



PORTARIA Nº 131/2019

Data: 26 de agosto de 2019.

Regulamenta os capítulos III, IV e VI da Lei 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 Ouvidoria.

GERALDO RENE BEHLAU WEBER, Presidente da Câmara Municipal de Itapoá, Estado de Santa Catarina, no uso de suas atribuições legais prevista no art. 44 da Lei Orgânica de Itapoá e do art. 39, do Regimento Interno, com observância no art. 37 da Constituição Federal,

CONSIDERANDO as disposições da [Lei Federal nº 13.460/2017](#), 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 Ouvidoria.

CONSIDERANDO as disposições da [Resolução Legislativa nº 08/2018](#), de 05 de outubro de 2018, que institui no Poder Legislativo o Sistema Informatizado de Ouvidoria.

CONSIDERANDO as disposições da [Portaria nº 129/2019](#), que nomeou o administrador local do Sistema de Ouvidoria da Câmara Municipal de Itapoá.

CONSIDERANDO as recomendações do Tribunal de Contas de Santa Catarina e da Controladoria Interna dos Poderes Executivo e Legislativo de Itapoá; e

CONSIDERANDO os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade e eficiência administrativa.

RESOLVE:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Portaria regulamenta, no âmbito da Câmara Municipal de Itapoá, os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e da Resolução Legislativa nº 08/2018.

Art. 2º Para os efeitos desta Portaria, 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, através da Presidência e/ou Mesa Diretora;

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 ou 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 Seção I Do Sistema de Ouvidoria

Art. 3º Fica instituído, no âmbito da Câmara Municipal de Itapoá, o Sistema de Ouvidoria, 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 pelo Município de Itapoá-SC.

Art. 4º São objetivos da Ouvidoria:

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. 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 da Casa com as ouvidorias dos governos federal, estaduais e municipais, dos conselhos profissionais, dos serviços sociais autônomos, bem como demais Poderes, entre outros.

Art. 5º O desempenho das funções de ouvidor 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.

§ 1º O cargo de Ouvidor deverá estar diretamente vinculado à autoridade máxima da Presidência e da Mesa Diretora.

§ 2º No âmbito da Câmara Municipal de Itapoá, o cargo efetivo de Controlador Interno poderá acumular a atribuição das funções da ouvidoria, e ficará subordinado diretamente à Presidência da Mesa Diretora, conforme ato da Presidência.

Seção II Das competências

Art. 6º Compete exclusivamente ao servidor designado para a Ouvidoria da Câmara Municipal de Itapoá:

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 a que se refere o Art. 2º desta Portaria, recebidas pelo canal oficial 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 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. 7º Compete ao Controle Interno em ação conjunta com a Mesa Diretora e a Ouvidoria:

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 nº 13.460, de 2017;

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 na ouvidoria; 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.

CAPÍTULO III DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I Das regras gerais para tratamento de manifestações

Art. 8º 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 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 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. 9º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado, via sistema disponibilizado na página inicial do site institucional da Casa, na rede mundial de computadores.

§ 1º 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.

§ 2º O ouvidor que receber manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

Art. 10. A ouvidoria 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 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 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 nesta Portaria 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. 11. 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 denunciante 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. 12. 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. 13. 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. 14. 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. 15. 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.

§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. 16. 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.

CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 17. 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 do Município de Itapoá.

Art. 18. 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. 19. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

REGISTRE-SE. PUBLIQUE-SE. CUMPRA-SE.

Câmara Municipal de Itapoá, 26 de agosto de 2019.

Geraldo Rene Behlau Weber

Presidente da Mesa Diretora

[assinado digitalmente]

Documento assinado digitalmente pelo(s) autor(es), em conformidade com o art. 45, §3º e §4º, da Lei Orgânica de Itapoá, Resolução nº 14/2016, e conforme as regras da infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil). Para consultar a autenticidade e integridade do documento, pode-se consultar o site <http://camaraitapoa.sc.gov.br/verificador>