

## ANEXO I [PORTARIA Nº. 062/2024-GCG/CGE]

**CONSIDERANDO** os termos da Lei Complementar Nº 224/2021, relativos ao Sistema de Controle Interno do Estado do Amazonas;

**CONSIDERANDO** a necessidade de adequação às normas autoaplicáveis da Lei Federal Nº 13.460, de 06 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, e as disposições do artigo 37, § 3º, inciso I, da Constituição Federal;

**CONSIDERANDO** o que dispõe o Decreto Nº 40.636, de 07 de maio de 2019, que regulamenta a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos no âmbito do Poder Executivo Estadual e Institui o Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV).

**CONSIDERANDO** o estabelecido pelo Decreto Nº 40.824, de 17 de junho de 2019, que aprovou o Regimento Interno da Controladoria-Geral do Estado do Amazonas e definiu as competências atinentes à Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria;

A Controladoria-Geral do Estado [CGE] torna pública a criação do selo “OUVIDORIA CIDADÃ”, conforme regras previstas neste anexo.

### 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1. A instituição do selo “OUVIDORIA CIDADÃ” é uma ação contínua da CGE, e será concedido anualmente.

1.2. Ficará sob responsabilidade da Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria (SGTO) coordenar o planejamento, execução e monitoramento das ações para a concessão do selo.

## 2. DOS OBJETIVOS

2.1. O selo “OUVIDORIA CIDADÃ” tem como objetivo reconhecer as unidades estaduais que compreendem e apoiam o desenvolvimento das Ouvidorias Setoriais no Estado, buscando aprimorar a qualidade dos serviços públicos e fomentar a participação democrática do cidadão na gestão pública.

2.2. O selo “OUVIDORIA CIDADÃ” não trata da avaliação da atuação do(s) servidor(es) responsável (eis) quanto às atribuições de Ouvidoria.

## 3. DOS CONCEITOS

A ouvidoria é uma ferramenta institucional que auxilia a sociedade em suas relações com a administração pública, buscando a melhoria dos serviços públicos e uma maior satisfação do usuário, além de trazer maior conhecimento ao cidadão sobre seus direitos e responsabilidades, contribuindo, assim, com a sua capacidade crítica e colaborativa. Conforme previsto no Decreto Nº 40.636/2019, as unidades do Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV) devem permitir a participação e controle social, receber e analisar as manifestações e resposta às avaliações de serviço público prestado, produzir dados por meio da análise das atividades desenvolvidas, elaborar e manter atualizada a carta de serviços, relatório de gestão e pesquisa de satisfação que deverá atender ao padrão disposto no Decreto citado.

#### 4. DOS PARTICIPANTES

4.1. O selo será concedido ao dirigente máximo do órgão/entidade da Administração Pública Estadual, ou seja, aqueles que ocupam os cargos de Secretário de Estado, Diretor, Presidente ou autoridade de nível hierárquico equivalente.

4.2 Em caso de substituição do dirigente máximo durante o exercício, o sucessor também poderá receber o Selo, desde que atenda aos critérios deste Regulamento.

#### 5. DAS CATEGORIAS

5.1 O selo “OUVIDORIA CIDADÃ” oferecerá reconhecimento às unidades setoriais que cumprirem os critérios instituídos neste anexo, nas categorias “OURO”, “PRATA” e “BRONZE”.

5.2. Para a categoria **OURO**, os gestores deverão cumprir todos os seguintes itens:

a) Indicar responsável pelas atribuições de ouvidoria, que deve estar diretamente subordinada à autoridade máxima do Órgão ou Entidade da Administração Pública Estadual, com portaria de designação publicada no Diário Oficial do Estado [DOE];

b) Participar entre 90% até 100% das atividades (rodas de conversas, capacitação e palestras) desenvolvidas pela Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria [SGTO] da Controladoria-Geral do Estado [CGE];

c) Receber, analisar e responder entre 90% até 100% das manifestações, observando o prazo máximo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificável uma única vez, por igual período;

d) Elaborar e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário, por meio do sítio eletrônico, com objetivo de informar os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços, seus compromissos e padrões de qualidade no atendimento.

e) Disponibilizar em fácil acesso e visualização no sítio eletrônico a Pesquisa de Satisfação ou Avaliação de Serviços Públicos Prestados e resultado;

f) Elaborar e publicizar no sítio eletrônico o Relatório de Gestão apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos;

5.3 Para a categoria **PRATA**, os gestores deverão cumprir pelos menos 5 [cinco] dos 6 [seis] itens:

a) Indicar responsável pelas atribuições de ouvidoria, que deve estar diretamente subordinada à autoridade máxima do Órgão ou Entidade da Administração Pública Estadual, com portaria de designação publicada no Diário Oficial do Estado [DOE];

b) Participar entre 75% até 89,9% das atividades (rodas de conversas, capacitação e palestras) desenvolvidas pela Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria [SGTO] da Controladoria-Geral do Estado [CGE];

c) Receber, analisar e responder entre 75% até 89,9% das manifestações, observando o prazo máximo de 30 [trinta] dias, prorrogável de forma justificável uma única vez, por igual período;

d) Elaborar e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário, por meio do sítio eletrônico, com objetivo de informar os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços, seus compromissos e padrões de qualidade no atendimento.

e) Disponibilizar em fácil acesso e visualização no sítio eletrônico a Pesquisa de Satisfação ou Avaliação de Serviços Públicos Prestados e resultado;

f) Elaborar e publicizar no sítio eletrônico o Relatório de Gestão apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos;

5.4 Para a categoria **BRONZE**, os gestores deverão cumprir pelo menos 4 [quatro] dos 6 [seis] itens:

a) Indicar responsável pelas atribuições de ouvidoria, que deve estar diretamente subordinada à autoridade máxima do Órgão ou Entidade da Administração Pública Estadual, com portaria de designação publicada no Diário Oficial do Estado [DOE];

b) Participar entre 60% até 74,9% das atividades [rodas de conversas, capacitação e palestras] desenvolvidas pela Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria [SGTO] da Controladoria-Geral do Estado [CGE];

c) Receber, analisar e responder entre 60% até 74,9% das manifestações, observando o prazo máximo de 30 [trinta] dias, prorrogável de forma justificável uma única vez, por igual período;

d) Elaborar e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário, por meio do sítio eletrônico, com objetivo de informar os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços, seus compromissos e padrões de qualidade no atendimento.

e) Disponibilizar em fácil acesso e visualização no sítio eletrônico a Pesquisa de Satisfação ou Avaliação de Serviços Públicos Prestados e resultado;

f) Elaborar e publicizar no sítio eletrônico o Relatório de Gestão apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos;

## 6. DOS CRITÉRIOS PARA CLASSIFICAÇÃO

A Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria (SGTO), por meio do Departamento de Ouvidoria e Controle Social (DOCS), fará levantamento de dados com base em verificações ao site institucional e Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

## 7. DA DIVULGAÇÃO

A divulgação do selo “OUVIDORIA CIDADÃ” será realizada em reunião anual com os órgãos/entidades e divulgado no sítio eletrônico da CGE.

## 8. DA PREMIAÇÃO

A premiação consistirá em homenagem e entrega de certificados a todos os contemplados pelo selo “OUVIDORIA CIDADÃ”.