

DECRETO Nº 25.240, DE 29 DE MAIO DE 2023.

**REGULAMENTA O RECEBIMENTO,
TRATAMENTO E RESPOSTA ÀS
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
PELO SISTEMA DE OUVIDORIA NO
ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO
MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS.**

O PREFEITO MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo inciso III do art. 74 da Lei Orgânica do Município, em conformidade com o § 3º do art. 37 da Constituição Federal, com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com as diretrizes da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, em atenção ao inciso XXI do art. 48 da Lei Complementar Municipal nº 736, de 02 de janeiro de 2023 e ao art. 21 da Lei Complementar Municipal nº 7.626 de 09 de maio de 2008 e, tendo em vista o Decreto Municipal nº 25.208, de 15 de maio de 2023, DECRETA:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Este Decreto regulamenta o tratamento das manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria, no exercício do direito de participação pelos 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, com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e sua regulamentação municipal vigente e, ainda, com as diretrizes da Lei Federal 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.

CAPÍTULO II

APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES

Art. 2º Em cumprimento aos artigos 9º e 10 da Lei Federal nº 13.460/2017, o usuário de serviço público poderá apresentar manifestações perante as unidades de ouvidoria da administração pública municipal de Florianópolis indicando sua identificação.

Parágrafo único. Entende-se por identificação qualquer elemento de informação que permita a individualização da pessoa física ou jurídica.

Art. 3º O Sistema de Ouvidoria assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário nos termos do art. 31 da Lei Federal nº 12.527/2011 e da Lei Federal nº 13.709/2018, sob pena de responsabilização do agente público, sujeito às sanções legais pelo uso ou divulgação indevida de dados.

Art. 4º Na hipótese em que a identidade do usuário for essencial à tomada de providências, o cidadão será notificado a informar seus dados e deverá fazê-lo em 05 (cinco) dias, período em que fica suspenso o prazo para resposta conclusiva pelo Sistema Fala.BR, sob pena de arquivamento da manifestação.

Art. 5º As unidades do Sistema de Ouvidoria exigirão a certificação de identidade do manifestante somente quando o tratamento e a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados.

§ 1º A certificação de identidade é o procedimento de conferência de identidade do manifestante, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo, proteção de dados e informações pessoais.

§ 2º A certificação da identidade ocorrerá:

- I - virtualmente, caso o manifestante possua *login* autenticado por meio do *login* único de acesso "gov.br" ou outro meio de certificação digital; ou
- II - presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante junto à unidade de ouvidoria.

§ 3º Excepcionalmente, as ouvidorias poderão adotar meios alternativos de certificação de identidade por meio do cotejamento das informações inseridas em seu cadastro com informações disponíveis em outras fontes constantes de bases públicas, respeitadas as determinações da Lei Federal 13.726/2018 – Lei da Desburocratização e Simplificação.

Art. 6º O usuário terá que indicar a sua manifestação, dentre as seguintes tipologias: elogio, sugestão, reclamação, denúncia, simplifique, solicitação e pedido de acesso à informação.

§ 1º É permitido o registro de manifestação do tipo denúncia, sem identificação do manifestante, a qual será tratada como comunicação de irregularidade.

§ 2º Serão tratadas como manifestações do tipo 'solicitação' as petições de titulares de dados pessoais que visem a exercer os direitos previstos nos incisos III, IV, VI e IX do art. 18 e art. 20 da Lei nº 13.709/2018.

CAPÍTULO III

USO DA PLATAFORMA FALA.BR

Art. 7º O Sistema de Ouvidoria do Município funciona de modo integrado por meio da plataforma Fala.BR, mantida e atualizada pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), que é voltada ao gerenciamento transparente e em tempo real de dados e informações em rede.

§ 1º A plataforma Fala.BR, seus recursos e instrumentos, o Manual disponível no sítio eletrônico <https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual> e o Painel disponível em<<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>>, são de implantação e uso obrigatórios por toda a administração municipal direta e indireta.

§ 2º Uma vez que a plataforma garante proteção especializada de dados requerida para Ouvidoria, nos termos das Leis Federais n. 12.527/2011, 13.608/2018, 13.709/2018 e 13.964/2019, de acordo com os níveis de risco dos dados e dos tipos de manifestação, a Ouvidoria-Geral regulamentará a possibilidade de utilização, pelas Ouvidorias Setoriais, de sistema de gestão de processos digitais simultaneamente ao Fala.BR, para trâmite das manifestações internamente em cada órgão ou entidade, especialmente quando se tratar de solicitações de serviços.

CAPÍTULO IV

TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 8º O tratamento de manifestações realizado pelas ouvidorias compreende:

- I - recebimento da manifestação;
- II - registro da manifestação na plataforma Fala.BR;
- III - validação ou adequação do tipo da manifestação;
- IV - validação, adequação ou registro do assunto da manifestação;
- V - encaminhamento da manifestação para outra unidade de ouvidoria, quando couber;
- VI- triagem;
- VII - análise prévia da manifestação;
- VIII - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;
- IX – elaboração de extrato da manifestação, se for o caso;
- X – interação com as unidades responsáveis, quando couber;
- XI – elaboração e envio da resposta conclusiva;
- XII – convite para avaliação do atendimento; e
- XIII – informação sobre a resolutividade da demanda.

SEÇÃO I RECEBIMENTO E REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO

Art. 9º Em conformidade com o Decreto Municipal nº 25.208/2023, que trata do Sistema de Ouvidoria, a manifestação poderá ser realizada pessoalmente, por correspondência física ou por via telefônica ou, ainda, por meio eletrônico, via correspondência eletrônica ou através da plataforma Fala.BR.

Parágrafo único. Todas as manifestações recebidas, independente do meio de comunicação utilizado, deverão ser registradas na Plataforma Fala.BR pela Ouvidoria Setorial correspondente à área temática a que se refira, ou pela Ouvidoria-Geral do Município, observado os seguintes procedimentos:

I - transcrição completa, fidedigna e integral da manifestação, quando comunicada pessoalmente ou por via telefônica;

II - desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos, envolvidos ou órgãos e entidades destinatários distintos, sempre que possível;

III - obtenção da confirmação do usuário, após a leitura do conteúdo transcrito, sempre que possível;

IV - informação ao manifestante do número de protocolo e das orientações para acesso e acompanhamento do tratamento de sua manifestação.

V - digitalização ou gravação de todos os documentos e informações disponibilizados pelo manifestante, registrando-os no Fala.Br como anexos da manifestação.

SEÇÃO II VALIDAÇÃO OU ADEQUAÇÃO DO TIPO E ASSUNTO DA MANIFESTAÇÃO

Art. 10 A ouvidoria deverá, em todos os casos, validar ou adequar o tipo de manifestação informado pelo usuário ao conteúdo manifestado, com a finalidade de dar o tratamento mais adequado à demanda, obedecendo aos conceitos de cada tipologia definidos no Decreto Municipal nº 25.208/2023, que trata do Sistema de Ouvidoria.

Art. 11 A ouvidoria deverá, em todos os casos, validar ou adequar o assunto, porventura registrado na manifestação, de forma a melhor indicar o serviço ou o setor responsável pelo atendimento ou responsável pela prestação do serviço de que trata a manifestação.

SEÇÃO III ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO

Art. 12 Ressalvado o disposto nos §§ 1º a 3º do Art. 26 deste Decreto, caso a Ouvidoria receba manifestação sobre matéria alheia à competência dos órgãos ou entidades a que está vinculada, deverá:

I - encaminhar a manifestação diretamente ao órgão responsável pelo tratamento à manifestação, seja dentro ou fora da Prefeitura Municipal de

Florianópolis, quando o órgão destinatário utilizar o mesmo sistema e base de dados informatizada;

II - indicar ao manifestante os canais de atendimento do órgão responsável pelo tratamento à manifestação, quando o órgão destinatário não utilizar o mesmo sistema informatizado.

Parágrafo único. O encaminhamento de denúncias observará regulamento próprio a ser emitido pela Controladoria-Geral do Município.

SEÇÃO IV TRIAGEM E ANÁLISE PRÉVIA DA MANIFESTAÇÃO

Art. 13 Na triagem, o responsável pela ouvidoria deverá identificar o grau de urgência e relevância da demanda, conforme regulamentação da Controladoria-Geral do Município, bem como gerar alertas, indicar o responsável pelo tratamento e o prazo adequado para atendimento.

Art. 14 Na análise prévia da manifestação, a ouvidoria deverá considerar todas as informações disponíveis necessárias ao adequado tratamento da manifestação, bem como identificar informações a serem registradas em campos específicos do sistema, preenchendo o registro da forma mais completa possível, o que possibilitará a utilização de filtros para extração de dados consolidados e a produção de informações gerenciais.

SEÇÃO V SOLICITAÇÃO DE COMPLEMENTO À MANIFESTAÇÃO

Art. 15 Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, a ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações, observadas as seguintes regras:

I - As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de 20 (vinte) dias contados da data do seu recebimento.

II - Não serão admitidos pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

III - O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo para o tratamento à denúncia, o qual será retomado a partir da resposta do usuário.

IV - A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido neste parágrafo poderá acarretar o arquivamento da manifestação.

SEÇÃO VI ELABORAÇÃO DE EXTRATO DA MANIFESTAÇÃO

Art. 16 Respeitados sempre os prazos normativos para resposta, a ouvidoria deverá elaborar extrato da manifestação, se for o caso, com os objetivos de:

- I - proteger a identidade do manifestante;
- II - eliminar ruídos;
- III - dar clareza ao conteúdo da manifestação; e
- IV - fomentar um melhor funcionamento da comunicação interpessoal.

SEÇÃO VII INTERAÇÃO COM AS UNIDADES RESPONSÁVEIS

Art. 17 A ouvidoria poderá interagir com as unidades responsáveis pelo assunto ou serviço objeto da manifestação e solicitar informações, dados, documentos e/ou providências necessárias ao entendimento e atendimento de cada manifestação, conforme o assunto, observadas as seguintes regras:

I - as solicitações da ouvidoria destinadas às unidades responsáveis serão formalizadas e encaminhadas, preferencialmente, via sistema ou correio eletrônico, para fins de preservação do sigilo do conteúdo e da proteção da identidade do manifestante;

II - a fim de viabilizar o cumprimento dos prazos previstos nas Leis Federais nº 12.527/2011 e nº 13.460/2017, as unidades destinatárias das solicitações remetidas pela ouvidoria aplicarão caráter prioritário e regime de urgência no atendimento, a fim de apresentar resposta no prazo de 10 (dez) dias do recebimento da solicitação encaminhada pela ouvidoria, prorrogável por mais 05 (cinco) dias mediante justificativa expressa, sob pena de responsabilidade do agente público.

III - Os servidores das unidades responsáveis pelo assunto ou serviço objeto da manifestação, que por algum motivo tenham acesso aos dados da manifestação, compartilham o dever de sigilo e proteção de dados estabelecido no Art. 28 deste Decreto.

SEÇÃO VIII ELABORAÇÃO E ENVIO DA RESPOSTA CONCLUSIVA

Art. 18 Após a decisão administrativa final relativa a cada manifestação, as ouvidorias deverão elaborar e enviar resposta conclusiva adequada a cada tipo de manifestação, observadas as disposições deste decreto previstas:

- I – no parágrafo único do Art. 22, quando se tratar de elogio;
- II- no parágrafo único do Art. 23, quando se tratar de solicitação;
- III - no § 3º do Art. 24, quando se tratar de sugestão ou pedido de simplificação;
- IV – no § 1º do Art. 25, quando se tratar de reclamação, e
- V – nos Arts. 26 a 28, quando se tratar de denúncia.

SEÇÃO IX CONVITE PARA AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

Art. 19 Será incluído na resposta conclusiva enviada ao usuário manifestante, convite para a avaliação relativa ao atendimento realizado pela própria ouvidoria, a qual será registrada na Plataforma Fala.BR e subsidiará a melhoria das atividades desenvolvidas pela ouvidoria.

SEÇÃO X INFORMAÇÃO SOBRE A RESOLUTIVIDADE

Art. 20 A informação sobre a resolutividade registrada no momento do envio da resposta conclusiva poderá ser alterada a qualquer momento pela ouvidoria, em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela gestão, cabendo à ouvidoria avaliar a relevância de repassar as informações ao manifestante, sendo que:

I - a resolutividade da manifestação será “não resolvida” enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável pelo serviço ou atendimento de que trata a manifestação; ou

II – a resolutividade da manifestação será “resolvida” quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável pelo serviço ou atendimento de que trata a manifestação.

SEÇÃO XI ETAPAS ESPECÍFICAS

Art. 21 Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria:

I - **pseudonimização da denúncia**, para trâmite às áreas de apuração ou para encaminhamento à unidade de ouvidoria competente, neste último caso, quando não tenha sido colhido o consentimento prévio do denunciante para a realização de tal encaminhamento;

II - **adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos**; e

III - acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva enviada, reabertura de manifestação e complementação com novas informações relevantes.

CAPÍTULO V

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO E RESPOSTA CONCLUSIVA

SEÇÃO I ELOGIO

Art. 22 O elogio recebido será encaminhado pelo Sistema de Ouvidoria ao agente público elogiado e a sua chefia imediata, bem como ao responsável pelo serviço prestado, para conhecimento, e à Diretoria do Sistema de Gestão de Pessoas - DSGP da Secretaria Municipal de Administração, para o devido registro funcional.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e a cientificação ao agente público responsável pelo atendimento ou serviço público prestado e à sua chefia imediata.

SEÇÃO II SOLICITAÇÃO

Art. 23 A solicitação será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá atender à solicitação ou manifestar-se acerca das providências que serão adotadas para o atendimento, ou justificar o não-atendimento, quando aplicável.

Parágrafo único. A resposta conclusiva à solicitação mencionará as providências adotadas ou mencionará a forma e prazos de implementação da demanda, bem como os mecanismos pelos quais será possível acompanhar a execução da adoção da medida, ou conterá justificativa expressa e detalhada sobre os motivos legais, normativos ou outros, que impedem a adoção das providências solicitadas.

SEÇÃO III SUGESTÃO E PEDIDO DE SIMPLIFICAÇÃO

Art. 24 A sugestão recebida e o pedido de simplificação (Simplifique) serão encaminhados à autoridade responsável pelo atendimento ou pela prestação do serviço público a que se refere a manifestação.

§ 1º Caso a decisão administrativa final seja pela implementação da sugestão ou do pedido de simplificação, a autoridade responsável enviará à ouvidoria informações sobre a forma e prazos de implementação, bem como os mecanismos pelos quais será possível acompanhar a execução da adoção da medida.

§ 2º Caso a decisão administrativa final seja pela não implementação da sugestão ou do pedido de simplificação, a autoridade responsável enviará à ouvidoria justificativa expressa e detalhada sobre os motivos legais, normativos ou outros, que impedem a adoção das providências solicitadas.

§ 3º A resposta conclusiva à sugestão ou ao pedido de simplificação (Simplifique) informará a forma e os prazos de implementação, bem como os mecanismos pelos quais será possível acompanhar a execução da adoção da medida, ou informará, expressamente, os motivos específicos, legais,

normativos ou outros, que impedem a implementação da sugestão ou do pedido de simplificação.

SEÇÃO IV RECLAMAÇÃO

Art. 25 A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

§ 1º A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva sobre a decisão administrativa final acerca do caso.

§ 2º Ainda que a **identidade do manifestante** seja necessária para o melhor entendimento da reclamação recebida e **individualização da ocorrência**, as ouvidorias deverão, em todos os casos de reclamação, proceder à **pseudonimização** da manifestação para envio às unidades responsáveis pelas providências, levando em consideração os altos riscos de **represálias** por parte dos prestadores de serviços públicos, em caso de conhecimento da identidade dos reclamantes.

SEÇÃO V DENÚNCIA

Art. 26 A manifestação terá a tipologia de denúncia caso sejam identificados elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos, **devendo os agentes públicos manterem sigilo sobre a existência da denúncia, bem como sobre os dados do denunciante.**

§ 1º As manifestações recebidas pelas ouvidorias setoriais, validadas ou reclassificadas para o tipo denúncia, deverão ser encaminhadas via plataforma Fala.BR para a Ouvidoria-Geral do Município, que dará o devido tratamento.

§ 2º **Caso o tratamento da denúncia indique a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância**, a denúncia será encaminhada pela Ouvidoria-Geral para as unidades apuratórias da Controladoria-Geral do Município ou para as instâncias de controle competentes.

§ 3º **A denúncia poderá ser arquivada pela Ouvidoria nas seguintes situações, devidamente justificadas no histórico da manifestação:**

- I - quando os fatos relatados forem de competência de **órgão não subordinado ao município** de Florianópolis ou não tratarem de agente público do município;
- II - quando, com base nas evidências constantes de seu conteúdo, a denúncia for considerada **irrelevante, improcedente ou não devidamente formalizada;**
- III - **excepcionalmente,** em circunstâncias necessárias à proteção do denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e

comunicadas ao manifestante, em caso de encaminhamento a outra instância apuratória.

§ 4º A resposta conclusiva da denúncia conterà, conforme o caso:

I – informações sobre o encaminhamento à unidade apuratória competente, os procedimentos que serão adotados pela unidade apuratória, o número do processo de apuração, se for o caso, e orientações sobre como obter informações relativas aos resultados da apuração;

II – informações da motivação do arquivamento da denúncia.

Art. 27 O registro de manifestação sem identificação do manifestante receberá a tipologia “comunicação de irregularidade” e terá o mesmo tratamento dispensado às denúncias, exceto quanto ao envio da resposta conclusiva, uma vez que não há como contatar o usuário manifestante.

Art. 28 No tratamento de denúncias e demais manifestações, é dever dos responsáveis pelas ouvidorias que compõem o Sistema de Ouvidoria, sob pena de responsabilização, 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.

SEÇÃO VI PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÃO

Art. 29 Será considerada solicitação de acesso a informação, quando a manifestação tratar de qualquer pedido de acesso a informações produzidas ou custodiadas pela administração pública municipal, bem como a informações relacionadas a parcelas de recursos públicos recebidos pelas entidades privadas sem fins lucrativos e à sua destinação.

Parágrafo único. Os procedimentos específicos para recebimento, tratamento e resposta a manifestações do tipo pedido de acesso a informação, devem ser observados a partir de regulamentação municipal própria, em atendimento à Lei Federal n. 12.527/2011.

CAPÍTULO VI

PRAZO PARA ENCAMINHAMENTO DA RESPOSTA CONCLUSIVA

Art. 30 Obedecidos os prazos de trâmite interno no âmbito municipal estabelecidos no inciso II do Art. 17 deste Decreto, as ouvidorias deverão cumprir todos os procedimentos de tratamento previstos no artigo anterior, com elaboração e apresentação de 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.

Parágrafo Único. 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.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 31 As ouvidorias deverão promover ativamente e divulgar ações para coletar periodicamente junto aos usuários informações e avaliações sobre os serviços prestados pelo poder executivo municipal, visando à detecção e correção de falhas e à proposição de melhorias na gestão pública.

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

Art. 32 A Controladoria-Geral do Município, enquanto órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, emitirá normas complementares a este Decreto no prazo de 60 (sessenta) dias, bem como providenciará capacitação periódica às ouvidorias setoriais, mediante convocação de seus servidores, visando ao pleno cumprimento das disposições legais e normativas no âmbito municipal.

Art. 33 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Florianópolis, aos 29 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