



# ESTADO DE SANTA CATARINA

## Prefeitura Municipal de Treviso

### INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 36/2024

A Unidade Central de Controle Interno do Município de Treviso, no exercício das atribuições que lhe confere a Lei Municipal nº 797/16, de 19 de outubro de 2016, que dispõe sobre os procedimentos relativos à atividade da Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo do Município de Treviso/SC.

#### CAPÍTULO I DA FINALIDADE

**Art. 1º** Esta Instrução Normativa visa estabelecer orientações para a atividade de Ouvidoria no Poder Executivo do Município de Treviso, compreendendo a Administração Pública Direta e Indireta, com base na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

#### CAPÍTULO II DOS CONCEITOS

**Art. 2º** Para fins desta Instrução Normativa considera-se:

**I - ouvidoria:** unidade administrativa responsável pelo acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Município de Treviso;

**II - manifestações:** elogios, sugestões, solicitações, reclamações ou denúncias registrados nos canais da Ouvidoria, que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

**III - elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

**IV - sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Poder Executivo Municipal;

**V - solicitação:** pedido de atendimento ou de prestação de algum serviço;

**VI - reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;

**VII - denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

**VIII - identificação:** qualquer elemento que permita a identificação de pessoa física ou jurídica;



# ESTADO DE SANTA CATARINA

## Prefeitura Municipal de Treviso

**IX - pedido de complementação de informações:** solicitação da ouvidoria para que o usuário forneça informações complementares, quando as primeiras informações enviadas não forem suficientes para a análise e resposta da manifestação;

**X - resposta intermediária:** envio de informações ao usuário sobre o andamento da manifestação;

**XI - resposta conclusiva:** resposta conclusiva da manifestação;

**XII - decisão administrativa final:** ato administrativo mediante o qual o órgão ou a entidade pública manifesta-se acerca da procedência ou improcedência do pedido, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento.

### CAPÍTULO III DOS DEVERES DA OUVIDORIA

**Art. 3º** Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria deverá:

**I** - receber as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, observando os procedimentos previstos nesta Instrução Normativa;

**II** - encaminhar a manifestação ao responsável pela análise/apuração e acompanhar os prazos para resposta;

**III** - encaminhar ao usuário a resposta conclusiva; e

**IV** - elaborar, anualmente, relatório de gestão, conforme Art. 15 da Lei nº 13.460/2017, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

### CAPÍTULO IV DOS DEVERES DOS USUÁRIOS

**Art. 4º** São deveres dos usuários da Ouvidoria:

**I** - proceder com urbanidade e boa-fé;

**II** - prestar as informações pertinentes quando solicitadas;

**III** - colaborar para a adequada prestação do serviço da Ouvidoria.

### CAPÍTULO V DAS PROIBIÇÕES

**Art. 5º** Não poderá o servidor de órgão/Secretaria, autarquia ou fundação responsável por serviço público, no ato de recebimento de solicitação via telefone, presencial, e-mail, rede social ou qualquer outro meio, orientar o cidadão a abrir



# ESTADO DE SANTA CATARINA

## Prefeitura Municipal de Treviso

manifestação na Ouvidoria para que tenha seu atendimento, sob pena de ser responsabilizado administrativamente por negar atendimento de serviço público.

**Art. 6º** A Ouvidoria municipal não poderá ser utilizada como central de protocolos de processos digitais de demandas inerentes às atribuições específicas dos órgãos/secretarias, autarquias e fundações municipais, sob pena de desvio de finalidade.

**Art. 7º** A Ouvidoria não permitirá acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal constante em seus sistemas ou documentos.

**§1º** Os documentos da Ouvidoria poderão ser compartilhados apenas quando isto for necessário para apuração dos fatos pela Secretaria ou outro Órgão legalmente competente, como nos casos de sindicância ou processo administrativo disciplinar.

**§2º** O Secretário/Gestor que receber documentos da Ouvidoria, bem como qualquer servidor que tenha acesso a eles em função das atribuições de seu cargo, é responsável por zelar pela proteção e adequada utilização das informações pessoais, sendo vedado seu compartilhamento indevido, sob pena de responsabilização nas sanções cabíveis.

**§3º** Os pedidos de acesso à informação devem seguir os procedimentos estabelecidos no Decreto Municipal nº 202/2024, de 16 de maio de 2024.

**§4º** Em caso de dúvida quanto à divulgação de informações, a Ouvidoria poderá solicitar parecer à Assessoria Jurídica.

### CAPÍTULO VI

#### DO RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

**Art. 8º** A Ouvidoria receberá elogios, sugestões, solicitações, reclamações e renúncias.

**§1º** Os pedidos de acesso à informação, própria ou de terceiros, bem como o Serviço de Atendimento ao Cidadão, devem seguir os procedimentos específicos estabelecidos no Decreto Municipal nº 202/2024, de 16 de maio de 2024, não sendo, portanto, competências desta Ouvidoria.

**§2º** Caso receba os pedidos mencionados no parágrafo anterior, a Ouvidoria deve encaminhá-los à unidade gestora responsável pelo atendimento.



# ESTADO DE SANTA CATARINA

## Prefeitura Municipal de Treviso

**Art. 9º** A Ouvidoria utilizará a Plataforma Fala.BR como meio central e preferencial para recebimento de manifestações. De forma complementar, a Ouvidoria também receberá manifestações por correio eletrônico, telefone e presencialmente.

**§1º** As manifestações recebidas por correio eletrônico, telefone ou presencialmente devem ser cadastradas na Plataforma Fala.BR, para fins de registro e organização.

**§2º** A Ouvidoria não atenderá por meio de redes sociais ou aplicativos de mensagens instantâneas.

**Art. 10** Para cada atendimento da Ouvidoria será gerado um número de protocolo, com possibilidade de acompanhamento da manifestação unicamente na Plataforma Fala.BR.

**Art. 11** É facultativa a identificação do usuário nos casos de elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias.

**Parágrafo único.** A instauração de processo administrativo disciplinar com base em denúncia anônima só será permitida se a instauração for devidamente motivada e com amparo em investigação ou sindicância, conforme estabelece a Súmula 611 do Superior Tribunal de Justiça.

### CAPÍTULO VII

#### DA ANÁLISE E RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES

**Art. 12** Ao receber a manifestação, a Ouvidoria realizará análise prévia para verificar se existem informações suficientes para análise da manifestação. Caso não sejam suficientes, a Ouvidoria poderá realizar pedido de complementação de informações ao usuário, que terá o prazo de vinte dias para fornecê-las.

**§1º** A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no *caput*, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

**§2º** A manifestação poderá ser arquivada pela Ouvidoria, sem produção de resposta conclusiva, caso o usuário descumpra seu dever de prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

**Art. 13** Após análise prévia, a Ouvidoria encaminhará a manifestação para o Secretário/Gestor responsável pela área envolvida na manifestação.



# ESTADO DE SANTA CATARINA

## Prefeitura Municipal de Treviso

**Parágrafo único.** A manifestação será encaminhada sem identificação do usuário, exceto se essencial para resposta à demanda.

**Art. 14** O Secretário/Gestor será o responsável pela análise/apuração da manifestação que lhe for encaminhada, devendo adotar as providências cabíveis em cada caso.

**§1º** Havendo competência concorrente de mais de um órgão municipal, ambos tomarão providências no âmbito de suas devidas competências, uma não excluindo a competência dos demais órgãos municipais para um atendimento e resolução integral da demanda.

**§2º** No caso em que o órgão de recebimento da manifestação identifique não ser sua a competência para a demanda, deverá manifestar-se via ofício, motivando e fundamentando sua incompetência.

**§3º** Caso se trate de manifestação sobre matéria alheia à competência do Poder Executivo Municipal, a Ouvidoria poderá encaminhar a denúncia para o órgão competente por meio da Plataforma Fala.BR.

**§4º** Nos casos em que não for possível encaminhar a manifestação pela Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria deverá orientar o usuário sobre os órgãos competentes para registro da manifestação.

**Art. 15** Após análise/apuração da manifestação, o Secretário/Gestor responsável deverá apresentar resposta conclusiva, via ofício, com sua assinatura e com as informações necessárias, conforme definições dos próximos artigos.

**§1º** No caso de emissão de qualquer intimação, notificação, correspondência ou qualquer outro documento gerado em providência realizada, deverá o Secretário/Gestor encaminhar cópia junto com a resposta conclusiva.

**§2º** Cada manifestação da Ouvidoria deverá ser respondida individualmente, não sendo permitida a resposta por documento genérico mencionando mais de uma manifestação.

**Art. 16** Nos casos de elogios, a manifestação será encaminhada ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, e à sua chefia imediata.



# ESTADO DE SANTA CATARINA

## Prefeitura Municipal de Treviso

**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 à sua chefia imediata.

**Art. 17** Nos casos de sugestões, a manifestação será encaminhada ao Secretário/Gestor responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva da sugestão conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação do Secretário/Gestor.

**Art. 18** Nos casos de solicitações de atendimento ou de prestação de serviço, a manifestação será encaminhada ao Secretário/Gestor responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva da solicitação conterá ofício com manifestação formal do Secretário/Gestor competente, com indicação expressa da possibilidade ou impossibilidade de atendimento à solicitação enviada.

**Art. 19** Nos casos de reclamações ou denúncias, a manifestação recebida será encaminhada ao Secretário/Gestor responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

**§1º** A resposta conclusiva da reclamação ou denúncia conterá ofício com manifestação formal do Secretário/Gestor competente, com indicação expressa das providências tomadas ou com justificativa nos casos em que não sejam tomadas providências.

**§2º** O Secretário/Gestor deve indicar expressamente se a reclamação ou denúncia foi considerada procedente ou improcedente.

**§3º** Se for constatada a existência de irregularidade ou ilegalidade praticada por servidor, que enseje abertura de Sindicância ou Processo Administrativo Disciplinar, o Secretário/Gestor deverá observar o cumprimento das normas estabelecidas no Estatuto dos Servidores Públicos Municipais de Treviso - Lei Complementar Municipal nº 1.029/2022, de 12 de agosto de 2022, ou outra norma que se aplique ao caso específico, se o Estatuto não for aplicável.



# ESTADO DE SANTA CATARINA

## Prefeitura Municipal de Treviso

### **CAPÍTULO VIII DOS PRAZOS**

**Art. 20** A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**Parágrafo único.** Observado o prazo previsto no *caput*, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

### **CAPÍTULO IX DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS**

**Art. 21** Dúvidas geradas por esta Instrução Normativa deverão ser solucionadas junto à Unidade Central de Controle Interno.

**Art. 22** Os procedimentos estabelecidos nesta Instrução Normativa entrarão em vigor a partir da data de sua publicação.

Treviso, 12 de julho de 2024.

**Valerio Moretti**  
Prefeito Municipal

**Luiz Antônio Domingos**  
Agente de Controle Interno