

**RESOLUCAO Nº 35/GAB/DGPC/PCSC.**

Dispõe sobre a Ouvidoria setorial da Polícia Civil do Estado, e estabelece outras providências.

**O DELEGADO-GERAL DA POLÍCIA CIVIL** do Estado de Santa Catarina, no uso de suas atribuições legais, em especial o artigo 106 da Constituição do Estado de Santa Catarina; o artigo 23 da Lei Complementar Estadual n.º 55, de 1992; e tendo em vista o que consta no processo PCSC n.º 118782/2022;

CONSIDERANDO que o artigo 5º inciso XXXIII da Constituição Federal prevê o direito do indivíduo de receber informações de seu interesse particular, coletivo ou geral dos órgãos públicos, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

CONSIDERANDO que o artigo 37 § 3º da Constituição Federal dispõe que a lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta;

CONSIDERANDO que o artigo 216 § 2º da Constituição Federal disciplina que cabe à administração pública as providências para viabilizar a consulta documental aos que dela necessitem;

CONSIDERANDO que a Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulou o acesso a informações previsto nos artigos retromencionados;

CONSIDERANDO que o artigo 9º da Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, assegurou aos usuários de serviços públicos o direito à apresentação de manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos;

CONSIDERANDO que o Decreto Estadual n.º 1.048, de 4 de julho de 2012, regulamentou a Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Estado de Santa Catarina;

CONSIDERANDO que o Decreto Estadual n.º 1.933, de 18 de maio de 2022, dispõe sobre as atividades de ouvidoria e prevê as ouvidorias setoriais dos órgãos;

**RESOLVE:**

**CAPÍTULO I**

**DA COMPETÊNCIA**

Art. 1º Esta Resolução disciplina a Ouvidoria da Polícia Civil do Estado de Santa Catarina, vinculada tecnicamente à Controladoria-Geral do Estado, representada pela Ouvidoria-Geral do Estado, e subordinada hierárquica e administrativamente ao Gabinete do Delegado- Geral.

Parágrafo único. As providências previstas nesta Resolução não desobrigam a observância das demais disposições legais e regulamentares quando aplicáveis.

Art. 2º A Ouvidoria da Polícia Civil do Estado constitui-se em instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços públicos da Polícia Civil, com vistas ao seu aprimoramento, competindo-lhe:

- 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 efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência, cortesia e celeridade;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei Federal n.º 13.460, de 2017;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante a PCSC;
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a PCSC, sem prejuízo de outros órgãos competentes;
- VIII - prestar informações à Ouvidoria-Geral do Estado e ao Delegado-Geral;
- IX - buscar soluções administrativas, com vistas ao pronto atendimento das manifestações;
- X - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas;
- XI - estimular o cidadão a apresentar sugestões que tenham por objetivo a melhoria da qualidade dos serviços públicos;
- XII - dar publicidade às atividades de ouvidoria;
- XIII - manter articulação com a Controladoria-Geral do Estado, órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria, com vistas ao cumprimento das diretrizes e instruções dele emanadas;
- XIV - planejar, controlar e executar as atividades de ouvidoria;
- XV - desenvolver outras atividades relacionadas aos serviços de ouvidoria;
- XVI - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
- XVII - atender por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo; e
- XVIII - elaborar, anualmente, Relatório de Gestão de Ouvidoria, que deverá consolidar as informações mencionadas no artigo 16 desta Resolução, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação do serviço público.

Art. 3º O Ouvidor da PCSC será designado pelo Delegado-Geral dentre os membros da carreira de Delegado de Polícia.

**CAPÍTULO II**

**DAS MANIFESTAÇÕES**

Art. 4º Qualquer pessoa física ou jurídica poderá exercer o direito de manifestação perante a Ouvidoria da PCSC.

Art. 5º O direito à manifestação poderá ser exercido pelos seguintes meios:

- I - pessoalmente;
- II - por correspondência;
- III - por via telefônica; e
- IV - por via eletrônica, no Sistema Informatizado de Ouvidoria (ouvidoria.sc.gov.br).

§ 1º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, por via eletrônica, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidoria.

§ 2º Independentemente do meio utilizado, as manifestações serão registradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria, gerando protocolo de atendimento a ser disponibilizado ao usuário.

§ 3º Os procedimentos de que tratam os incisos são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

Art. 6º O usuário poderá manifestar-se mediante:

- I - reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço ou à política pública;
- II - denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação da PCSC;
- III - elogio: demonstração de reconhecimento e/ou satisfação a respeito da política pública, do serviço público oferecido ou do atendimento recebido;
- IV - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos; e

V - solicitação: requerimento para adoção de providência pela PCSC.

Parágrafo único. Poderá ser solicitada complementação às informações fornecidas se insuficientes para a análise, fixando-se prazo de 20 (vinte) dias para cumprimento, sujeito a arquivamento.

Art. 7º A manifestação feita nas demais unidades da estrutura deverá ser encaminhada imediatamente, verificada sua competência, à Ouvidoria da PCSC.

Art. 8º A reclamação, o elogio, a sugestão e a solicitação recebidas serão encaminhadas à autoridade policial responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. O elogio será encaminhado também à chefia imediata do policial civil.

Art. 9º A denúncia será encaminhada à Corregedoria-Geral da PCSC para sua apuração, que decidirá pela instauração de procedimento administrativo cabível.

Art. 10º A Ouvidoria da PCSC poderá solicitar informações aos demais setoriais da Delegacia-Geral e às unidades competentes, os quais deverão responder no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 11º O prazo para decisão administrativa final às manifestações é de até 30 (trinta) dias, contado da data do registro, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa e notificação ao manifestante.

Art. 12º É vedado ao policial civil:

I - recusar o recebimento de qualquer manifestação formulada nos termos desta Resolução;

II - exigir do usuário os motivos determinantes da apresentação de sua manifestação; e

III - dar publicidade ao conteúdo de denúncia ou a elemento de identificação do denunciante.

### CAPÍTULO III

#### DA PROTEÇÃO À IDENTIDADE

Art. 13º É assegurada a proteção da identidade do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação e de elementos que permitam sua identificação, nos termos do artigo 31 da Lei Federal n.º 12.527, de 2011, e do § 7º do artigo 10 da Lei Federal 13.460, de 2017.

Art. 14º A certificação de identidade do usuário poderá ser exigida quando a resposta à manifestação implicar em acesso à informação pessoal própria ou de terceiro por ele autorizado.

Parágrafo único. A certificação da identidade ocorrerá virtualmente no login de acesso "gov.br" ou outro meio de certificação digital, ou presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante na Ouvidoria da PCSC.

Art. 15º Em caso de denúncia, a preservação da identidade será efetuada com a proteção dos elementos de identificação (dados cadastrais, atributos genéticos, atributos biométricos e dados biográficos) e utilização de pseudonimização, resguardada a necessidade de conhecimento da identidade do denunciante para análise do fato relatado.

Parágrafo único. Poderá ser realizado compartilhamento dos elementos de identificação do denunciante entre a PCSC e outro órgão sob as seguintes hipóteses:

I - com consentimento do titular, quando há a necessidade de tratamento da denúncia por outro órgão;

II - para cumprimento de ordem judicial; e

III - mediante requerimento das unidades de apuração, quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

Parágrafo único. Quando os elementos de identificação não se revelarem essenciais para a caracterização do fato relatado, a denúncia será encaminhada pseudonimizada.

### CAPÍTULO IV

#### DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Art. 16º A Ouvidoria da PCSC elaborará anualmente o Relatório de Gestão de Ouvidoria, no qual deverá constar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes;

IV - providências adotadas pela Polícia Civil nas soluções apresentadas; e

V - as falhas identificadas e as sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos.

Parágrafo único. O relatório de que trata o caput será encaminhado ao Delegado-Geral até o dia 10 (dez) de fevereiro do ano subsequente, e deverá ser disponibilizado integralmente no site da Polícia Civil até o dia 28 (vinte e oito) de fevereiro do ano subsequente.

Art. 17º Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Florianópolis, 22 de dezembro de 2022.

**MARCOS FLAVIO GHIZONI JUNIOR**

**Delegado- Geral da Polícia Civil**