

DECRETO LEGISLATIVO Nº D/002/2020, de 17 de março de 2020.

Regulamenta os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.640 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 Regulamenta a Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal.

Ivaldino Antônio Frigo, Presidente da Mesa Diretora da Câmara Municipal de Presidente Castello Branco, Estado de Santa Catarina, usando das atribuições que a Lei lhe confere e na forma do artigo 19 e seguintes, do Regimento Interno da Câmara de Vereadores;

DECRETA:

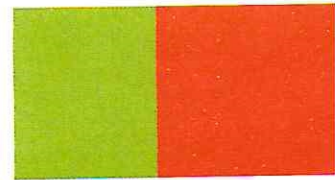
CAPITULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Este Decreto está fundamentado na Lei nº 1.597/2012, de 24 de maio de 2012, que Institui os Serviços de Ouvidoria Pública do Município e dá outras providências regulamenta os capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§1º Sujeita-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 de Presidente Castello Branco e demais entidades prestadoras de serviços públicos municipais quando houver.

§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 considera-se:



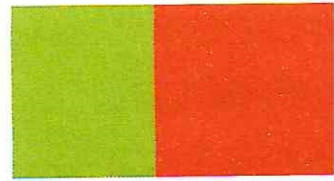
- I- Ouvidoria pública: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;
- II- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;
- III- Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- IV- Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre 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 DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

Seção I

Da Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal



Art. 3º. Fica regulamentado no âmbito executivo municipal, a Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal de que trata a Lei nº 1.597/2012, de 24 de maio de 2012.

Art. 4º. São objetivos da Ouvidoria do poder Legislativo Municipal:

- I- Garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviço público;
- II- Garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos;
- III- Garantir a efetiva interlocução entre usuários de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública;
- IV- Monitorar e avaliar a Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.640, de 26 de junho de 2017, bem como a adequação dos serviços aos parâmetros de qualidade dela fixados;
- V- Expedir recomendações;

Art. 5º. Os cargos da Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal serão ocupados por servidores públicos efetivos designados por ato do poder executivo municipal na forma da Lei nº 1.597/2012, de 24 de maio de 2012 e por Decreto Legislativo.

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

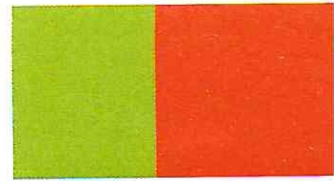
§2º A exigência contida no caput deste artigo não se aplica aos titulares das unidades de ouvidoria em exercício na data de publicação deste Decreto.

Seção II

Das Competências

Art. 6º. Compete à Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal:

- I- Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 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 art. 18º deste Decreto, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviço 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 aos Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460/2017;
- V- Monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços aos Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;
 - VI- Exercer a articulação permanente com outras instancias 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 adição 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- Formular e expandir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos III, IV da Lei nº 13.460/2017;
 - X- Expandir orientações e diretrizes relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos VI da Lei nº 13.460/2017;
 - XI- Definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos.

CAPÍTULO III

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

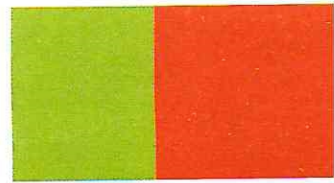
Seção I

Das regras gerais para tratamento de manifestações

Art. 7º. As Ouvidorias Públicas deverão receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara 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 Serão 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. 8º. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio de sistema informatizado através do sitio eletrônico oficial da Câmara Municipal de Vereadores.

§1º 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.

§2º Sempre que recebida em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema em que se refere o caput.

§3º As Ouvidorias Públicas que receberem manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

Art. 9º. As Ouvidorias Públicas deverão elaborar e apresentar respostas conclusivas às manifestações no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por período igual, mediante justificativa expressa.

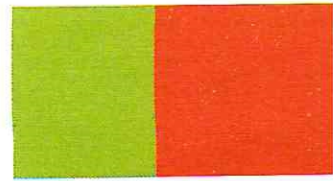
§1º Os prazos indicados no caput poderão ser reduzidas em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§2º Recebida à 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 informação poderá ser feito apenas uma vez, e deverá solicitar todas as informações necessárias à análise da manifestação.

§5º O pedido de complementação de informação 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 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 estipulados 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 nº 12.527/2011, podendo o agente público responder, inclusive, por improbidade administrativa.

Art. 10º. As Ouvidorias Públicas assegurarão ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei nº 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

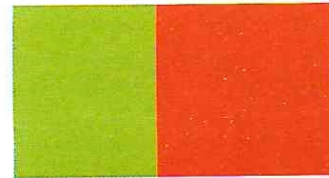
Do elogio, da reclamação e da sugestão

Art. 11º. 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 chefias imediatas destes.

Art. 12º. 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. 13º. 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. 14º. As ouvidorias poderão receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais 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 constituem 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

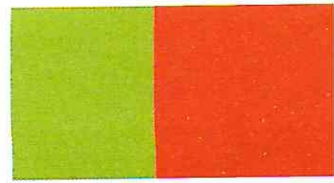
Art. 15º. A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§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, bem como cargo de empresa pública ou sociedade de economia mista.

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS




Art. 16º. Os procedimentos para recebimentos, 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 do executivo municipal.

Art. 17º. Eventuais omissões serão disciplinadas guardando simetria com os normativos próprios expedidos pela Ouvidoria – Geral da União, Órgão do Ministério da Transparência e Controladoria – Geral da União.

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

Câmara Municipal de Vereadores, Presidente Castello Branco/SC, em 17 de março de 2020.


Ivaldino Antônio Frigo
Presidente da Mesa Diretora


Vanderlei Matiolo
2º Secretário