



ESTADO DE SANTA CATARINA  
OUVIDORIA MUNICIPAL DE GUATAMBU

## DECRETO 358, DE 8 DE OUTUBRO DE 2024

Regulamenta a prestação dos serviços da Ouvidoria-Geral do Prefeitura Municipal de Guatambu e estabelece orientações e procedimentos para análise, encaminhamentos, respostas e relatórios.

**LUIZ CLÓVIS DAL PIVA**, Prefeito Municipal de Guatambu, Estado de Santa Catarina, no uso das atribuições de seu cargo e, em conformidade com o inciso IV, do artigo 72, da Lei Orgânica do Município e Lei federal 13.460 de 2017;

**DECRETA:**

### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º.** Ficam regulamentados os serviços prestados pela Ouvidoria-Geral da Prefeitura Municipal de Guatambu, bem como seu funcionamento e estabelece orientações e procedimentos.

**Art. 2º.** Para fins deste Decreto, considera-se:

**I – Acesso à informação:** solicitação de acesso as informações públicas;

**II – Denúncia:** comunicação de ato ilícito;

**III – Elogio:** demonstrar satisfação ou agradecimento por um serviço prestado;

**IV – Reclamação:** relato de insatisfação com o serviço prestado;

**V – Simplifique:** sugestão de alguma ideia para desburocratizar algum serviço público;



ESTADO DE SANTA CATARINA  
OUVIDORIA MUNICIPAL DE GUATAMBU

**VI – Solicitação:** solicitação de um atendimento ou um serviço;

**VII – Sugestão:** envio de ideias ou propostas de melhoria dos serviços;

## CAPÍTULO II

### DOS CANAIS OFICIAIS DE ACESSO

**Art. 3º.** Constituem-se canais oficiais de atendimento da Ouvidoria-Geral do Município, de livre acesso a qualquer cidadão, sem distinção e gratuitos:

**I** – Formulário eletrônico, disponibilizado no site <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

**II** – Telefone: (49) 3336-0102;

**III** – Atendimento presencial, R. Manoel Rolim de Moura, 825 – Guatambú, SC, 89817-000

**VII** - e-mail [ouvidoria@guatambu.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@guatambu.sc.gov.br)

**Art. 4º.** Independentemente do canal oficial pelo qual a manifestação for recebida pela Ouvidoria-Geral, deverá ser obrigatoriamente registrada em sistema eletrônico, que emitirá automaticamente número de protocolo e obedecerá a ordem cronológica para seu tratamento.

**Parágrafo único.** O sistema eletrônico adotado pela Ouvidoria-Geral do Município será o Fala.br.

## CAPÍTULO III

### DAS RESPONSABILIDADES DOS AGENTES PÚBLICOS



**Art. 5º.** Os agentes públicos não poderão dar publicidade ao conteúdo das manifestações, dados pessoais e/ou elementos de identificação dos usuários, inclusive em razão do dever de guardar sigilo funcional previsto nas legislações vigentes.

## **CAPÍTULO IV**

### **DA HABILITAÇÃO DOS PROCESSOS DE OUVIDORIA**

**Art. 6º.** Cabe, exclusivamente, à Ouvidoria-Geral do Município as decisões relativas à tramitação dos processos de Ouvidoria.

**Art. 7º.** São critérios para habilitação dos processos protocolados na Ouvidoria-Geral:

- I** – versarem as manifestações sobre a prestação de serviços públicos de competência do ente municipal;
- II** – conter descrição redigida com clareza e de maneira inteligível;
- III** – conter informações sobre o fato, a autoria do fato, as circunstâncias e os valores envolvidos, se houver;
- IV** – se for denúncia sobre conduta, esta deve se referir a servidor público.

**Art. 8º.** Poderá ser negada a habilitação do processo de Ouvidoria quando:

- I** – contiver texto repetido, confuso, impróprio ou com elementos que ferem a urbanidade;
- II** – o usuário não apresentar documento emitido pela entidade ou empresa, que lhe outorgue poderes de representação, na solicitação de acesso à informação;
- III** – o usuário não apresentar procuração que lhe outorgue poderes de representação, no caso de terceiros, na solicitação de acesso à informação;



- IV** – a manifestação que extrapolar a competência da Ouvidoria-Geral do Município;
- V** – na Denúncia não for fornecida descrição mínima de supostos ilícitos ou irregularidades de forma explícita, delimitada e plausível ou não existirem indícios que permitam à unidade de apuração a chegar a tais elementos;
- VI** – forem identificadas duas ou mais manifestações de características de tipologias distintas agrupadas num mesmo processo;
- VII** – o usuário não atender ao contido no pedido de complementação e sua falta dificultar ou impedir o pleno entendimento da manifestação e emissão de resposta conclusiva pelo órgão ou entidade responsável;
- VIII** – nos casos de Comunicação de Irregularidade, em que para a habilitação da manifestação seja indispensável a emissão de pedido de complementação.

**Art. 9º.** No ato do recebimento do processo, a Ouvidoria-Geral deverá:

- I** – Receber as manifestações por meio dos canais de atendimento oficiais contidos no art. 3º deste Decreto e reduzir a termo, se for o caso;
- II** – Realizar a leitura e triagem dos processos recebidos a fim de verificar o órgão ou entidade competente para o caso;
- III** – Emitir pedido de complementação ao usuário, nos casos de informações insuficientes e/ou de necessidade de apresentação de documentos;
- IV** – Reclassificar o processo quanto à tipologia, se necessário, nos termos do art. 2º deste Decreto, sem necessidade de emissão de notificação, com exceção aos processos abertos pelo usuário como Denúncia, em que para reclassificação será solicitado seu consentimento, sob pena de não habilitação;
- V** – Habilitar ou não seu prosseguimento;
- VI** – Formatar o processo, com orientações e prazos para a emissão de resposta conclusiva pelo órgão ou entidade responsável;



**VII** – Remeter ao(s) órgão(s) e/ou entidade(s) responsável(s) pelo assunto ou serviço objeto da manifestação.

**Parágrafo único.** O usuário será notificado do indeferimento dos processos de Ouvidoria, com respectivo fundamento legal e eventuais orientações que se mostrarem cabíveis.

**Art. 10º.** Serão analisados pelo Ouvidor os casos em que o usuário manifestar interesse em descontinuar a tramitação do processo.

## **CAPÍTULO V**

### **DOS PROCEDIMENTOS RELATIVOS AO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES PELOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**Art. 11º.** Os órgãos e entidades da Administração Pública deverão atuar de forma integrada com a Ouvidoria-Geral do Município, prestando tempestivamente as informações solicitadas, buscando a resolução das questões apresentadas, com vistas à contínua melhoria dos serviços prestados.

**Art. 12º.** Fica a cargo do titular de cada secretaria, os quais serão responsáveis por facilitar o recebimento, a distribuição interna dos processos encaminhados, o controle dos prazos e verificação do teor técnico das respostas emitidas.

**Art. 13º.** Os processos de Ouvidoria deverão ser distribuídos internamente:

**I** – Os processos relativos às tipologias: **Reclamação, Sugestão, Simplifique, Denúncia e Pedido de Acesso à Informação** deverão ser encaminhados à chefia responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

**II** – O processo da tipologia Elogio deverá ser encaminhado:

a) ao agente público elogiado e à sua chefia imediata;



- b) à sua chefia imediata, no caso de equipe elogiada;
- c) aos responsáveis pela área da ação ou serviço elogiado, quando não houver indicação de agente público ou tratar-se de terceirizados.

**Art. 14°.** Quanto aos prazos, a ouvidoria deverá responder às manifestações de forma conclusiva em até 30 dias, contados a partir do seu recebimento. Já o prazo para que os setores da instituição respondam às solicitações da ouvidoria sobre a manifestação do usuário é de até 20 dias. De acordo com a Lei nº 13.460/2017, esses prazos podem ser prorrogados uma única vez, por igual período, desde que haja justificativa expressa.

**Art. 15°.** Aos processos de Ouvidoria deverão ser emitidas respostas conclusivas e tempestivas, com texto direcionado ao usuário:

**I** – A resposta conclusiva do processo da tipologia Elogio conterà mensagem de agradecimento, bem como de informação sobre o encaminhamento e devida cientificação, se ao caso couber.

a) O Elogio direcionado a agente público específico, proferido por usuário de serviços públicos, poderá, a critério do órgão ou entidade, ser encaminhado à área de gestão de pessoas correspondente, com vistas a eventual registro em folha funcional.

b) O Elogio direcionado a agente público específico, realizado por outro agente público desta Municipalidade, seguirá o contido no inciso I, mas não será objeto de registro em folha funcional.

c) Ao Elogio direcionado à coletividade dos agentes públicos de um órgão ou entidade não caberá os procedimentos de cientificação ou registro em folha funcional, no entanto, recomenda-se que seja dada sua ciência por meio de mural ou em reunião de equipe.

**II** – A resposta conclusiva do processo da tipologia Reclamação será emitida pelo responsável pela área ou serviço prestado e conterà informações objetivas e decisão



administrativa acerca do fato relatado e, quando couber, as ações adotadas para tratamento de tal fato.

**III** – A resposta conclusiva das manifestações das tipologias Sugestão e Simplifique conterão a manifestação do responsável pela área ou serviço prestado sobre a possibilidade ou não de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber.

**IV** – A resposta conclusiva ao Pedido de Acesso à Informação e serviços derivados, nos termos da alínea 'a', inciso I, art. 3º, deverão obedecer ao contido na Lei Nacional 12.527/2011, e respectiva regulamentação municipal;

**V** – No caso da Denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu recebimento pelo órgão competente, informando, brevemente, os procedimentos que serão adotados e o respectivo número que a identifique na unidade de apuração.

## **CAPÍTULO VI**

### **DOS PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO, APÓS RETORNO DOS PROCESSOS PELAS UNIDADES**

**Art. 16º.** Compete à Ouvidoria-Geral do Município a conferência dos processos, podendo apontar:

**I** – divergências em relação à manifestação encaminhada; e/ou

**II** – divergências entre as respostas emitidas pelos órgãos e entidades; e/ou

**III** – descumprimento do disposto nas legislações específicas de ouvidorias públicas, bem como às normativas emitidas por este Decreto e base de conhecimento do sistema eletrônico adotado.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
OUVIDORIA MUNICIPAL DE GUATAMBU

**Parágrafo único.** O órgão ou entidade responsável pela emissão de resposta será notificado para promover a correção, quando identificadas as divergências descritas neste artigo.

**Art. 17º.** Será encaminhada à unidade de apuração o processo da tipologia Reclamação que, por meio do conteúdo da resposta emitida pelo órgão ou entidade, for identificada possível irregularidade a ser averiguada.

## CAPÍTULO VII

### DA SALVAGUARDA DA IDENTIDADE DO DENUNCIANTE

**Art. 18º.** A Ouvidoria-Geral do Município assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei Nacional 12.527/2011.

**Art. 19º.** Os elementos de identificação do usuário, no caso de manifestações da tipologia Denúncia, deverão ser preservados, desde o seu recebimento, e protegidos com a devida restrição de acesso, nos termos da Lei Nacional 12.527/2011.

**Art. 20º.** Nos casos de Denúncias em que o denunciado deseje ter vistas do processo, a solicitação deverá ser formalizada como Pedido de Acesso à Informação e a Ouvidoria-Geral somente fornecerá os dados referentes ao relato pseudonimizado/anonimizado, ou seja, não serão repassados dados, imagens, respostas ou quaisquer outros documentos que possam identificar o denunciante.

**Art. 21º.** A Denúncia realizada mediante comprovada má-fé contra terceiro, observados os princípios do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, poderá sujeitar o denunciante a sanções civis e penais.





ESTADO DE SANTA CATARINA  
OUVIDORIA MUNICIPAL DE GUATAMBU

## CAPÍTULO VIII

### DA EMISSÃO DE RELATÓRIOS

**Art. 22°.** Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria-Geral do Município deverá elaborar e publicar em sítio oficial, anualmente, Relatório de Gestão, que deverá consolidar as informações com a finalidade de apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos, e deverá conter, no mínimo:

- a) o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- b) os motivos das manifestações;
- c) a análise dos pontos recorrentes; e
- d) as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

## CAPÍTULO IX

### DA EMISSÃO DE RECOMENDAÇÕES AOS ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

**Art. 23°.** A Ouvidoria-Geral do Município no âmbito de suas competências e no intuito de auxiliar na melhoria da qualidade dos serviços prestados, poderá expedir sugestões, orientações e recomendações direcionadas aos órgãos e entidades da Administração.

**Art. 24°.** A significativa repetição de demandas relacionadas a um mesmo assunto e/ou a um mesmo órgão ou entidade da Administração Pública ensejará o acionamento do ente, pela Ouvidoria-Geral do Município, com vistas à busca de medidas eficientes para o aprimoramento de procedimentos e processos e/ou para a resolução dos problemas detectados.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
OUVIDORIA MUNICIPAL DE GUATAMBU

## **CAPÍTULO X**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 25°.** A Ouvidoria-Geral do Município disporá de instalações e de meios adequados para cumprimento das ações previstas neste Decreto.

**Art. 26°.** O não cumprimento de prazos e providências descritas nesse Decreto, poderá motivar a comunicação escrita dos fatos ao titular do respectivo órgão ou entidade e/ou à unidade de apuração ensejando, ainda, a adoção de outras medidas cabíveis, nos termos da legislação vigente.

**Art. 27°.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Guatambu, 8 de outubro de 2024.

**LUIZ CLÓVIS DAL PIVA**  
**PREFEITO DO MUNICÍPIO**