



**LEI Nº 1.240/2019 DE 11 DE JUNHO DE 2019**

**“DISPÕE SOBRE A PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL E INSTITUI E REGULAMENTA A OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO DO MUNICÍPIO DE NOVA ITABERABA-SC”.**

O Prefeito Municipal de Nova Itaberaba, Estado de Santa Catarina, **FAZ SABER** a todos os habitantes deste Município, que a Câmara de Vereadores **VOTOU e APROVOU** e ele **SANCIONA e PROMULGA** a seguinte;

**LEI :**

**CAPÍTULO I**

**DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Esta Lei regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Municipal de Nova Itaberaba, os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§1º Sujeitam-se ao disposto nesta Lei os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, empresas públicas e de economia mista e 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 nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, 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 os serviços públicos oferecidos ou atendimento recebido;



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**MUNICÍPIO DE NOVA ITABERABA**  
**Administrativo**

---

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 Fica instituído, no âmbito do Poder Executivo de Nova Itaberaba, 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 pelo Poder Executivo de Nova Itaberaba.

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. 7º 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 estadual e federal, dos conselhos profissionais, dos serviços sociais autônomos, bem como demais Poderes, entre outros.

Art. 5º As Secretarias e Departamentos da Administração Municipal ficam sujeitas à orientação normativa e as recomendações técnicas do Ouvidor, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou entidade a que estiverem vinculadas.

Art.6º O cargo de Ouvidor deverá estar diretamente vinculado à autoridade máxima dos órgãos e entidades a que se refere o art. 1º desta Lei.

## **Seção II**

### **Das competências do Ouvidor**

Art. 7º Compete ao 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 a que se refere o art. 17 desta Lei, 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 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. 8º Compete à 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 Capítulo VI e da Lei nº 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 a ouvidoria;

V – Definir formulários padrão a serem utilizados pela ouvidoria 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 pela ouvidoria; e

VIII – Sistematizar as informações recebidas, 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.

*Parágrafo único.* A ouvidoria deverá acumular as competências de que trata o art. 7º no que se refere às manifestações a ela diretamente encaminhadas relacionadas a irregularidades.

### **CAPÍTULO III**

#### **DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES**

##### **Seção I**

###### **Das regras gerais para tratamento de manifestações**

Art. 9. 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 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. 10. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado que permanece à disposição na página principal da Prefeitura de Nova Itaberaba com acesso pela rede mundial de computadores.

§ 1º Sempre que recebida em meio físico, a ouvidoria deverá digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o *caput*.

§ 2º As Ouvidorias Públicas que receberem manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

Art. 11. A Ouvidoria Pública do Município de Nova Itaberaba 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 nesta Lei 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. 103 da Lei Municipal nº 1.028/2019, podendo o agente público responder, inclusive, por improbidade administrativa.

Art. 12. A Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei Federal 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. 13. 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.14. 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. 15. 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. 16. A Ouvidoria Municipal 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. 17. 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 CONSELHO DOS USUÁRIOS**

Art. 18. 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 conselhos 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 o adequado atendimento ao usuário;
- V - Acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 19. O conselho de usuários compõem-se de 10 (dez) membros, com mandato de 2 (dois) anos, sendo vedada sua recondução, sendo que, no mínimo, 50% dos membros deve ser composto por usuários do município.

Art. 20. A formação do conselho de usuários deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.





**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**MUNICÍPIO DE NOVA ITABERABA**  
**Administrativo**

---

*Parágrafo único.* A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público, sendo que todos os atos serão publicados de acordo com a legislação vigente.

Art. 21. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

Art. 22. Os procedimentos para recebimento, análise e resposta a outras modalidades de pronunciamentos de usuários previstos no inciso V do art. 2º da Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, serão definidos pela Ouvidoria Municipal.

Art. 23. 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. 24. Os compromissos e padrões de qualidade de atendimento dos serviços públicos prestados, previstos no art. 7º, § 3º da Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, e não previstos na Carta de Serviços ao Usuário do Poder Executivo Municipal, deverão ser estabelecidos e publicados até o dia 31 de dezembro de 2019 para fins de adequação dos padrões previstos na legislação federal.

Art. 25. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação e revogam-se todas as disposições em contrário, em especial o Decreto 349/2018.

**GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE NOVA ITABERABA – SC,  
EM 11 DE JUNHO DE 2019.**

**MARCIANO MAURO PAGLIARINI**  
Prefeito Municipal

**GILBERTO SOUZA DOS SANTOS**  
Secretário de Administração e Fazenda

**MAURO CESAR RIBEIRO DOS SANTOS**  
Assessor Jurídico