



ESTADO DE SANTA CATARINA

PREFEITURA MUNICIPAL DE BALNEÁRIO ARROIO DO SILVA

**LEI Nº 998, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2019.**

**INSTITUI A OUVIDORIA NA CÂMARA MUNICIPAL DE BALNEÁRIO ARROIO DO SILVA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

**JUSCELINO DA SILVA GUIMARÃES**, Prefeito Municipal de Balneário Arroio do Silva, no uso de suas atribuições legais, faço saber a todos os habitantes do Município de Balneário Arroio do Silva, que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

**Art. 1º** Esta norma regulamenta, no âmbito da Câmara Municipal de Balneário Arroio do Silva os capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e cria a Ouvidoria na Câmara Municipal de Balneário Arroio do Silva.

**Art. 2º** Fica instituída a Ouvidoria da Câmara Municipal de Balneário Arroio do Silva, vinculado ao gabinete do Presidente da Câmara, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de denúncia, reclamações, solicitações, elogios, sugestões e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências.

**Art. 3º** Para os efeitos desta norma, considera-se:

**I** – Ouvidoria: 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 as políticas ou os serviços públicos;

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

**IV** – Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre as políticas ou os serviços públicos oferecidos 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 assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

**Art. 4º** Fica criado o cargo em comissão de Ouvidor, nível CC-4, que deve atender aos seguintes requisitos obrigatórios:

**I** - ser cidadão de reputação ilibada;



ESTADO DE SANTA CATARINA

PREFEITURA MUNICIPAL DE BALNEÁRIO ARROIO DO SILVA

**II** - ter, no mínimo, 1 (um) ano de experiência comprovada em atendimento ao público;

**III** - agir com imparcialidade e discrição.

Parágrafo Único. O cargo de Ouvidor será diretamente vinculado à autoridade máxima do órgão ou entidade ao qual estiver vinculado.

**Art.5º** Compete a Ouvidoria:

**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 ela encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;

**III** - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

**IV** - acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;

**V** - propor aperfeiçoamento na prestação dos serviços;

**VI** - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na legislação do municipal;

**VII**- propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações legais;

**VIII** - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;

**IX** - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

**Art. 6º** A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, em linguagem simples, clara, concisa e objetiva, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos.

**§ 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 quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

**§ 4º.** É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referente aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

**§ 5º.** Está isento de ressarcir os custos a que se refere o parágrafo quarto, aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983, devendo a comprovação ser feita por declaração pessoal.

**Art. 7º** São atribuições do Ouvidor:

**I** - exercer suas funções com discrição, independência, imparcialidade e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;

**II** - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso II do art. 6º, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos.

**III** - o relatório de que trata o inciso II deverá ser disponibilizado na página da ouvidoria na rede mundial de computadores;



ESTADO DE SANTA CATARINA

PREFEITURA MUNICIPAL DE BALNEÁRIO ARROIO DO SILVA

**IV** - sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;

**V** - arquivar, de forma fundamentada, reclamação recebida que, por qualquer motivo, não deva ou possa ser respondida;

**VI** - manter sigilo sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;

**VII** - promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;

**VIII** - solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria.

**Art. 8º** Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

**Art. 9º** A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

**Parágrafo único.** A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

**Art. 10º** As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado.

**§ 1º.** Os órgãos e entidades poderão manter sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações, de forma concomitante ao sistema de que trata o caput, desde que condicionados à transferência eletrônica de dados à base de dados mantida pelo órgão ou entidade.

**§ 2º.** As ouvidorias assegurarão que o acesso ao sistema de que trata o caput esteja disponível na página principal do órgão ou entidade na rede mundial de computadores.

**§ 3º.** Sempre que recebida em meio físico, órgão ou entidade deverá digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput.

**§ 4º.** A ouvidoria quando receber manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições poderá encaminhá-las para a unidade competente, ou informar ao usuário qual o canal adequado.

**Art. 11º** 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, as ouvidorias deverão realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para obtenção de informações e ou providências.

**§ 3º.** Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise/resposta da manifestação, em até 30 (trinta) dias, a contar do recebimento da manifestação, a ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.



**§ 4º.** O pedido de complementação de informações interrompe, uma única vez, o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

**§ 5º.** A ouvidoria poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até 15 dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

**Art. 12º** A Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527, de 2011.

**Parágrafo único.** A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no caput.

**Art. 13º** 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. 14º** 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. 15º** A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

**Parágrafo único.** Caso a medida sugerida seja adotada, 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. 16º** 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.

**Parágrafo único.** As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

**Art. 17º** A denúncia recebida será tratada 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, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.



ESTADO DE SANTA CATARINA

PREFEITURA MUNICIPAL DE BALNEÁRIO ARROIO DO SILVA

**§ 2º.** Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão à ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

**Art. 18º** A Ouvidoria terá os seguintes canais de comunicação:

**I** - acesso por meio de página eletrônica na rede mundial de computadores, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

**II** - acesso através de endereço de e-mail exclusivo da ouvidoria;

**III** - serviço de atendimento presencial, na sede do poder;

**IV** - serviço de atendimento por telefone, com linha exclusiva da ouvidoria.

**Art. 19º** A Câmara municipal de Balneário Arroio do Silva dará ampla divulgação à existência da Ouvidoria e suas respectivas atividades pelos meios de comunicação oficiais utilizados pela Casa.

**Art. 20º** A Ouvidoria passa a integrar o Organograma da estrutura Administrativa da Câmara Municipal de Balneário Arroio do Silva, previsto na Lei Complementar nº 63, de 17 de dezembro de 2013, que passa a constar com a seguinte redação:

Art. 01- Fica a estrutura funcional da Câmara dos Vereadores do município de Balneário Arroio do Silva organizada na forma desta Lei Complementar e constituída dos seguintes órgãos autônomos entre si e diretamente subordinados ao Presidente;

[...]

VI- Ouvidoria

**Art. 21º** Inclui-se no anexo da estrutura Administrativa da Câmara Municipal de Balneário Arroio do Silva, previsto na Lei Complementar nº 63, de 17 de dezembro de 2013 o cargo de Ouvidor, nível CC-4.

**Art. 22º** As despesas com a execução desta Lei correrão por conta de verba própria do orçamento vigente, suplementadas se necessário.

**Art. 23º** Esta Lei entra em vigor no prazo de 30 (trinta) dias a contar da sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de Balneário Arroio do Silva, em 17 de dezembro de 2019.

**JUSCELINO DA SILVA GUIMARÃES**  
*Prefeito Municipal*

Registrada e Publicada a presente Lei na Secretaria de Administração e Finanças, em 17 de dezembro de 2019.

**WANDERLEI LUCIANO NAGEL**  
**SECRETÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS**