

Gestão de Ouvidoria e Acesso à Informação

Isis Andrade e
Ana Luiza Trapiá

Programa



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

1. Histórico da Ouvidoria no Brasil e no Estado de Pernambuco;
2. Conceito de Ouvidoria;
3. Ouvidorias X Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC);
4. Comunicação em Ouvidoria;
5. Composição da Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco;
6. Implantação de Novas Unidades.

Programa



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

7. Recebimento e Registro da Demanda;
8. Tratamento e Encaminhamento da Demanda;
9. Monitoramento e Resposta do Demandante;
10. Prazos para o Atendimento da Demanda;
11. Qualidade da Resposta
12. Regulamentação Estadual (Lei Complementar nº141/2009)

13. Legislação Estadual de Ouvidoria

13.1. Lei 16.420/2018 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos);

13.2. Lei 16.520/2018;

13.3. Decreto nº 32.476/2008;

13.4. Decreto 39.675/2013;

13.5. Portaria nº 48/2015;

13.6. Portaria nº 060/2016

13.7. Manual de Procedimentos da Rede de Ouvidorias

14. Lei de Acesso à Informação

15. Transparência Ativa

16. Transparência Passiva



Histórico da Ouvidoria no Brasil e PE



Como Surgiram as ouvidorias?



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

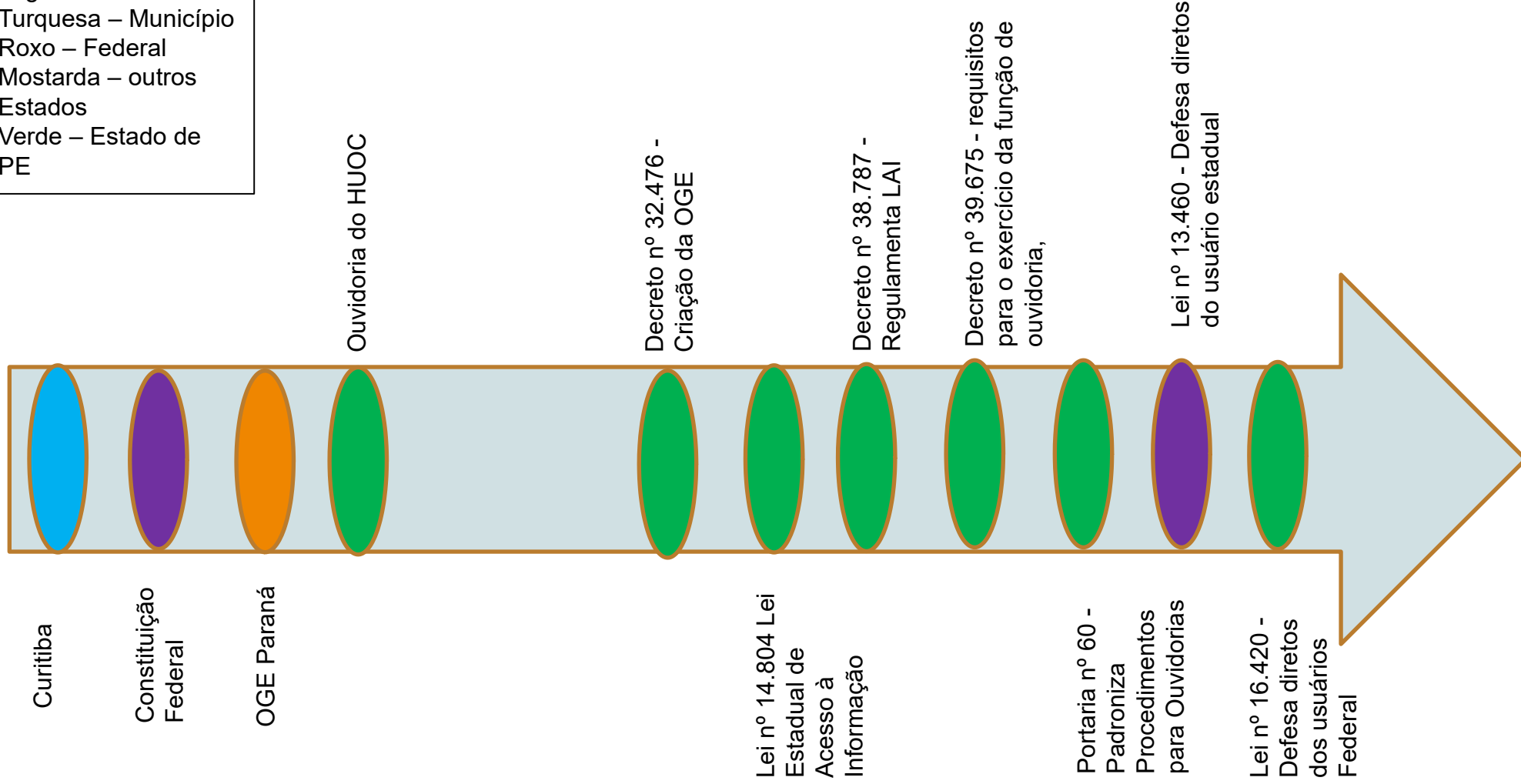
Suécia em 1809 - Ombudsman “Representando do povo” junto ao Parlamento

Portugal - Provedor de justiça

França - Mediador da República

Países latinos - Defensor do povo

Legenda
Turquesa – Município
Roxo – Federal
Mostarda – outros
Estados
Verde – Estado de
PE





Conceito de Ouvidoria



O que é Ouvidoria?

É um canal de denúncias ???

Um serviço de atendimento das demandas do cidadão ???

Qual resultado esperamos da atuação da Ouvidoria ???

Qual o papel da Ouvidoria na gestão ???

O que é Ouvidoria?



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

É uma instância de **controle e participação social**, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoa física ou jurídica, relativas às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo Estado com vistas ao **aprimoramento da gestão pública.**”

O que é Ouvidoria?

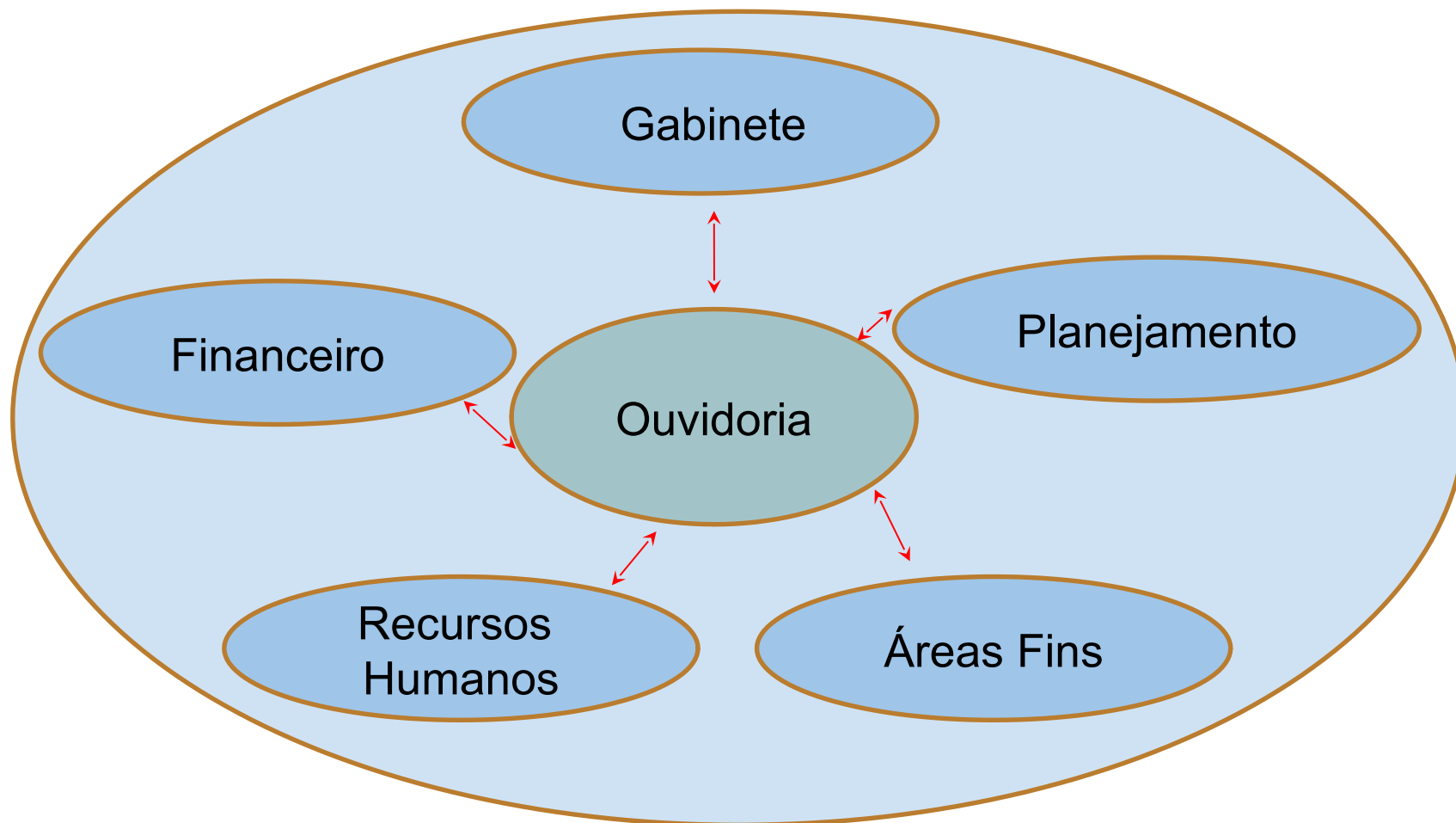


Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



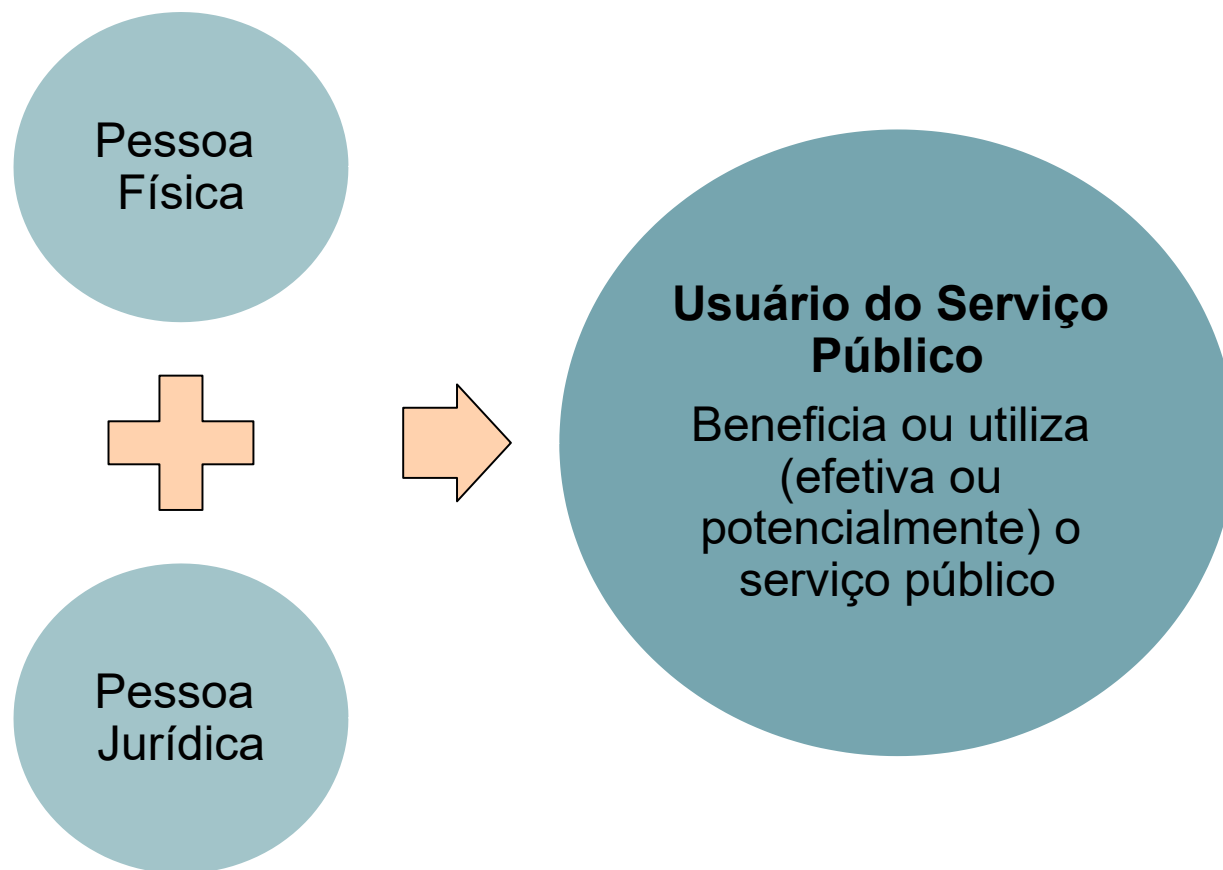
GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

- Canal de Diálogo e Participação Social;
- Interlocutora entre Sociedade e Estado;
- Representantes dos Interesses dos Cidadãos; e
- Instrumento de Melhoria e Avaliação das Políticas Públicas

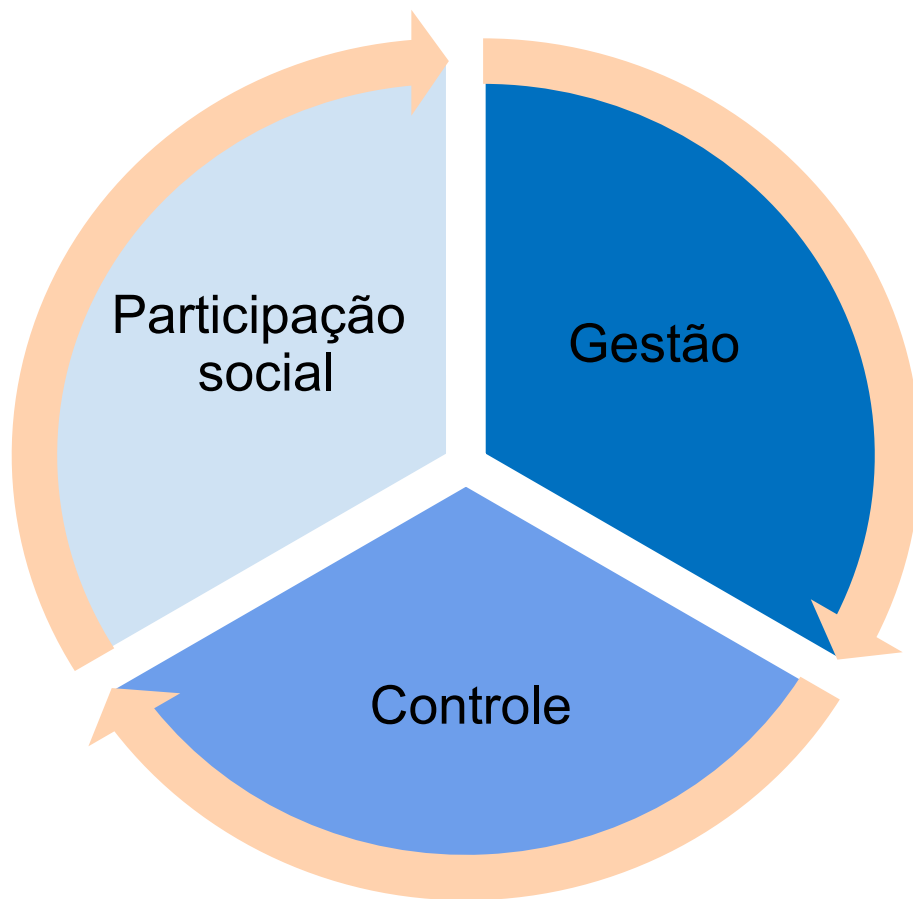


Cidadão ou Usuário?

Lei Estadual nº 16.420/2018



Quais os Pilares das Ouvidorias?



Qual o papel das Ouvidorias?

Promover a
participação

Acompanhar visando
garantir a efetividade

Propor
aperfeiçoamento

Auxiliar na prevenção
e correção dos atos

Propor adoção de
medidas para defesa
dos direitos dos
usuários

Receber, **analisar** e
encaminhar

Mediação e
conciliação

Quais os princípios das Ouvidorias?



ESCOLA DE CONTROLE
INTERNO | SCGE - PE
Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco

Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

Regularidade

Continuidade

Eficiência

Segurança

Atualidade

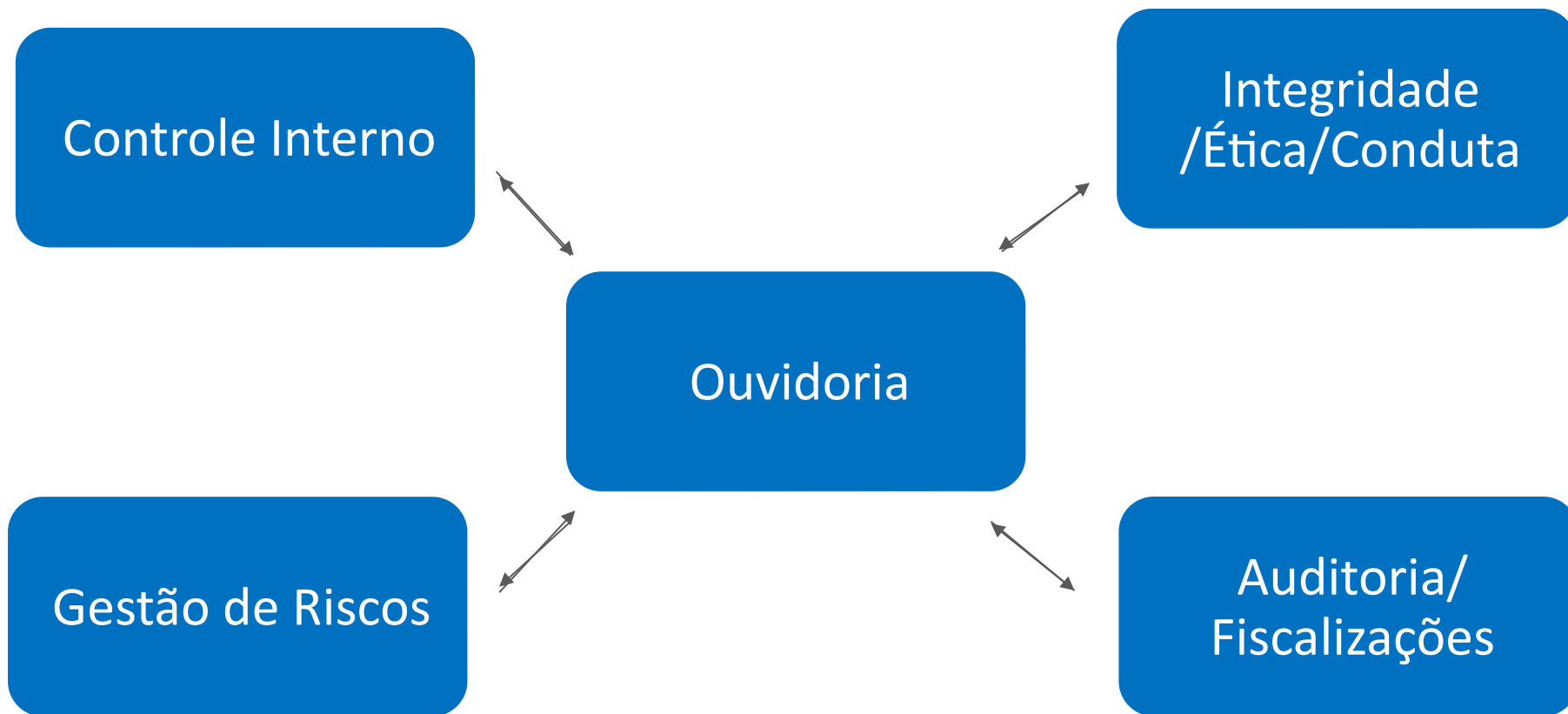
Generalidade

Transparência

Cortesia

Acessibilidade

Papéis Estratégicos - Ouvidorias



Papéis Estratégicos - Ouvidorias

Fortalecer a
Governança

Aprimorar
processos

Promover
Controle Social

Melhorar
resultados

Orientar
políticas públicas

Sac x Ouvidoria

Serviço de Atendimento ao Cidadão

SAC e Ouvidorias



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO. MAIS FUTURO.

SAC - 1ª instância	Ouvidoria - 2ª Instância
Pronto atendimento - generalizado	Atendimento individualizado gerando soluções coletivas
Questionamentos corriqueiros	Mobilidade e rapidez dentro dos órgãos em busca de soluções administrativas
	Proposição de melhorias nos processos internos dos órgãos e nas políticas públicas

[Vídeo](#)



Perfil do Ouvidor

Perfil do Ouvidor



[Video](#)

Habilidades Humanas – Aspectos Subjetivos:

Imparcialidade; Ética; Discricção; Senso de justiça e equidade; Sensibilidade social; Habilidade nas relações; Equilíbrio; Reputação irretocável; Probidade; Empatia; Proatividade; Saber ouvir; Objetividade; Cordialidade; Comprometimento.

Habilidades Técnicas – Aspectos Objetivos:

Boa comunicação; Fluência verbal; Conhecimento de leis e da estrutura e funcionamento do órgão; Bom mediador.

Sempre e incondicionalmente de forma imparcial, ética, colocar-se no lugar do outro, dialogar e manter a cultura da paz – **não apresentar experiências pessoais.**

[Vídeo](#)

Desafios do Ouvir

“Tente ouvir para entender e não
somente para responder.”

Stephen Covey



Compromissos para um Atendimento de Excelência



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

1. Sensibilizar e conduzir o cidadão a se expressar de forma objetiva e clara – solicitar sugestões;
2. Refutar atos caluniosos, difamatórios, desrespeitosos – guardar a sigilosidade dos dados – evitar que a Ouvidoria seja utilizada para desavenças pessoais;
3. Estimular as partes a se colocarem no lugar do outro;
4. Evidenciar a importância do respeito à legalidade , da atenção aos preceitos da Política organizacional e das regras que regem a instituição;

Compromissos para um Atendimento de Excelência



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

5. Persuadir as partes a soluções administrativas, evitando demandas judiciais;
6. Evitar desequilíbrios de posições hierárquicas, discursos vitimistas;
7. Preservar os conceitos éticos sensibilizando o cidadão a se sentir protagonista;
8. Legitimar-se através do acolhimento respeitoso – da escuta qualificada e isenta por meio do senso de justiça - relações transparentes.

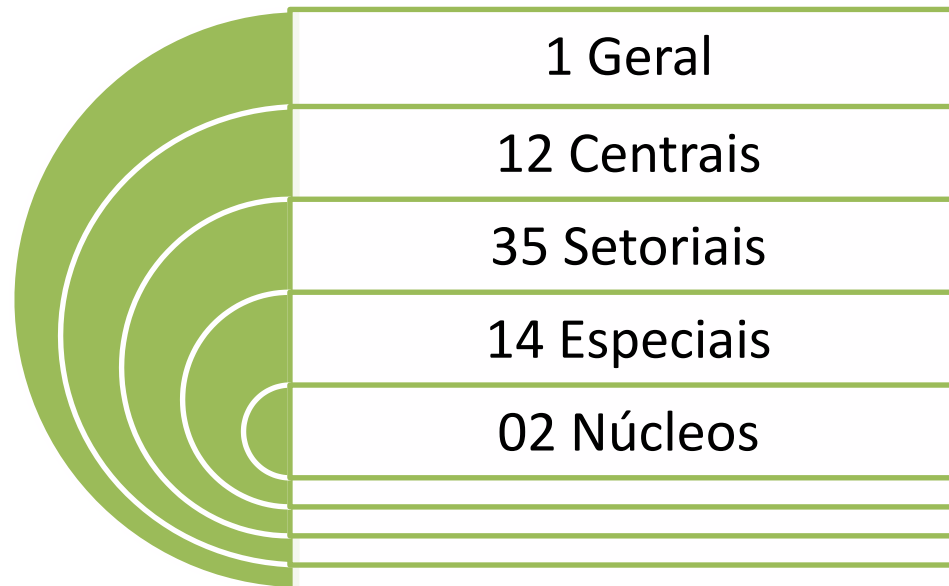
Eficiência da gestão ligada diretamente a escuta do cidadão

C

Estado de Pernambuco

Nossa Rede de Ouvidorias - PE

- 62 unidades;
- **200 servidores;**
- 967.034 mil
manifestações desde a
criação
- Mais de 52 mil
manifestações no
primeiro semestre de
2019



Definições das Unidades



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

Geral: Unidade administrativa vinculada ao Gabinete da Secretaria da Controladoria-Geral do Estado com atribuição de coordenar todas as unidades de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual.

Centrais: Em regra, Ouvidorias de Secretarias que coordenam as Ouvidorias dos órgãos / entes vinculados. Dessa forma, além de responder às próprias demandas, a Central monitora o desempenho de sua rede setorial.

Definições das Unidades

Setoriais: Em regra, Ouvidorias de órgãos/entes que se submetem à coordenação de uma Ouvidoria Central.

Especiais: Não se vinculam à nenhuma Ouvidoria Central, nem possuem unidade de Ouvidoria Setorial a ela vinculada.

Núcleo: São extensões das Ouvidorias dos Órgãos ou Entidades em locais em que haja atendimento ao cidadão.



Implantação de Novas Unidades



Poder Executivo Estadual



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

- Deliberação do órgão;
- Comunicação oficial do Dirigente máximo do órgão ao Ouvidor-Geral do Estado / Secretário da Controladoria-Geral do Estado;
- Visita técnica da SCGE ao órgão;
- Seleção do Ouvidor;
- Integração à Rede de Ouvidoria;
- Capacitações da equipe.

Estrutura física adequada:

Para garantir o bom funcionamento das Ouvidorias é necessário estabelecer o mínimo necessário para a atuação do Ouvidor. A **sala da Ouvidoria** deve contemplar os seguintes itens:

1. Uso exclusivo para as atividades da Ouvidoria;
2. Fácil acesso, preferencialmente, no térreo e próximo à recepção;
3. Sinalização adequada;

4. Tamanho adequado, proporcional à quantidade de estações de trabalho;
5. Espaço reservado para atendimento presencial.

Equipamentos:

6. Computadores;
7. Telefone;
8. Impressora;
9. Móveis.

Software:

10. Adesão ao Sistema de Ouvidoria do Estado;

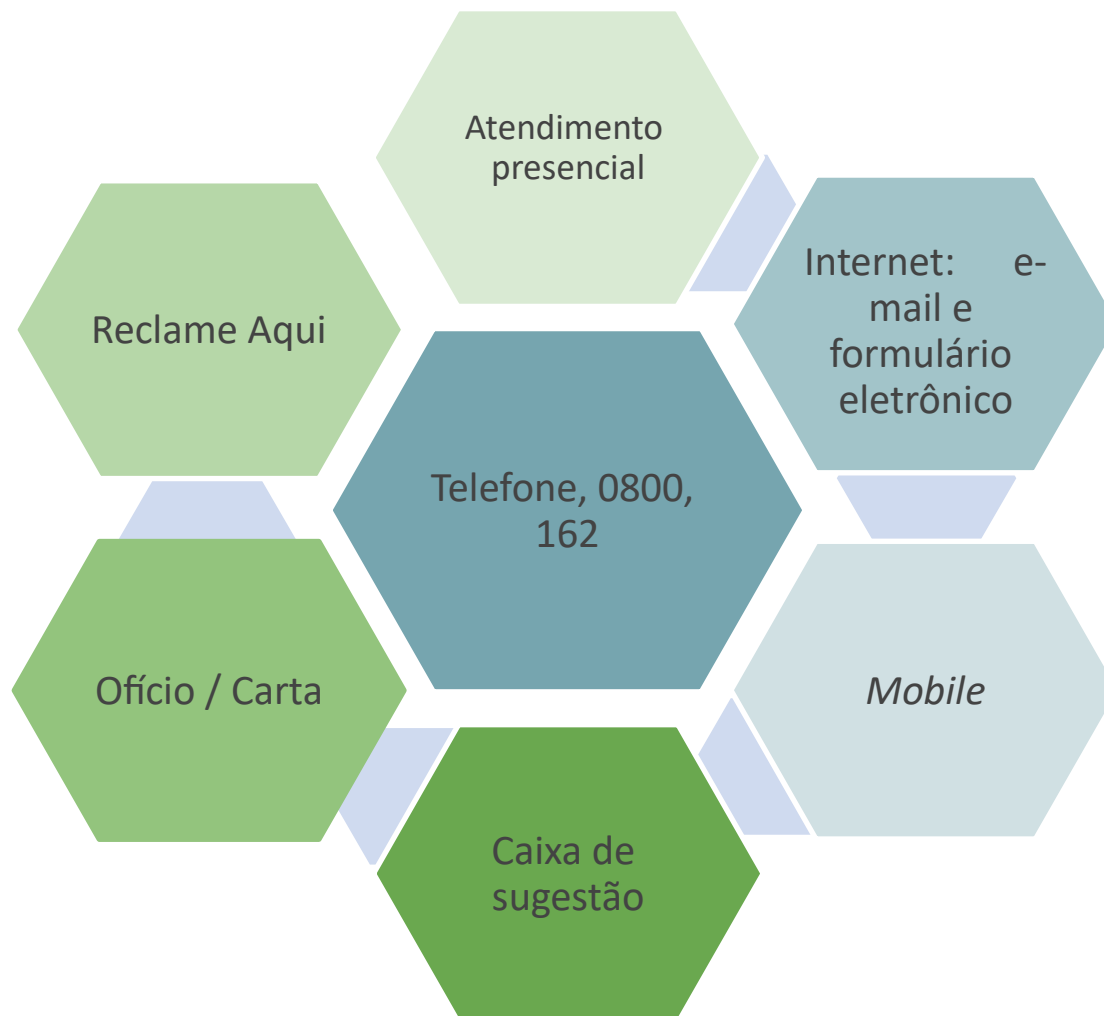
P

Manifestações

Procedimentos relativos ao Tratamento das Manifestações

- Recebimento e registro da manifestação;
- Classificação da manifestação;
- Encaminhamento da manifestação para solução;
- Acompanhamento da manifestação e solução;
- Monitoramento dos prazos e da qualidade das respostas disponibilizadas ao cidadão;
- Resposta ao demandante:
Respostas parciais e conclusivas.

Recebimento das Manifestações



Quanto à identidade do manifestante:

- **Identificada:** Quando o cidadão informar algum dado que permita sua identificação, como o nome, telefone ou outro dado qualquer;
- **Sigilosa:** Quando a identificação do manifestante, a pedido ou de ofício, fica restrita à Ouvidoria;
- **Anônima:** Quando o cidadão não informar o nome e nem um outro meio de contato, como por exemplo, endereço, e-mail, telefone.

Quanto à natureza da manifestação (Tipos):

- **Sugestão: proposta** de melhoria de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Estadual;
- **Elogio:** demonstração de **reconhecimento/satisfação** da atuação da Administração Pública, seus agentes e ações desenvolvidas;
- **Solicitação: requerimento** de ações, procedimentos e projetos à Administração Pública e pedido de instrução, **orientação ou comunicação** a respeito dos serviços prestados pelo Estado;

Quanto à natureza da manifestação (Tipos):

- **Reclamação:** expressa **insatisfação** relativa a atuação do Estado, dos agentes públicos, ou prestação de serviço público estadual;
- **Denúncia:** comunica a prática de ato **ilícito/irregularidade** na atuação do Estado, dos agentes públicos, ou prestação de serviço público estadual.

Tratamento da Demanda

Quanto à Área Demandada

- A equipe de Ouvidorias deve estar atenta ao funcionamento do órgão para classificar a área e o setor demandado pelo cidadão.

Quanto ao Assunto

- O assunto deve ser classificado com palavras chaves que caracterizam a demanda.

Tratamento da Demanda

Registro – Toda manifestação recebida, seja através do sistema ou por e-mail, telefone ou atendimento presencial, deverá ser prontamente registrada.

Quando não houver **elementos suficientes** para a apuração, o Ouvidor e/ou Assistente devem solicitar informações adicionais.

Encaminhamento da Demanda

Excepcionalidade	Processo
Mais de um setor interno responsável pela resposta	A manifestação deve ser encaminhada aos setores responsáveis concomitantemente. Obs1.: no ato do encaminhamento deve ser mencionada a competência de cada setor. Obs2.: Quando houver necessidade de encaminhar a manifestação para mais de um setor, deverá ser encaminhada resposta parcial ao demandante a cada encaminhamento.

Encaminhamento da Demanda

Excepcionalidade	Processo
Mais de um órgão responsável pela resposta	A demanda seguirá para os órgãos demandados com conteúdo integral, mencionando no encaminhamento que todos os órgãos foram informados.

Status Prazo

- 1. Concluída dentro do prazo:** aquela que recebeu uma resposta conclusiva / final dentro do prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias desde que justificada (Lei 16.420/2018). **(RESOLUTIVIDADE)**;
- 2. Concluída fora do prazo:** aquela que recebeu uma resposta conclusiva / final fora do prazo de 20 dias , prorrogáveis por mais 10 dias desde que justificada;

3. **Aberta no prazo** : aquela que está em tramitação dentro do prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias e não recebeu uma resposta conclusiva;
4. **Aberta fora do prazo**: aquela que está em tramitação fora do prazo de 20 dias , prorrogáveis por mais 10 dias e não recebeu uma resposta conclusiva;
5. **Cancelada**: a manifestação foi registrada no sistema em duplicidade.

Monitoramento - Verificação

Pontos a serem Monitorados	Processo
Acolhimento	Observar se o cidadão foi claro na sua demanda. Caso contrário enviar uma resposta parcial, solicitar esclarecimentos. Assim a área demandada poderá disponibilizar uma resposta de qualidade em prazo menor.

Monitoramento - Verificação

Pontos a serem Monitorados	Processo
Manifestações em duplicidade	Atentar se o nome e conteúdo destas manifestações são idênticos. Manifestações anônimas não são consideradas duplicidade. Obs1.: A Ouvidoria pode encaminhar apenas um dos protocolos idênticos e dar ciência ao gestor da quantidade recebida e responder aos demais com a resposta do gestor.

Monitoramento - Verificação

Pontos a serem Monitorados	Processo
Encaminhamentos	Verificar se a manifestação seguiu para a área competente e o prazo estabelecido para resposta do gestor.
Respostas Parciais	Verificar se a resposta parcial foi enviada ao cidadão.

Monitoramento - Verificação

Pontos a serem Monitorados	Processo
Prazos	Acompanhar os prazos: encaminhamento, retorno do gestor, cobranças ao gestor, conclusão da manifestação.
Respostas Conclusivas	Analisar a pertinência da resposta – adequação ao questionamento do cidadão.
Qualidade da Resposta	Verificar a cordialidade, a correção textual e a coerência da resposta. Caso a resposta não atenda aos parâmetros mencionados, a manifestação deve retornar ao gestor para reavaliação.

Monitoramento - Verificação

Pontos a serem Monitorados	Processo
Áreas Demandadas	Acompanhar os prazos: encaminhamento, retorno do gestor, cobranças ao gestor, conclusão da manifestação.
Assuntos	Observar a denominação dos assuntos (palavras-chave).

Resposta do Demandante

Sou ouvido com atenção...	Sou tratado com respeito e consideração...	Sou tratado com cortesia e educação...	Recebo atenção personalizada...
Sinto que posso confiar plenamente...	Sinto segurança...	Sinto tranquilidade...	Sinto-me um parceiro...
Sou querido e valorizado...	Sou uma pessoa muito importante – vip...	Sinto que há uma preocupação sincera com o meu sucesso...	Tenho surpresas agradáveis...

Respostas Parciais

É uma satisfação posicionando o manifestante quanto ao andamento da Manifestação

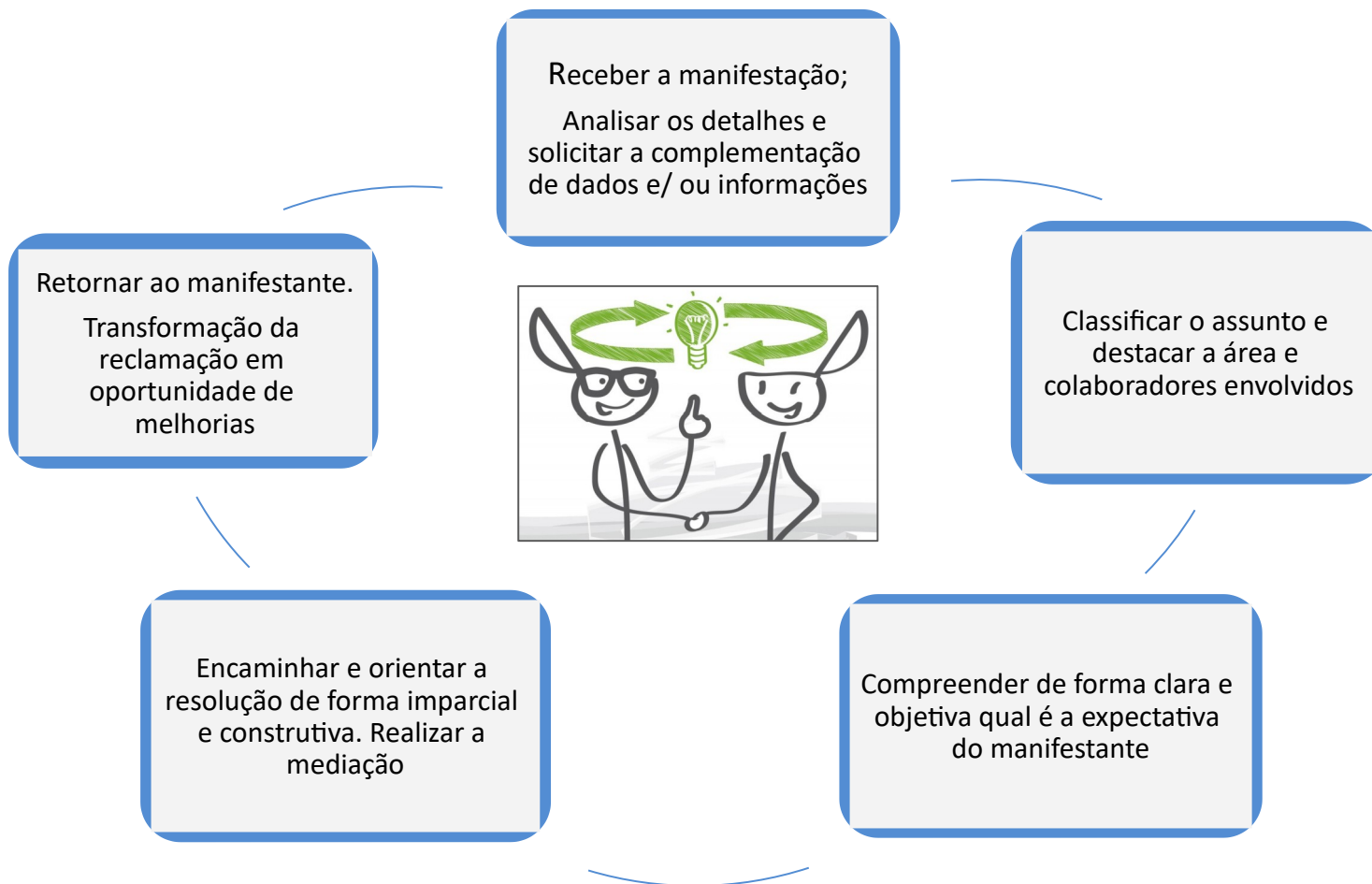
Obrigatória	Facultativa
Complementar dados da Manifestação	Comunicar respostas parciais das áreas demandadas
No ato do encaminhamento	Comunicar o andamento da manifestação
Comunicar a necessidade de prazo maior para a resposta	

Respostas - Observações

Atenção: As manifestações só devem ser concluídas quando os gestores disponibilizarem todas as respostas aos questionamentos, pois manifestações reabertas impactam na resolutividade.

Atenção no conteúdo das respostas disponibilizadas! Respostas que contenham vícios de linguagem devem ser ajustadas.
Cuidado com os usos das siglas! Sempre que for mencionada alguma sigla é necessário defini-las.

Tratamento da Demanda



Prazos para Atendimento

Ação	O quê / Para onde	Prazo (dias corridos)
Registrar	Demandas recebidas por qualquer canal, exceto formulário eletrônico	No dia do recebimento
Encaminhar	Da Ouvidoria para 1. Órgão externo ou 2. Gestor/Setor Responsável	2 (dois)
	Do Gestor/Setor Responsável para 1. Ouvidoria- a manifestação é devolvida à Ouvidoria quando não for de sua competência para ser encaminhada ao setor correto.	2 (dois)

Prazos para Atendimento

Ação	O que / Para onde	Prazo (dias corridos)
Responder à Ouvidoria	Gestor/Setor Responsável Ouvidoria	12 (doze)
Analisar	Resposta enviada pelo Gestor/Setor Responsável	2 (dois)
Revisar	Gestor/Setor Responsável corrigir a resposta devolvida pela Ouvidoria	A critério da Ouvidoria. Depende do prazo para conclusão.

Prazos para Atendimento

Ação	O quê / Para onde	Prazo (dias corridos)
Conclusão	Ouvidoria públicos → Usuário dos serviços	20 (vinte). Prorrogáveis por mais 10 (dez).
Preencher Relatório no sistema	Ouvidoria → OGE	Último dia útil do mês seguinte ao período analisado no relatório.

O desempenho dos órgãos e entidades podem ser avaliados a partir do banco de dados da Ouvidoria. Um banco de dados estruturado produz informações para subsidiar a gestão a partir da percepção do cidadão.

Os ouvidores devem elaborar relatórios de acompanhamento das atividades desenvolvidas pelas ouvidorias, sendo a periodicidade estabelecida entre o ouvidor e o gestor máximo do órgão.



ACUMULAÇÃO DE CARGOS

- ainda que lícita, fica condicionada à comprovação da compatibilidade de horários;
- o servidor não poderá exercer mais de um cargo em comissão, nem ser remunerado pela participação em órgão de deliberação coletiva.
- **ACUMULAÇÃO**
 - Incompatível - **Boa-fé** = opção 1 cargos
 - **Má-fé** = * perde cargo
 - * restitui \$
 - * demissão (C/E/F exercido em outro órgão ou entidade)
- Exceção: EC/20.



Denúncias da Ouvidoria da Sefaz-PE geram 171 ações fiscais em 2016

📅 20 de dezembro de 2016 👤 Robson Sampaio 📁 Destaque

Boas Práticas

**CONSULTA D.O
(JAN - 20 OUT/18)**

**MANIFESTAÇÕES
DE OUVIDORIA**

**+ DE 10
PROCESSOS
INSTAURADOS**

Recife, 16 de março de 2018

GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
**FUNDAÇÃO DE AMPARO À CIÊNCIA E
TECNOLOGIA – FACEPE**

EXTRATO DE PORTARIA - GAB - Nº 007/2018. Objeto:
Determina a instauração de processo administrativo para apurar a denúncia da Manifestação n. 2018/9724 no sistema de Ouvidoria do Estado e nomeia comissão processante. O inteiro teor desta Portaria encontra-se disponível no endereço eletrônico <http://www.facepe.br>.

Paulo Roberto Freire Cunha - Diretor Científico



Qualidade da Resposta



1. Cordialidade: referir-se sempre ao manifestante pelo nome e pelos pronomes senhor ou senhora; agradecer o registro da manifestação e colocar-se à disposição para mais esclarecimentos;
2. Correção textual: verificar se a conclusão apresenta erro de digitação ou gramatical;
3. Coerência da resposta: ler o teor da manifestação e verificar se todos os pontos mencionados foram atendidos com clareza e objetividade. Analisar se existe coerência entre os questionamentos do cidadão e a resposta do gestor.

Propósitos para uma Resposta de Qualidade



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



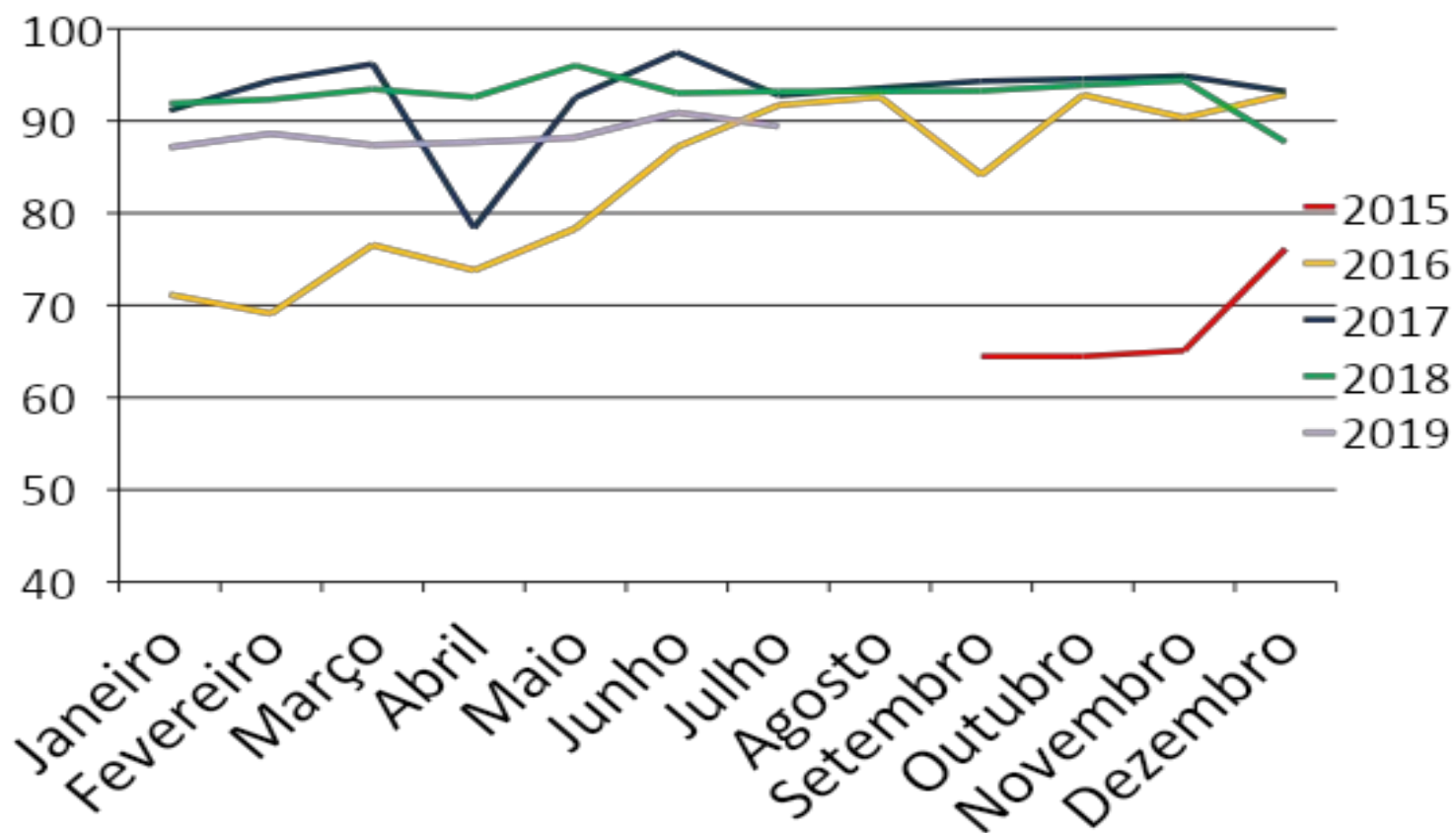
GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

1. Alertar os gestores da importância das manifestações de Ouvidorias;
2. Aprimorar a comunicação entre a sociedade e o estado;
3. Tratar de forma Cortês fornecendo respostas em linguagem cidadã;
4. Valorizar a participação social.

Métrica

ITENS AVALIADOS	PONTUAÇÃO
1. CORDIALIDADE	30
1.1. Referir-se ao manifestante pelo nome	10
1.2. Agradecer o registro da manifestação	10
1.3. Colocar-se à disposição para outros esclarecimentos	10
2. CORREÇÃO TEXTUAL	20
2.1. Sem erro gramatical	10
2.2. Sem erro decorrente de digitação	10
3. COERÊNCIA DA RESPOSTA	50
3.1. Responder exatamente o que foi questionado	50
3.2. Responder incompleto	20
3.3. Não responder o que foi questionado	0

Resultado



Vantagens

Baixo custo administrativo na
implementação

Conhecimento da atuação das
ouvidorias

Fortalecimento da relação
cidadão X estado

Como o Servidor Público não deve Responder?



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

Ex.1: “Infelizmente essas marcações são poucas e se todas as vezes eu for resolver o problema do cidadão fica complicado pra mim”;

Ex.2: “..... Entretanto, quem se conduziu de forma intimidatória foi o sobredito XXX, alegando que a vaga lhe pertencia sob qualquer pretexto”;

Ex.3: “Informo que foram tomadas as providências necessárias.”

OS
SETE
NÃOS



OUVIDORIA NÃO EXISTE APENAS PARA OUVIR

- . Mediador de conflitos
- . Defensor de relações éticas e transparentes
- . Busca soluções junto às áreas da organização
- . Para-raios

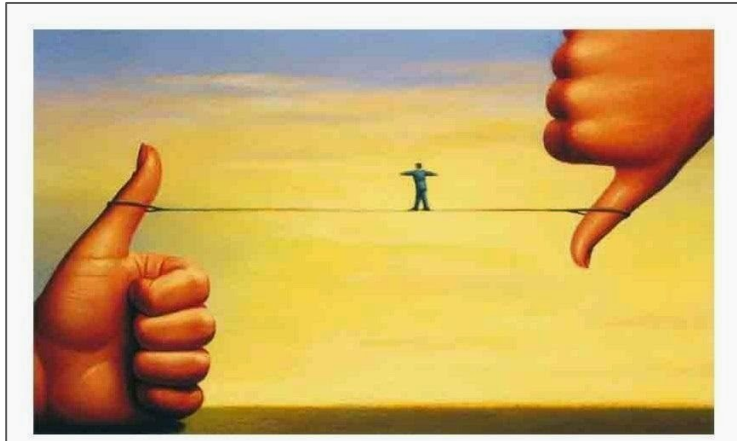
Resultados:

- . Tangíveis - redução dos custos operacionais
- . Intangíveis - fidelização e satisfação do cidadão, imagem da organização e fortalecimento da cidadania



OUVIDORIA NÃO JULGA

- . Registra a manifestação, e caso não seja de sua competência, encaminha para o órgão responsável pela resposta.
- . Acompanha, cobra a resposta. Analisa e encaminha para o manifestante.



OUVIDORIA NÃO É RESOLVEDORIA

- . É o local onde as soluções têm início e onde muitos problemas podem ser evitados.
- . Não substitui os canais convencionais de atendimento.



OUVIDORIA NÃO EXISTE PARA APONTAR ERROS

- . Identifica falhas no processo, que podem ou não ser recorrentes.
- . Sugere, estimula novas atitudes que agilizarão os serviços.
- . A manifestação feita pelo cidadão é um indicador de qualidade da atuação do Governo e da prestação de serviços públicos.



OUVIDORIA NÃO É SAC

- . Última instância para a solução administrativa dos conflitos dentro da organização.
- . Autônoma – deve transitar dentro da organização com mobilidade e rapidez na busca de resolução junto aos dirigentes.
- . Mantém seu foco no coletivo, procurando corrigir eventuais distorções existentes nos processos de trabalho e assim, evitar que os problemas se tornem recorrentes.



OUVIDORIA NÃO FUNCIONA SEM A COOPERAÇÃO DOS GESTORES

. A Ouvidoria não responde pelas áreas técnicas.



OUVIDORIA NÃO É APENAS UM INSTRUMENTO DE GESTÃO, MAS UMA NOVA CULTURA



Vantagens para as organizações e para os cidadãos:

- . **Fortalecimento** dos princípios de cidadania.
- . Identificação de “**tendências**”- **aprimoramento das estratégias** de negócios, produtos e serviços.
- . **Fortalecimento** da imagem, cultura, crenças e valores da organização.
- . Contribuição para **perenidade** da organização.
- . Redução de **passivos judiciais** contra a organização por meio de solução administrativa de conflitos.
- . Aumento da **satisfação** dos cidadãos com os processos, produtos e serviços.
- . **Redução de custos** operacionais por meio de melhoria dos processos.



Legislação

Legislações Pertinentes



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

- **Lei Complementar nº 141/2009** - Modelo Integrado de Gestão do Poder Executivo Estadual.
- **Decreto nº 32.476/2008** - Dispõe sobre a criação da Ouvidoria-Geral do Estado e dá outras providências.
- **Decreto nº 39.675/2013**- Dispõe sobre os requisitos para o exercício da função de Ouvidoria, no âmbito do Poder Executivo Estadual, e dá outras providências.
- **Portaria SCGE nº 048/2015** - Seleção de Ouvidores.
- **Portaria SCGE nº 060/2016**- Padroniza os procedimentos relacionados às atividades de ouvidoria.
- **Lei 16.520/2018** - Dispõe sobre a Estrutura e o Funcionamento do Poder Executivo.
- **Lei 16.420/2018** - Dispõe sobre Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos da Administração Pública Estadual.



Lei Complementar nº 141/2009

Modelo Integrado de Gestão do Poder Executivo Estadual



*“Art. 7º O Sistema de Controle Social deverá garantir os **espaços formais** de interlocução com a sociedade e disponibilizar **canais de divulgação, atendimento presencial e remoto ao cidadão**, viabilizando a transparência das ações do Governo do Estado e democratizando o acesso a informações e serviços públicos.”*

“Art. 10. Os canais de divulgação, atendimento presencial e remoto ao cidadão, serão organizados nos seguintes instrumentos, sem prejuízo de outras iniciativas e formas de interlocução:

I – Ouvidoria-Geral do Estado;

II - Portal da Transparência;

III - Publicações oficiais em meio físico e digital.

§ 1º A estruturação e funcionamento da Ouvidoria-Geral do Estado são aqueles estabelecidos no Decreto nº 32.476 de 14 de outubro de 2008.”

*“Art. 14. O **Sistema de Controle Interno** compreende, no âmbito do Poder Executivo, as atividades relacionadas com a defesa do patrimônio público, o **controle interno**, a auditoria pública, a **prevenção e combate à corrupção**, o **incremento da transparência da gestão** no âmbito da administração pública estadual e o apoio ao controle externo no exercício de sua missão institucional.”*

*“§ 1º Entende-se por Sistema de Controle de Interno o conjunto de órgãos, funções e atividades, articulado pela Secretaria da Controladoria Geral do Estado, como **órgão central de coordenação**, orientado para o desempenho das atribuições de controle interno indicadas na Constituição e nesta Lei Complementar.*

§ 2º Para atendimento de suas finalidades o Sistema de Controle Interno deverá abranger, dentre outras, as seguintes funções:”

*II - **controladoria** - quando orienta e acompanha a gestão governamental para subsidiar a tomada de decisões a partir da geração de informações, de maneira a garantir a melhoria contínua da qualidade do gasto público.*

*III - **auditoria governamental** - quando examina a legalidade e legitimidade e avalia os resultados da gestão contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial quanto à economicidade, eficiência, eficácia e efetividade, bem como da aplicação de recursos públicos por entidades de direito privado.”*

*“I - Ouvidoria - quando recebe, registra e trata **denúncias e manifestações** do cidadão, encaminhadas pela Ouvidoria-Geral do Estado, nos termos do § 1º do art. 10 desta Lei Complementar, **sobre os serviços prestados à sociedade e a adequada aplicação de recursos públicos, visando à melhoria da sua qualidade, eficiência, resolubilidade, tempestividade e equidade.**”*

*“IV - **correição** – quando apura os indícios de ilícitos praticados no âmbito da Administração pública, e promove a responsabilização dos envolvidos, por meio da instauração de processos e adoção de procedimentos, visando inclusive ao ressarcimento nos casos em que houver dano ao erário.”*

Lei 16.520/2018

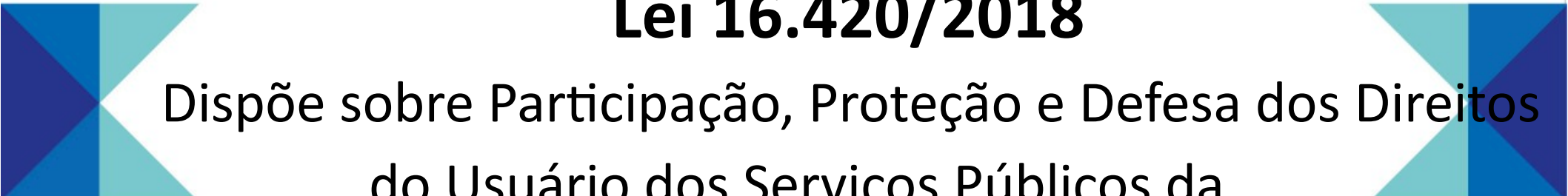
Dispõe sobre a Estrutura e o Funcionamento
do Poder Executivo

“Art. 1º Os órgãos integrantes da estrutura administrativa do Poder Executivo passam a ter as seguintes denominações e competências:”

“XXII -**Secretaria da Controladoria Geral do Estado:** coordenar o Sistema de Controle Interno da administração pública estadual, na prevenção e no combate à corrupção, na defesa do patrimônio público, no fomento ao controle social, na melhoria da qualidade do gasto, no apoio ao controle externo;

exercer funções de **controladoria**, **auditoria**, **ouvidoria** e analisar atos de **correição**; e exercer o acompanhamento dos convênios celebrados com a União ou outro ente federado, desde a celebração até a prestação de contas final dos referidos instrumentos, para **orientar** os gestores dos órgãos e entidades, em todas as etapas, assim como acompanhar apontamentos posteriores eventualmente apresentados por órgãos de controle externo;”

Lei 16.420/2018



Dispõe sobre Participação, Proteção e Defesa dos Direitos
do Usuário dos Serviços Públicos da
Administração Pública Estadual

Lei 16.420/2018

Dos direitos básicos e deveres dos usuários

Das manifestações dos usuários dos serviços públicos

Ouvidoria-Geral do Estado (OGE)

Dos conselhos dos usuários

Da avaliação continuada dos Serviços Públicos

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

“Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:
[...]

*V - **manifestações** - reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios dos usuários relacionadas à prestação de serviços públicos e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.*

*Parágrafo único. **O acesso do usuário a informações será regido nos termos da Lei nº 14.804, de 29 de outubro de 2012.**”*

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

“Art. 5º A prestação dos serviços públicos observará as seguintes diretrizes:

- I - urbanidade, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
- II - presunção de boa-fé do usuário;

[...]

V - igualdade no tratamento aos usuários;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

[...]

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

*X - manutenção de instalações salubres, seguras, **sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;***

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;*

[...]

XV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;”

*Decreto nº 46.852/2018 – Código de Ética do Servidor Público Estadual.

*“Art. 6º São **direitos básicos do usuário**:*

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 14.804, de 2012;

*Art. 7º Cada órgão e entidade da administração pública estadual disponibilizará **Carta de Serviços aos Usuários**.”*

“§ 1º A Carta de Serviços aos Usuários tem por objetivo informar sobre cada um dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços aos Usuários deverá conter informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - os serviços oferecidos;

II - os requisitos, os documentos e as informações necessárias para acesso ao serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço; e

VI - forma de prestação do serviço.”

“§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridade no atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

*V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de **eventual manifestação**.*

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação, inclusive mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.”

Carta de Serviços - instituída pelo Decreto Estadual nº 45.883/2018

Serviço oferecido

Requisitos e
documentos
necessários

Etapas e prazos

Forma de
comunicação

Locais e formas de
acesso aos serviços

Portal do Cidadão



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

GOVERNO DO ESTADO
DE PERNAMBUCO

PORTAL
PE
CIDADÃO

Entrar

Cadastre-se

O Portal | Agendamento | Ajuda | Fale Conosco |

O que você está procurando

Serviços em Destaque

ALERTA CELULAR
SERVIÇOS

Secretaria De Defesa Social

EMIÇÃO DE CARTEIRA DE TRABALH...
DOCUMENTOS

Secretaria Do Trabalho, Emprego E
Qualificação

ORIENTAÇÃO AO EMPREENDEDOR
EMPREENDEDORISMO

Secretaria Do Trabalho, Emprego E
Qualificação

CARTEIRA NACIONAL DE HABILITAÇÃ...
SERVIÇOS ONLINE

Departamento Estadual De Trânsito De
Pernambuco

INTERMEDIAÇÃO DE MÃO DE O...

SERVIÇOS

Secretaria Do Trabalho, Emprego E
Qualificação

serviço 100% digital

Navegue por Temas

Lista de Serviços

<https://www.pecidadao.pe.gov.br>

*“Art. 8º São **deveres** do usuário:*

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - conceder informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos através dos quais lhe são prestados os serviços.”

CAPÍTULO III

DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

“Art. 9º O usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

*Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou da entidade responsável, **não sendo obrigatória a identificação do requerente.**”*

“§ 1º O processamento da manifestação não será condicionado à indicação pelo requerente dos motivos determinantes da sua apresentação, nem ao atendimento de exigências que o inviabilizem.

§ 2º A identidade do requerente será considerada informação pessoal protegida com restrição de acesso, nos termos da Lei nº 14.804, de 2012.”

*“§ 3º Caso o órgão ou entidade **não possua ouvidoria**, o usuário deverá ser encaminhado à **Ouvidoria Geral do Estado - OGE**, para apresentar sua manifestação.*

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, através de correspondência ou verbalmente, hipótese em que será reduzida a termo.

*§ 5º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei disponibilizarão ao usuário formulários para a apresentação de manifestação, **facultada** ao usuário sua utilização.”*

*“§ 6º Em **nenhuma hipótese**, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, **sob pena de responsabilidade do agente público**.*

Art. 11. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.”

“Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final; e

V - ciência ao usuário.”

CAPÍTULO IV

DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

*“Art. 12. A Ouvidoria Geral do Estado tem por finalidade **coordenar** a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual através de **sistema integrado** para o recebimento de manifestações dos usuários, visando **contribuir** para a melhoria da qualidade dos serviços públicos.”*

*“Art. 13. **Compete** à Ouvidoria Geral do Estado exercer, **em especial**, as seguintes atribuições:*

I - zelar pela legalidade, legitimidade, impessoalidade, moralidade, economicidade, publicidade, transparência e eficiência dos atos praticados pela administração pública estadual;

II - receber e analisar as manifestações dos usuários, notificando os respectivos órgãos e entidades estaduais para os esclarecimentos necessários e/ou conhecimento;

*III - sistematizar informações sobre a atuação das ouvidorias dos órgãos e das entidades estaduais, através do **monitoramento** e **avaliação** dos seus indicadores de desempenho;*

*IV - subsidiar **tecnicamente** a atuação das ouvidorias públicas, em relação aos **procedimentos técnicos específicos** da área;*

*V - garantir o **sigilo**, a descrição e a fidedignidade quanto ao **conteúdo** e providências das manifestações recebidas;*

*VI - **sugerir** ações de melhoria para as ouvidorias públicas;*

*VII - **apoiar** a implantação de ouvidorias municipais ;*

*VIII - elaborar a **consolidação** dos relatórios de gestão das ouvidorias **de cada órgão ou entidade**, disponibilizando-a na internet; e*

*IX - **encaminhar** ao Gabinete do Governador relatórios gerenciais com dados estatísticos e qualitativos quanto ao desempenho das ouvidorias da administração pública estadual.”*

*“Art. 14. Os órgãos e entidades da administração pública estadual deverão prestar apoio e informações à Ouvidoria Geral do Estado, **em caráter prioritário**, sempre que formalmente demandados.”*

CAPITULO V

DAS OUVIDORIAS

“Art. 15. As ouvidorias de cada órgão ou entidade terão como atribuições:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com as disposições desta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando seu processamento perante o órgão ou entidade respectivos e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante o órgão ou entidade a que se vincula;

VII - garantir o sigilo, a descrição e a fidedignidade quanto ao conteúdo e providências das manifestações recebidas;

VIII - contribuir para a elaboração da Carta de Serviços do órgão ou entidade e supervisionar sua revisão;

IX - participar das reuniões de deliberação superior do órgão ou entidade;

X - dar ciência à Ouvidoria Geral do Estado acerca de denúncias de irregularidades relativas à atuação de agentes públicos; e

*XI - promover a adoção de **mediação e conciliação** entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.*

Parágrafo único. As ouvidorias deverão estar vinculadas à autoridade máxima do órgão ou entidade e atuarão de forma autônoma e independente.”

“Art. 16. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

*II - elaborar, **anualmente, relatório de gestão**, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.”*

*“Art. 17. O relatório de gestão de que trata o inciso II do art. 16 deverá indicar, **ao menos**:*

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

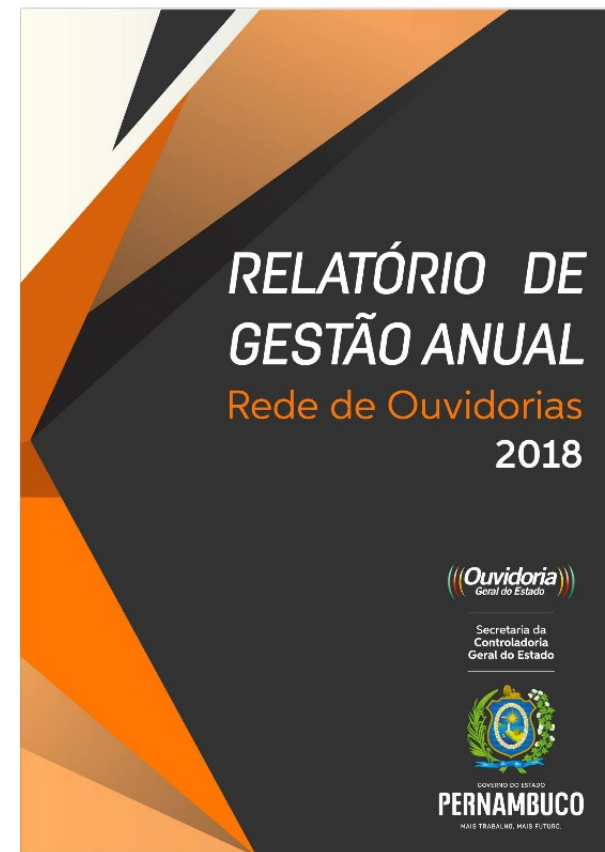
II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.”

“Parágrafo único. O relatório de gestão será:
I - encaminhado à autoridade máxima do órgão
a que pertence a unidade de ouvidoria; e
II - disponibilizado integralmente na internet.”

<http://www.ouvidoria.pe.gov.br>



*“Art. 18. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final acerca da manifestação do usuário no prazo de até 20 (vinte) dias **prorrogável, de forma justificada e uma única vez por mais 10 (dez) dias.**”*

Decreto nº 32.476/2008

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria-Geral
do Estado e dá outras providências

Decreto 32.476/2008



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

*“Art. 1º Fica criada a Ouvidoria-Geral do Estado, unidade administrativa diretamente **vinculada ao Gabinete do Secretário da Controladoria Geral do Estado**, que tem por finalidade coordenar a Rede de Ouvidores Públicos através de um sistema integrado, que possibilitará receber reclamações, solicitação, **informações**, denúncias, sugestões e elogios sobre o desempenho de órgãos e entidades do Poder Executivo, visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas instituições.”*

Decreto 32.476/2008



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

*“Parágrafo único. Cabe ao Secretário da Controladoria-Geral do Estado exercer a função de **Ouvidor-Geral do Estado**.*

Art. 2º Compete à Ouvidoria Geral do Estado exercer, em especial, as seguintes atribuições:

[...]

III. promover intercâmbio entre as instituições públicas do Estado no que se refere às ações de ouvidoria, através de um sistema integrado em rede;

Decreto 32.476/2008



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

“[...]

XII. desenvolver outras atividades correlatas.

Parágrafo único. Não serão objeto de apreciação por parte da Ouvidoria Geral do Estado as questões pendentes de decisão judicial.

[...]

Art. 3º A Ouvidoria Geral do Estado deverá, em especial, promover o atendimento externo destinado a todo e qualquer cidadão que a procure, considerando, em seu mérito, independentemente da forma, todas as manifestações que lhe forem dirigidas.”

Decreto 32.476/2008



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

“ [...]

Art. 6º Os objetivos, missão, visão, procedimentos e serviços oferecidos pela Ouvidoria Geral do Estado devem ser detalhados em regulamento específico, aprovado por portaria do Secretário da Controladoria Geral do Estado.”

Decreto nº 39.675/2013

Dispõe sobre os requisitos para o exercício da função
de Ouvidoria, no âmbito do Poder
Executivo Estadual, e dá outras providências.

Decreto 39675/2013



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

*“Art. 1º Ficam estabelecidos os seguintes **requisitos** para o exercício da função de ouvidoria, no âmbito do Poder Executivo:*

- I - ser **preferencialmente** servidor efetivo do Estado de Pernambuco;*
- II - ter **conhecimento** das normas e legislação relativas à atuação da ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Estadual;*
- II - obter **certificação** para o exercício da função de ouvidoria em Curso de Implantação e Gestão de Ouvidorias, ofertado pelo Governo do Estado;*

Decreto 39675/2013



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

IV - obter certificação por entidade representativa das atividades de ouvidoria com reconhecimento em nível nacional; e

V – participar de ações de capacitação, na condição de discente, nas áreas correlacionadas com a atividade de ouvidoria.”

Certificação gratuita OGU:

<http://www.ouvidorias.gov.br/ouvidorias/certificacao>

Decreto 39675/2013

Toda a equipe de ouvidoria

Conhecimento das normas

de Ouvidorias

Capacitações e reuniões
convocadas pela SCGE

Ouvidores – Certificação por
nacional

**Portaria SCGE nº 048,
de 25 de maio de 2015.**

Portaria SCGE nº 048



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

O Secretário Da Controladoria Geral Do Estado, no uso de suas atribuições e tendo em vista o disposto no § 2º do artigo 1º do Decreto n.º 39.675, de 1º de agosto de 2013, alterado pelo Decreto n.º 39.988, de 29 de outubro de 2013, RESOLVE:

*“Art. 1º A seleção entre candidatos ao exercício das funções de ouvidoria pode ser promovida pelos órgãos e entidades do Poder Executivo em **parceria** com a Secretaria da Controladoria do Estado – SCGE, da seguinte forma:*

Portaria SCGE nº 048



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

I - o órgão ou a entidade devem indicar à SCGE, no mínimo em lista tríplice, os candidatos de que trata o caput, para análise de currículo e entrevista, a ocorrer na ~~Diretoria de Ouvidoria e Controle Social~~; e*

II - após a análise e entrevista de que trata o inciso I, a SCGE deve estabelecer a ordem classificatória dos candidatos, encaminhando-a ao órgão ou à entidade, a fim de que se dêem a escolha e nomeação.”

*Diretoria da Ouvidoria-Geral do Estado.

Portaria SCGE nº 048



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

“§ 1º A indicação de que trata o inciso I deve observar os requisitos previstos no artigo 1º do Decreto n.º 39.675, de 1º de agosto de 2013, e alterações.

§ 2º As exceções serão analisadas e resolvidas pelo Secretário da SCGE, em conjunto com o dirigente máximo do órgão ou entidade demandante.”

“Art. 2º Para fins de atendimento às disposições do Decreto n.º 39.675/2013, e alterações, os dirigentes máximos das empresas públicas e sociedades de economia mista devem aprovar resolução interna, nos termos dos respectivos estatutos, aderindo às diretrizes estabelecidas para o funcionamento das Ouvidorias Públicas no âmbito do Poder Executivo.”

“Art. 3º Os procedimentos relativos à exoneração e nomeação de servidores para o exercício das funções de ouvidoria, bem como a criação e a extinção de unidades de Ouvidorias no Poder Executivo Estadual devem ser comunicados, por ofício, ao Secretário da SCGE, no prazo máximo de 15 (quinze) dias.

Art. 4º Os casos omissos devem ser dirimidos pelo Secretário da SCGE.”

“Art. 3º Os procedimentos relativos à exoneração e nomeação de servidores para o exercício das funções de ouvidoria, bem como a criação e a extinção de unidades de Ouvidorias no Poder Executivo Estadual devem ser comunicados, por ofício, ao Secretário da SCGE, no prazo máximo de 15 (quinze) dias.

Art. 4º Os casos omissos devem ser dirimidos pelo Secretário da SCGE.”

**Portaria SCGE nº 060,
de 30 de novembro de 2016.**

Portaria SCGE nº 060



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

Padroniza os procedimentos relacionados às atividades de ouvidoria, desenvolvidas no âmbito da Rede de Ouvidorias vinculada à Secretaria da Controladoria-Geral do Estado – SCGE.

O Secretário da Controladoria-geral do Estado de Pernambuco, no exercício das atribuições que lhe foram conferidas pelo artigo 2º do Anexo I do Decreto nº 39.414, de 23 de maio de 2013, e de acordo com o previsto no inciso XXV do artigo 1º da Lei nº 15.452, de 15 de janeiro de 2015, RESOLVE:

Portaria SCGE nº 060



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

“Art. 1º Compete às unidades de ouvidoria implantadas no Poder Executivo Estadual e coordenadas pela Secretaria da Controladoria-Geral do Estado – SCGE:

I – elaborar relatórios gerenciais contendo dados e análises qualitativa, estatística e indicativa do nível de satisfação dos usuários da ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Estadual;

II – identificar e sugerir à SCGE padrões de excelência das atividades de ouvidoria no Poder Executivo Estadual;

*III – orientar, **assistir e intermediar a solução de conflitos**, no âmbito administrativo, das divergências entre agentes, órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e os cidadãos usuários dos respectivos serviços;*

IV – propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual;

V – monitorar, sistematicamente, as manifestações encaminhadas pelos cidadãos, efetuando o registro e controle de seus resultados;

VI – receber todas as manifestações referentes às reclamações, solicitações, informações, denúncias, sugestões e elogios que lhe forem dirigidas, notificando os respectivos órgãos e entidades estaduais para ciência e/ou esclarecimentos porventura necessários; VII – receber as manifestações de outros poderes, direcionando-as à Ouvidoria do órgão demandado ou à Ouvidoria-Geral do Estado, esclarecendo ao cidadão o âmbito de atuação da Rede de Ouvidorias; e

VIII – exercer outras atividades correlatas.”

Portaria SCGE nº 060



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

“Art. 2º As unidades de ouvidoria de que trata o art. 1º devem obedecer às seguintes diretrizes:

- I – seguir o horário de funcionamento do seu órgão de atuação;*
- II – ~~atender todas as manifestações no prazo de até 20 (vinte) dias;~~*
- III – encaminhar aos setores, aos órgãos e entidades estaduais, as demandas dos cidadãos recepcionadas na ouvidoria, em até 2 (dois) dias;*

Portaria SCGE nº 060



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

IV – monitorar sistematicamente as demandas enviadas aos seus setores, encaminhando despachos de cobrança, aos gestores, em busca de atender ao prazo estabelecido no inciso II deste artigo;

V – analisar a qualidade das respostas das manifestações recepcionadas dos setores quanto à cordialidade, à correção textual e à coerência da resposta, retornando-as ao setor demandado no caso de descumprimento de qualquer um destes itens;

VI - utilizar o sistema informatizado disponibilizado pela SCGE;

VII - preencher mensalmente, no sistema informatizado de que trata o inciso VI, relatório no formato disponível, até o último dia do mês subsequente; e

VIII – participar, obrigatoriamente, de reuniões e capacitações para as quais forem convocadas pela SCGE, justificando ausências porventura necessárias.”

Portaria SCGE nº 060



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

“§1º Os servidores lotados nas unidades de ouvidoria implantadas no Poder Executivo Estadual devem reportar-se tecnicamente à SCGE.

§2º As ouvidorias devem seguir o manual de procedimentos da SCGE.

“Art. 3º Compete aos gestores dos órgãos estaduais:

I – responder as manifestações a eles direcionadas em até 12 (doze) dias;

II – retornar as manifestações à Ouvidoria em até 2 (dois) dias, quando as mesmas não forem da sua competência, indicando, caso seja do seu conhecimento, o setor ou órgão competente;

Portaria SCGE nº 060



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

III – disponibilizar respostas coerentes aos questionamentos dos cidadãos, dirigindo-se de forma respeitosa e humanizada. “



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

M

Ouvidorias do Poder Executivo Estadual

Manual de Procedimentos da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo de Pernambuco

Manual de Procedimentos

O que temos neste Manual?

- Modelo de ouvidoria em Pernambuco
- Profissionais envolvidos na atividade de ouvidoria, requisitos e atribuições
- Manifestações (definição, classificação, canais de acesso)
- Relatório Gerencial
- Prazos
- LAI

[Manual](#)



Lei de Acesso à Informação - LAI

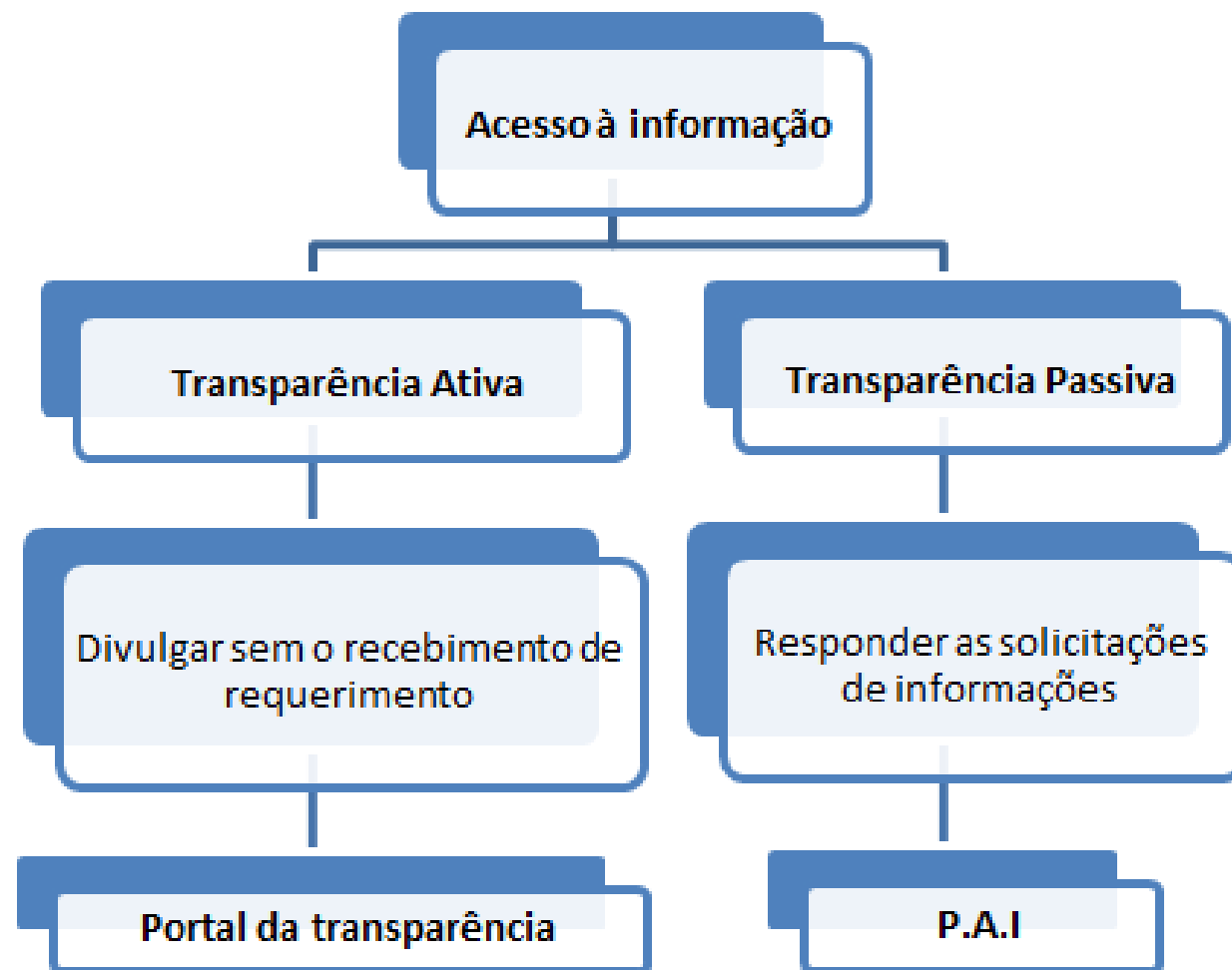




INFORMAÇÃO

É UM DIREITO SEU!

VOCÊ PRECISA SABER



Quebra de paradigma

Publicidade = Regra

Sigilo = exceção

Disponibilização da informação
independente de motivação ou idade

Quem está obrigado a atender?

1. Os órgãos públicos integrantes da administração direta do Poder Executivo Estadual;
2. As autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Poder Executivo Estadual;
3. Entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos públicos.

1. Administrativa;
2. Hierarquicamente Superior;
3. Monitoramento;
4. Classificadora e
5. Classificadora Delegada.

OBS: a indicação de autoridades deve ser formalizada por meio de portaria e comunicada ao secretário da Secretaria da Controladoria-Geral do Estado por meio de ofício ou publicação no Diário Oficial.

COMPETÊNCIAS:

1. Receber e apreciar o Pedido de Acesso à Informação;
2. Buscar a resposta nos setores do órgão;
3. Responder à Ouvidoria;

OBS: Para os órgãos que não possuem ouvidorias, os encaminhamentos dos PAIs à autoridade administrativa, bem como seu retorno, serão realizados pela OGE.

LAI - Autoridade Hierarquicamente Superior



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

COMPETÊNCIAS:

1. Apreciar os recursos de 1º instância;
2. Responder à Ouvidoria;

Preferencialmente com formação jurídica

LAI - Autoridade Classificadora e Classificadora Delegada



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

COMPETÊNCIAS:

1. Classificar a informação como reservada (5 anos), secreta (15 anos) e ultrassecreta (25 anos), de acordo com a Lei de Acesso à Informação;
2. Enviar ao Comitê de Acesso à Informação a decisão que classificar a informação como ultrassecreta ou secreta, no prazo de até 30 dias, para ratificação.

CLASSIFICADORA = Governador, Vice-Governador, Secretários e Presidentes de órgãos da administração indireta

COMPETÊNCIAS:

1. Atualizar a Página de Acesso à Informação do seu órgão;
2. Assegurar o cumprimento dos prazos de respostas dos pedidos de acesso à informação e recursos, auxiliando a Ouvidoria em seu monitoramento.

LAI - Transparência Ativa

1. Portal da Transparência → www.portaldatransparencia.pe.gov.br



LAI - Transparência Ativa

2. Sites institucionais → www.scge.pe.gov.br

3. Páginas da LAI → www.lai.pe.gov.br

 MENU

 BUSCA

LAI / Portal da LAI do Governo de Pernambuco /



O Portal da Lei de Acesso a Informação do Governo de Pernambuco

Esta página reúne e divulga dados de interesse coletivo ou geral dos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado de Pernambuco com o objetivo de facilitar o acesso à informação pública, conforme determina a Lei Estadual de Acesso à Informação (Lei Nº 14.804 de 29 de outubro de 2012).

Caso você queira solicitar informações que não se encontram disponíveis nesta Página, basta registrar um [Pedido de Acesso à Informação](#).

[Abrir Formulário de Pedido de Acesso a Informação](#)

Órgãos

ATI

Agência Estadual de Tecnologia da Informação

[Abrir](#)

CPRH

Agência Estadual de Meio Ambiente

[Abrir](#)

CONDEPE FIDEM

Agência Estadual de Planejamento e Pesquisas de Pernambuco

[Abrir](#)

APAC

Agência Pernambucana de Águas e Clima

[Abrir](#)

ADAGRO

Agência de Defesa e Fiscalização Agropecuária de Pernambuco

[Abrir](#)

AD DIPER

Agência de Desenvolvimento Econômico de Pernambuco S.A.

[Abrir](#)

AGEFEPE

Agência de Fomento do Estado de Pernambuco

[Abrir](#)

ARPE

Agência de Regulação dos Serviços Delegados do Estado de Pernambuco

[Abrir](#)

DEFN

Distrito Estadual de Fernando de Noronha

[Abrir](#)

Serviço de Informação ao Cidadão

Os órgãos e entidades devem criar **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**, com o objetivo de atender e orientar o público quanto ao acesso à informação, informar sobre a tramitação de documentos nas unidades.

Serviço de Informação ao Cidadão

Competência do SIC central, exercido pela Ouvidoria-Geral do Estado:

1. Receber e registrar pedidos de acesso à informação e recursos em sistema eletrônico específico, bem como disponibilizar o número do protocolo, que conterà a data de apresentação do pedido;
2. Encaminhar os pedidos de acesso à informação e recursos à Ouvidoria/SIC dos órgãos e entidades demandados;

Serviço de Informação ao Cidadão

3. Monitorar a tramitação dos pedidos de acesso à informação e dos recursos registrados no Poder Executivo Estadual.

Competência do SIC setorial, exercido pelos órgãos e entidades estaduais:

4. Receber o pedido de acesso à informação do SIC Central (OGE) e, sempre que possível, fornecer de imediato a informação, com atesto de ciência da autoridade administrativa;

Serviço de Informação ao Cidadão

2. Encaminhar o pedido e o recurso, recebido do SIC Central, à autoridade administrativa do órgão ou entidade abrangida pela Lei nº 14.804, de 2012, quando couber;
3. Encaminhar a decisão do pedido de acesso à informação e do recurso ao cidadão ou pessoa jurídica demandante;
4. Monitorar a tramitação dos pedidos de acesso à informação e dos recursos no âmbito de seu órgão ou entidade.

[Video LAI](#)

Cadastro do usuário

O usuário deve realizar cadastro disponibilizado nos sites da Ouvidoria-Geral do Estado, páginas da LAI e nos sites institucionais dos órgãos para posterior registro dos PAIs e recursos.

Registro de Pedido de Acesso à Informação e Recursos

Após o cadastro o usuário deve realizar os PAIs ou recursos em formulário específico disponibilizado nos sites da Ouvidoria-Geral do Estado, páginas da LAI e nos sites institucionais dos órgãos.

LAI - Transparência Passiva

Login cidadão

Para efetuar login no módulo do cidadão, o interessado deverá inserir o CPF/CNPJ e senha. Pedidos de acesso à informação e recursos só poderão ser abertos e acompanhados por usuários cadastrados.

☐ Não sou um robô

Cadastro de cidadão

Natureza Jurídica



Pessoa física



Pessoa jurídica

Sexo ▾

Selecione uma profissão ▾

Selecione uma escolaridade ▾

Selecione uma raça ▾

Brasil ▾

Estado ▾

Cidade ▾

A senha informada deve ter pelo menos 8 caracteres e conter letras maiúsculas, letras minúsculas e números.



Não sou um robô



Informações obrigatórias para registro do PAI:

1. Nome do requerente;
2. Número de documento de especificação válido (CPF ou RG);
3. Especificação, de forma clara e precisa da informação requerida;
4. Endereço eletrônico do requerente (e-mail) para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público

Respostas ao PAI

- O acesso à informação pública deve ser disponibilizado de imediato, caso não seja possível deverá atender ao prazo legal;
- A resposta compete ao órgão detentor da informação.

A decisão que **nega o acesso à informação** deve ser fundamentada e conter, no mínimo, indicação dos seguintes elementos:

- dispositivo de **lei ou ato normativo que permite a vedação** do acesso à informação e/ou proíbe a divulgação da informação e/ou obriga a manutenção do sigilo quanto à informação;
- possibilidade, se for o caso, de a informação solicitada ser obtida de **forma parcial**;
- possibilidade, se for o caso, de **interpor recurso**, indicando o prazo e a respectiva autoridade que o apreciará;

- objetivo da Administração Pública ao impedir o acesso à informação, apontando por que deve prevalecer o interesse protegido pela recusa do acesso à informação em detrimento do interesse protegido pela divulgação da informação;
- possibilidade, se for o caso, de apresentação de pedido de desclassificação da informação, com indicação da autoridade classificadora que o apreciará.

Restrições de Acesso à Informação: (Art. 11)

- I. por em risco a vida, segurança ou a saúde da população;
- II. prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicos de órgão de segurança pública do Estado;
- III. prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico estadual;
- IV. por em risco a segurança de instituições ou de autoridades estaduais;
ou

Restrições de Acesso à Informação:

V - comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações.

TCI's no Estado de PE - 10

SUAPE, SDS, SERES, JUCEPE e SDEC.

LAI - Transparência Passiva



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

Os órgãos e entidades devem disponibilizar, em meio eletrônico, no sítio na *internet*, formulário padrão para apresentação de recurso e de pedido de desclassificação ou de reclassificação.

A busca e o fornecimento da informação são **gratuitos**, ressalvada a cobrança do valor referente ao custo dos serviços e dos materiais utilizados, tais como **reprodução de documentos, mídias digitais e postagem**.

Portaria SF Nº 054, de 11.03.2013 fixa o valor a ser pago, por meio de **Guia de Recebimento – GR**, relativamente ao custo pela reprodução de documentos por cópia xerográfica comum ou cópia reproduzida em impressora a laser.

* Valor no site da SEFAZ.

Tipo de Resposta ao PAI:

Concedido: Quando o órgão, detentor da informação, disponibiliza a informação ao cidadão de forma integral.

Parcialmente concedido: Quando um pedido não é respondido na sua completude, seja por diversos motivos.

Negado:

1. Quando o órgão não disponibiliza a informação, devendo no ato da conclusão justificar a negativa baseado nos ditames da lei;
2. Quando disponibiliza informação divergente da solicitação do cidadão

Recursos

No caso de indeferimento de acesso a informações poderá o interessado interpor **recurso** contra a decisão no prazo de **10 dias** a contar da sua ciência.

O recurso deve ser apresentado em formulário padrão contendo o PAI originário (protocolo) e as **razões** para reforma da decisão.

Recursos

Na hipótese de **provimento do recurso** contra decisão de **autoridade administrativa**, deve a autoridade hierarquicamente superior notificá-la, indicando as providências a serem adotadas.

Recursos

Desprovido o recurso à autoridade hierarquicamente superior, pode o requerente apresentar **recurso ao Comitê de Acesso à Informação no prazo de 10 dias**, contado da ciência da decisão, que deve deliberar **no prazo de 15 dias**, contado da ciência da interposição do recurso.

Autoridade hierarquicamente superior deve analisar as razões do recurso e **decidir pela reconsideração ou encaminhamento ao CAI**.

Resumo Recursos

Registro: Competência do cidadão por meio de formulário eletrônico disponibilizado nos sites da OGE, páginas LAI e sites dos órgãos estaduais.

Encaminhamento 1ª instância:

1. Entrada na OGE – análise dos requisitos – encaminhamento para o órgão.
2. A Ouvidoria do órgão dará ciência a autoridade administrativa da LAI, nos casos de recurso de 1ª instância, pois cabe a esta rever sua decisão.

Resumo Recursos

3. Caso a autoridade administrativa mantenha sua decisão, no prazo de até 5 dias, o recurso deverá ser encaminhado para a autoridade hierarquicamente superior para ser respondido em até 5 dias. **Caso a decisão seja reformada a autoridade administrativa deverá:**
 - encaminhar sua decisão à Ouvidoria para conclusão;
 - dar ciência à autoridade hierarquicamente superior.

Resumo Recursos

Encaminhamento 2ª instância:

1. No caso de recurso de 2ª instância a Ouvidoria dará ciência à **autoridade hierarquicamente superior** para que esta reconsidere a decisão ou encaminhe para o CAI.

Caso esta autoridade **considere a informação pública, deve comunicar à autoridade administrativa** para que a informação seja disponibilizada.

Resumo Recursos

Encaminhamento 2ª instância:

2. A Ouvidoria do órgão encaminha para a OGE para posterior encaminhamento ao Comitê de Acesso à Informação (CAI).
3. Após o julgamento pelo CAI a decisão é encaminhada ao cidadão pela OGE.

LAI - Transparência Passiva

	Respondido por	Prazo
PAI	Autoridade Administrativa	20 dias - prorrogáveis por + 10
Recurso - 1ª instância	Autoridade Administrativa	5 dias - para reconsideração
	Aut. Hierarquicamente Superior	5 dias - decisão
Recurso - 2ª instância	Aut. Hierarquicamente Superior	5 dias - para reconsideração
	CAI	15 dias

Composição do CAI

O CAI é composto por 7 (sete) membros e 7 (sete) suplentes, designados por ato do Governador do Estado, após indicação dos titulares das seguintes Secretarias:

- Secretaria da Casa Civil;
- Procuradoria Geral do Estado;
- Secretaria de Planejamento e Gestão;
- Secretaria da Fazenda;
- Secretaria de Administração e
- Secretaria da Controladoria-Geral do Estado.

OBS: A SCGE indica 2(dois) membros e 2 (dois) suplentes e os demais indicam 1 (um) membro e 1 (um) suplente.



ESCOLA DE CONTROLE
INTERNO | **SCGE - PE**
Secretaria da Controladoria-Geral do Estado de Pernambuco

Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.