



Diário Oficial
Municípios de Santa Catarina

Quinta-feira, 23 de novembro de 2023 às 08:11, Florianópolis - SC

PUBLICAÇÃO

Nº 5363205: RESOLUÇÃO Nº 223/2023

ENTIDADE

CINCATARINA - Consórcio Interfederativo Santa Catarina



<https://www.diariomunicipal.sc.gov.br/?q=id:5363205>

CIGA - Consórcio de Inovação na Gestão Pública
Rua Gen. Liberato Bittencourt, n.º 1885 - Sala 102, Canto - CEP 88070-800 - Florianópolis / SC
<https://www.diariomunicipal.sc.gov.br>



Assinado Digitalmente por Consórcio de Inovação na Gestão Pública Municipal - CIGA

Resolução n. 0223/2023

**DISPÕE SOBRE A ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DA
OUVIDORIA DO CONSÓRCIO INTERFEDERATIVO SANTA
CATARINA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

O Presidente do **Consórcio Interfederativo Santa Catarina – CINCATARINA, Sr. Wilson Ribeiro Cardoso Junior**, Prefeito Municipal de Fraiburgo - SC, no uso de suas atribuições legais, contratuais e estatutárias, em cumprimento às disposições do Protocolo de Intenções, do Contrato de Consórcio Público e do Estatuto do CINCATARINA;

RESOLVE:

Art. 1º. Esta Resolução regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, nos termos da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, e implementa o sistema de ouvidoria no âmbito do Consórcio Interfederativo Santa Catarina – CINCATARINA.

Art. 2º. Para os fins desta Resolução, considera-se:

I. Ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, com objetivo de avaliação da eficiência, efetividade, aprimoramento e modernização da gestão pública.

II. Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, os serviços públicos prestados;

III. Responsável: Empregado público, pertencente aos quadros do CINCATARINA com formação de nível superior;

IV. Serviço Público: atividade prestacional, direta ou indireta, de bens ou serviços à coletividade, exercida por órgão ou entidade da Administração Pública, submetida ao regime predominantemente público;

V. Manifestação: instrumento de garantia dos direitos e participação do usuário acerca da prestação dos serviços públicos, podendo se traduzir em reclamação, denúncia, elogio, sugestão, informação ou solicitação;

VI. Reclamação: manifestação do usuário que representa uma insatisfação relativa ao serviço público prestado;

VII. Denúncia: manifestação do usuário em que reputa a prática de irregularidades ou de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VIII. Elogio: manifestação do usuário de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público prestado ou atendimento recebido;

IX. Sugestão: manifestação do usuário que representa ideias ou propostas de aprimoramento e melhoria dos serviços públicos;

X. Informação: manifestação do usuário que busca qualquer elemento de informação a respeito dos serviços públicos prestados, não enquadrados nos procedimentos da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011);

XI. Solicitação: manifestação do usuário solicitando/requerendo a adoção de providências;

XII. Despacho: pronunciamento praticado para determinar medidas necessárias ao trâmite até a decisão final da manifestação;

XIII. Resposta Conclusiva: ato administrativo mediante o qual a Ouvidoria promove a tratativa da manifestação do usuário

XIV. Decisão Final: ato administrativo mediante o qual a Diretoria Executiva do Consórcio Interfederativo Santa Catarina (CINCATARINA) promove a tratativa final da manifestação do usuário, em caso de interposição de recurso do usuário contra a resposta conclusiva.

Art. 3º. Compete à Ouvidoria do CINCATARINA:

I. promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II. acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua eficiência e efetividade;

III. propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV. auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos considerados incompatíveis ou irregulares;

V. propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017;

VI. receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, em prazo razoável, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários;

VII. promover, sempre que possível, a adoção de conciliação ou mediação entre os usuários e a Administração Pública, buscando o atendimento dos interesses da coletividade.

Art. 4º. As manifestações dos usuários serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, através de Portal da Ouvidoria, disponibilizado no site oficial do Consórcio Interfederativo Santa Catarina – CINCATARINA, ou presencialmente junto à Central Executiva, hipótese em que a manifestação será reduzida a termo.

§ 1º. No momento do cadastro da sua manifestação, é obrigatória a identificação do requerente e indicação de domicílio eletrônico válido para acompanhamento da manifestação cadastrada, sendo tais dados informações pessoais protegidas com restrição de acesso, nos termos da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 2º. Realizado o cadastro da manifestação, haverá a emissão de um comprovante de recebimento, atestando-se a abertura da referida manifestação junto à Ouvidoria do CINCATARINA;

§ 3º. A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação;

§ 4º. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria;

§ 5º. As manifestações deverão ser cadastradas em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

§ 6º. Em nenhuma hipótese poderá haver recusa no recebimento das manifestações formuladas pelos usuários, nos termos da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, sob pena de responsabilidade do empregado público responsável.

Art. 5º. Após o cadastro da manifestação, caberá à Ouvidoria do CINCATARINA verificar:

I. se já existe manifestação anteriormente formulada sobre o mesmo assunto;

II. se há necessidade de complementação de informações ou dados, em qualquer etapa da manifestação;

III. se é caso de prosseguimento ou encerramento da manifestação;

§ 1º. No caso do inciso I, a manifestação mais recente será arquivada. Caso sejam relatados fatos novos, a manifestação mais antiga poderá ser complementada.

§ 2º. Na situação do inciso II, sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 10 (dez) dias corridos, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§ 3º. Caso seja imprescindível para continuidade da manifestação e elaboração de resposta conclusiva, a Ouvidoria do CINCATARINA poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a

agentes públicos ou órgãos/entidades a que está diretamente vinculada, que deverão ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias corridos, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, nos termos do art. 16, parágrafo único, da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017;

§ 4º. Caso a matéria não seja de competência do Consórcio Interfederativo Santa Catarina (CINCATARINA), restará dispensada a elaboração de resposta conclusiva, dando-se retorno orientativo ao usuário a qual órgão/entidade a manifestação deve ser direcionada;

§ 5º. Em caso de prosseguimento da manifestação, a Ouvidoria do CINCATARINA deverá realizar análise prévia e, sendo necessário, encaminhá-la às áreas ou pessoas responsáveis para adoção de providências.

Art. 6º. A Ouvidoria do CINCATARINA terá o prazo de 30 (trinta) dias corridos para apresentar resposta conclusiva à manifestação recebida, que deverá ser encaminhada no domicílio eletrônico indicado pelo usuário no momento do cadastro da manifestação.

§ 1º. O prazo para apresentação de resposta poderá ser prorrogado, uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa, considerando eventual complexidade da matéria e providências a serem tomadas;

§ 2º. O pedido de complementação de informações por parte do usuário, a que se refere o § 2º do artigo anterior, interrompe o prazo previsto no *caput* deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário;

§ 3º. As respostas conclusivas da Ouvidoria do CINCATARINA devem ser realizadas em linguagem simples, clara, concisa e objetiva, conforme exigir o caso e, sempre que possível, conter síntese da manifestação, fundamentação e o dispositivo.

Art. 7º. Em caso de não concordância da resposta conclusiva formulada pela Ouvidoria do CINCATARINA, o usuário poderá interpor recurso no prazo máximo e improrrogável de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da resposta conclusiva, sob pena de preclusão e arquivamento da manifestação.

§ 1º. O recurso de que trata *caput* deste artigo será dirigido à Ouvidoria do CINCATARINA que tiver proferido a resposta conclusiva, que, se não reconsiderar a resposta no prazo de 05 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com as suas razões à Diretoria Executiva do CINCATARINA, a qual deverá proferir Decisão Final no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, prorrogável, por igual período, mediante justificativa expressa, considerando as particularidades do caso concreto e eventual complexidade da matéria;

§ 2º. A Diretoria Executiva, considerando eventual complexidade da matéria, poderá solicitar Parecer Jurídico do Assessoramento Jurídico do CINCATARINA para subsídio na Decisão Final a ser proferida;

§ 3º. Em caso de envio da manifestação ao Assessoramento Jurídico para elaboração de Parecer Jurídico, ficará interrompido o prazo para Decisão Final previsto no § 1º do presente artigo, que passará a contar novamente a partir do retorno da manifestação à Diretoria Executiva.

Art. 8º. A denúncia acerca de fatos que envolvam atos ilícitos ou infrações penais cuja competência não esteja abrangida pelo Consórcio Interfederativo Santa Catarina (CINCATARINA), deverá ser formalizada diretamente junto aos órgãos/entidades fiscalizatórias competentes.

Parágrafo Único. No caso de denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes.

Art. 9º. A Ouvidoria do CINCATARINA assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527, de 2011.

Art. 10. Os empregados públicos que atuarem junto à Ouvidoria do CINCATARINA assegurarão a proteção dos dados pessoais dos usuários, nos termos da Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Art. 11. O Consórcio Interfederativo Santa Catarina (CINCATARINA) deverá, anualmente, elaborar relatório de gestão consolidando as informações referentes às manifestações cadastradas pelos usuários junto à Ouvidoria, e, sendo o caso, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação dos serviços públicos, devendo conter:

I. o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II. os motivos das manifestações;

III. a análise dos pontos recorrentes; e

IV. as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo Único. O relatório de gestão deve ser encaminhado à autoridade máxima do Consórcio Interfederativo Santa Catarina (CINCATARINA) e disponibilizado integralmente no site oficial.

Art. 12. Eventuais dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão dirimidas pela Diretoria Executiva do CINCATARINA.

Art. 13. O Consórcio Interfederativo Santa Catarina - CINCATARINA poderá, a qualquer momento, promover a revisão de presente Resolução ou editar normas complementares, com o intuito de aprimoramento do sistema de Ouvidoria implementado.

Art. 14. O CINCATARINA divulgará carta de serviços ao usuário.

Art. 15. Esta resolução entra a vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Florianópolis SC, 23 de novembro de 2023.

Wilson Ribeiro Cardoso Junior
Prefeito de Fraiburgo
Presidente do CINCATARINA

Documento original eletrônico assinado digitalmente nos termos do Artigo 10 da Medida Provisória nº 2.200-2/2001 e Lei Federal nº 14.063/2020

Assinado digitalmente por:



e-Ciga

WILSON RIBEIRO
CARDOSO
JUNIOR
•••.493.469-••
Data: 23/11/2023
08:09

