art. 6º Compete ao servidor responsável pela função de Ouvidor:

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 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 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;

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;

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 nesta norma, com a finalidade de ampliar a resolatividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

CAPÍTULO III
DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES
Seção I
Das regras gerais para tratamento de manifestações

Art. 7º. A Ouvidoria deverá 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 à informação pessoal própria ou de terceiros.

§3º É vedado à ouvidoria 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. 8º. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso IV do art. 6º desta norma, acessível pelo site eletrônico do município no link <https://www.jabora.sc.gov.br/>

§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 a base de dados mantida pela Secretaria de Administração.

§ 2º A ouvidoria pública assegurará que o acesso ao sistema de que trata o **caput** esteja disponível na página principal do portal municipal 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**.

Art. 9º. A ouvidoria pública deverá 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, a ouvidoria pública deverá 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, a ouvidoria deverá 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 A ouvidoria pública poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de vinte 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 a ouvidoria, por parte das áreas responsáveis pela tomada de providências, bem como da ouvidoria para o cidadão ou entidade demandante, constituem-se em ilícitos, nos termos da Lei 12.527/2011, ensejando responsabilidade do agente público.

Art. 10. A Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 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. 11. 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 conterà informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Art. 12. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

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

Art. 13. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da possibilidade 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. 14. A ouvidoria poderá 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.



Estado de Santa Catarina
MUNICÍPIO DE JABORÁ

§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. 15. 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 O servidor responsável pela função de Ouvidor deverá informar ao Chefe do Poder Executivo, de forma imediata, a existência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança.

CAPÍTULO IV
DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 16. Os procedimentos para recebimento, análise e resposta a outras modalidades de pronunciamentos de usuários previstos no inciso V do art. 2º da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, serão definidos pela Ouvidoria-Geral da União do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral e serão adotados em âmbito municipal.

Art. 17. Eventuais omissões serão disciplinadas por ato normativo próprio expedido pelo responsável pelo Sistema de Controle Interno.

Art. 18. Este Decreto entra em vigor na data da sua publicação.

Art. 19. Ficam revogadas as disposições em contrário.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JABORÁ-SC
Gabinete do Prefeito Municipal, em 14 de dezembro de 2018

KLEBER MÉRCIO NORA
Prefeito

Publicado no Diário Oficial dos Municípios em 17/12/2018

CLAUDIA CORRADI TONIELLO
Secretária de Administração