



## RESOLUÇÃO Nº 03/2017 – SCGTP

A SECRETARIA DE CONTROLE GOVERNAMENTAL E TRANSPARÊNCIA PÚBLICA, em consonância com o inciso XIX, artigo 5º, da Lei Municipal 3.815/15.

Considerando a necessidade de regulamentar as atividades exercidas pelos servidores com atribuições atinentes à Ouvidoria do Município.

Considerando a necessidade de conferir eficácia ao disposto no art. 37, §3º da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública;

Considerando a necessidade de reforçar, nas atividades de controle da Administração Pública, o exame da legitimidade, conforme preceitua o art. 70 da Constituição Federal de 1988;

Considerando a necessidade de promover a atuação integrada e sistêmica dos Órgãos da Administração Direta e Indireta do Município, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos balneocamboriuenses;

### RESOLVE:

#### SEÇÃO I

##### **Das prerrogativas**

Art. 1º A Ouvidoria Geral do Município de Balneário Camboriú deverá observar as normas estabelecidas nesta Resolução.

Parágrafo único. Considera-se Ouvidoria Pública a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das denúncias, reclamações, pedidos de informação, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 2º A Ouvidoria Geral do Município deverá atuar em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade,



proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e de acordo com as seguintes diretrizes:

- I - agir com presteza e imparcialidade;
- II - colaborar com a integração de informações entre órgãos;
- III - zelar pelo efetivo trato da totalidade dos registros realizados;
- IV - consolidar a participação social como método de governo; e
- V - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

#### Subseção I

#### Dos deveres

Art. 3º A Ouvidoria Geral do Município deverá:

- I - elaborar plano de trabalho anual;
- II - monitorar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas;
- III - promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e órgãos, entidades ou agentes da Administração Pública Municipal, inclusive entidades receptoras de recursos públicos;
- 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 no que se refere ao cumprimento dos compromissos assumidos pela Administração Pública Municipal;
- V - produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas;
- VI - realizar articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências regionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social.
- VII – armazenar arquivo digital dos registros realizados, sendo que na impossibilidade de tal registro, deverá dispor de arquivo em meio físico dos registros, os quais deverão permanecer pelo prazo mínimo de 10 (dez) anos.
- VIII – dispor de sistema informatizado que permita o recebimento e tratamento das manifestações recebidas;



IX – manter sítio eletrônico que promova a interação entre a sociedade e a Administração Pública Municipal, bem como a divulgação de informações e estatísticas dos serviços prestados por esta;

X – realizar divulgação no sítio eletrônico dos pedidos de informação, sugestões e elogios, ocultando o autor quando assim solicitado e sempre manter sigilo do autor nas denúncias e reclamações;

XI - dispor no sítio eletrônico de mecanismo de diálogo com a sociedade, de modo que seja possível interação com demais cidadãos usuários, em formato semelhante a um fórum de discussão.

XII – Implementar projetos de participação e controle social dos cidadãos e entidades civis, das atividades e serviços do Município, como forma de acompanhamento e avaliação das atividades e serviços prestados, tais como audiências e consultas públicas.

XIII – Sensibilizar e informar o cidadão para a participação e o controle social das atividades e serviços oferecidos pela Administração Pública, sendo através de campanhas publicitárias, panfletagens e atividades junto à rede de educação do Município.

§1º A Ouvidoria Geral do Município deverá remeter relatório ao Secretário de Controle Governamental, contemplando dados e informações, acerca dos registros realizados, providências tomadas, encaminhamentos realizados e situação atual.

§2º Os relatórios produzidos pela Ouvidoria Geral do Município deverão ser enviados ao Secretário de Controle Governamental com periodicidade mínima semanal.

## Subseção II

### **Das Manifestações**

Art. 4º A Ouvidoria Geral do Município deverá, no âmbito de suas atribuições, receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, as seguintes manifestações:

I - denúncia e reclamação: comunicação de prática de ato ilícito ou qualquer indício de improbidade administrativa, cuja solução dependa da atuação da Secretaria de Controle Governamental ou órgão de controle externo, e demonstração de insatisfação relativa a serviço público nos órgãos da Administração Direta e Indireta do Município;

II – pedido de informação: solicitação de informação relacionada aos órgãos da Administração Direta e Indireta do Município;



III - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelos órgãos da Administração Pública Direta e Indireta;

VI - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

Parágrafo único. Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 5º À denúncia ou reclamação recebida pela ouvidoria, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, será oferecida resposta conclusiva no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§1º No caso da denúncia ou reclamação, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos competentes de controle interno ou externo e sobre os procedimentos a serem adotados.

§2º A denúncia ou reclamação poderá ser encerrada quando:

I - estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;

II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou

III - seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; não proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; não agir de modo temerário; ou não prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

§3º A Ouvidoria Geral do Município deverá formalizar imediatamente ao Secretário de Controle Governamental acerca da existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargos comissionados.

Art. 6º Ao pedido de informação recebido pela ouvidoria, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, entende-se por conclusiva a resposta que contenha as informações desejadas pelo cidadão ou o encaminhamento para o setor responsável.

Art. 7º À sugestão recebida pela ouvidoria será oferecida resposta conclusiva dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§ 1º Recebida a sugestão, a ouvidoria deve realizar análise prévia e, se for o caso, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.



§ 2º Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

Art. 8º O elogio direcionado a agente público específico deve ser a ele encaminhado, através de carta de reconhecimento, dando-se ciência à área de gestão de pessoas para eventual registro em folha funcional.

Parágrafo único. No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha os procedimentos acima relacionados.

Art. 9º Caberá representação à Ouvidoria Geral do Município no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos nesta Resolução.

Art. 10º As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas, em especial, no âmbito da Secretaria de Controle Governamental.

Art. 11. Esta Resolução entra em vigor 30 (trinta) dias após sua publicação.

Balneário Camboriú, 01 de fevereiro de 2017.

Victor Hugo Domingues

Secretário de Controle Governamental e Transparência Pública