

MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE OUVIDORIA



Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado

Carlos Alberto Souza de Almeida Filho

Controlador-Geral do Estado

Otávio de Souza Gomes

Subcontroladora-Geral de Controle Interno

Lúcia de Fátima Ribeiro Magalhães

Subcontrolador-Geral de Transparência e Ouvidoria

Rogério Siqueira de Sá Nogueira

Chefe do Departamento de Ouvidoria e Controle Social

Miguel Antonio Brandt Cruz

Chefe do Departamento de Transparência Pública

Larissa Monteiro Pinto de Andrade

Elaboração

Aldine de Aguiar Castro Gomes

Revisão

Rogério Siqueira de Sá Nogueira
Robson Carvalho da Silva

Diagramação

Rodrigo Junio Alves de Souza

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	5
1. OUVIDORIA	6
1. 1. <i>FUNÇÕES DA OUVIDORIA</i>	6
2. ESTRUTURA PARA O FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	6
2. 1. <i>ESTRUTURA FÍSICA</i>	6
2. 2. <i>IDENTIDADE VISUAL</i>	7
3. PROFISSIONAIS ENVOLVIDOS NA ATIVIDADE DE OUVIDORIA	7
3. 1. <i>REQUISITOS</i>	7
3. 2. <i>ATRIBUIÇÕES</i>	8
3. 3. <i>PERFIS PARA OPERAR O SISTEMA ELETRÔNICO DE OUVIDORIA DO ESTADO (e-OUV)</i>	9
4. ORIENTAÇÕES PARA UM BOM ATENDIMENTO	9
5. MANIFESTAÇÕES	10
5. 1. <i>CANAIS DE ACESSO</i>	11
5. 2. <i>IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE</i>	12
5. 3. <i>TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES</i>	12
6. ACESSO À INFORMAÇÃO	14
6. 1. <i>LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)</i>	15
6. 2. <i>COMPETÊNCIAS DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES</i>	15
6. 3. <i>ESTRUTURA PARA O FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC)</i>	16
6. 3. 1. <i>ESTRUTURA FÍSICA</i>	16
6. 3. 2. <i>IDENTIDADE VISUAL</i>	16
6. 4. <i>PERFIS PARA OPERAR OS SISTEMA e- SIC</i>	16
6. 5. <i>PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO</i>	17
6. 6. <i>PROCEDIMENTOS DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO</i>	17
6. 7. <i>RECURSOS</i>	18
6. 7. 1. <i>AUTORIDADES E PRAZOS RECURSAIS</i>	18

7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	19
7.1. O QUE E POR QUÊ MENSURAR?	19
7.2. COMO COLETAR E ANALISAR OS DADOS?.....	20
8. CARTA DE SERVIÇOS	21
8.1. ELABORANDO A CARTA DE SERVIÇOS.....	22
ANEXO A	26
ANEXO B	29
REFERÊNCIAS	32

APRESENTAÇÃO

O Governador do Estado do Amazonas, Wilson Miranda Lima, instituiu o Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV), por meio do Decreto n. 40.636, de 07 de maio de 2019, o qual tem por finalidade regulamentar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual, para garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação social, assim como uma interlocução efetiva do cidadão com a Administração Pública.

Como Órgão Central, a Controladoria-Geral do Estado (CGE), por meio da Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria (SGTO), monitora o desempenho dos Órgãos e Entidades Estaduais, contribuindo para o fortalecimento da transparência, cidadania e a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas Instituições do Governo do Estado.

Este manual contém orientações sobre os procedimentos de acesso à informação e ouvidoria do Poder Executivo Estadual. Para discutir aspectos mais específicos sobre estas atividades, os Órgãos e Entidades podem procurar a SGTO por telefone, e-mail ou pessoalmente.

 (92) 3612-4000

 subcontroladoria-ouvidoria@cge.am.gov.br

1. OUVIDORIA

A ouvidoria é uma ferramenta institucional que auxilia o cidadão em suas relações com a administração pública, de modo que as manifestações provoquem a melhoria dos serviços públicos e uma maior satisfação, além de trazer maior conhecimento aos cidadãos sobre seus direitos e responsabilidades, incrementando, assim, a sua capacidade crítica e colaborativa.

1.1. FUNÇÕES DA OUVIDORIA

- Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos;
- Reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos;
- Qualificar suas expectativas de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que a administração pública possa utilizá-las como oportunidades de melhoria na gestão;
- Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos;
- Demonstrar os resultados produzindo relatórios gerenciais capazes de subsidiar a melhoria da gestão pública.

2. ESTRUTURA PARA O FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

2.1. ESTRUTURA FÍSICA

Para garantir o bom funcionamento das ouvidorias, é preciso estabelecer o **mínimo necessário** para a atuação dos servidores. O espaço físico da ouvidoria, como sugestão, deve contemplar os seguintes itens:



Ser de fácil acesso, preferencialmente no térreo e próximo à recepção ou protocolo.



Ter sinalização adequada.



Espaço reservado para atendimento presencial.

EQUIPAMENTOS

Telefone, computador, impressora e móveis (mesa, cadeira etc).

SOFTWARE:

Sistema de Ouvidorias do Estado (e-OUV).

2. 2. IDENTIDADE VISUAL

A identificação no Órgão/Entidade poderá ser da seguinte maneira:

OPÇÃO 1 – Esta placa poderá ficar disponibilizada em setores onde a Ouvidoria funcione conjuntamente com outras atribuições. Exemplo: setor de protocolo.



OPÇÃO 2 – Esta placa poderá ficar disponibilizada quando a Ouvidoria funcionar em local próprio e exclusivo.



3. PROFISSIONAIS ENVOLVIDOS NA ATIVIDADE DE OUVIDORIA

3. 1. REQUISITOS

- Ter conhecimento das normas e legislação relativas à atuação da ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Estadual;
- Participar de ações de capacitação relativas a ouvidoria;
- Resguardar a todos os manifestantes quanto ao sigilo de seus dados pessoais, o conteúdo da manifestação e as providências adotadas, mantendo a devida discrição.

3. 2. ATRIBUIÇÕES

OUVIDOR:

- Receber as manifestações com presteza e imparcialidade, encaminhando, caso necessário, aos setores responsáveis para os esclarecimentos;
- Intermediar os interesses e necessidades dos usuários dos serviços públicos junto aos gestores das instituições;
- Identificar, por meio das manifestações recebidas, oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos e sugerir ações de melhorias, por meio de relatórios ou outro documento;
- Analisar os indicadores de avaliação da satisfação do cidadão quanto aos serviços prestados;
- Divulgar, de forma ampla e transparente, as ações desenvolvidas, inclusive internamente, para servidores do órgão/entidade, para uma melhor compreensão quanto o papel da ouvidoria na instituição;
- Integrar grupos de trabalhos para a realização de projetos especiais sob a coordenação da Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria (SGTO);
- Monitorar o prazo de resposta das manifestações, encaminhando comunicações aos gestores, em busca de atender ao prazo estabelecido na Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei n. 12.527/2011) e no Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - CDU (Lei n. 13.460/2017).

Lei de Acesso à Informação

20 (vinte) dias
+
10 (dez) dias, mediante
justificativa

Código de Defesa do Usuário

30 (trinta) dias
+
30 (trinta) dias, mediante
justificativa

GESTOR DA OUVIDORIA:

- Cadastrar e recepcionar as demandas da ouvidoria;
- Auxiliar na elaboração de respostas claras e objetivas aos questionamentos do cidadão;
- Auxiliar na elaboração dos relatórios.

COLABORADOR DA OUVIDORIA:

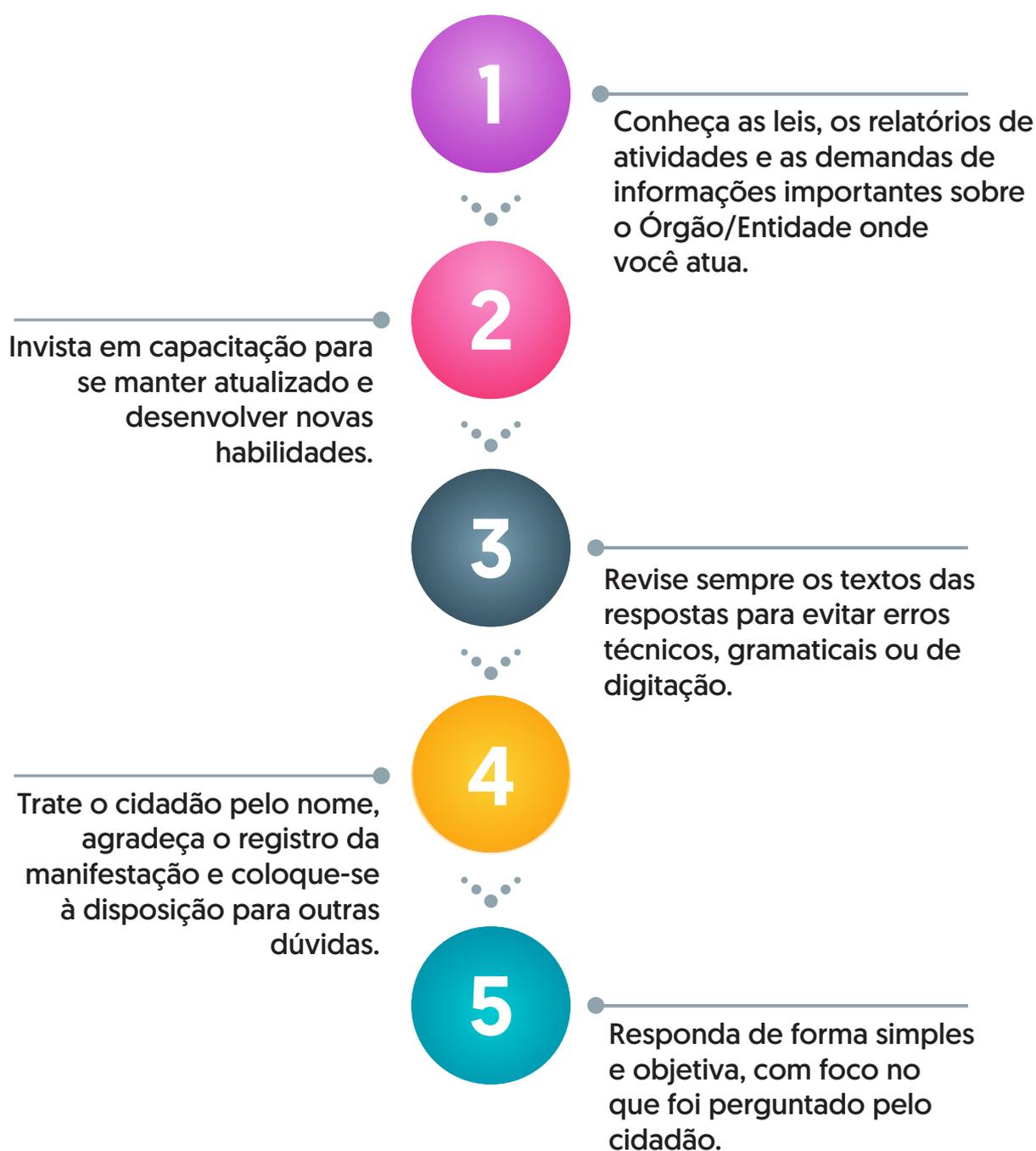
- Realizar os procedimentos operacionais relativos ao recebimento, registro, tratamento preliminar, encaminhamento das manifestações e envio de respostas parciais aos manifestantes;
- Acompanhar a execução da demanda;
- Acompanhar os prazos das manifestações;
- Realizar pesquisa de satisfação.

3.3. PERFIS PARA OPERAR O SISTEMA DE OUVIDORIAS DO ESTADO (e-OUV)

O e-OUV possui 3 (três) perfis de servidores:

- **GESTOR:** servidor habilitado para cadastrar outros servidores como usuário do sistema, bem como inativar servidores;
- **RESPONDENTE:** servidor habilitado a analisar e responder as manifestações;
- **ATENDENTE:** servidor habilitado apenas para cadastrar manifestações.

4. ORIENTAÇÕES PARA UM BOM ATENDIMENTO



5. MANIFESTAÇÕES

01

DENÚNCIA

Comunicação de ato ilícito/irregular cuja solução dependa da atuação de órgão de controle.

02

ELOGIO

Demonstração de reconhecimento ou satisfação com o serviço e/ou atendimento recebido.

03

RECLAMAÇÃO

Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.

04

SOLICITAÇÃO

Requerimento de adoção de providência por parte da administração.

05

SUGESTÃO

Proposta de melhoria de políticas ou serviços prestados pela Administração Pública.

06

COMUNICAÇÃO

Denúncia ou Reclamação feita de forma anônima.

5.1. CANAIS DE ACESSO



Sistema eletrônico



e-mail



Carta



Telefone



Redes sociais



Atendimento presencial

Sistema eletrônico: é uma plataforma que recebe manifestações e envia respostas ao cidadão. A ouvidoria deve disponibilizar no sítio da instituição.

e-mail: correio eletrônico, por meio do qual o cidadão pode redigir e enviar sua manifestação. Para que o cidadão possa utilizar esse canal, é preciso que a ouvidoria tenha um endereço eletrônico disponibilizado no sítio da instituição.

Carta: o cidadão escreve livremente a sua mensagem e envia para a ouvidoria por meio dos serviços postais. Para viabilizar essa forma de comunicação, a ouvidoria precisa apenas divulgar seu endereço. Dependendo do dimensionamento da demanda, pode ser necessário criar uma caixa postal apenas para essa finalidade correio.

Telefone: Este canal pode ser ligado a uma única linha direta com um único atendente ou pode fazer parte de uma central de telefonia, se necessário. Algumas ouvidorias atendem por meio de trídígitos criados especificamente para essa finalidade.

Redes sociais: WhatsApp, Twitter, Facebook, Instagram etc. Podem ser utilizadas como canal de acesso à ouvidoria. Importante salientar que ao usar as redes sociais como meio de comunicação deve-se adequar a linguagem.

Atendimento presencial: em geral, ocorre nas dependências do Órgão/Entidade, preferencialmente, em espaço específico para essa finalidade, de forma a assegurar privacidade ao cidadão, com acessibilidade necessária. Nessa modalidade, a ouvidoria disponibiliza um computador com acesso à internet para que o cidadão possa registrar sua demanda ou um formulário físico, conforme os anexos "A" e "B".

5. 2. IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE

A Lei n. 13.460/2017 garante aos usuários de serviços públicos a proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação). Dessa forma, as ouvidorias devem resguardar a identidade e os elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos e demais informações de acesso restrito.

No que se refere a apresentação de denúncias, o art. 5º, § 1º, da Resolução n. 3, de 13 de setembro de 2019, da Rede Nacional de Ouvidorias, que trata sobre Medidas Gerais de Salvaguarda à Identidade de Denunciante, diz que a preservação da identidade dar-se-á com a proteção do nome, endereço e quaisquer elementos de identificação do denunciante, que ficarão com acesso restrito e sob a **guarda exclusiva** da unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento.

Caso o manifestante queira registrar uma “Denúncia” ou “Reclamação” de forma anônima, a opção “Continuar sem me identificar” estará disponível no Sistema de Ouvidorias do Estado (e-Ouv) e será registrada como uma “Comunicação”.

5. 3. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

PASSO 1 - REGISTRO

REGISTRO	PROCEDIMENTO	PRAZO
Presencial	O cidadão registra em formulário físico (conforme o anexo “A”) disponibilizado no Órgão/Entidade. A manifestação registrada deverá ser digitalizada e inserida imediatamente no sistema e-OUV (Decreto n. 40.636/2019, art. 12, § 3º).	Dia do recebimento
Sistema eletrônico	O cidadão registra sua manifestação diretamente no sistema.	O registro é feito automaticamente
Outros canais de comunicação (redes sociais, cartas etc).	O cidadão deve ser orientado como acessar o sistema para realizar a manifestação ou o servidor da ouvidoria registrará no Sistema de Ouvidorias do Estado (e-Ouv).	Dia do recebimento

IMPORTANTE!

Conforme o art. 12, do Decreto n. 40.636/2019, de 7 de maio de 2019, que regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito do Poder Executivo Estadual, as manifestações devem ser registradas, preferencialmente, em sistema informatizado gerenciado pela Controladoria-Geral do Estado (CGE), com intuito de otimizar e facilitar a utilização das informações e dados. Isto possibilita à ouvidoria rever as manifestações que foram recebidas e tratadas, além de permitir que o cidadão faça o acompanhamento através do número de protocolo gerado.

Os Órgãos e Entidades que não puderem utilizar o sistema eletrônico de uso obrigatório, o e-OUV, utilizando-se de sistema próprio para recebimento e tratamento de manifestações, deverão transferir eletronicamente as informações à base de dados mantida pela CGE (Art. 12, § 1º, Decreto n. 40.636/2019).

PASSO 2 - ENCAMINHAMENTO

ENCAMINHAMENTO	PROCEDIMENTO	PRAZO
Área competente	Encaminhar a demanda à área competente para solucioná-la (setor interno), informando o prazo para resposta.	Até 2 (dois) dias úteis
Mais de um setor interno responsável pela resposta	A manifestação deve ser encaminhada aos setores responsáveis simultaneamente, mencionando a competência de cada setor.	Até 2 (dois) dias úteis
Órgão externo	Encaminhar por meio do sistema eletrônico a manifestação	Até 2 (dois) dias úteis
Mais de um Órgão externo responsável	A manifestação deverá ser encaminhada por ofício para os Órgãos/Entidades demandados, com conteúdo integral e mencionando a competência de cada órgão.	Até 2 (dois) dias úteis
Solicitante	Resposta intermediária: informar ao solicitante, por meio do sistema eletrônico, sobre o encaminhamento ao setor competente em que a demandada se encontra e o prazo para resposta. Pedido de complementação: solicitar, por meio do sistema eletrônico, informações adicionais.	Até 5 (cinco) dias úteis
Controladoria-Geral do Estado (CGE)	Encaminhar manifestação para a CGE, quando o Órgão/Entidade, para o qual a demanda deverá ser encaminhada, não possuir ouvidoria ou quando tratar de demanda de outro Ente (União ou Município) ou Poder Estadual (Legislativo ou Judiciário).	Até 2 (dois) dias úteis

OBSERVAÇÃO!

Quando houver **manifestação em duplicidade**, a ouvidoria encaminhará à autoridade competente apenas um dos protocolos idênticos, dando ciência da quantidade recebida.

PASSO 3 - CONCLUSÃO

AÇÃO	PROCEDIMENTO	PRAZO
Arquivar	Caso a manifestação possua insuficiência de dados e, ainda, for imprópria ou inadequada.	Até 30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogado, mediante justificativa, por mais 30 (trinta) dias corridos.
Resposta conclusiva	Escrever de forma clara e objetiva, facilitando a comunicação e o mútuo entendimento.	Até 30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogado, mediante justificativa, por mais 30 (trinta) dias corridos.

6. ACESSO À INFORMAÇÃO

O acesso à informação é um direito fundamental previsto na Constituição da República no art. 5º, inciso XXXIII, bem como no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216. Nesse sentido, surge a Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), com a finalidade de dar segurança e integridade a esse direito, sendo dividido em duas modalidades de transparência no fornecimento de informações: a transparência ativa e a transparência passiva.

A transparência ativa é entendida como aquela em que há disponibilização da informação de modo que qualquer cidadão possa acessá-las diretamente, como por exemplo, a divulgação de informações na internet (Portal da Transparência).

As obrigações de transparência ativa estabelecidas pela LAI têm por fundamento o art. 8º, o qual prevê um rol de informações que necessariamente devem estar em transparência ativa, sendo elas:



ASSUNTO	INFORMAÇÕES
Estrutura organizacional	Estrutura organizacional, competências, legislação aplicável, principais cargos e seus ocupantes, endereço e telefones das unidades, horários de atendimento ao público;
Programas e projetos	Programas, projetos, ações e atividades, com indicação da unidade responsável, principalmente metas e resultados e, quando existente, indicadores de resultados e impacto;
Recursos Financeiros	Repasse ou transferências de recursos financeiros, execução orçamentária e financeira detalhada, licitações realizadas e em andamento, com editais, anexos e resultados, além dos contratos firmados e notas de empenho emitidas;
Remuneração e Subsídios	Remuneração e subsídio recebidos por ocupante de cargo, posto, graduação, função e emprego público, incluindo auxílios, ajudas de custo, jetons e quaisquer outras vantagens pecuniárias, bem como proventos de aposentadoria e pensões daqueles que estiverem na ativa, de maneira individualizada, conforme Decreto n. 36.819/2016;
Perguntas frequentes	Respostas a perguntas mais frequentes da sociedade;
Contatos	Contato da autoridade de monitoramento, designada nos termos do art. 40 da Lei n. 12.527/2011, telefone e correio eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC.

A transparência passiva, por sua vez, depende de uma solicitação do cidadão, no qual o Órgão ou Entidade solicitado deve oferecer uma resposta à demanda.

IMPORTANTE!

Não é obrigatório repetir a publicação das informações caso elas já estejam disponíveis no Portal da Transparência do Estado do Amazonas (www.transparencia.am.gov.br). A lei prevê que, quando as informações estiverem disponíveis em outros sítios governamentais, pode ser utilizada ferramenta de redirecionamento de página na internet.

Quando uma informação está em transparência ativa (site ou Portal), mas, mesmo assim, é objeto de solicitação de acesso, é recomendável que o Órgão/Entidade oriente o cidadão sobre como acessá-la por meio da internet. Neste caso, o solicitante deve ser orientado, com precisão, sobre onde se encontra a informação, ou seja, o passo a passo sobre como localizá-la.

6. 1. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

A LAI (Lei n. 12.527/2011) é uma lei nacional, ou seja, deve ser observada por TODOS os entes da federação brasileira - União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Ela normatiza o direito de acesso dos cidadãos às informações públicas, previsto na Constituição, que foi regulamentado no Estado do Amazonas, no âmbito do Poder Executivo, por meio do Decreto n. 36.819, de 31 de março de 2016.

Esta Lei criou um instrumento de relacionamento entre a sociedade e o Estado, o chamado Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), o qual tem por objetivo facilitar o acesso às informações públicas, de forma presencial e/ou eletrônica (Sistema e-SIC), de atividades relacionadas ao Governo do Estado. O Sistema e-SIC permite que os solicitantes acompanhem o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual de forma eletrônica.

RECOMENDAÇÃO!

É recomendável que o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) também seja prestado pelas ouvidorias, como medida de economicidade e eficiência administrativa.

A disponibilização de informações e o diálogo com o usuário de serviços públicos é um papel de ouvidoria.

6. 2. COMPETÊNCIAS DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES

- Receber o pedido de acesso à informação e, sempre que possível, fornecê-la de imediato, com atesto de ciência da autoridade de monitoramento;
- Monitorar a tramitação dos pedidos de acesso à informação no âmbito de seu Órgão ou Entidade;
- Encaminhar a decisão do pedido de acesso à informação ao cidadão ou pessoa jurídica demandante.

6. 3. ESTRUTURA PARA O FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC)

6. 3. 1. ESTRUTURA FÍSICA

Para garantir o bom funcionamento do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) é importante estabelecer o mínimo necessário para a atuação dos servidores. A sala deve contemplar os seguintes itens:



EQUIPAMENTOS:

Telefone, computador, impressora multifuncional e móveis (mesa, cadeira etc).

SOFTWARE:

Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC).

6. 3. 2. IDENTIDADE VISUAL

A identificação no órgão/entidade poderá ser de acordo com as opções 1 ou 2 da página 7 deste Manual, ou ainda conforme a placa abaixo, caso o setor seja exclusivamente SIC:



6. 4. PERFIS PARA OPERAR O SISTEMA e-SIC

O e-SIC possui 3 (três) perfis de servidores:

- **AUTORIDADE DE MONITORAMENTO:** possui a visão de todos os pedidos de acesso à informação no e-SIC do seu órgão/entidade, tem todas as funções do operador e respondente, como também realiza movimentações de informações;
- **RESPONDENTE:** pode cadastrar solicitantes e pedidos, responder pedidos e cadastrar respostas no sistema; e
- **OPERADOR:** pode visualizar pedidos do e-SIC e pode cadastrar solicitantes e pedidos.

6. 5. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

É uma solicitação direcionada aos Órgãos ou Entidades públicas, realizada por qualquer pessoa física ou jurídica que tenha por objeto um dado ou informação pública.

ATENÇÃO!

Para registrar um pedido de acesso à informação o cidadão não precisa motivar a solicitação (Art. 10, §3º da Lei n. 12.527).



6. 6. PROCEDIMENTOS DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

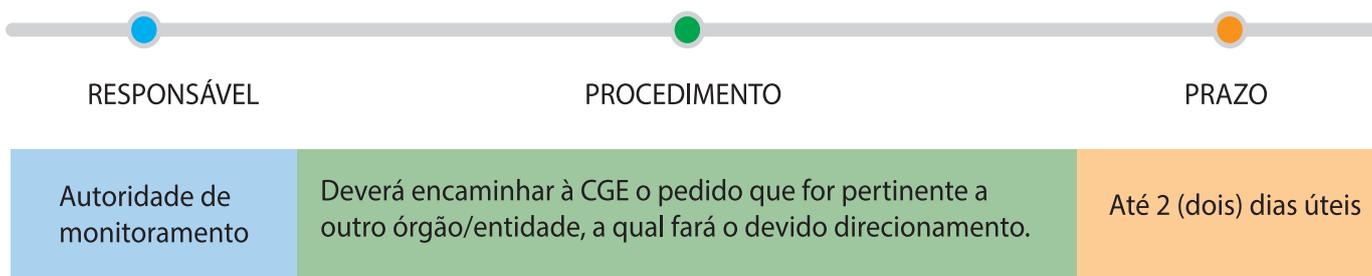
PASSO 1 - REGISTRO

REGISTRO	PROCEDIMENTO	PRAZO
Presencial	O cidadão registra em formulário físico (conforma anexo "B") disponibilizado no Órgão/Entidade.	Dia do recebimento
Sistema e-SIC	O cidadão realiza o registro de seu pedido diretamente no site ou se dirige até o Órgão/Entidade e cadastra seu pedido em um computador disponibilizado a ele.	O registro é feito automaticamente
Outros canais de comunicação (redes sociais, cartas etc).	O cidadão deve ser orientado como acessar o sistema para realizar o pedido ou o servidor do Órgão/Entidade registrará no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC).	Dia do recebimento

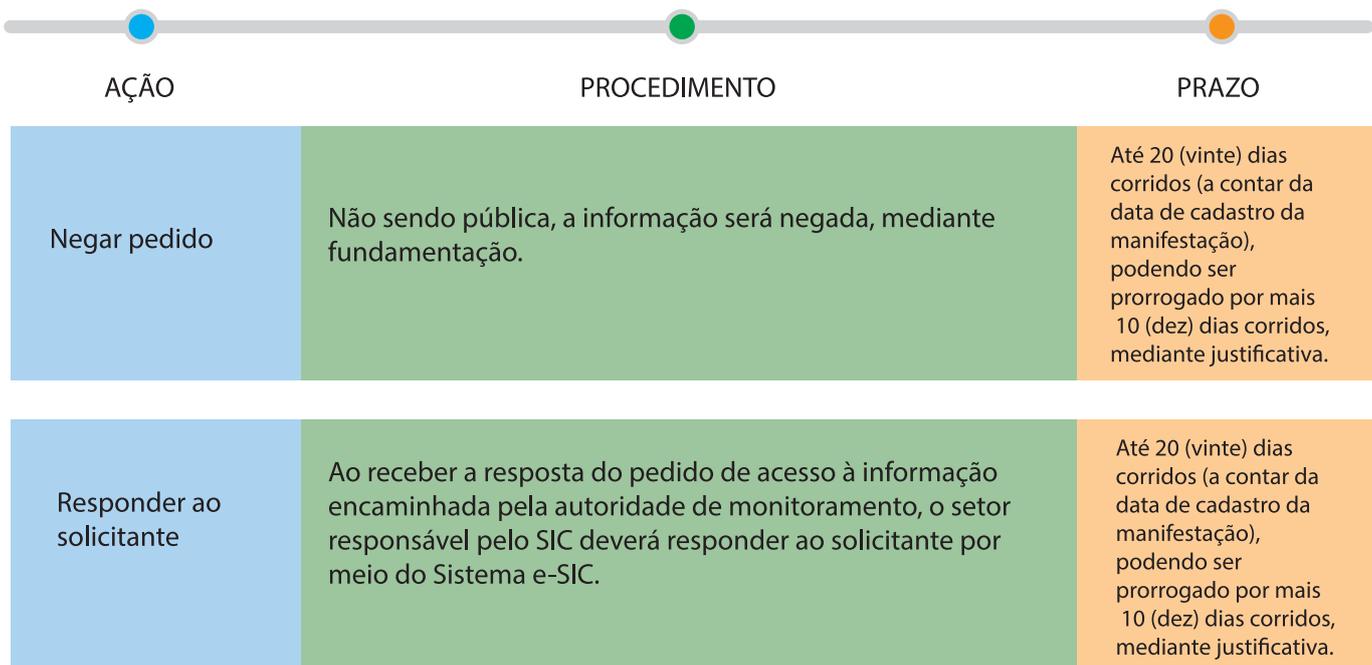
OBSERVAÇÃO

Todos os pedidos feitos com base na Lei de Acesso à Informação (LAI) devem ser inseridos no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), ou seja, independentemente do meio pelo qual o órgão/entidade recebeu o requerimento (protocolo, carta, telefone, e-mail, ouvidoria etc.), ele deve ser registrado no sistema.

PASSO 2 - ENCAMINHAMENTO



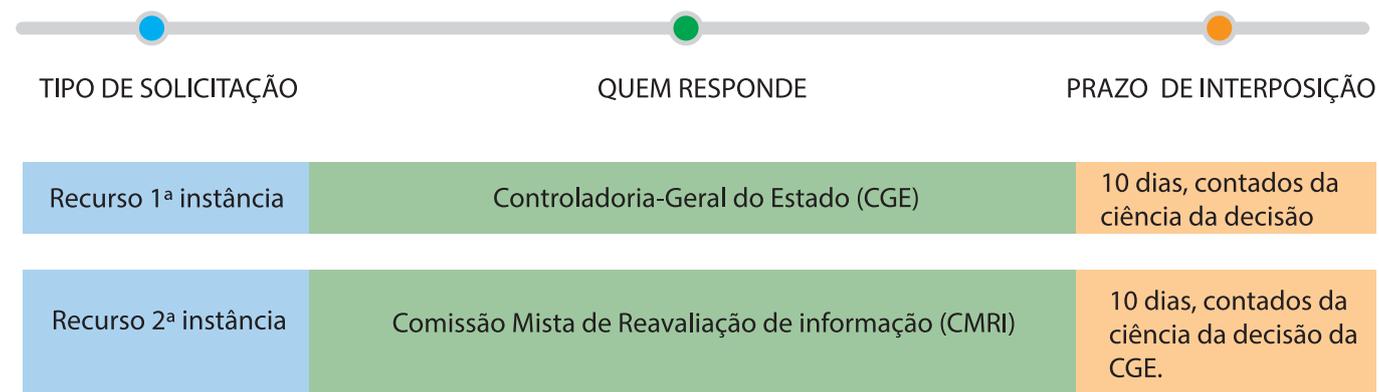
PASSO 3 - CONCLUSÃO



6.7. RECURSOS

No caso de negativa do pedido de acesso à informação, o requerente poderá interpor recurso de primeira instância à Controladoria-Geral do Estado (CGE) e, em caso de 2ª negativa de acesso, de segunda instância à Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI, no prazo de até 10 (dez) dias, a contar da data em que teve ciência da negativa. Os recursos de 1ª e 2ª instância devem ser interpostos por meio de formulário padrão no sistema e-SIC.

6.7.1. AUTORIDADES E PRAZOS RECURSAIS



7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

As pesquisas de satisfação dos serviços públicos estão relacionadas com o nível de sentimento da coletividade, resultante do desempenho de um serviço público em relação às suas expectativas.

A concepção de uma pesquisa de satisfação, seu processo de implementação e a análise subsequente de resultados coletados podem ser vistas a partir de uma ótica processual. Tal processo resulta numa série de decisões que o administrador público deve tomar, desde o primeiro momento - de concepção da pesquisa - até o uso potencial dos seus resultados para processos de melhoria organizacional.

Em outras palavras, as principais etapas são:

- a)** O que e por quê mensurar? (Objetivos);
- b)** Como coletar e analisar os dados? Quais são as vantagens e desvantagens de usar métodos quantitativos, qualitativos ou mistos? (Instrumentos de coleta de dados e sua análise);
- c)** Uso dos resultados da pesquisa para subsidiar decisões acerca de melhorias organizacionais.

Conforme o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Lei n. 13.460/2017), os Órgãos e Entidades deverão avaliar os serviços prestados quanto à satisfação do usuário, a qualidade do atendimento, o cumprimento dos compromissos e prazos definidos, a quantidade de manifestações e, por fim, as medidas adotadas pela administração pública para melhoria na prestação do serviço.

A avaliação deverá ser realizada, no mínimo, a cada um ano, por meio de pesquisa de satisfação ou qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados, sendo publicado integralmente em sítio oficial do Órgão ou Entidade.

7.1. O QUE E POR QUÊ MENSURAR?

A primeira etapa da pesquisa de satisfação está relacionada com a especificação dos objetivos a serem alcançados, podendo ser utilizadas para avaliar aspectos pontuais como processos ou serviços, ou de natureza mais geral, abordando percepções acerca da qualidade dos serviços prestados.

Logo, antes de empreender um esforço de pesquisa, que pode ser um processo custoso, dependendo de recursos internos e/ou externos, os administradores públicos precisam ter clareza da finalidade da pesquisa e a sua relevância. Dessa forma, os resultados obtidos podem encadear um desejável processo de transformação organizacional, visando a melhoria dos serviços.

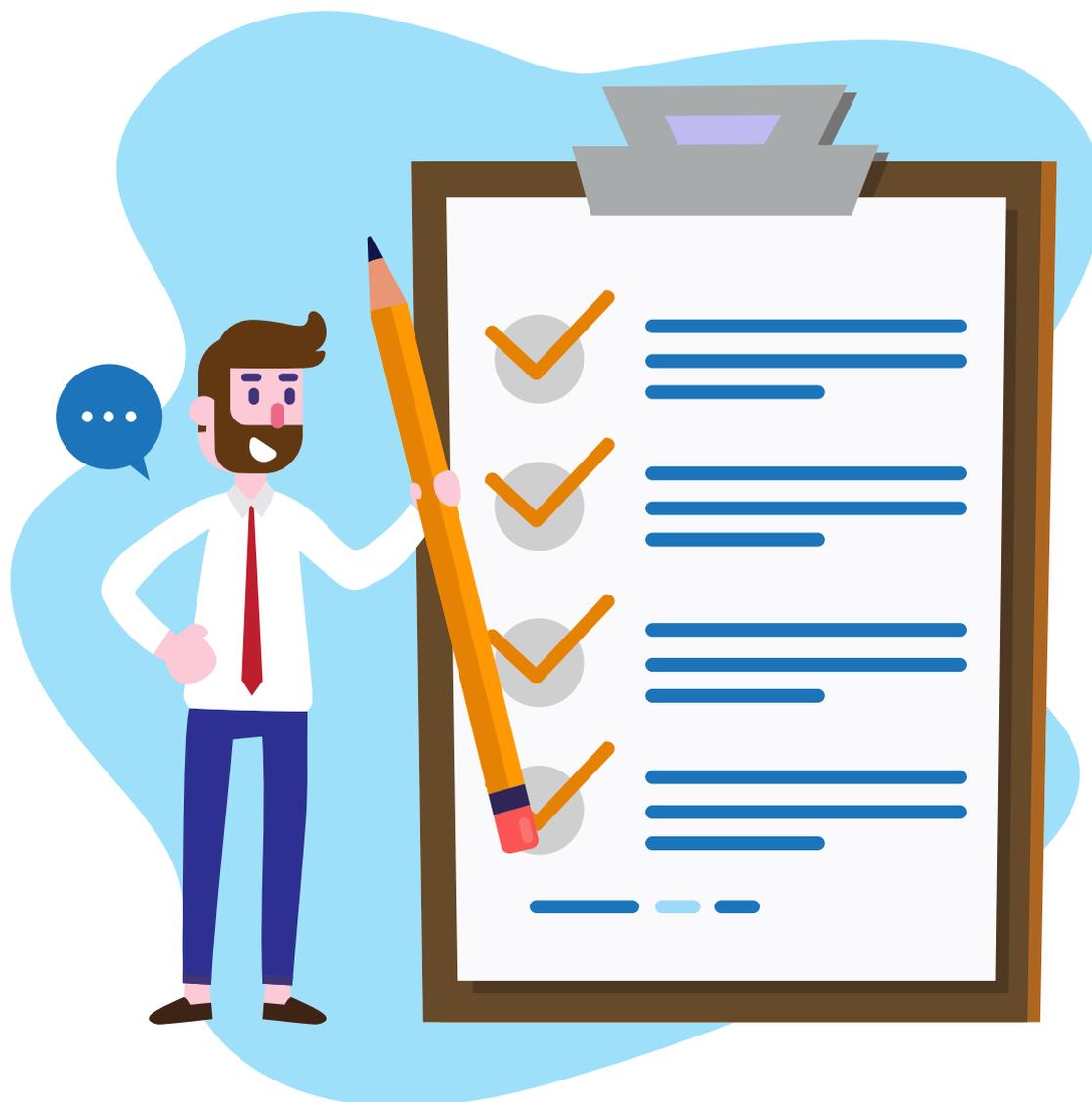
Alguns dos diversos objetivos que podem ser alcançados por meio de pesquisas no âmbito de organizações públicas:

- a)** Definir padrões de atendimento;
- b)** Detectar necessidades da sociedade e do público-alvo;
- c)** Antecipar o impacto de decisões regulatórias, que apresentam potencial de influenciar diretamente ou indiretamente a vida do cidadão;
- d)** Simplificar processos e procedimentos administrativos;
- e)** Avaliar, em tempo real e de forma contínua, a satisfação com o serviço;
- f)** Avaliar o grau de credibilidade e imagem institucional;
- g)** Envolver o público-alvo interessado/potencial no processo de tomada de decisão (gestão participativa).

7.2. COMO COLETAR E ANALISAR OS DADOS?

A análise das informações e a comparação entre as vantagens e desvantagens de cada estratégia metodológica influencia a decisão por parte do administrador público e precede qualquer processo de pesquisa. Assim, para decidir acerca dos métodos mais adequados de coleta e análise de dados, deve-se levar em consideração uma série de fatores, dentre os quais elencamos a finalidade da pesquisa (o quê e porquê se quer mensurar?), recursos financeiros e organizacionais disponíveis (tenho dados disponíveis na organização? Preciso coletar? Qual é o custo da “terceirização” da pesquisa? Qual é a melhor alternativa? entre outros).

Os resultados coletados, que podem ser de natureza qualitativa ou quantitativa, são utilizados de forma recíproca, ou seja, as pesquisas qualitativas são melhor utilizadas para compreender e explorar em profundidade as experiências e expectativas do usuário, particularmente em contextos múltiplos ou conflituosos e permitem análises mais conceituais. Já as pesquisas quantitativas oferecem mensurações numéricas da satisfação do usuário ou resultados estatisticamente significativos do desempenho de determinado serviço.



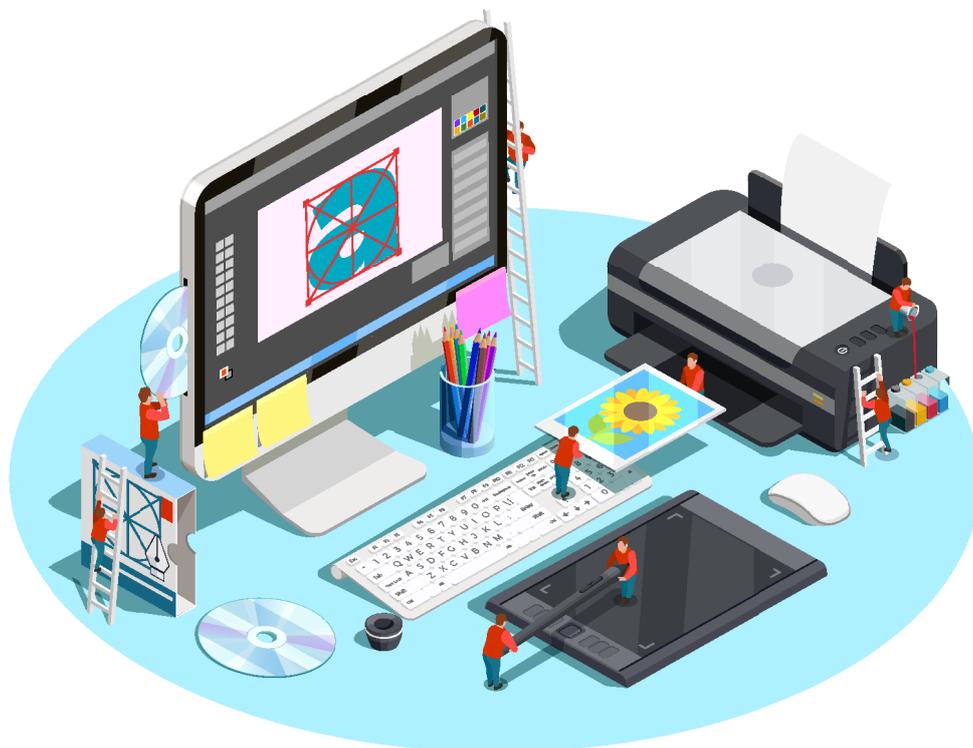
8. CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Cidadão, conforme o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Art. 7º, Lei n. 13.460/2017), é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos usuários quais os serviços prestados por ela, como acessá-los e quais são os compromissos e padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática permite aos cidadãos, ao mercado e aos demais agentes do Setor Público acompanhar e aferir o real desempenho institucional no cumprimento dos compromissos que o Órgão ou Entidade assumiu. Nesse sentido, ela contribui para a ampliação dos níveis de legitimidade e de credibilidade que a sociedade deposita na instituição.

Assim, a Carta de Serviços deve possibilitar à sociedade apropriar-se das informações básicas sobre os Órgãos/Entidades e deve orientar o público-alvo em suas decisões sobre como, quando, onde e para quê utilizar os serviços públicos disponibilizados. Consiste em:

- a)** Divulgar amplamente os serviços prestados pelos Órgãos/Entidades, com os seus compromissos de atendimento para que sejam conhecidos pela sociedade;
- b)** Estabelecer compromissos públicos com padrões de qualidade na realização de atividades públicas;
- c)** Estimular o controle social mediante a adoção de mecanismos que possibilitem a manifestação e a participação efetiva dos usuários na definição e avaliação de padrões de atendimento dos serviços públicos;
- d)** Garantir o direito do cidadão de receber serviços em conformidade com padrões de qualidade estabelecidos na Carta, a partir de métodos de aferição direta das expectativas sociais;
- e)** Propiciar a avaliação contínua da gestão e o monitoramento interno e externo do desempenho institucional mediante a utilização de indicadores.



8.1. ELABORANDO A CARTA DE SERVIÇOS

ETAPA 1 - Análise do papel institucional

A compreensão institucional é um processo de reflexão sobre a missão, visão e valores do órgão/entidade, que subsidia o processo de elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão, ao identificar com clareza os serviços públicos prestados.

Compreender a área de atuação, a finalidade e as competências institucionais são fundamentais para a construção de uma Carta de Serviços.

ETAPA 2 - Descobrimo os serviços

São pré-requisitos de um serviço público:

- a)** Padronização e Governança: definição de regras e procedimentos do processo;
- b)** Individualização: atendimento a um usuário (pessoa física ou jurídica) final individualizado;
- c)** Impacto: mudança ocasionada pela prestação do serviço;
- d)** Competência: relação entre a prestação do serviço e a atividade-fim da instituição;
- e)** Interação: relacionamento da instituição com o usuário por meio de um canal de atendimento;
- f)** Suficiência: a atividade encerra-se com a prestação do serviço ou entrega de um produto ao usuário, não demandando complementação de outros processos;
- g)** Finalidade: garantia de um direito ou a prestação de um dever.



Os serviços públicos possuem características básicas em sua estrutura, elas são:

- 1. Público-alvo:** pessoas, físicas ou jurídicas, que são beneficiárias ou que são impactadas pela ação institucional;
- 2. Requisitos para solicitação:** requisitos que o beneficiário em potencial tem que atender ou realizar para que possa receber o serviço. Exemplo: apresentação de carteira de identidade;
- 3. Requisição:** o serviço deve ser solicitado pelo usuário, ou seja, o processo só tem início quando é feita a requisição ou o cadastro inicial;
- 4. Etapas:** fases obrigatórias no serviço, onde há interação da instituição com o beneficiário;
- 5. Resultado final:** recebimento do serviço específico, o qual era intenção desde o início do processo.

Nesta etapa, faça uma listagem de todas as atividades realizadas pela instituição, separando quais delas são serviços públicos e quais não são. Estas informações são essenciais para o restante do processo.

ETAPA 3 - Definindo a equipe de trabalho

Para a elaboração de uma Carta de Serviços, a equipe de trabalho é fundamental no estímulo e no compartilhamento de conhecimentos sobre processos da organização, sendo recomendado que os integrantes da equipe possuam os seguintes perfis e atribuições:



- a)** Possuir acesso à alta administração da organização;
- b)** Possuir disponibilidade de tempo para participar das atividades relacionadas ao planejamento, elaboração e divulgação da Carta de Serviços;
- c)** Possuir acesso aos fluxos dos serviços de atendimento prestados pela organização;
- d)** Atuar diretamente com os servidores e colaboradores que executam as atividades de atendimento do órgão ou unidade que vai divulgar os serviços;
- e)** Monitorar o cumprimento dos compromissos com o atendimento firmados na Carta de Serviços.

O papel mais importante dos membros da equipe é despertar o interesse em todos os servidores e colaboradores da organização para a prestação de serviços conforme os compromissos com o atendimento que serão divulgados na Carta, bem como disseminar os benefícios que a implementação da Carta irá trazer à organização e para os usuários dos seus serviços.

ETAPA 4 – Elaborando o cronograma de atividades

No que diz respeito à elaboração de um cronograma de atividades, o objetivo é formalizar e facilitar o acompanhamento das ações que deverão ser executadas durante o processo de implementação da Carta de Serviços, ou seja, é o planejamento das ações a serem desenvolvidas pela equipe de trabalho levando em consideração o tempo e os recursos necessários para a consolidação das informações.

ETAPA 5 – Consolidando os dados para a construção da Carta de Serviços

As informações disponibilizadas na Carta têm como objetivo permitir que o cidadão conheça de forma geral os serviços de uma instituição, como obtê-los, qual o nível de qualidade no atendimento que a instituição se compromete, entre outros.

Logo, ao escrever a Carta de Serviços, é necessário assumir a posição do beneficiário para decidir o que e como escrever.



NÃO PODE FALTAR!

- ☑ Serviços oferecidos;
- ☑ Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para ter acesso ao serviço;
- ☑ Principais etapas para o processamento do serviço;
- ☑ Forma de prestação do serviço;
- ☑ Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- ☑ Previsão de tempo de espera para atendimento;
- ☑ Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- ☑ Meios de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação;
- ☑ Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;
- ☑ Meios de comunicação com os usuários;
- ☑ Prioridades de atendimento;
- ☑ Divulgação em sítio eletrônico do Órgão ou Entidade.

NÃO ESQUEÇA!

A Carta de Serviços só estará pronta para próxima etapa se:



ETAPA 6 – Divulgando a Carta de Serviços

O objetivo é que o usuário dos serviços públicos, os servidores e colaboradores da organização envolvidos com o atendimento conheçam os compromissos que a instituição se compromete a cumprir durante a prestação do serviço.

A divulgação para o público interno deve acontecer ANTES da disseminação da Carta de Serviços ao público externo. Posteriormente, deve ser definida a forma de divulgação externa, observando o disposto no art. 7º, §4º, da Lei n. 13.460/2017:

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

Conhecer o perfil do usuário dos serviços da organização facilita a identificação do formato que será utilizado para divulgar a Carta de Serviços. Algumas sugestões:

1. Internet: versão em PDF – completa e/ou simplificada.
2. Versão Impressa: folhetos, folder, quadro/mural, banner etc.

IMPORTANTE!

A Lei n. 13.460/2017 dispõe em seu art. 23 que os órgãos/entidades deverão avaliar os serviços prestados através de pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados, sendo observado os seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários; e
- V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

ANEXO A



FORMULÁRIO PARA CADASTRAMENTO DE MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA E-OUV

Tipos de Manifestação

- Denúncia
- Reclamação
- Solicitação
- Sugestão
- Elogio

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação

Identificação

- Quero me identificar sem restrição (Permito acesso aos meus dados pessoais)
- Quero me identificar com restrição (Não Permito acesso aos meus dados pessoais)
- Não quero me identificar

Dados do Cidadão – Obrigatórios para obter resposta

Nome: _____

E-mail: _____

Dados do Cidadão – não obrigatórios

ATENÇÃO: Os dados não obrigatórios serão utilizados para fins estáticos.

RG: _____

CPF: _____

Gênero: _____

Data de Nascimento: ___/___/___

Tel: () _____ / _____

Endereço: _____

Bairro: _____ Comunidade: _____

Profissão: _____



ANEXO B



REFERÊNCIAS

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Manual de Ouvidoria Pública.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. Acesso à Informação. Brasília – 2017.

GOVERNO DE PERNAMBUCO. Manual de Procedimentos da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo de Pernambuco.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. Programa GESPÚBLICA - Carta de Serviços ao Cidadão: Guia Metodológico; Brasília; MP, SEGEP, 2014. Versão3/2014.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. Programa GESPÚBLICA – Pesquisa de Satisfação: Guia Metodológico; Brasília; MP, SEGEP, 2013. Versão 1/2013

**Controladoria-Geral
do Estado**



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

