



CÂMARA MUNICIPAL

SÃO LOURENÇO DO OESTE - SANTA CATARINA

DECRETO LEGISLATIVO Nº 791 DE 30 DE OUTUBRO DE 2025.

Cria a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Lourenço do Oeste/SC.

O Presidente da Câmara Municipal de São Lourenço do Oeste, Estado de Santa Catarina, no uso das suas atribuições legais e regimentais, e,

Considerando que a Ouvidoria é instrumento imprescindível para a concretização da democracia participativa e de uma relação de diálogo entre a Câmara e a sociedade, constituindo-se em espaço para melhoria na qualidade e efetividade dos serviços prestados à população, inclusive com assento constitucional no art. 37, §3º, incisos I a III, da Constituição Federal, que trata da participação do usuário do serviço público na administração pública direta e indireta.

Faz saber a todos os habitantes deste Município que ele promulga o seguinte Decreto Legislativo:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Lourenço do Oeste, canal permanente de comunicação e interlocução com a população que permite o recebimento de manifestações, denúncias, solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências, garantindo o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos.

Art. 2º Para os efeitos deste Decreto Legislativo, 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 a política ou 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 a política ou 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;



CÂMARA MUNICIPAL

SÃO LOURENÇO DO OESTE - SANTA CATARINA

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; e

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.

Art. 3º A Ouvidoria será composta por um servidor do quadro de servidores da Câmara Municipal, designado pela Presidência por meio de ato próprio e supervisionado pela Procuradoria Jurídica da Casa Legislativa.

CAPÍTULO II

DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Art. 4º Compete a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Lourenço do Oeste:

I - receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações de pessoas físicas e/ou jurídicas dirigidas à Câmara Municipal;

II - organizar os canais de acesso do Cidadão à Câmara Municipal, simplificando procedimentos;

III - orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria da Câmara Municipal;

IV - responder as questões ou prestar informações aos cidadãos e as entidades quanto às providências adotadas pela Câmara Municipal sobre procedimentos legislativos e administrativos de seus interesses;

V - manter total sigilo sobre os dados dos usuários dos serviços de Ouvidoria;

VI - manter cadastros atualizados dos cidadãos, autoridades, entidades e associações para envio de correspondências;

VII - acompanhar reuniões com a sociedade civil organizada e demais reuniões públicas promovidas pela Câmara Municipal, de modo a prestar esclarecimentos e informar a população, quando solicitados;

VIII - manter atualizado o serviço de perguntas e respostas mais frequentes no Portal da Câmara;

IX - elaborar relatório trimestral das atividades da Ouvidoria para o Presidente da Casa de Leis.

X - garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública;

XI - receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;

XII - monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;

XIII - atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos;

XIV - 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



CÂMARA MUNICIPAL

SÃO LOURENÇO DO OESTE - SANTA CATARINA

§ 1º do art. 1º desta norma, com a finalidade de ampliar a resolatividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

XV - definir formulários padrão a serem utilizados para recebimento de manifestações;

XVI - manter base de dados com todas as manifestações recebidas;

XVII - Dar conhecimento imediato ao Presidente e à Secretaria Executiva da Casa de Leis, sobre elogios, críticas, reclamações, denúncias e sugestões oferecidas pelos cidadãos;

XVIII - Receber, anotar, autuar e, por determinação do Presidente da Câmara, fazer transmitir as reclamações e denúncias sobre irregularidades a atos de improbidade praticados pelos agentes públicos no âmbito do Legislativo Municipal;

XIX - Promover, por determinação do Presidente da Câmara, ações necessárias à apuração da veracidade das reclamações e denúncias, mediante a instauração de procedimento interno adequado;

XX - Enviar ao arquivo (físico ou digital) da Câmara Municipal, mediante despacho fundamentado e por determinação do Presidente da Casa, as manifestações desprovidas de argumento verossímil; e

XXI - Realizar os serviços administrativos da Ouvidoria;

XXII - Executar outras atribuições que lhe forem delegadas ou atribuídas pelo Presidente da Casa Legislativa.

CAPÍTULO III

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I

Das regras gerais para tratamento de manifestações

Art. 5º A Ouvidoria Pública deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 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 a ouvidoria pública 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. 6º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado.

§ 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, via postal, eletrônica ou por telefone, ou ainda, informação escrita protocolada no setor competente, o servidor responsável pela ouvidoria deverá digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput.



CÂMARA MUNICIPAL

SÃO LOURENÇO DO OESTE - SANTA CATARINA

§ 3º A Ouvidoria Pública que receber manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

Art. 7º 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. O prazo para dar ciência ao demandante acerca das providências adotadas será de 10 (dez) dias.

§ 1º Os prazos indicados no caput poderão ser alterados 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 (trinta) 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 acarretará o arquivamento da manifestação, sem produção de resposta conclusiva.

§ 7º A ouvidoria pública poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

§ 8º A ausência de resposta e/ou o descumprimento dos prazos, sem justificativa expressa, estipulados neste Decreto, configuram-se como infrações administrativas, podendo o agente público ser responsabilizado.

§ 9º Comprovada má-fé na denúncia ou reclamação, será comunicada ao Presidente da Casa de Leis, e tomadas as providências legais.

Art. 8º As Ouvidorias assegurarão ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei Federal nº 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 denunciante 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. 9º 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.



CÂMARA MUNICIPAL

SÃO LOURENÇO DO OESTE - SANTA CATARINA

§ 1º 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.

§ 2º No caso exclusivo do elogio poderá ser divulgado o nome do usuário, se este assim autorizar.

Art. 10. 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. 11. 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.

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. 12. 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 ou sindicância.

Seção III Das denúncias

Art. 13. A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

Parágrafo único. 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.

CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 14. A Câmara Municipal de São Lourenço do Oeste garantirá o acesso do cidadão a sua Ouvidoria, pelos meios legais existentes.



CÂMARA MUNICIPAL

SÃO LOURENÇO DO OESTE - SANTA CATARINA

Art. 15. A Mesa Diretora da Câmara Municipal de São Lourenço do Oeste regulamentará, no que couber, a presente Decreto, inclusive a devida Carta de Serviços através de Resolução Administrativa.

Art. 16. Os procedimentos para recebimento, análise e resposta a outras modalidades de pronunciamentos de usuários previstos no inciso V do art. 2º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, serão definidos pela Ouvidoria.

Art. 17. A Presidência assegurará à Ouvidoria da Câmara Municipal apoio físico, técnico e administrativo necessários ao desenvolvimento de suas atividades.

Art. 18. Será dada prioridade nos atendimentos para aqueles que fizerem jus a mesma, conforme legislação específica, notadamente os casos previstos no art. 69-A da Lei Federal nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

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. As despesas decorrentes deste Decreto Legislativo serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

Art. 21. Este Decreto Legislativo entra em vigor na data de sua publicação.

São Lourenço do Oeste, 30 de outubro de 2025.

João Carlos Suldowski
Presidente da Câmara Municipal