



Estado de Santa Catarina

Município de Fraiburgo

DECRETO Nº 164, DE 25 DE JUNHO DE 2021.

DISPÕE SOBRE A ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O **Prefeito Municipal de Fraiburgo**, Estado de Santa Catarina, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas pelo inciso VI do artigo 61 da Lei Orgânica do Município de Fraiburgo e artigo 24 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

DECRETA:

Art. 1º. Este Decreto regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública municipal, direta e indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

Parágrafo único. O disposto neste Decreto se aplica aos órgãos da administração pública direta e da Autarquia Municipal de Saneamento de Fraiburgo.

Art. 2º. A Ouvidoria Pública Municipal terá como atribuições:

- I - facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;
- II - atender as manifestações no âmbito da Administração Pública Municipal Direta ou Indireta;
- III - receber, analisar e encaminhar as manifestações às autoridades competentes;
- IV - acompanhar o retorno das manifestações dos órgãos municipais a que se vincula;
- V - repassar as respostas das manifestações aos interessados.

Art. 3º. A Ouvidoria é o canal institucional do Município de Fraiburgo, para que o cidadão, usuário dos serviços públicos municipais, possa fazer o registro da sua manifestação.

Art. 4º. Para fins do disposto neste Decreto, consideram-se manifestações da Ouvidoria, relacionadas ao serviço público municipal:

- I - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- II - denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- III - elogio: expressão de satisfação com o atendimento público recebido ou demonstração de reconhecimento sobre o serviço público oferecido;
- IV - simplifique: sugestão de ideias para desburocratizar o serviço público;
- V - solicitação: pedido para adoção de providências;
- VI - sugestão: apresentação de ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.
- VII - decisão administrativa final: ato administrativo por meio do qual o órgão ou a autarquia pública se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade.

Art. 5º. As manifestações serão cadastradas oficialmente:

- I - via portal da ouvidoria, no site do Município de Fraiburgo, no seguinte endereço eletrônico (www.fraiburgo.sc.gov.br);



Estado de Santa Catarina

Município de Fraiburgo

- II - via telefone (0800) através do número indicado na página da ouvidoria;
- III - presencialmente no paço municipal, hipótese em que será reduzida a termo.

Art. 6º. As manifestações deverão ser cadastradas em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

Art. 7º. Ao preencher o cadastro de pessoa física ou jurídica, o usuário terá a opção de informar CPF/CNPJ, número de telefone e endereço de e-mail, para o caso de preferir receber as movimentações da manifestação.

Art. 8º. A unidade administrativa apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 10 (dez) dias, contados da data de seu recebimento, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º. Recebida a manifestação, a Ouvidoria do Poder Executivo Municipal procederá a análise prévia e encaminhará à unidade administrativa a que se refere o assunto, para adoção das providências necessárias.

§ 2º. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, será solicitada a complementação de informações, ficando suspenso o prazo previsto no caput.

§ 3º. Transcorrido o prazo assinalado para a complementação de informações, sem que o usuário tenha se pronunciado, a manifestação será arquivada por desinteresse, cabendo ao usuário realizar novamente a manifestação, que gerará novo número de identificação, caso ainda seja de seu interesse.

Art. 9º. A resposta conclusiva ou a decisão administrativa final às manifestações será apresentada ao usuário no prazo de até 30 (trinta) dias contados da data do registro da manifestação, com exceção dos casos que demandem análise aprofundada e requeiram um tempo maior para elucidação dos fatos.

Art. 10. A reclamação e a denúncia recebida serão encaminhadas a unidade administrativa cadastrada na ouvidoria responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público vinculado a manifestação.

§ 1º. A denúncia recebida será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública a chegar a tais elementos;

§ 2º. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

§ 3º. As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

§ 4º. A denúncia acerca de fatos que envolvam crimes cuja competência não esteja abrangida pela Administração Pública Municipal, deverão ser formalizadas diretamente junto ao Ministério Público, Secretaria de Segurança Pública ou outro Órgão competente.

Art. 11. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela unidade administrativa da ouvidoria vinculada ao agente elogiado via e-mail ou por telefone.



Estado de Santa Catarina

Município de Fraiburgo

Art. 12. A sugestão de ideias recebida será encaminhada a unidade administrativa vinculada ao serviço e ao Secretário responsável, para que analise a sugestão e se manifeste acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

Art. 13. Os servidores que atuarem na Ouvidoria Pública Municipal e nas unidades administrativas vinculadas a Ouvidoria, assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no artigo 31 da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 14. A Ouvidoria será coordenada pela Controladoria Interna do Município, que fará um filtro da informação recebida e somente dará andamento a reclamação, denúncia ou sugestão caso envolva atos e fatos administrativos.

Art. 15. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO.

FRAIBURGO, 25 DE JUNHO DE 2021.

WILSON RIBEIRO CARDOSO JUNIOR
Prefeito Municipal

Rui Braun

RUI CARLOS BRAUN

Secretário de Administração, Planejamento e Inovação

O presente instrumento foi publicado no Diário Oficial dos Municípios, Edição nº 3544 de 28/06/2021, disponibilizada no endereço eletrônico www.diariomunicipal.sc.gov.br, com fundamento no artigo 81, da Lei Orgânica Municipal, na Lei Municipal 2034/2009 e Decreto 303/2009. Por ser expressão da verdade, firmo a presente.