

OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO ANUAL 2023

(Decretos Municipais n. 25.208 e 25.240, de 2023, e Lei Nacional n. 13.460/2017)

SECRETARIA: Controladoria-Geral do Município

ÁREA: Subcontroladoria-Geral de Transparência, Ouvidoria e
Proteção de Dados

PERÍODO: 01/01/2023 a 31/12/2023

1. INTRODUÇÃO

As Ouvidorias Públicas são instâncias de participação e controle social, responsáveis 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 26/06/2017, e art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10/01/2018.

No exercício de sua missão, a Ouvidoria interage com os usuários, busca o aprimoramento da gestão pública através da melhoria dos serviços oferecidos. Atuam como instância estratégica de uma gestão participativa: aquela que compreende que, por meio do diálogo e da mediação, capacita-se para compreender as questões trazidas pela sociedade, as dificuldades enfrentadas pelos usuários no acesso aos bens e serviços públicos em geral, assim como que constrói com soluções efetivas às demandas sociais.

Partindo desse entendimento e baseados nos relatórios das Ouvidorias Setoriais do SISOUV (Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de

Florianópolis), este Relatório Anual refere-se ao exercício de 2023, e contribui para que se possa conhecer e, a partir de então, promover a transformação do nível de satisfação dos usuários, por meio de ações que estimulem o aperfeiçoamento das políticas públicas municipais.

2. ESTRUTURA DE PESSOAL

A Controladoria-Geral do Município, por meio da Subcontroladoria-Geral de Transparência, Ouvidoria e Proteção de Dados, é o Órgão Central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Florianópolis. Suas competências, estrutura e finalidades estão previstas no Decreto n. 25.208/2023 e detalhadas no Decreto n. 25.240/2023.

Como órgão central específico, a Ouvidoria-Geral do Município possui no quadro um servidor, na qualidade de Chefe de Departamento de Ouvidoria Geral, uma colaboradora terceirizada e, para 2024, uma estagiária, como segue:

Nome:	Matrícula:	Cargo:	Graduação:	e-Mail:
Mauro Rodrigo da Costa	25669-2	Ouvidor Geral	Direito	mauro.costa@pmf.sc.gov.br
Sangi Afonso Martins	75564	Terceirizada	Superior Incompleto	ouvidoria@pmf.sc.gov.br
Geovanna Luiza Weber	65659-3	Estagiária	Nível Superior	(Encerramento do Contrato em 18/09/2023)
Nathanyelly Cristina da Rosa Barcel	58972-1	Estagiária	Nível Médio	(Encerramento do Contrato em 24/11/2023)

Além da Ouvidoria-Geral o SisOuv é composto por 30 ouvidorias Setoriais, localizadas nos órgãos da Administração Direta e Indireta do Município, as quais estão sob responsabilidade de 28 Ouvidores Setoriais (com respectivos suplentes) designados pela CGM dentre servidores efetivos, sendo os titulares a seguir listados:

Órgão (LC n. 736/2023)	Ouvidor/a Titular	Matrícula
PRÓ CIDADÃO	Fernanda Cristina Hatz Betiollo Damasco	32402-7
PROCON	Alexandre Farias Luz	55900-8
IPIUF + SMPIU	Giovana Araujo Siqueira	10665-8
SEC. SEGURANÇA E ORDEM PUBL	Maycon Rodrigo Baldessari	18571-0
SEC. HABITAÇÃO E DES URBANO	Jorge Luiz de Campos Junior	19447-6
SUSP		
FLORAM	Luciana Ferreira de Paula	37027-4
SEC. EDUCAÇÃO	Nivia Barros Escouto	32924-0
SEC. SAÚDE	Angelita Bianchini Ramos	28407-6
SEC. ASSISTENCIA SOCIAL	Marjorie Marla Brueckheimer de Macedo	30508-1
SEC. ADMINISTRAÇÃO	Tatiane Mello Dias	68582-8
SEC. FAZENDA	Aline dos Santos	30473-5
SEC. CASA CIVIL	Mariliza da Rocha Kons	23596-2
SEC. CONTINENTE	Naito Peres da Silveira	18419-5
SEC. TURISMO CUL E ESPORTES	Marina Mariáh Scariot	333875
FME - FUND MUN DE ESPORTES		
FUND CULT FRANKLIN CASCAES		
SEC. PLANEJ E INTELIG URBANA	Giovana Araujo Siqueira	10665-8
SEC. TRANSPORTE E INFRA	Lucimara Aparecida Bueno de Moraes	4282
PROCURADORIA	Aldo Sebastiao Lopes Martins	25283-2
IPREF	Sandro Chaves	34808-2
GUARDA MUNICIPAL	Micheli Barbosa	18672-4
GAB PREF	Ricardo da Silva	63097-7
SOMAR		
IGEOP		
DEFESA CIVIL	Luiz Eduardo Machado	22814-1
SEC. LIMP E MANUTENÇÃO URB	Denise dos Santos Costa	7436
SEC. MEIO AMB DES SUST	Johnson Yvon Santos Neto	1060
SEC. GOVERNO	Fernanda Cristina H. B. Damasco	32402-7
SEC. LICITAÇÕES	Wyllian Kayser da Rosa	45709-4
SEC. DE DESENV. CIENCIA E TEC.	Elayne Cristina Santo Cunha	18979-0

3. CANAIS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

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 dos dados e informações de Ouvidoria em rede. A Ouvidoria Municipal disponibiliza os seguintes canais de atendimento aos usuários:

3.1. FALA.BR

As demandas de Ouvidoria são recebidas, em geral, por meio da Plataforma Fala.Br, disponível na Internet pelo site www.pmf.sc.gov.br/ouvidoria. O sistema permite ao usuário registrar, a qualquer hora, inclusive pelo *smartphone*, reclamações, sugestões, elogios, solicitações, denúncias, comunicações anônimas de irregularidades, pedidos de simplificação (Simplifique) e pedidos de acesso à informação (e-SIC), bem como acompanhar o andamento das manifestações registradas por meio de um protocolo.

A ferramenta permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe suas demandas, acompanhe prazos, apresente recursos contra negativa de informação (para o e-SIC), e receba as respostas elaboradas pela Ouvidoria responsável pelos diversos serviços prestados pela Prefeitura.

3.2. ATENDIMENTO PRESENCIAL

A Ouvidoria Geral está localizada na Rua João Pinto, nº 156, 1º andar, Centro, Florianópolis, no prédio do Pró-Cidadão. O Horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, das 10h às 12h e das 13h às 18h.

3.3. E-MAIL

A ouvidoria dispõe do e-mail ouvidoria@pmf.sc.gov.br, para orientações e, também, para o recebimento de manifestações, que serão registradas no Fala.BR, para que o manifestante receba o protocolo de atendimento.

3.4. TELEFONE 0800 234 1777

Em Setembro de 2023 foi implementado o telefone gratuito da Ouvidoria Municipal, no 0800 234 1777. Disponível no mesmo horário do atendimento presencial, serve para orientações e recebimento de manifestações, que serão registradas no Fala.BR, para que o manifestante receba o protocolo de atendimento. Ao longo do último quadrimestre, foram aproximadamente 850 ligações recebidas: cerca de 125 em setembro, 225 em outubro, 250 em novembro e 250 em dezembro.

3.5. CORRESPONDÊNCIA

As correspondências devem ser encaminhadas preferencialmente por e-mail e serão respondidas pelo mesmo canal. Em caso de envio de correspondências em meio físico, o endereço da Ouvidoria é: Rua João Pinto, nº 156, 1º andar, Centro, Florianópolis, SC, CEP: 88010-420.

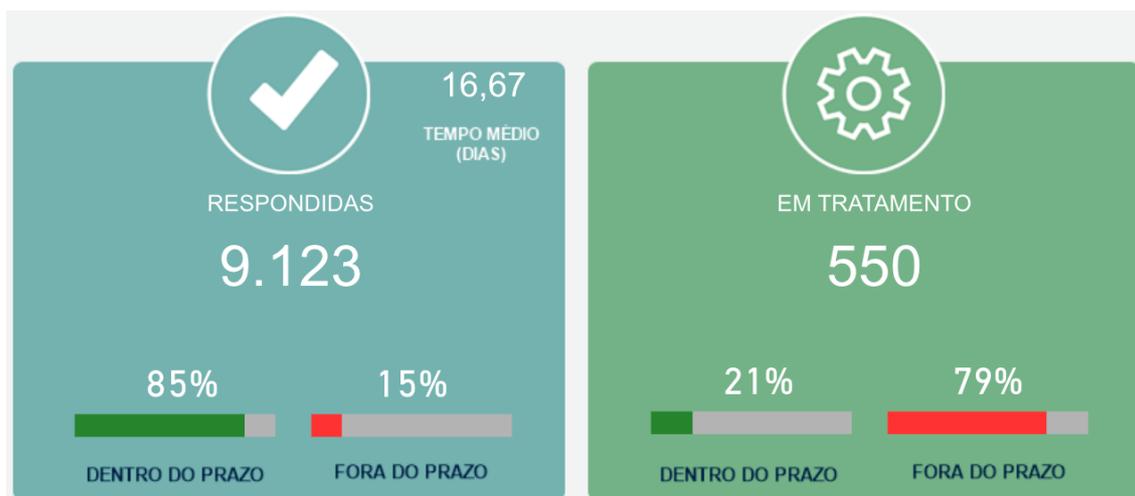
4. ATENDIMENTO AOS PRAZOS E TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

A partir dos Decretos n. 25.208 e 25.240/2023, a Ouvidoria Geral passou a centralizar as Denúncias e Comunicações que se referem a agentes municipais ou serviços prestados por contratados da Prefeitura.

No período de 01/01/2023 a 31/12/2023, o SISOUV alcançou a marca de 85% das manifestações respondidas dentro do prazo legal, com uma média de 16,67 dias para resposta, sendo o limite previsto em Lei de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 sob justificativa expressa.

Este prazo representa uma redução no tempo de resposta de 4,2 dias em relação ao período anterior: em 01/01/2022 a 31/12/2022, o prazo médio estava em 20,90 dias.

Permaneceram 550 manifestações em tratamento em 31/12, sendo que 79% destas estavam fora do prazo, como se vê no gráfico a seguir, extraído do “Painel Resolveu?” (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>).



5. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período de 01/01/2023 a 31/12/2023, foram recebidas formalmente 10.007 manifestações de Ouvidoria. Destas, 334 foram arquivadas e 6.315 foram encaminhadas para outros Órgãos, mostrando a dificuldade do cidadão em saber quem deve atender sua demanda, sendo respondidas 9.123 demandas, conforme gráfico a seguir:

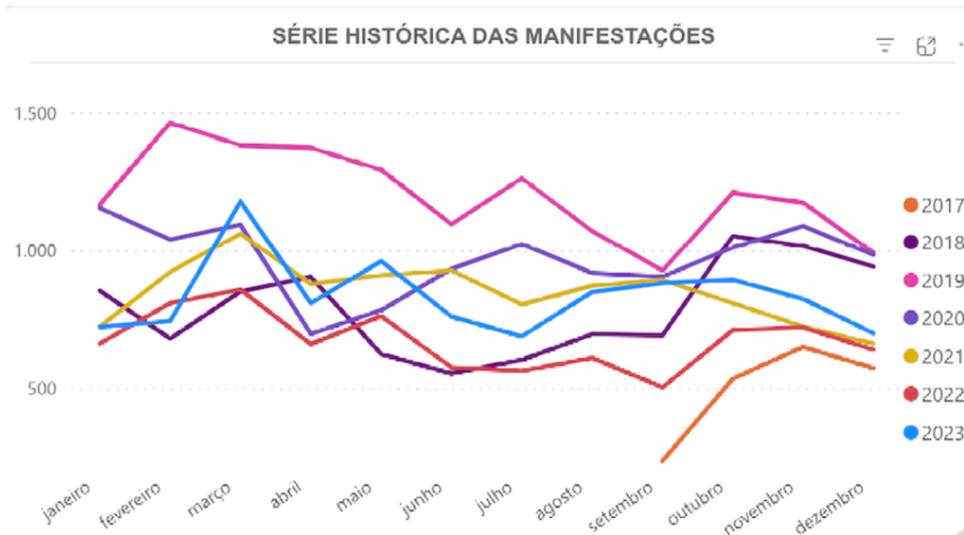


Ressalta-se que as manifestações foram arquivadas com base nas hipóteses legais, a exemplo de demandas incompreensíveis, registradas em duplicidade ou que não continham elementos mínimos suficientes para a apuração pela unidade competente. Quanto às demandas “encaminhadas”, são manifestações que foram remetidas pela ouvidoria que recebeu à ouvidoria que possui competência para o atendimento da demanda.

As manifestações recebidas apresentaram a seguinte evolução ao longo do período de 2023:



Comparando-se com os anos anteriores, desde o início do uso da Plataforma Fala.BR pelo município, em 2017, as manifestações recebidas apresentaram volume inferior, em média, do que nos anos 2019, 2020 e 2021, permanecendo acima da média dos demais anos, conforme segue:



5.1. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Quanto ao tipo, as manifestações de Ouvidoria são classificadas em elogio, solicitação, reclamação, denúncia, sugestão, comunicação, pedido de simplificação e as demandas oriundas do e-SIC, classificadas como pedido de acesso à informação, as quais serão tratadas mais à frente.

As comunicações podem referir-se a denúncias ou reclamações, diferenciando-se desses tipos por terem origem não identificada (anônima). O quadro a seguir apresenta a distribuição de manifestações por tipo do período de 01/01/2023 a 31/12/2023, somando-se as respondidas e em tratamento:

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	
	RECLAMAÇÃO 3.890 (40,2%)
	SOLICITAÇÃO 3.115 (32,2%)
	DENÚNCIA 761 (7,9%)
	SUGESTÃO 172 (1,8%)
	ELOGIO 107 (1,1%)
	SIMPLIFIQUE 6 (0,1%)
	COMUNICAÇÃO 1.622 (16,8%)

considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Vale salientar que muitas solicitações de serviços e reclamações são cadastradas como denúncia pelo cidadão, porém conforme previsto no Decreto n. 25.240/2023, a partir de 2024 estaremos reclassificando de forma adequada estas demandas, gerando assim um número fidedigno de denúncias no painel, relativamente às demandas de integridade, ou seja, denúncias ou comunicações contra agentes públicos ou entes contratados ou parceiros do município.

5.2. ASSUNTOS RECORRENTES

Os assuntos mais demandados ao SISOUV nas manifestações de Ouvidoria e do e-SIC ao longo de 2023 estão classificados a seguir:

ASSUNTO
1. Telefonia (Geral)
2. Agendamento de Consultas (Saúde)
3. Tributos (Fazenda)
4. Cadastro (Fazenda)
5. Educação Básica (Educação)
6. Assédio Moral (Geral – Educação)
7. Coleta Convencional Lixo (Meio Ambiente)
8. Fiscalização de Obras (Segurança)

Observa-se quantidade significativa de demandas sobre a dificuldade de encontrar o contato telefônico atualizado nos órgãos da Prefeitura. Neste sentido, vale salientar que a grande maioria das manifestações recebidas nas Ouvidorias poderiam ser evitadas com a divulgação adequada dos canais de atendimento.

Esta questão vem sendo solucionada pela Prefeitura Municipal por meio da implementação do Sistema Voip, e os novos números das diversas áreas estão sendo atualizados nos novos Portais Municipais, o que requer urgência devido a demanda sobre o tema no Ministério Público de SC.

Quanto às demandas referentes a dificuldades de acesso às Unidades de Saúde, no sentido de acionar os serviços ou agendar consultas, estão vinculadas à falta de substituição de profissionais afastados (saúde, férias, capacitações, entre outros). Entretanto, com a ampliação dos serviços do Alô Saúde, espera-se que essa demanda seja reduzida ao longo do próximo ano.

As demandas que tratam de tributos englobam basicamente questionamentos referentes a IPTU, TCRS e ISS, principalmente referente à demora na análise de processos vinculados a este assunto. Este tema foi objeto de recomendação à Secretaria Municipal da Fazenda, e deve ter as demandas reduzidas a partir da implementação de novos Sistemas Tributário e de Gestão de Processos Digitais (SGPD), bem como a publicação da nova Carta de Serviços no portal municipal.

Outra pauta bastante abordada, e que causa bastante preocupação, é o tempo de resposta aos processos do Cadastro. Em alguns casos processos levam até 03 (três) meses para serem analisados, enquanto em outros casos, sequer é possível saber o tempo aproximado para análise. A implementação dos softwares mencionados acima devem reduzir este tempo no próximo ano.

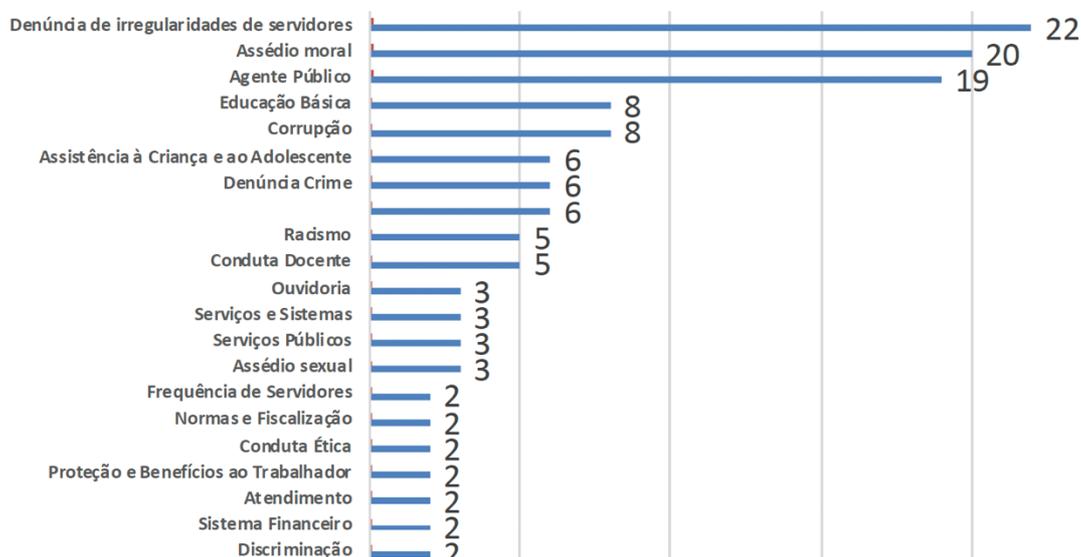
Referente à educação básica, tendo em vista o grande número de cidadãos que demandam este serviço, foi possível identificar uma série de manifestações com as mais diversas solicitações.

Assunto que preocupa identificado com mais frequência do que em anos anteriores, é referente a denúncias de assédio moral, em sua maioria, por parte de servidores da Secretaria de Educação, dado ser a área que mais possui servidores no município. Ocorreram, também, denúncias de assédio sexual, devidamente encaminhadas às autoridades competentes para apuração.

As demandas relativas a Coleta de Lixo e a Fiscalização de Obras são historicamente altas na Prefeitura, estando dentre os serviços mais demandados no município, e tiveram especial procura em 2023 devido aos assuntos terem

estado em evidência no ano, com quando da greve dos servidores públicos e após a ocorrência de operação da Polícia Civil do Estado de Santa Catarina, com a qual a Controladoria-Geral possui convênio para ações de prevenção e combate à corrupção e capacitação do corpo técnico.

Quanto às denúncias que envolvem agentes públicos em possíveis condutas inadequadas – que a partir de 2023 foram centralizadas na Ouvidoria-Geral e, após triagem, são encaminhadas às áreas de apuração da CGM – os principais assuntos ao longo do ano foram os seguintes:



5.3. ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS

Os Órgãos mais demandados em 2023 estão classificados a seguir, sendo responsáveis pelos principais assuntos já referidos:

Órgão demandado
1. Saúde
2. Educação
3. Fazenda
4. Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável

Apesar de ter a maior demanda do município, a Secretaria Municipal de Saúde tem uma resposta bastante ágil em se tratando de ouvidoria. Ocorre que apesar da agilidade em responder, é possível verificar que a demanda crescente acaba sobrecarregando os serviços de saúde do Município, gerando descontentamento na resolutividade.

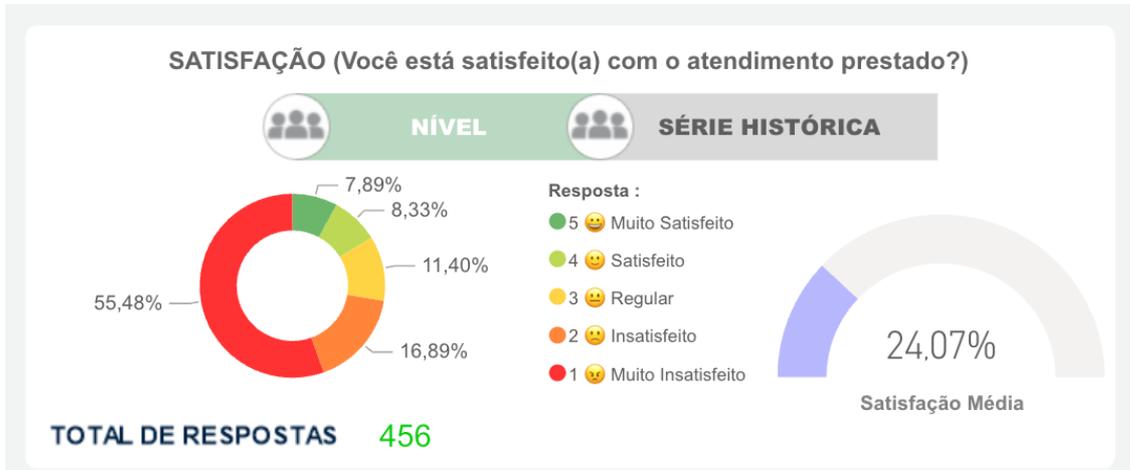
Na Secretaria de Educação, conforme já relatado, uma das demandas mais recorrentes é o Assédio Moral. Isso ocorre, dentre outras causas, devido ao aumento dos conflitos interpessoais desde a Pandemia da Covid-19, e à carência de servidores no Departamento de Integração, Mediação e Avaliação de Desempenho (DIME) – além do excesso de atribuições, falta de capacitação e/ou perfil inadequado dos responsáveis pela mediação.

Este cenário ressalta a necessidades de planejamento e implementação de medidas de prevenção, capacitação, sensibilização e mobilização, que vem sendo planejadas pela Controladoria-Geral por meio da Subcontroladoria-Geral de Corregedoria e Processos Administrativos Disciplinares, área responsável pela apuração das denúncias recebidas sobre este tema.

Por fim, a grande maioria das demandas vinculadas à ouvidoria da Secretaria do Meio Ambiente são relacionadas a alguma solicitação de serviço que não está devidamente divulgada nos canais adequados de atendimento, gerando assim uma sobrecarga nas atividades da ouvidoria.

6. ÍNDICES DE SATISFAÇÃO E RESOLUTIVIDADE

No período de 01/01/2023 a 31/12/2023, a satisfação média decorrente dos atendimentos da Ouvidoria Municipal tem sido de 24,07%, conforme gráfico a seguir. Este percentual representa decréscimo em relação ao período anterior, quando a satisfação média que foi de 30,88%.



Quanto ao índice de resolutividade, no mesmo período, a média dos atendimentos resolvidos totalmente tem sido de 13% (Gráfico a seguir). Este percentual representa uma redução em relação ao período anterior, quando a média foi de 19%.



Essa redução da resolutividade e satisfação ocorreu, principalmente, devido à reforma administrativa do início de 2023. Importante ainda registrar que tanto a avaliação de satisfação quanto de resolutividade não são obrigatórias, embora sejam enviadas a todos os usuários após a conclusão do atendimento na ouvidoria. Dessa forma, historicamente é sabido que na grande maioria das vezes, são os cidadãos descontentes que se manifestam.

A ouvidoria está implementando um monitoramento destes indicadores por meio de um painel próprio. A SGTOP planeja realizar Auditorias de Monitoramento da Qualidade do atendimento nas Ouvidorias, bem como executar Auditoria de Avaliação da nova Carta de Serviços, lançada em 2024.

7. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é regulamentado pelo art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011, e constitui a unidade administrativa que trata os pedidos de acesso a informações públicas regidos por aquela Lei. Qualquer interessado pode apresentar pedidos de acesso a dados, informações e documentos aos órgãos e entidades da Administração Municipal Direta e Indireta, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

7.1. Quantidades e principais temas dos Pedidos de Acesso à Informação

No exercício de 2023, foram recebidos formalmente 555 pedidos de acesso a informação no Sistema Municipal de Ouvidoria, dos quais 53 (10%) fecharam o ano pendentes de conclusão. Dos 456 concluídos, 63,1% dos pedidos foram atendidos total ou parcialmente, enquanto 2,4% foram negados.

Já em 34,5% dos casos, não se tratava de pedidos de informação pública, ou tratavam de informação inexistente, ou não havia competência do município para disponibilizar o dado requerido. Dentre os principais assuntos demandados, destacam-se:

1- Solicitação de informações sobre pagamentos de fornecedores/prestadores de serviço do município;

- 2- Solicitação de informações sobre Processos Administrativos Disciplinares (PADs) de maneira geral;
- 3- Informações sobre a regularidade de obras;
- 4- Informações sobre imóveis de uma maneira geral;
- 5- Informações sobre os maiores devedores do município.

7.2. Prazos de atendimento e Recursos de Acesso à Informação

O prazo de atendimento do e-SIC teve em 2023 uma média de 31 dias, dentre o registro do pedido e a conclusão pela PMF, considerando todas as 30 Ouvidorias Setoriais do município. Porém, levando em conta a possibilidade de recurso que pode levar o prazo para até 40 dias, não se pode afirmar que isso seja um prazo adequado ou não.

Importante, sim, é observar a proporção dos pedidos concluídos que foram respondidos fora do prazo, seja o original ou o prorrogado. Em 2023, foram 142 de 456 nesta situação, ou seja, 31%. Neste quesito, a Ouvidoria-Geral notificou em 2023 aquelas áreas que mais atrasaram as respostas, e tem comunicado que as regulamentações realizadas pelo município, assim como a Lei nacional, preveem punição para agentes públicos que atrasam ou retardam deliberadamente o acesso à informação pública.

No ano, 35 pessoas fizeram 62 recursos formais em 20 Ouvidorias, sobre pedidos de acesso a informação no município, tendo sido 11 deles em 2ª instância e 13 reclamações de não atendimento a pedidos. Dos recursos, 27 encontravam-se em tramitação ao final do ano. Os principais motivos tratam de informação recebida não correspondente à solicitada, resposta fora do prazo e Informação incompleta. Dentre 40 reclamações e recursos concluídos em 2023, 24 foram deferidos totalmente (22) ou parcialmente (2).

7.3 Sugestões

Dentre as principais recomendações que se pode fazer para facilitar o atendimento das demandas e incrementar mais transparência ativa, estão:

- Plano Diretor vigente e os anteriores podem estar disponíveis para baixar no site da PMF.
- Lista de imóveis públicos e a quilometragem das ciclofaixas poderiam estar publicadas.
- Lista dos maiores devedores do município é requisito legal no portal de transparência.
- Informações sobre a quantidade de horas-extras dos servidores.

Estes são apenas alguns exemplos decorrentes das principais demandas tratadas no ano. Publicar de maneira ativa toda e qualquer informação que venha a ser requerida é a melhor forma de ampliar a transparência e reduzir as demandas por acesso e a resposta do município de maneira passiva. Transparência máxima é sempre a diretriz da Prefeitura de Florianópolis.

8. MAIORES DESAFIOS, AVANÇOS E BOAS PRÁTICAS APLICADAS

8.1 Desafios da Ouvidoria-Geral

No período de 01/01/2023 a 31/12/2023, os maiores desafios encontrados pela Ouvidoria-Geral têm sido referentes a:

- a) Acessar a base de dados do Sistema FalaBR para *download* dos dados e produção de um painel de BI (*business intelligence*), demanda cuja solução está em andamento junto ao e-Gov;
- b) Atualizar canais de atendimento no Portal da Prefeitura, principalmente os números de telefone fixo, reduzindo

demandas de solicitação deste serviço, que necessitaram ser destinadas ao Órgão responsável;

- c) Elevar o número de pessoal capacitado no Departamento de Ouvidoria-Geral, estruturar um local reservado e obter equipamentos adequados à crescente de demanda de trabalho;
- d) Capacitar permanentemente os ouvidores setoriais, para que respondam de forma adequada e mais satisfatoriamente às manifestações;
- e) Conscientizar técnicos e gestores, principalmente de algumas áreas, quanto à importância de se atender às manifestações de ouvidoria dentro do prazo legal.

8.2 Boas Práticas e Avanços da Ouvidoria-Geral

- a) Publicação do Decreto n. 25.208/2023 que “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”;
- b) Publicação do Decreto n. 25.240/2023 que “Regulamenta o recebimento, tratamento e resposta às manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Municipal de Florianópolis”;
- c) Publicação do Decreto n. 25.439/2023 que “Dispõe sobre a Carta de Serviços, a avaliação de satisfação dos usuários, a simplificação e melhoria de procedimentos”;
- d) Criação, no mesmo Decreto acima, do “Conselho de Usuários de Serviços Públicos no âmbito da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Municipal”;

- e) Implementação da capacitação permanente das Ouvidorias Setoriais, com 9 (nove) encontros ao longo do ano de 2023;
- f) Criação de um modelo padrão para elaboração do Relatório Geral das Ouvidorias Setoriais.

8.3. Desafios quanto à Lei de Acesso à Informação

- a) Dificuldade da publicação de informações dos telefones das Unidades Gestoras no site da PMF, para facilitar o acesso a informações básicas por parte do cidadão e reduzir as demandas respondidas de modo passivo;
- b) Ampliar as informações disponibilizadas no Portal da Prefeitura e de Transparência, fomentando a transparência ativa e diminuindo a demanda de solicitações de acesso à informação;
- c) Acompanhar a atualização de informações e integrar os sistemas da PMF que enviam informações ao Portal da Transparência;
- d) Fomentar a política de Dados Abertos;
- e) Diminuir o prazo de resposta a solicitações de informações;
- f) Necessidade de atualização de dados da plataforma de obras públicas do município;
- g) Necessidade de atualização de dados de Recursos Humanos da COMCAP no Portal de Transparência do município.

8.4 Boas Práticas e Avanços quanto à Lei de Acesso a Informação

- a) Acompanhamento das informações disponibilizadas pelo novo sistema de contabilidade e compras do município no Portal Transparência;

- b) Atualização dos *links* e a formatação das páginas do novo Portal Transparência;
- c) Inclusão de novas páginas para buscar informações sobre as parcerias do município com OSCs;
- d) Inclusão de informações sobre doações recebidas e disponibilizadas através da Somar;
- e) Criação de página para publicação das listas dos fiscais de contratos de cada Secretaria e Órgão municipal;
- f) Criação de respostas padronizadas para todo o SISOUV, para as solicitações de acesso à informação mais frequentes.
- g) Orientação sobre o conteúdo da nova página do Portal Transparência que será lançada em 2024;
- h) Revisão da Carta de Serviços, do atendimento aos requisitos legais e do nível de Transparência e Proteção de Dados aplicável a cada serviço oferecido pelo município. Foram revisados mais de 2.200 serviços, consolidados em 572 principais, dos quais cerca de 350 podem ser classificados como Serviços Externos, ou seja, oferecidos ao público em geral.

9. CONCLUSÃO

Este Relatório registra a estrutura de pessoal, os canais de atendimento disponíveis aos usuários, o atendimento aos prazos e tempo médio de resposta, os quantitativos de manifestações recebidas por tipo, assunto e área, a evolução dos índices de satisfação e resolutividade do atendimento, levando em conta dados de 30 Ouvidorias Setoriais do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Municipal de Florianópolis, no exercício de 2023. Apresenta também os dados exigidos na legislação sobre o acesso à informação pública no mesmo ano.

O presente Relatório sintetiza os principais desafios, avanços e boas práticas implementadas no SISOUV ao longo do exercício de 2023 pela Ouvidoria-Geral, no aperfeiçoamento do Sistema de Ouvidoria de Florianópolis.

É o Relatório.

Florianópolis, 11 de março de 2024.

Mauro Rodrigo da Costa
Matrícula 25669-2
Chefe Departamento de Ouvidoria Geral

Felipe Stefan Koerich Theis
Matrícula 33575-4
Chefe de Departamento de Transparência
e Acesso à Informação

OSVALDO RICARDO DA SILVA
Matrícula 06020-8
Subcontrolador-Geral de Transparência, Ouvidoria e Proteção de Dados

De acordo, encaminhe-se ao Sr. Prefeito Municipal e publique-se.

RODRIGO DE BONA DA SILVA
Controlador Geral do Município