



DECRETO Nº. 095/2019 DE 06 DE JUNHO DE 2019.

**“DISPÕE SOBRE A REGULAMENTAÇÃO DA
OUVIDORIA PÚBLICA E DA CARTA DE SERVIÇOS
AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS NO
PODER EXECUTIVO DO MUNICÍPIO DE SERRA
ALTA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.”**

DARCI CERIZOLLI, Prefeito Municipal de Serra Alta, Estado de Santa Catarina, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pela Lei Orgânica Municipal.

DECRETA:

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Fica instituído o serviço de ouvidoria pública do Poder Executivo do Município de Serra Alta, o qual será diretamente vinculado a Controladoria do Município, nos termos deste Decreto.

Art. 2º A ouvidoria pública do Poder Executivo Municipal tem por finalidade atuar no sentido de garantir a qualidade e eficiência dos serviços prestados pelos diversos órgãos do Poder Executivo Municipal à sociedade.

Art. 3º 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 ao serviço público;



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

IV – elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço 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

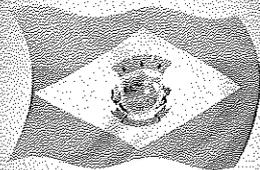
DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA PÚBLICA

Art. 4º São objetivos da ouvidoria pública:

I – articular as atividades da ouvidoria pública;

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. 7º da Lei 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 da ouvidoria municipal com as ouvidorias do governo federal e estadual.

CAPÍTULO III

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I

Das regras gerais para tratamento de manifestações

Art. 5º A ouvidoria pública 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 deste decreto sob pena de responsabilidade do agente público.

§2º É vedado à ouvidoria pública impor ao usuário quaisquer exigências relativas à motivação da manifestação.

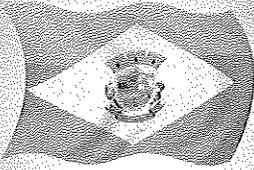
§3º Os procedimentos de ouvidoria de que trata esta norma são gratuitos, sendo vedada a cobrança de quaisquer valores ao usuário.

Art. 6º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado.

§ 1º A ouvidoria pública assegurará que o acesso ao sistema de que trata o caput deste artigo, esteja disponível na página principal de seus Portais na rede mundial de computadores.

§ 2º 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 desse artigo.

§ 3º A ouvidoria pública que receber manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.



Art. 7º A ouvidoria pública deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (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 pública 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 5 (cinco) dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

§ 8º A ausência de resposta e/ou o descumprimento dos prazos estipulado neste Decreto configuram-se como infrações administrativas, que deverão ser apenadas, no mínimo, com suspensão, aplicando-se, no que couber, as condutas ilícitas e sanções previstas no Art. 32 da Lei 12.527/2011, podendo o agente público responder, inclusive, por improbidade administrativa.

Art. 8º A ouvidoria pública 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 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. 9º 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. 10. 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. 11. 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. 12. A ouvidoria pública 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.



§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

Da denúncia

Art. 13. A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

Parágrafo único: 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.

CAPÍTULO IV

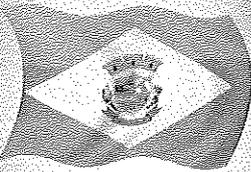
DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 14. A ouvidoria pública deverá elaborar anualmente, relatório de gestão de que trata a Lei 13.460/2017, indicando ao menos:

- I – o número de manifestações do ano anterior;
- II – os motivos das manifestações;
- III – a análise dos pontos recorrentes; e
- IV – as providências adotadas pela administração pública nas soluções apontadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

- I – encaminhado à autoridade máxima do órgão;
- II – disponibilizado integralmente na internet.



CAPÍTULO V DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Art. 15. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Cidadão, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo Poder Executivo Municipal as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

§ 2º Da Carta de Serviços ao Cidadão, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

- I - ao serviço oferecido;
- II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- III - às etapas para processamento do serviço;
- IV - ao prazo para a prestação do serviço;
- V - à forma de prestação do serviço;
- VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço; e
- VII - aos locais e às formas de acessar o serviço.

§ 3º Além das informações referidas no § 2º deste artigo, a Carta de Serviços ao Cidadão deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento estabelecer:

- I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- II - o tempo de espera para o atendimento;
- III - o prazo para a realização dos serviços;
- IV - os mecanismos de comunicação com os usuários;
- V - os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- VI - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;
- VII - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- VIII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.



Art. 16. A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso e as informações sobre os serviços prestados ao Cidadão, deverão ser objeto de permanente divulgação e mantidos visíveis e acessíveis ao público nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet.

CAPÍTULO VI
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17 - Este decreto entra em vigor na data de sua assinatura, condicionada sua validade à publicação no DOM/SC, nos termos do art. 3º da Lei Municipal nº. 958/2013, revogando as disposições em contrário.

Serra Alta/SC, 06 de junho de 2019.


DARCI CERIZOLLI
Prefeito Municipal

Registrado e Publicado em data supra:


EDERSON CERIZOLLI
Secretário de Administração

| | |
|---|---|
| MUNICÍPIO DE SERRA ALTA | |
| PUBLICADO NO DIÁRIO OFICIAL DOS MUNICÍPIOS | |
| DOC.: | <u>Decreto 0951/2019</u> |
| DATA: | <u>10/06/2019</u> |
| EDIÇÃO N.º | <u>2877</u> |
| |  Assinatura |