



ESTADO DE SANTA CATARINA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE BELA VISTA DO TOLDO  
CNPJ: 01.612.888/0001-86  
GABINETE DO PREFEITO  
ASSESSORIA JURÍDICA  
HOME PAGE: [www.pmbvt.sc.gov.br](http://www.pmbvt.sc.gov.br)

**DECRETO Nº 691/2019, DE 10 DE JUNHO 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 OUVIDORIASE DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”.**

**ADELMO ALBERTI**, Prefeito Municipal de Bela Vista do Toldo, Estado de Santa Catarina, usando da competência que lhe confere o art. 67, inciso IV, da Lei Orgânica do Município:

**DECRETA**

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

**§1º** Sujeitam-se ao disposto neste Decreto todos os órgãos da administração direta do Município de Bela Vista do Toldo e os beneficiários de subvenções, contribuições, auxílios e incentivos econômicos e fiscais.

**§2º** Os órgãos e as entidades da administração pública municipal assegurarão aos usuários 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.



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE BELA VISTA DO TOLDO**  
**CNPJ: 01.612.888/0001-86**  
**GABINETE DO PREFEITO**  
**ASSESSORIA JURÍDICA**  
**HOME PAGE: [www.pmbvt.sc.gov.br](http://www.pmbvt.sc.gov.br)**

**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 ou indireta 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**

**Rua Estanislau Schumann, 839, Centro**  
**Fone (47) 3629 0066 - CEP 89.478-000**  
**Bela Vista do Toldo - SC**



ESTADO DE SANTA CATARINA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE BELA VISTA DO TOLDO  
CNPJ: 01.612.888/0001-86  
GABINETE DO PREFEITO  
ASSESSORIA JURÍDICA  
HOME PAGE: [www.pmbvt.sc.gov.br](http://www.pmbvt.sc.gov.br)

**Art.3º** Fica instituído, no âmbito do Poder Executivo Municipal, o Sistema de Ouvidoria, a fim de integrar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pela administração direta.

**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; e

VI – promover a articulação e a atuação coordenada das ouvidorias federais com as ouvidorias dos governos estaduais e municipais, dos conselhos profissionais, dos serviços sociais autônomos, bem como demais Poderes, entre outros.

**Art.5º** Integram o Sistema de Ouvidoria, a Unidade de Coordenação do Controle Interno e os Ouvidores.

**Art.6º** As Secretarias Municipais ficam sujeitas à orientação normativa e a supervisão técnica do Sistema de Ouvidoria, devendo remeter os dados e informações, sempre que solicitadas.

**Paragrafo único:** O servidor designado para a função de Ouvidor deverá ter no mínimo nível médio de escolaridade e ser do quadro de provimento efetivo.

## Seção II

### Das competências

**Art. 7º** Compete aos ouvidores do Sistema:

Rua Estanislau Schumann, 839, Centro  
Fone (47) 3629 0066 - CEP 89.478-000  
Bela Vista do Toldo – SC



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE BELA VISTA DO TOLDO**  
**CNPJ: 01.612.888/0001-86**  
**GABINETE DO PREFEITO**  
**ASSESSORIA JURÍDICA**  
**HOME PAGE: [www.pmbvt.sc.gov.br](http://www.pmbvt.sc.gov.br)**

- 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 §2º do art. 11 deste Decreto, 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 os usuários 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 ao Controle Interno, integrante do Sistema de 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;

**Rua Estanislau Schumann, 839, Centro**  
**Fone (47) 3629 0066 - CEP 89.478-000**  
**Bela Vista do Toldo - SC**



ESTADO DE SANTA CATARINA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE BELA VISTA DO TOLDO  
CNPJ: 01.612.888/0001-86  
GABINETE DO PREFEITO  
ASSESSORIA JURÍDICA  
HOME PAGE: [www.pmbvt.sc.gov.br](http://www.pmbvt.sc.gov.br)

- II- expedir orientações e diretrizes relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas no Capítulo VI da Lei nº 13.460, de 2017;
- III- monitorar a atuação dos ouvidores no tratamento das manifestações recebidas;
- IV- promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;
- V- manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações recebidas;
- VI- definir formulários padrão a serem utilizados pelos ouvidores para recebimento de manifestações;
- VII- definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;
- VIII- manter base de dados com todas as manifestações recebidas;
- IX- sistematizar as informações, 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.** O órgão Central do Sistema deverá acumular as competências de que trata o art. 8º no que se refere às manifestações a ela diretamente encaminhadas relacionadas a irregularidades, bem como manifestações acerca da execução das atribuições dos ouvidores.

### **CAPÍTULO III**

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

##### **Seção I**

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

**Art.9º.** As Ouvidorias públicas deverão receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE BELA VISTA DO TOLDO  
CNPJ: 01.612.888/0001-86  
GABINETE DO PREFEITO  
ASSESSORIA JURÍDICA  
HOME PAGE: [www.pmbvt.sc.gov.br](http://www.pmbvt.sc.gov.br)

**§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 de que trata o inciso IV do art. 9º desta norma.

**§1º** A ouvidoria pública assegurará 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 a que se refere o caput.

**§3º** A ouvidoria pública que receber manifestação que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverá encaminhá-la para a unidade competente.

**Art.11.** A ouvidoria pública 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.



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE BELA VISTA DO TOLDO**  
**CNPJ: 01.612.888/0001-86**  
**GABINETE DO PREFEITO**  
**ASSESSORIA JURÍDICA**  
**HOME PAGE: [www.pmbvt.sc.gov.br](http://www.pmbvt.sc.gov.br)**

**§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** As ouvidorias públicas poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de 20 (vinte) dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE BELA VISTA DO TOLDO  
CNPJ: 01.612.888/0001-86  
GABINETE DO PREFEITO  
ASSESSORIA JURÍDICA  
HOME PAGE: [www.pmbvt.sc.gov.br](http://www.pmbvt.sc.gov.br)

**§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 12.527/2011, 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 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.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.





ESTADO DE SANTA CATARINA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE BELA VISTA DO TOLDO  
CNPJ: 01.612.888/0001-86  
GABINETE DO PREFEITO  
ASSESSORIA JURÍDICA  
HOME PAGE: [www.pmbvt.sc.gov.br](http://www.pmbvt.sc.gov.br)

**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 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.

**§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** O Órgão Central do Sistema, quando da existência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, deverá informar imediatamente ao superior hierárquico do acusado.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE BELA VISTA DO TOLDO  
CNPJ: 01.612.888/0001-86  
GABINETE DO PREFEITO  
ASSESSORIA JURÍDICA  
HOME PAGE: [www.pmbvt.sc.gov.br](http://www.pmbvt.sc.gov.br)

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

**Art.18.** 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 pelo Sistema de Ouvidoria.

**Art.19.** 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.20.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

**Art.21.** Ficam revogadas as disposições em contrário.

Bela Vista do Toldo/SC, 10 de Junho de 2019.

**ADELMO ALBERTI**

Prefeito Municipal

**Este Decreto foi registrado e publicado na Secretaria Municipal de Administração e Fazenda desta Prefeitura, na data supra.**

**ALFREDO CEZAR DREHER**

Secretário Municipal de Administração e Fazenda