

DECRETO Nº 25.208, DE 15 DE MAIO DE 2023.

**INSTITUI E REGULAMENTA O SISTEMA
DE OUVIDORIA E DISPÕE SOBRE A
PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA
DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS
NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO
MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS.**

O PREFEITO MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS, no uso das atribuições que lhe confere o inciso III do art. 74 da Lei Orgânica do Município, em conformidade com o § 3º do art. 37 da Constituição Federal, com a Lei Nacional nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e com as diretrizes da Lei Nacional nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e em atenção ao inciso XXI do art. 48 da Lei Complementar de Florianópolis nº 736, de 2 de janeiro de 2023 e ao art. 21 da Lei Complementar de Florianópolis nº 7.626 de 9 de maio de 2008, DECRETA:

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º. Este Decreto institui e regulamenta a organização e o funcionamento do Sistema de Ouvidoria e dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos prestados no âmbito da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal de Florianópolis, de acordo com o § 3º do art. 37 da Constituição Federal, a Lei Nacional nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e as diretrizes da Lei Nacional nº 12.527, de 18 de novembro de 2011

Parágrafo único. Sujeitam-se ao disposto neste Decreto os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, empresas públicas e sociedades de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Município, existentes ou que venham a existir, bem como as demais entidades prestadoras de serviços públicos, independentemente da forma ou regime de contratação.

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

I - Ouvidoria: 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. Tem como finalidade exercer as competências definidas nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018.

II - Serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercidas pela Administração Pública direta, indireta, fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão,

autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;

III - Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

IV - 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;

V - Decisão administrativa final: ato administrativo por meio do qual órgão ou entidade da administração pública municipal se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade;

VI - Fala.BR: Plataforma desenvolvida e mantida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), compartilhada gratuitamente com órgãos estaduais e municipais, que permite à sociedade fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria em um único local, a partir de um único cadastro.

VII - SIC: Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) previsto na Lei Federal nº 12.527/2011, cujo funcionamento eletrônico se dá por meio do sistema e-SIC, que faz parte da plataforma Fala.BR e permite a qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhar pedidos de acesso à informação, acompanhar prazos, receber respostas e impetrar recursos.

CAPÍTULO II SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL

Art. 3º Fica instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Florianópolis (SisOuv) com a finalidade de:

I - Coordenar e articular as atividades das ouvidorias nos diferentes órgãos e entidades que compõem a Administração Pública Municipal;

II - Propor e coordenar ações de compartilhamento de conhecimento e informações, em articulação com as demais áreas de governo, com vistas a aperfeiçoar a eficiência, a eficácia e a efetividade dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Municipal;

III - Promover a interlocução entre a população usuária de serviços públicos e os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal, por meio de diferentes canais de atendimento;

IV - Divulgar, incentivar e aprimorar as formas de participação social no acompanhamento, controle, fiscalização e avaliação da prestação dos serviços públicos;

V - Resguardar os interesses e direitos dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Municipal, garantindo o acesso aos instrumentos de participação na gestão, de defesa de direitos e de proteção de dados;

VI - Auxiliar na correção de erros, omissões ou abusos cometidos por agentes públicos do Poder Executivo Municipal de Florianópolis;

VII - Produzir relatórios e estatísticas indicativas do nível de satisfação e de resolutividade do atendimento aos usuários de serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Municipal, a fim de avaliar resultados, subsidiar o Portal da Transparência e implementar melhorias;

VIII - Avaliar periodicamente a Carta de Serviços prevista no art. 7º da Lei n. 13.460/2017 e monitorar sua atualização constante.

Art. 4º. Integram o SisOuv do Poder Executivo Municipal de Florianópolis:

I - Como órgão central, a Controladoria-Geral do Município, por meio da Subcontroladoria-Geral de Transparência, Ouvidoria e Proteção de Dados;

II - Como órgão central específico, a Ouvidoria-Geral da Município; e

III - Como unidades setoriais, as unidades de ouvidoria dos órgãos da administração municipal direta e indireta.

Art. 5º As unidades setoriais de ouvidoria serão representadas por um servidor e seu substituto, especialmente designados como Ouvidor-Setorial e Ouvidor-Setorial Substituto, respectivamente, por ato conjunto assinado pelos titulares do respectivo órgão e da Controladoria-Geral do Município.

Parágrafo Único. A unidade setorial cuja demanda de ouvidoria, incluindo os pedidos de acesso a informações, seja inferior a 48 registros no ano anterior, está dispensada de nomear substituto para seu ouvidor-setorial.

Art. 6º As atividades das Ouvidorias Setoriais ficam sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica da Subcontroladoria-Geral de Transparência, Ouvidoria e Proteção de Dados, por meio da Ouvidoria-Geral do Município, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou entidade da Administração Pública municipal direta ou indireta correspondente.

§ 1º Sempre que solicitadas, ou para atender a procedimento regularmente instituído, as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal remeterão ao órgão central dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas.

§ 2º Os responsáveis pelas Ouvidorias Setoriais deverão participar das capacitações e reuniões em que forem convocados pelo órgão central do SisOuv.

§ 3º O gestor de cada órgão deverá providenciar para que o Ouvidor-Setorial ou o Substituto tenha disponibilidade e capacidade operacional suficiente para atender às demandas do setor e exercer as atribuições da ouvidoria, cuidando para que os períodos de férias de ambos não sejam concomitantes.

§ 4º Caso o Ouvidor-Setorial e o Ouvidor-Setorial Substituto, quando houver, afastarem-se no mesmo período, deverá ser indicado novo responsável interino no prazo máximo de 7 (sete) dias, sendo que durante o período de vacância, a autoridade máxima do órgão será responsável pelas atividades e prazos da respectiva Ouvidoria-Setorial.

§ 5º A reincidência na ausência de resposta ou o atraso injustificado no fornecimento das demandas das ouvidorias constituem-se condutas irregulares que ensejam responsabilização disciplinar dos agentes públicos responsáveis ou das pessoas jurídicas, se for o caso, nos termos dos arts. 32 e 33 da Lei Federal nº. 12.527/2011.

Art. 7º O Ouvidor-Setorial e o Ouvidor-Setorial Substituto deverão ser servidores públicos efetivos ou empregados públicos com nível de escolaridade superior e que detenham obrigatoriamente os seguintes requisitos:

I - possuir experiência comprovada de, no mínimo, 1 (ano) ano em atividades de ouvidoria ou de serviço de acesso à informação ou de prestação de serviço com atendimento a público externo;

II - possuir certificação em ouvidoria concluída ou em andamento, em instituição nacionalmente reconhecida, com conclusão comprovada em até seis meses após a nomeação; e

III - não ter sido condenado:

- a) em procedimento correccional ou ético nos últimos três anos;
- b) pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de crime doloso; ou
- c) pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

Parágrafo único. Respeitada a segregação de funções entre a ouvidoria e os serviços prestados pelo órgão, os responsáveis pelas Ouvidorias Setoriais poderão ser ocupantes de cargos de chefia, podendo, inclusive, ser os mesmos responsáveis pelo Controle Interno Setorial, desde que não haja prejuízo para a efetividade das atividades, conforme o volume das demandas dessas duas áreas no órgão ou entidade;

CAPÍTULO III
COMPETÊNCIAS DOS ÓRGÃOS DO SISTEMA

Seção I
COMPETÊNCIA DO ÓRGÃO CENTRAL

Art. 8º. Compete à Controladoria-Geral do Município, por meio da Subcontroladoria-Geral de Transparência, Ouvidoria e Proteção de Dados, como órgão central do Sistema de Ouvidoria:

I - Fomentar e apoiar a Ouvidoria-Geral do Município na elaboração de atos normativos e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições das ouvidorias, definidas nos Capítulos III a VI da Lei Federal nº 13.460/2017;

II - Adotar providências para dotar a Ouvidoria-Geral do Município de recursos necessários à implementação de ações, projetos, diretrizes e metas relacionadas ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo de Florianópolis;

III - Apoiar a Ouvidoria-Geral na supervisão e coordenação das atividades das Ouvidorias Setoriais e de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei Federal nº 13.460/2017;

IV - Estimular a sociedade e o público interno da prefeitura municipal a participarem da gestão pública visando à melhoria da qualidade dos serviços públicos, ao aumento da transparência e da integridade pública municipal;

V - Apoiar a Ouvidoria-Geral do Município nas articulações com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social, em especial com os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, previstos no Capítulo V da Lei Federal nº 13.460/2017, bem como demais instâncias de promoção da defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

VI - Tomar ciência e sugerir melhorias no Plano Anual de Trabalho do SisOuv, a ser aprovado pela Controladoria-Geral do Município junto ao Prefeito Municipal e encaminhado ao Conselho de Usuários para ciência e acompanhamento das ações;

VII - Apoiar a Ouvidoria-Geral do Município na promoção de capacitações e treinamentos relacionados às atividades de ouvidoria e defesa dos usuários de serviços públicos, bem como na convocação das Ouvidorias Setoriais para reuniões, fóruns, palestras e treinamentos;

VIII - Adotar providências para que a Ouvidoria-Geral do Município tenha os recursos necessários para manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas ao

município de Florianópolis, bem como manter a base de dados com todas as manifestações recebidas;

IX - Assegurar que o acesso ao sistema informatizado de que trata o item anterior esteja disponível na página principal dos Portais do Município na rede mundial de computadores.

X - Tomar ciência e sugerir melhorias nos relatórios estatísticos periódicos e nos indicadores do Sistema de Ouvidoria;

XI - Apoiar a Ouvidoria-Geral do Município na elaboração do relatório anual de gestão da ouvidoria, em especial, disponibilizando informações relativas à transparência e à proteção e dados que possam qualificar o relatório;

XII - Atuar junto aos setores responsáveis pela prestação de serviços públicos para que atendam às demandas e recomendações originárias do Sistema de Ouvidoria, visando à proteção dos direitos dos usuários e à melhoria da qualidade dos serviços e do atendimento prestado; e

XVIII - Apoiar a Ouvidoria-Geral do Município nas atividades de mediação e conciliação administrativa, bem como em outras ações para resolução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e entre agentes públicos, no âmbito interno dos órgãos da administração municipal direta e indireta.

Seção II COMPETÊNCIA DO ÓRGÃO CENTRAL ESPECÍFICO

Art. 9º. Compete à Ouvidoria-Geral do Município, como órgão central específico do SisOuv:

I - formular e expedir atos normativos e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições das ouvidorias, definidas nos Capítulos III a VI da Lei nº 13.460, de 2017;

II - formular e implementar ações, projetos, diretrizes e metas relacionadas ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Florianópolis, objetivando a uniformização de seus procedimentos, sua continuidade e a efetividade de sua operação;

III - receber e dar tratamento às manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere a Lei Federal nº 13.460/2017, aos relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei Federal nº 13.608/2018, aos pedidos de acesso à informação de que trata a Lei Federal nº 12.527/2011, e às petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei Federal nº 13.709/2018, encaminhando-as, se for o caso, às Ouvidorias Setoriais para as providências cabíveis;

IV - supervisionar e coordenar as atividades das Ouvidorias Setoriais, monitorar e acompanhar os procedimentos e soluções administrativas adotados no tratamento das manifestações recebidas, bem como exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460 de 2017;

V - estimular a sociedade e o público interno da prefeitura municipal a participarem por meio do envio de elogios, solicitações de informação e providências, denúncias, reclamações, sugestões e pedidos de simplificação de procedimentos, visando à melhoria da qualidade dos serviços públicos, ao aumento da transparência e da integridade pública municipal;

VI - exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social, em especial com os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, previstos no Capítulo V da Lei nº 13.460 de 2017, bem como demais instâncias de promoção da defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

VII - elaborar o planejamento das ações do Sistema de Ouvidoria por meio de Plano Anual de Trabalho a ser aprovado pela Controladoria-Geral do Município junto ao Prefeito Municipal e encaminhado ao Conselho de Usuários para ciência e acompanhamento das ações; e

VIII - realizar, por iniciativa própria e por meio das técnicas adequadas, inspeções, diligências e orientações, visando realizar a análise preliminar de reclamações ou denúncias, buscar a correção de erros, evitar desperdícios, impedir omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;

IX - promover a capacitação e o treinamento relacionados às atividades de ouvidoria e defesa dos usuários de serviços públicos, bem como convocar as Ouvidorias Setoriais para reuniões, fóruns, palestras e treinamentos, visando ao aperfeiçoamento das atividades do Sistema de Ouvidoria, com base em **Plano Anual de Capacitação formalmente aprovado pela Controladoria-Geral do Município;**

X - manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para as Ouvidorias Setoriais, bem como manter a base de dados com todas as manifestações recebidas;

XI - monitorar a adequação da transparência e do acesso aos canais de ouvidoria, em especial os disponíveis no *website* do Município, comunicando os problemas identificados à Subcontroladoria-Geral de Transparência, Ouvidoria e Proteção de Dados, para providências.

XII - definir os formulários padronizados para recebimento de manifestações pelas ouvidorias;

XIII - definir metodologias padronizadas para coletar, ativa ou passivamente, e analisar dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos e o nível de resolutividade dos atendimentos, produzindo informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

XIV - sistematizar e consolidar os atendimentos em relatórios estatísticos periódicos para a formação dos indicadores do Sistema de Ouvidoria, inclusive aqueles referentes ao nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

XV - produzir anualmente relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460 de 2017, que será encaminhado ao Prefeito Municipal e disponibilizado integralmente na internet, dando publicidade às suas atividades, com o intuito de prestar contas à sociedade acerca das providências tomadas pelo poder público em relação às manifestações recebidas pelo SisOuv;

XVI - expedir recomendações aos setores responsáveis pela prestação de serviços públicos e propor a revisão de normas internas para solução de demandas recorrentes recebidas pelo Sistema de Ouvidoria, visando à proteção dos direitos dos usuários e à melhoria da qualidade dos serviços e do atendimento prestado;

XVII - observar a classificação de documentos, dados e informações sigilosas conforme disposto na Lei Nacional nº 12.527/2011 e no art. 2º do Decreto Municipal n. 9.988/2012, bem como as normas de proteção de dados pessoais previstas na Lei Federal n. 13.709, de 14 de agosto de 2018, bem como de **proteção contra represálias e preservação da identidade de denunciantes** de boa-fé, nos termos da Lei Nacional nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, alterada pela Lei nº 13.964, de 24 de dezembro de 2019, perante o direito de relatar informações sobre crimes contra a administração pública, ilícitos administrativos ou quaisquer ações ou omissões lesivas ao interesse público;

XVIII - **exercer ações de mediação e conciliação administrativa**, observados, no que couber, os requisitos da Lei Nacional nº 13.140/2015, bem como outras ações para resolução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e entre agentes públicos, no âmbito interno dos órgãos e entidades da administração municipal direta e indireta, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes, ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e tornar mais efetiva a resolução do conflito e a prestação dos serviços públicos;

Art. 10. Os relatórios referidos no inciso XV do art. 9º deverão conter, no mínimo:

I - informações quantitativas de caráter geral, como o número de atendimentos no período, divididos de acordo com a classificação pertinente;

II - dados quantitativos sobre a conclusão das demandas;

III - estatísticas relativas às pendências dos órgãos e entidades municipais em relação às manifestações encaminhadas pelo Sistema de Ouvidoria do Município;

IV - indicadores gerenciais que sintetizem as várias estatísticas de desempenho e permitam uma comparação no tempo e entre os órgãos e entidades da administração pública municipal direta e indireta, no caso de serviços públicos comuns;

V - informações de caráter qualitativo, quando forem necessárias para complementar ou facilitar a interpretação dos dados quantitativos; e

VI - recomendações da ouvidoria e proposição de planos de melhoria em serviços públicos, com base nos principais pontos registrados pelo SisOuv no período, bem como, as providências adotadas em atendimento às recomendações.

Parágrafo único. Os relatórios serão disponibilizados no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Florianópolis.

Seção III COMPETÊNCIA DAS UNIDADE SETORIAIS

Art. 11. Compete às unidades setoriais de ouvidoria, sob a coordenação, orientação, supervisão e controle técnico do órgão central específico do SisOuv:

I - promover a defesa e proteção dos direitos dos usuários de serviços públicos e atuar na mediação entre usuário e agente público, como segunda instância de atendimento, para a melhoria dos serviços prestados direta ou indiretamente pelos órgãos ou entidades municipais, nos termos da Lei Nacional nº 13.460/2017 e de sua regulamentação municipal.

II - receber e dar tratamento às manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere a Lei nº Federal nº 13.460/2017, aos relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei Federal nº 13.608/2018, aos pedidos de acesso à informação de que trata a Lei Federal n. 12.527/2011 e às petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei Federal nº 13.709/2018, e, se for o caso, solicitar informações, documentos e/ou providências às áreas técnicas de seu âmbito de competência, as quais devem responder à ouvidoria respeitando os prazos internos definidos neste Decreto;

III - acompanhar os procedimentos adotados pelos órgãos e entidades, e adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais, garantindo a máxima celeridade e qualidade no atendimento das manifestações recebidas, sob pena de responsabilização do agente público;

IV - 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; e

V - estimular a sociedade a participar por meio do envio de elogios, solicitações de informação e providências, denúncias, reclamações, sugestões e pedidos de simplificação de procedimentos, visando à melhoria da qualidade dos serviços públicos, ao aumento da transparência e da integridade pública municipal;

VI - realizar, por determinação da Ouvidoria-Geral ou por iniciativa própria, sempre por meio das técnicas adequadas, inspeções, diligências e orientações, visando realizar a análise preliminar de reclamações ou denúncias, buscar a correção de erros, evitar desperdícios, impedir omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;

VII - observar as normas de proteção de dados pessoais previstas na Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018, bem como de proteção contra represálias e preservação da identidade de denunciante de boa-fé, nos termos da Lei n. 13.608, de 10 de janeiro de 2018, alterada pela Lei n. 13.964, de 24 de dezembro de 2019, perante o direito de relatar informações sobre crimes contra a administração pública, ilícitos administrativos ou quaisquer ações ou omissões lesivas ao interesse público;

VIII - observar a classificação de documentos, dados e informações sigilosas conforme disposto na Lei Federal n. 12.527/2011 e no art. 2º do Decreto Municipal n. 9.988/2012;

IX - exercer, sob a coordenação da Ouvidoria-Geral, ações de mediação e conciliação administrativa, observados, no que couber, os requisitos da Lei n. 13.140/2015, bem como outras ações para solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades da administração municipal direta e indireta, a fim de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação dos serviços públicos;

X - monitorar e atualizar, periodicamente, a Carta de Serviços ao Usuário prevista no art. 7º da Lei n. 13.460/2017, bem como zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas dos órgãos de seu âmbito de atuação, e que são os responsáveis pelas informações;

XI - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas, com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 2017;

XII - atender as convocações da Ouvidoria-Geral para participação em reuniões, fóruns, palestras e treinamentos, bem como manter permanente articulação com a Ouvidoria-Geral, com vistas ao cumprimento das diretrizes e instruções por ela emanadas;

XIII - prestar, quando solicitado, apoio técnico e administrativo à Ouvidoria-Geral, necessário ao desempenho das atividades do SisOuv;

XIV - desenvolver outras atividades relacionadas aos serviços de ouvidoria, em consonância com as diretrizes estabelecidas pelo órgão central do Sistema.

CAPÍTULO IV DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Art. 12º. Para os fins deste Decreto, são tipos de manifestação:

I - elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre uma política ou serviço público, ou sobre o atendimento recebido em órgãos e entidades da administração pública municipal;

II - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal;

III - reclamação: demonstração de insatisfação ou opinião desfavorável (protesto, queixa ou crítica) ao serviço público ou à conduta de agentes públicos;

IV - denúncia: comunicação da prática de irregularidade ou de ilícito ou de conduta antiética (atos fraudulentos ou contrários à lei) cometida por agente público, em sentido amplo, ou por agente privado contra a Administração Pública Municipal, que indica necessidade de apuração de responsabilidade;

V - comunicação de irregularidade: tipologia adotada para as denúncias recebidas pela ouvidoria sem identificação do denunciante;

VI - Simplifique (solicitação de simplificação): envio de uma proposta de simplificação ou melhoria do serviço público. Trata-se de uma forma de o usuário colaborar com o gestor no cumprimento aos deveres impostos pela Lei Federal nº 13.726/2018 e pelo inciso XIII do art. 5º da Lei Federal nº 13.460/2017.

VII - solicitação: pedido de adoção de providências que não se enquadra nos demais tipos de manifestação e nem se refere a pedido de acesso à informação;

VIII - pedido de acesso a informação (e-SIC): a solicitação de informação pública ou de interesse público não localizada ou não disponível nos portais de transparência, destinado a assegurar o direito fundamental de acesso à informação previsto no inciso XXXIII do art. 5º da Constituição Federal de 1988, bem como a observar a publicidade como preceito geral e o sigilo como exceção;

Parágrafo único. O pedido de acesso à informação de que trata a Lei Federal nº 12.527/2011, será tratado pelo serviço de informações ao cidadão (SIC), sob a

coordenação das Ouvidorias Setoriais e da Ouvidoria-Geral, em conformidade com a Lei Complementar de Florianópolis nº 736/2023, inciso VII, d).

Art. 13. Qualquer usuário de serviço público poderá exercer o direito de apresentar manifestação junto aos órgãos integrantes do SisOuv.

§ 1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Decreto, sob pena de responsabilização do agente público.

§ 2º Os procedimentos de que trata este Decreto são gratuitos, sendo vedada a cobrança de qualquer valor para o exercício do direito de manifestação ou referente aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

§ 3º Está isento de ressarcir os custos referidos no parágrafo anterior aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, nos termos da Lei Federal n. 7.115/1983.

§ 4º É vedada a imposição de qualquer exigência relativa aos motivos que ensejaram a apresentação de manifestações perante o Sistema de Ouvidoria.

Art. 14. A manifestação junto ao Sistema de Ouvidoria poderá ser realizada:

I - pessoalmente;

II - por correspondência, em meio físico, com ou sem dados digitalizados;

III - por via telefônica, em que a conversa poderá ser gravada;

IV - por correspondência eletrônica; ou

V - através da plataforma Fala.BR utilizada pela Prefeitura Municipal de Florianópolis.

§ 1º Todas as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação, independentemente dos meios, deverão ser registradas no Fala.BR pela Ouvidoria Setorial responsável, conforme a área temática a que se refira, e quando realizadas pessoalmente ou por via telefônica, deverão ser transcritas no sistema, observada regulamentação do órgão central do SisOuv.

§ 2º A(s) ouvidoria(s) setorial(is) da área de saúde, quando determinado em regulamentação específica, poderão utilizar o Sistema Informatizado OuvidorSUS, elaborado pelo Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS e desenvolvido pelo Departamento de Informática do SUS (DataSUS), sem prejuízo da elaboração de relatório periódico consolidado a ser fornecido ao órgão central do SisOuv, conforme regulamentação.

Art. 15. Após a decisão administrativa final relativa a cada manifestação, as ouvidorias deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, sendo vedadas justificativas genéricas, observada regulamentação do órgão central do SisOuv.

§ 1º Os prazos indicados no caput poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas, a exemplo da Lei de Acesso à Informação, nº 12.527/2011, a qual determina o prazo de até 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez), quando se tratar de pedido de acesso à informação.

§ 2º As ouvidorias deverão receber, analisar e responder às manifestações por meio de linguagem clara, concisa, objetiva, simples e popularmente compreensível, produzindo extratos dos textos recebidos dos manifestantes ou dos agentes respondentes, sempre que necessário para um melhor funcionamento da comunicação interpessoal;

§ 3º No tratamento das manifestações, especialmente quando se tratar de denúncias, é dever dos agentes públicos que tomaram conhecimento da manifestação, sob pena de responsabilização, observar as normas de proteção de dados pessoais previstas na Lei Federal n. 13.709, de 14 de agosto de 2018, bem como de proteção contra represálias e preservação da identidade de denunciante de boa-fé, nos termos da Lei Federal n. 13.608, de 10 de janeiro de 2018, alterada pela Lei Federal n. 13.964, de 24 de dezembro de 2019, perante o direito de relatar informações sobre crimes contra a administração pública, ilícitos administrativos ou quaisquer ações ou omissões lesivas ao interesse público;

Art. 16. Tanto a Ouvidoria-Geral quanto as Ouvidorias Setoriais poderão receber manifestações dos usuários de serviços públicos ou pedidos de acesso a informações, independente do assunto a que se refere.

Parágrafo único. No caso de a Ouvidoria-Geral ou a Ouvidoria Setorial receber manifestação ou pedido de acesso a informações, cujo assunto é alheio a sua competência, a manifestação será tramitada via sistema para a ouvidoria correspondente, observada regulamentação do órgão central do SisOuv.

CAPÍTULO V ESTRUTURA DE ATENDIMENTO DAS OUVIDORIAS

Art. 17. As ouvidorias que compõem o SisOuv deverão ser dotadas com a seguinte estrutura mínima:

I - quantidade de servidores compatível com a demanda média de tratamento de manifestações necessária para cumprimento dos prazos legais e dos padrões de qualidade de atendimento;

II - local de fácil acesso para atendimento presencial, em endereço que disponha de condições para atendimento com discricção, garantindo o sigilo da identidade do manifestante e do conteúdo das manifestações apresentadas oralmente, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

III - equipamento com acesso ao sistema informatizado, que permita o registro digital imediato das manifestações recebidas em meio oral e físico, bem como o seu tratamento no âmbito da unidade, acessível por meio da internet;

IV - número de telefone e endereço de correio eletrônico institucionais permanentes com destinação única e exclusiva ao serviço de ouvidoria, aos quais será dada transparência no sítio do órgão, entidade ou secretaria;

§ 1º Ao realizar o atendimento presencial ou telefônico, a ouvidoria observará as seguintes diretrizes, sem prejuízo de regulamentação específica do órgão central:

I - atendimento personalizado e acessível, com foco no indivíduo;

II - resiliência no trato de situações não previstas;

III - respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário; e

IV - respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discricção, polidez e sigilo quando for dar tratamento a assuntos com restrição de acesso.

§ 2º Os meios de contato com a ouvidoria, horários de atendimentos, endereço do formulário eletrônico e telefone devem ser divulgados nos balcões e locais de atendimento presencial aos cidadãos, e na página oficial do órgão na internet, em local de fácil acesso.

§ 3º Salvo dispositivos em normas específicas, o funcionamento das ouvidorias observará o horário oficial de atendimento telefônico e presencial da Prefeitura Municipal.

CAPÍTULO VI DA RESOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS

Art. 18. Cabe à ouvidoria disseminar boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, dentre eles a mediação e a conciliação, como previsto no inciso VII do art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017, bem como prestar atendimento e orientação aos usuários sobre tais instrumentos, observados os seguintes princípios:

I - empatia;

II - imparcialidade;

- III - isonomia entre as partes;
- IV - autonomia da vontade das partes;
- V - busca do consenso;
- VI - boa-fé;
- VII - proporcionalidade entre meios e fins; e
- VIII - respeito à ordem pública e às leis vigentes.

Parágrafo único. As ações relacionadas à **resolução pacífica de conflitos** serão executadas por agente público devidamente capacitado para a sua realização, por meio de **procedimento regulamentado no âmbito do órgão central do SisOuv.**

Art. 19. A ouvidoria poderá utilizar meios de resolução pacífica de conflitos, em especial para a solução de controvérsias nas quais seja importante a direta e voluntária ação de ambas as partes divergentes.

Parágrafo único. Os meios de resolução pacífica de conflitos não serão elegíveis quando:

- I - as partes no conflito não tenham consentido com o uso da metodologia de resolução pacífica de conflitos;
- II - o objeto do conflito seja um direito indisponível;
- III - a resolução implicar na transigência sobre:
 - a) aplicação de ato normativo; ou
 - b) conduta passível de responsabilização de agente público; e
- IV - quando decorrente de denúncia.

Art. 20. Caberá ao responsável pelo processo de resolução pacífica de conflitos:

- I - assegurar às partes igualdade de tratamento;
- II - assegurar às partes o acesso às informações necessárias à tomada de decisão livre e informada;
- III - zelar pela rápida solução do conflito;
- IV - aproximar as partes para que elas negociem diretamente a solução desejada de sua divergência;

V - manter registros de todo o processo de resolução pacífica do conflito, colhendo os compromissos das partes, quando cabível; e

VI - adotar as medidas necessárias à formalização do acordo entre as partes.

Art. 21. A ouvidoria poderá propor o uso de meios de resolução pacífica de conflitos de ofício ou a pedido do usuário ou gestor.

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 22. O Controlador-Geral do Município, em atendimento ao Art. 48 da Lei Complementar de Florianópolis nº 736/2023 e em conformidade com o Art. 8º deste Decreto, deverá:

I - expedir normas e instruções complementares visando conferir melhor desempenho às atividades do Sistema de Ouvidoria do Município;

II - expedir atos complementares necessários à aplicação das disposições estabelecidas neste Decreto;

Art. 23. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 24. Revogam-se o Decreto Municipal de Florianópolis nº 7.425, de 25 de agosto de 2009, bem como os Arts. 5º, 6º, 8º, inciso XI do Art. 14 e Art. 18 do Decreto Municipal de Florianópolis nº 20.532, de 29 de julho de 2019.

Florianópolis, aos 15 de maio de 2023.

TOPÁZIO SILVEIRA NETO
PREFEITO MUNICIPAL

CARLOS EDUARDO DE SOUZA NEVES
SECRETÁRIO MUNICIPAL DA CASA CIVIL

RODRIGO DE BONA DA SILVA
CONTROLADOR-GERAL DO MUNICÍPIO