

DECRETO Nº 7425, de 25 de agosto de 2009.

DISPÕE SOBRE A ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO  
MUNICÍPIO DE FLORIANÓPOLIS E ADOTA OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS, no uso da competência e atribuições que lhe são conferidas pelo art. 23, I, "b" e de conformidade com o artigo 17, da Lei Complementar nº 348, de 27 de janeiro de 2009,

CAPÍTULO I  
DOS FUNDAMENTOS, DIRETRIZES E FINALIDADES

Art. 1º As atividades de Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Municipal, estruturadas, organizadas e operacionalizadas de forma sistêmica com fundamento na Lei Complementar nº 348, de 27 de janeiro de 2009, com observância aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência e publicidade administrativa, bem como a defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos dos cidadãos, são regulamentadas pelo presente Decreto.

Art. 2º O Sistema de Ouvidoria do Município de Florianópolis tem por objetivos permanentes:

- I - a racionalização e a melhora dos serviços públicos em geral, no resguardo dos interesses e direitos dos cidadãos;
- II - a correção de erros, omissões ou abusos cometidos por agentes públicos do Município de Florianópolis;
- III - a divulgação, o incentivo e o aprimoramento das formas de participação popular e comunitária no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos em geral; e
- IV - desenvolver, na Administração Pública Municipal, uma nova cultura de cidadania e de serviço às pessoas, capaz de assegurar o princípio da responsabilidade do Estado e da sua administração perante os cidadãos.

Parágrafo Único - O Sistema de Ouvidoria está voltado para o compartilhamento de dados, informações e conhecimento, buscando a melhoria dos processos, garantindo a eficiência, a eficácia e a efetividade dos serviços prestados no âmbito da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal.

Art. 3º O Sistema de Ouvidoria assegurará o modelo de gestão, criando indicadores voltados para a avaliação por resultados, definindo programas, planos, projetos e ações, envolvendo as unidades administrativas e os servidores numa gestão compartilhada, responsável e solidária na sua área de atuação.

## CAPÍTULO II DA ESTRUTURA E DO FUNCIONAMENTO

Art. 4º O Sistema de Ouvidoria é composto pela Secretaria Executiva de Controle Interno e Ouvidoria, criada na forma do art. 18, inciso V, letra b, da Lei Complementar nº 348, de 27 de janeiro de 2009, na condição de seu órgão central, de acordo com o parágrafo único do artigo 2º do Decreto nº 7005, de 08 de maio de 2009, e ainda:

I - pelos órgãos setoriais de Controle Interno e Ouvidoria das Secretarias Municipais e das Secretarias Regionais; e

II - pelas unidades de ouvidoria das entidades da administração indireta, representadas por servidor especialmente designado como Ouvidor por ato conjunto assinado pelos titulares da Secretaria Executiva de Controle Interno e Ouvidoria e da entidade.

Art. 5º O Sistema de Ouvidoria funciona de modo integrado mediante o seu Sistema Informatizado Único - SIU, voltado para o compartilhamento de dados e informações, com disponibilidade de acesso em rede, mantido e atualizado pela Secretaria Executiva de Controle Interno e Ouvidoria - SECIN e hospedado no Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina - CIASC.

Parágrafo Único - O Sistema de Ouvidoria, bem assim seus recursos, instrumentos e o SIU, serão implantados e utilizados, obrigatoriamente, por toda a Administração Municipal.

Art. 6º A comunicação com a Ouvidoria poderá ser feita:

I - pessoalmente;

II - por correspondência;

III - por via telefônica, hipótese em que conversação poderá ser gravada; ou

IV - por via eletrônica, mediante mensagem eletrônica ou acessando o Portal Eletrônico da Prefeitura Municipal de Florianópolis florianra Municipal gravado e de seus órgãos e entidades.

§ 1º São espécies de comunicação:

I - denúncia;

II - reclamação;

III - pedido de informação;

IV - sugestão; e

V - elogio.

§ 2º Todas as comunicações com a Ouvidoria, independentemente dos meios utilizados, deverão ser registradas no SIU e, quando realizadas pessoalmente ou por via telefônica, seus conteúdos deverão ser confirmados pelo comunicante.

Art. 7º Qualquer cidadão poderá exercer o direito de comunicação junto aos órgãos integrantes do Sistema de Ouvidoria.

Art. 8º As denúncias dirigidas aos órgãos do Sistema de Ouvidoria deverão ser formuladas preferencialmente por escrito, devidamente identificadas pelo denunciante e instruídas com documentos e informações capazes de possibilitar a formação de processos e a adoção de procedimentos necessários à averiguação dos fatos.

§ 1º Em se tratando de denúncia feita por meio eletrônico ou telefônico, os órgãos integrantes do Sistema de Ouvidoria deverão confirmar a sua procedência e encaminhá-la, de imediato, à SECIN.

§ 2º O Secretário Executivo de Controle Interno e Ouvidoria poderá determinar o arquivamento das denúncias consideradas irrelevantes, improcedentes ou que não sejam devidamente formalizadas.

§ 3º Considerada pertinente a denúncia, o Secretário Executivo de Controle Interno e Ouvidoria decidirá pela instauração de processo administrativo disciplinar ou por outros procedimentos administrativos para a apuração dos fatos.

### CAPÍTULO III DAS COMPETÊNCIAS DOS ÓRGÃOS DO SISTEMA

#### SEÇÃO I DA COMPETÊNCIA DO ÓRGÃO CENTRAL

Art. 9º À Secretaria Executiva de Controle Interno e Ouvidoria, como órgão central do Sistema de Ouvidoria, compete:

I - formular e implementar as diretrizes e metas relacionadas ao Sistema de Ouvidoria do Município de Florianópolis, objetivando a uniformização dos procedimentos, a continuidade e a efetividade da sua operação;

II - receber reclamações, denúncias, pedidos de informações, sugestões ou elogios da sociedade encaminhando-as aos órgãos e entidades competentes para as providências cabíveis;

III - acompanhar os procedimentos e soluções administrativas adotados pelos órgãos e entidades municipais, visando o pronto esclarecimento das questões suscitadas;

IV - responder os questionamentos, prestar as informações e informar as soluções adotadas em atendimento às reivindicações do cidadão;

V - estimular o cidadão a apresentar sugestões e opiniões que tenham por objetivo a melhoria da qualidade dos serviços públicos;

VI - buscar a correção de erros, evitar desperdícios, impedir omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;

VII - realizar, por iniciativa própria, inspeções e diligências com a finalidade de apurar a procedência de reclamações ou denúncias;

VIII - consolidar os atendimentos em relatórios estatísticos para a formação dos indicadores do Sistema de Ouvidoria;

IX - dar publicidade de suas atividades, com o intuito de prestar contas à sociedade das providências tomadas pelo poder público em relação aos seus reclamos;

X - supervisionar, coordenar e controlar as atividades dos órgãos setoriais do Sistema de Ouvidoria;

XI - convocar os órgãos setoriais para reuniões, fóruns ou palestras, bem assim proporcionar a capacitação dos servidores envolvidos, visando ao aperfeiçoamento das atividades do Sistema de Ouvidoria.

## SEÇÃO II DA COMPETÊNCIA DOS ÓRGÃOS SETORIAIS

Art. 10 Aos órgãos setoriais e unidades de ouvidoria, sob a coordenação, orientação, supervisão e controle técnico do órgão central do Sistema de Ouvidoria, compete:

I - receber as reclamações, denúncias, pedidos de informações, sugestões ou elogios postados no SIU e dar-lhes o encaminhamento cabível;

II - acompanhar os procedimentos adotados pelo respectivo órgão ou entidade, buscando o pronto atendimento das reivindicações ou esclarecimento das questões suscitadas pelos cidadãos;

III - imprimir caráter prioritário e regime de urgência em relação às comunicações recebidas;

IV - prestar as informações e responder aos questionamentos formulados nos prazos e na forma determinada;

V - estimular o cidadão a apresentar sugestões e opiniões que tenham por objetivo a melhoria da qualidade dos serviços públicos;

VI - buscar a correção de erros, evitar desperdícios, impedir omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;

VII realizar, por determinação da SECIN, inspeções e diligências com a finalidade de

apurar a procedência de reclamações ou denúncias;

VIII - manter permanente articulação com o órgão central do Sistema de Ouvidoria, com vistas ao cumprimento das diretrizes e instruções dele emanadas;

IX - prestar, quando solicitado, apoio técnico e administrativo à SECIN, necessário ao desempenho das atividades de Ouvidoria;

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

Art. 11 O Secretario Executivo de Controle Interno e Ouvidoria poderá solicitar informações e documentos aos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal direta e indireta, com a finalidade de atender às demandas suscitadas por comunicações recebidas no Sistema de Ouvidoria.

Parágrafo Único - Os órgãos e entidades da Administração Pública direta e indireta imprimirão caráter prioritário e regime de urgência na prestação das informações solicitadas pelo Sistema de Ouvidoria.

#### CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 12 Fica o Secretario Executivo de Controle Interno e Ouvidoria autorizado a:

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

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

III - atribuir, em conjunto com o Secretário da área ou Dirigente da Entidade, competência para que servidores possam desempenhar atividades de ouvidoria no âmbito da respectiva Secretaria ou Entidade;

IV - realizar, junto aos órgãos setoriais, controle técnico, visando o cumprimento das finalidades e objetivos do Sistema de Ouvidoria.

Art. 13 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Florianópolis, aos 25 de agosto de 2009.

DÁRIO ELIAS BERGER  
PREFEITO MUNICIPAL