

DECRETO Nº 25.439, de 08 DE AGOSTO DE 2023.

DISPÕE SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS, A AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS, A SIMPLIFICAÇÃO E MELHORIA DE PROCEDIMENTOS E O CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS NO ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS, no uso da competência e atribuições que lhe são conferidas pelo art. 74, inciso III, da Lei Orgânica do Município, em atenção ao inciso XXI do art. 48 e a alínea “d” do inciso VII do art. 49 da Lei Complementar n. 736, de 02 de janeiro de 2023, em conformidade com o §3º do art. 37 da Constituição Federal, com o art. 7º da Lei Federal n. 13.460, de 26 de junho de 2017, e com as diretrizes da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 e sua regulamentação municipal, DECRETA:

CAPÍTULO I **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º. Este Decreto regulamenta os procedimentos de que tratam os arts. 7º, 18 e 23, dentre outros, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, quanto:

I – à disponibilização da Carta de Serviços ao Usuário no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Florianópolis;

II – ao Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos (COMUSP), órgão consultivo vinculado à Controladoria-Geral do Município que terá como função principal o acompanhamento e a avaliação dos serviços públicos municipais; e

III - à avaliação continuada e à simplificação de procedimentos, visando à melhoria dos serviços públicos.

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.

CAPÍTULO II **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

SEÇÃO I **PROCEDIMENTOS PARA ELABORAÇÃO, PUBLICAÇÃO E ATUALIZAÇÃO**

Art. 2º. Fica regulamentado o procedimento de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para a disponibilização da Carta de Serviços ao Usuário no sítio eletrônico da Prefeitura de Florianópolis, com o objetivo de informar e facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos prestados, bem como conferir

transparência aos compromissos e padrões de eficiência, resolutividade e qualidade de atendimento ao público.

Art. 3º A Carta de Serviços ao Usuário, além dos elementos previstos em regramentos próprios de cada área, em normas técnicas específicas de cada serviço e na legislação vigente, deve conter informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados ao público pelo Município, direta ou indiretamente, em especial as relacionadas com:

- I - serviços públicos oferecidos, classificados em categorias como função governamental, público-alvo, região geográfica e outras;
- II - locais da prestação do serviço, físicos e virtuais;
- III - requisitos, documentos, canais, eventuais custos e demais informações necessárias para acesso ao serviço;
- IV - principais etapas para o processamento do serviço;
- V - previsão do prazo máximo para a prestação total do serviço;
- VI - formas de prestação dos serviços e de comunicação com o solicitante.

§ 1º Além das informações descritas no *caput* deste artigo, a Carta de Serviços deverá detalhar os compromissos e padrões de efetividade, quanto à eficiência e resolutividade na prestação dos serviços, e níveis de qualidade e satisfação no atendimento prestado, bem como estabelecer:

- I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- II - o tempo de espera estimado para o atendimento;
- III - os mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - os canais e procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações dos usuários;
- V - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização de cada serviço, incluídas as estimativas de prazos de cada etapa;
- VI - a descrição resumida e/ou a representação gráfica simplificada do fluxo de tramitação do processo administrativo aplicável ao serviço, incluídas as fases, os prazos, as autoridades competentes para a decisão e o sistema recursal disponível, se for o caso;
- VII - o prazo e as regras para efeitos da aprovação tácita, se houver;
- VIII - o tempo médio de tramitação de pedidos análogos até a decisão, bem como as demais estatísticas relacionadas ao serviço, conforme os critérios de mensuração definidos pelo órgão ou entidade do Poder Executivo;
- IX - os mecanismos para a consulta e acompanhamento, pelos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- X - o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- XI - os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível;
- XII - o canal (*link*) por meio do qual o usuário poderá avaliar anonimamente o serviço ao final de cada atendimento, ou informação de como irá recebê-lo para preenchimento ao término da prestação do serviço; e
- XII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

§ 2º Entende-se por compromissos e padrões:

- I - de eficiência na prestação dos serviços:

a) indicadores e metas transparentes, mensuráveis e quantificáveis que apresentam uma relação entre custos para obtenção dos serviços em termos financeiros, de esforço procedimental ou duração temporal; e

b) produtos ou resultados obtidos dos serviços prestados (exemplo: economia de deslocamento ou tempo com obtenção de um benefício).

I - de resolutividade na prestação dos serviços:

a) indicadores e metas transparentes, mensuráveis e quantificáveis que apresentam o alcance dos resultados; ou

b) os produtos obtidos dos serviços prestados (exemplo: paciente obtém medicamento no momento correto ao longo do tratamento).

III - de qualidade no atendimento prestado:

a) indicadores e metas transparentes, mensuráveis e quantificáveis que apresentam o grau de conformidade de um produto ou serviço com suas especificações previamente documentadas;

b) o grau de sua adequação à finalidade ou ao propósito esperado pelos usuários, e o grau de superioridade (ou excelência) em confiabilidade e menor quantidade de falhas que um produto/serviço apresenta em relação a uma expectativa predeterminada (exemplo: crianças recebem alimentação escolar com a qualidade nutricional adequada).

IV - de satisfação no atendimento prestado: os indicadores e metas transparentes, mensuráveis e quantificáveis que apresentam a avaliação dos usuários quanto a sua experiência pessoal, no momento em que recebem um produto ou serviço, referindo-se ao juízo de valor das pessoas, que pode ser influenciado por diversos fatores, como o custo financeiro, o esforço para obtê-lo, o atendimento e atenção recebida, o tempo de espera, as instalações, experiências anteriores, expectativas e frustrações, etc. (exemplo: alguém não obtém um benefício porque não está habilitado, mas foi bem atendido e orientado, e compreendeu seus direitos).

Art. 4º Cabe aos órgãos ou entidades do Poder Executivo Municipal mapear seus serviços e atualizar a Carta de Serviços ao Usuário, anualmente, no mês de fevereiro de cada ano, ou sempre que houver acréscimo, modificação ou supressão de serviços públicos prestados pelo Município, formas de prestação, de comunicação ou quaisquer outras alterações, independentemente de prestação de atendimento ao público direta ou indireta.

Parágrafo único. Cabe à Controladoria-Geral do Município emitir orientações aos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal, visando a normatizar os elementos e as informações mínimas que devem ser consideradas quando do mapeamento e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

SEÇÃO II

COMITÊ GESTOR DA CARTA DE SERVIÇOS

Art. 5º Fica instituído o Comitê Gestor da Carta de Serviços, com a incumbência de supervisionar a publicação e o monitoramento sistemático do conteúdo contido no instrumento disponibilizado no sítio eletrônico da Prefeitura de Florianópolis, composto:

I – pelo Ouvidor-Geral, responsável pela coordenação dos trabalhos;

II – pelos membros titulares e respectivos suplentes na mesma quantidade, a saber:

- a) 2 (dois) membros da Subcontroladoria-Geral de Ouvidoria, Transparência e Proteção de Dados, da Controladoria-Geral do Município;
- b) 2 (dois) membros da Secretaria Municipal de Governo (Escritório de Desburocratização e Modernização e Superintendência de Governo Eletrônico);
- c) 1 (um) membro da Procuradoria Geral do Município;
- d) 1 (um) membro da Secretaria Municipal da Fazenda;
- e) 1 (um) membro da Secretaria Municipal da Administração;
- f) 1 (um) membro da Secretaria Municipal da Educação;
- g) 1 (um) membro da Secretaria Municipal da Saúde; e
- h) 1 (um) membro da Secretaria Municipal de Transporte e Infraestrutura.

§ 1º Os membros titulares e suplentes do Comitê Gestor da Carta de Serviços serão designados por ato do Chefe do Poder Executivo, para mandato de 1 (um) ano, permitida a recondução.

§ 2º Nas ausências, impedimentos ou impossibilidades de atuação do Coordenador do Comitê, as atribuições serão desempenhadas pelo titular da Controladoria-Geral do Município.

Art. 6º Incumbe ao Comitê Gestor da Carta de Serviços, dentre outras atribuições:

I - acolher as solicitações e/ou avaliar a necessidade de atualização e melhoria da plataforma da Carta de Serviços, mediante avaliação da necessidade de inclusão, exclusão ou alterações das informações ou dos serviços públicos constantes no referido instrumento;

II - consolidar e validar, junto às unidades responsáveis pelos serviços públicos, as alterações propostas pelos órgãos e entidades municipais;

III - submeter o conteúdo consolidado e validado ao Gestor de cada órgão ou entidade responsável por sua atualização;

IV - zelar pela divulgação, o conhecimento e treinamento sobre a Carta de Serviços ao Usuário, especialmente no âmbito da Administração Pública Municipal;

V - interagir junto aos dirigentes máximos dos órgãos e entidades da Administração Municipal sobre questões atinentes à Carta de Serviços, tais como:

a) avaliação das manifestações encaminhadas pelos usuários sobre os serviços públicos;

b) pesquisa sobre a qualidade dos serviços;

c) necessidades e recomendações de melhoria dos serviços, dentre outros assuntos, que deverão ser respondidas nos mesmos prazos previstos na Lei Federal n. 12.527/2011, ou justificadas expressa e analiticamente, em caso de impossibilidade de implementação;

VI - acompanhar e avaliar a atuação dos servidores responsáveis pelas informações relativas à Carta de Serviços nos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal, bem como recomendar as ações necessárias para o atingimento dos objetivos previstos na Carta;

VII - prestar contas periodicamente das ações executadas ao Chefe do Poder Executivo Municipal por meio da apresentação de relatórios estatísticos do uso do referido instrumento pela sociedade, destinatária dos serviços públicos;

VIII - exercer outras funções compatíveis com suas atribuições;

IX - deliberar e decidir sobre outras questões correlatas.

§ 1º O Comitê reunir-se-á, por iniciativa de seu Coordenador, ordinariamente, uma vez por trimestre e, extraordinariamente, sempre que os trabalhos o exigirem, a fim de garantir a agilidade na atualização do conteúdo disponibilizado.

§ 2º O Comitê instalar-se-á com a presença de, no mínimo, 6 (seis) membros designados.

§ 3º Na hipótese de não haver *quórum* mínimo para deliberação do Comitê, conforme fixado no § 2º deste artigo, cabe ao Coordenador em conjunto com os membros presentes, *ad referendum* do titular da Controladoria-Geral do Município, a decisão sobre os temas ou matérias constantes da pauta.

§ 4º As decisões do Comitê dar-se-ão pelo voto da maioria simples dos presentes, observado que não será objeto de discussão ou deliberação matéria que não conste na pauta, cabendo ao Coordenador o voto de desempate, quando necessário.

§ 5º O membro que deixar de comparecer, sem justificativa, a 2 (duas) reuniões ordinárias consecutivas ou a 3 (três) intercaladas, no mesmo ano, será substituído por ato do Chefe do Poder Executivo.

§ 6º As convocações para as reuniões ordinárias observarão o prazo mínimo de 3 (três) dias de antecedência da data estabelecida, e as extraordinárias, 24 (vinte e quatro) horas, observado que em ambas as convocações deverão ser acompanhadas das respectivas pautas.

§ 7º Os relatórios da Ouvidoria-Geral subsidiarão a análise da necessidade de alteração na forma como os serviços são divulgados na Carta, para melhor compreensão de seu conteúdo, bem como para implementação de outras medidas necessárias ao seu aperfeiçoamento.

§ 8º Os atos relativos à atuação e funcionamento do Comitê deverão ser consignados em procedimento próprio para fins de registro e acompanhamento.

§ 9º Para desenvolvimento das suas atividades, o Comitê poderá, a qualquer tempo, solicitar informações e apoio aos órgãos e entidades da Administração Municipal, em especial àqueles que sejam responsáveis pelos conteúdos e serviços públicos disponibilizados na Carta.

§ 10 Para melhor condução dos trabalhos poderá ser editada norma regimental própria do Comitê, a fim de estabelecer regras e diretrizes de funcionamento.

Art. 7º Sem prejuízo do disposto no art. 4º deste Decreto, sempre que houver modificação dos serviços na Carta de Serviços, o órgão ou a entidade responsável deverá informá-la ao Coordenador do Comitê Gestor para conhecimento.

§ 1º A Controladoria-Geral do Município será a responsável pela supervisão e articulação dos trabalhos de divulgação, avaliação e monitoramento da Carta no Portal da Prefeitura, e, ainda, deverá adotar outras medidas necessárias para a plena operacionalização, manutenção, disponibilização e utilização da ferramenta pelo usuário.

§ 2º Para fins do disposto no *caput*, as modificações da Carta de Serviços deverão ser efetivadas por servidores formalmente designados como Pontos Focais dos órgãos e entidades de lotação, os quais são responsáveis pela gestão das informações e o respectivo conteúdo relativo aos serviços públicos vinculados às Unidades, disponibilizados no sítio eletrônico da Prefeitura, e, ainda, têm as seguintes atribuições:

I - verificar a sistemática de organização e classificação dos dados e das informações pertinentes aos serviços de sua área de competência, divulgados na Carta, de forma que não acarrete em prejuízos ao cidadão destinatário do conteúdo acessado;

II - providenciar, nos prazos requisitados, resposta às demandas referentes à Carta, tais como estatísticas de atendimento das solicitações dos usuários e conteúdo atualizado das informações encaminhadas sobre os serviços públicos;

III - recomendar, no âmbito da sua área de atuação, mediante solicitação de terceiros ou em decorrência de análise própria, ao titular ou dirigente máximo do órgão ou entidade a que estiver vinculado, eventuais medidas necessárias ao aperfeiçoamento do serviço público prestado pela sua unidade de trabalho; e

IV - interagir junto ao titular ou dirigente máximo do respectivo órgão ou entidade, quando não houver cooperação ou interlocução entre unidades de sua repartição sobre conteúdo relativo à Carta.

§ 3º Os servidores de que trata o § 2º deste artigo serão indicados pelos titulares dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal, escolhidos, preferencialmente, dentre aqueles que possuam vínculo efetivo, perfil e qualificação em processos operacionais e de gestão estratégica pertinente à área de atuação da respectiva Pasta de lotação, bem como amplo conhecimento dos serviços prestados pelas áreas.

CAPÍTULO III

AVALIAÇÃO E MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 8º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal utilizarão ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, que deverá:

I - estar disponível no mesmo endereço eletrônico da Carta de Serviços;

II - ser apresentada juntamente com as informações de cada serviço constante da Carta; e

III - ser enviada a cada usuário por meio eletrônico após o término de cada prestação do serviço, com estímulo para seu preenchimento e destaque para a importância da participação dos usuários na avaliação para a melhoria da qualidade dos serviços.

§ 1º A ferramenta deverá ser utilizada para avaliar a efetividade e qualidade do atendimento, nos termos definidos nos §§ 1º e 2º do art. 3º deste Decreto, e os dados obtidos deverão subsidiar a reorientação e o ajuste periódico das prestações dos serviços.

§ 2º Os canais de ouvidoria e as pesquisas de satisfação objetivam assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação e identificar lacunas e deficiências na prestação dos serviços.

§ 3º As avaliações periódicas dos níveis de satisfação dos usuários serão feitas com base nas diretrizes definidas em regulamentação da Controladoria-Geral do Município.

§ 4º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal deverão dar ampla divulgação aos resultados das pesquisas de satisfação.

§ 5º A Controladoria-Geral do Município publicará periodicamente o *ranking* das entidades com melhor avaliação de serviços por parte dos usuários.

CAPÍTULO IV SIMPLIFICAÇÃO DE PROCEDIMENTOS

SEÇÃO I RACIONALIZAÇÃO NORMATIVA E COMPARTILHAMENTO DE DADOS

Art. 9º A edição e a alteração das normas relativas ao atendimento dos usuários dos serviços públicos observarão os princípios da eficiência e da economicidade e considerarão os efeitos práticos tanto para a administração pública federal quanto para os usuários.

Art. 10 Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos:

- I - presunção de boa-fé;
- II - compartilhamento de informações, nos termos da lei;
- III - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;
- IV - racionalização de métodos e procedimentos de controle;
- V - eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- VI - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- VII - utilização de linguagem clara, simples e direta, que evite o uso de siglas, jargões, termos técnicos e estrangeirismos; e
- VIII - articulação com os demais Municípios, os Estados, o Distrito Federal, a União e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

Parágrafo único. Usuários dos serviços públicos são quaisquer pessoas físicas e jurídicas, de direito público ou privado, direta ou potencialmente atendidas por serviço público.

Art. 11 Salvo disposição legal em contrário, os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal que necessitarem de documentos comprobatórios de regularidade da situação de usuários dos serviços públicos, de atestados, de certidões ou de outros documentos comprobatórios cujos dados constem em base oficial da administração pública municipal deverão obtê-los diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados, e não poderão exigí-los dos usuários dos serviços públicos.

§ 1º Caso os documentos a que se refere o caput conttenham informações de caráter sigiloso sobre os usuários dos serviços públicos, o fornecimento pelo órgão ou pela entidade responsável pela base de dados oficial deverá ser realizado com observância dos requisitos de tratamento de dados, segurança da informação e restrições legais, de maneira a compartilhar o dever de proteção e sigilo de dados.

§ 2º Quando não for possível a obtenção dos documentos a que se refere o caput diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados oficial, a comprovação necessária poderá ser feita por meio de declaração escrita e assinada pelo usuário dos serviços públicos, que, na hipótese de declaração falsa, ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis.

§ 3º Os órgãos e as entidades responsáveis por bases de dados oficiais da administração pública municipal prestarão orientações aos demais órgãos e entidades públicos interessados para o acesso às informações constantes das bases de dados, observadas as disposições legais aplicáveis.

Art. 12 No atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades do Poder Executivo Federal observarão as seguintes práticas:

I - gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos da Lei Federal nº 9.265, de 12 de fevereiro de 1996;

II - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres; e

III - vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o requerente não apresentar todos os dados mínimos obrigatórios exigidos para início do trâmite, inviabilizando seu recebimento, ou quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.

§ 1º Na hipótese referida no inciso III do caput, os serviços de protocolo deverão prover as informações e orientações necessárias para que o interessado possa dar andamento ao requerimento.

§ 2º Após a protocolização de requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou a entidade é incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão/entidade competente ou, caso isso não seja possível, comunicar imediatamente o fato ao interessado para adoção das providências necessárias.

SEÇÃO II SOLICITAÇÃO DE SIMPLIFICAÇÃO

Art. 13 Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação aos órgãos e às entidades do Poder Executivo Municipal, por meio de formulário próprio denominado *Simplifique!* disponível nos canais de ouvidoria, sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do serviço público.

§ 1º A Solicitação de Simplificação deverá ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, em canal único oferecido pela Controladoria-Geral do Município, por meio da Ouvidoria-Geral.

§ 2º Sempre que recebida por meio físico, os órgãos e as entidades deverão digitalizar a Solicitação de Simplificação e promover a sua inserção no canal Fala.BR, a que se refere o § 1º.

Art. 14 Do formulário *Simplifique!* deverá constar:

- I - a identificação do solicitante;
- II - a especificação do serviço objeto da simplificação;
- III - o nome do órgão/entidade perante o qual o serviço foi solicitado;
- V - a proposta de melhoria do serviço.

Art. 15 Aplicam-se à Solicitação de Simplificação os procedimentos e prazos aplicáveis às manifestações de ouvidoria do tipo “sugestão”, nos termos do Decreto Municipal n. 25.208 de 15 de maio de 2023, devendo a negativa de implementação da Simplificação requerida ser acompanhada de justificativa expressa e analítica, contendo a base legal ou normativa que impede a retirada ou alteração do procedimento que produziria a simplificação no serviço solicitado.

CAPÍTULO V CONSELHOS MUNICIPAIS DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (COMUSP)

Art. 16 Fica regulamentada a criação de Conselhos Municipais de Usuários dos Serviços Públicos (COMUSP), de acordo com o art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, órgãos consultivos vinculados à Controladoria-Geral do Município de Florianópolis, que terão como função principal o acompanhamento e a avaliação dos serviços públicos municipais.

Art. 17 Sem prejuízo de outros meios de participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos, cada órgão ou entidade da administração pública direta e indireta do Poder Executivo Municipal de Florianópolis poderá criar um ou mais Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, de natureza consultiva, aos quais compete:

- I - acompanhar a prestação dos serviços públicos municipais;
- II - participar da avaliação dos serviços públicos municipais prestados;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços públicos municipais;

IV – contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário de serviços públicos municipais;

V - acompanhar e avaliar a atuação do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal;

VI - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas;

VII - enviar à Ouvidoria-Geral do Município relatórios e avaliações de demandas;

VIII - manifestar-se sobre os relatórios enviados pela Ouvidoria-Geral do Município em até 30 (trinta) dias após o recebimento;

IX - auxiliar no desenvolvimento de políticas públicas voltadas à participação popular e ao controle social, com vistas à regular a publicação de recursos nos serviços públicos essenciais;

X - propor medidas visando à utilização de tecnologias da informação na melhora do atendimento a manifestações relacionadas aos serviços públicos no Município; e

XI - buscar permanente interação com os demais conselhos municipais para conhecimento das pautas e reivindicações, além de propostas conjuntas de medidas e políticas públicas.

Art. 18 Os conselhos serão compostos por usuários dos serviços públicos, selecionados dentre aqueles que se candidatarem mediante chamamento público conduzido pela Ouvidoria-Geral ou pela Ouvidoria Setorial da área de governo responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado.

§ 1º Os representantes dos usuários serão escolhidos de forma transparente e aberta, por meio de chamamento público a ser publicado pela Controladoria-Geral em meio eletrônico e no Diário Oficial do Município, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, no qual os candidatos informarão os serviços públicos cujo conselho tenham interesse em participar.

§ 2º O edital de chamamento de que trata o § 1º deste artigo deverá ser objeto de ampla publicidade e ser apto a alcançar, no mínimo, os usuários de serviços públicos cadastrados junto ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal, devendo, ainda, conter, no mínimo, as seguintes informações:

I - o desempenho da função e as atribuições do conselheiro;

II - o endereço eletrônico institucional para recebimento das inscrições;

III - a fixação do prazo de 30 (trinta) dias para o envio das inscrições;

IV - a exigência de declaração de idoneidade a ser assinada pelo interessado, atestando não estar condenado penalmente nem por incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei da ficha limpa; e

V - a exigência de declaração de inexistência de conflito de interesses em relação a sua participação no conselho e na avaliação dos serviços, com quaisquer outros interesses privados associados aos serviços, incluindo partidos políticos, fornecedores, pessoas físicas, jurídicas ou organizações sociais beneficiárias de recursos, em qualquer grau de parentesco.

Art. 19 Os conselheiros farão avaliações individualizadas dos serviços, as quais serão consolidadas eletronicamente, a fim de subsidiar as ações das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

§ 1º A convocação dos conselheiros para as avaliações individualizadas dos serviços, nos termos do disposto no caput, deverá ser realizada, no mínimo, a cada 12 (doze) meses, podendo haver convocações eventuais para participação em pesquisas, grupos focais ou outras demandas voluntárias.

§ 2º A Ouvidoria-Geral disponibilizará em seu sítio eletrônico atualizado:

I - as informações consolidadas das avaliações e das sugestões coletadas, por meio de relatórios ou painéis digitais; e

II - a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados nas avaliações realizadas pelos conselhos.

§ 3º O órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal manterá em sítio eletrônico painel digital com as avaliações realizadas pelos conselhos de usuários de serviços públicos acerca da atuação das unidades do referido Sistema.

§ 4º O disposto neste Decreto não exclui mecanismos acessórios que garantam o acesso ao processo de avaliação dos serviços públicos por grupos amostrais digitalmente não inseridos.

Art. 20 A função do conselheiro não será remunerada, mas será considerada serviço público relevante.

Art. 21 A Controladoria-Geral do Município editará norma complementar detalhando os critérios de seleção, as formas de participação e o funcionamento dos conselhos.

CAPÍTULO VI VEDAÇÕES E SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

Art. 22 É vedado, no âmbito da administração direta e indireta do Município:

I - solicitar ao usuário do serviço público requisitos, documentos, informações e procedimentos cuja exigibilidade não esteja previamente informada na Carta de Serviços ao Usuário e publicada no Portal da Prefeitura de Florianópolis;

II - implantar soluções, interfaces, aplicações ou quaisquer outras ferramentas, com o uso ou não de meios informatizados/tecnologia, que afetem, prejudiquem ou restrinjam as finalidades estabelecidas neste Decreto e, em especial, o previsto na Lei nº 13.460, de 2017;

III - incorrer em recusa injustificada ou retardamento indevido no cumprimento das solicitações ou demandas relativas à Carta de Serviços ao Usuário, originadas de solicitações do Comitê Gestor ou de manifestações da Ouvidoria-Geral, sob pena de verificação do descumprimento do dever pelo servidor, nos termos da Lei Complementar nº 63, de 23 de setembro de 2003, e de responsabilização do agente público, nos termos da Lei Federal n. 12.527/2011.

Art. 23 Os titulares ou dirigentes máximos dos órgãos e entidades que compõem a Administração Municipal responderão, juntamente com os servidores de que trata o § 2º do art. 7º deste Decreto, pela inexactidão das informações disponibilizadas na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 24 O agente público que descumprir ou deixar de atender às disposições deste Decreto estará sujeito às penalidades legais.

Parágrafo único. Os usuários dos serviços públicos que tiverem os direitos garantidos neste Decreto desrespeitados poderão representar à Controladoria-Geral do Município ou denunciar à Ouvidoria-Geral, garantida a proteção da identidade do manifestante, nos termos da Lei.

Art. 25 Cabe à Controladoria-Geral do Município zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto e adotar as providências para a responsabilização dos agentes públicos que, eventualmente, praticarem atos em desacordo com suas disposições, por ação ou omissão, dolosa ou culposa, por meio da Subcontroladoria-Geral de Corregedoria e Processos Administrativos Disciplinares.

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 26 A Controladoria-Geral do Município, a Ouvidoria-Geral e o Comitê Gestor da Carta de Serviços ao Usuário emitirão normas complementares para consecução dos fins a que se destina este Decreto, no âmbito de suas competências, isoladamente, conjuntamente ou ainda em conjunto com outras Pastas, conforme necessário.

Art. 27 A Secretaria Municipal de Governo e a Controladoria-Geral do Município viabilizarão, em conjunto ou separadamente, os meios para publicação da Carta de serviços, dos serviços públicos, das avaliações e da divulgação dos resultados no Portal da Prefeitura de Florianópolis, bem como definirão as regras de acesso e credenciamento para atualização e os procedimentos de publicação.

Art. 28 As despesas decorrentes da execução do presente Decreto correrão por conta de verba orçamentária de cada Secretaria, aprovada nos termos da Lei.

Art. 29 As questões omissas, lacunas ou situações não contempladas neste Decreto serão analisadas à luz das normas constitucionais e ordinárias aplicáveis, sendo as instâncias competentes para solução, respectivamente, o Comitê Gestor da Carta de Serviços, em primeira instância, a Ouvidoria-Geral, em segunda instância, e a Controladoria-Geral do Município, como terceira e última instância administrativa.

Art. 30 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Florianópolis, aos 08 de agosto de 2023.

TOPÁZIO SILVEIRA NETO
PREFEITO MUNICIPAL

CARLOS EDUARDO DE SOUZA NEVES
SECRETÁRIO MUNICIPAL DA CASA CIVIL