



CGE

CONTROLADORIA GERAL
DO ESTADO

MANUAL

DE PROCEDIMENTOS

DE OUVIDORIA

Governador do Estado

Roberto Maia Cidade Filho

Vice-Governador do Estado

Serafim Fernandes Corrêa

Controlador-Geral do Estado

Jeibson dos Santos Justiniano

Subcontroladora-Geral de Controle Interno

Lúcia de Fátima Ribeiro Magalhães

Subcontrolador-Geral de Transparência e Ouvidoria

Albfredo Melo de Souza Júnior

Chefe do Departamento de Ouvidoria e Controle Social

Nara Marly Alves de Oliveira Souza

Chefe do Departamento de Transparência Pública

Jamil Ribeiro da Silva

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
1. OUVIDORIA	5
1.1. FUNÇÕES DA OUVIDORIA	5
1.2 IDENTIDADE VISUAL	6
2. PROFISSIONAIS ENVOLVIDOS NA ATIVIDADE DE OUVIDORIA	6
2.1. REQUISITOS	6
2.2. ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR	7
2.3 PERFIS PARA OPERAR O SISTEMA (Fala.BR)	8
MANIFESTAÇÕES	9
CANAIS DE ACESSO	10
3.2. IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE	11
3.3. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	11
3.4. ACESSO À INFORMAÇÃO.....	13
4. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)	15
4.1. ÂMBITO DE APLICAÇÃO	16
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)	16
4.4. ESTRUTURA PARA O FUNCIONAMENTO DO SIC	16
4.5. DIRETRIZES DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	20
4.6. PROCEDIMENTOS DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	22
4.7. AUTORIDADES E PRAZOS RECURSAIS	24
5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	25
5.1. O QUE É POR QUÊ MENSURAR?	26
5.2. COMO COLETAR E ANALISAR OS DADOS?	26
6. CARTA DE SERVIÇOS	27
6.1. ELABORANDO A CARTA DE SERVIÇOS	28
REFERÊNCIAS	30

APRESENTAÇÃO

O Estado do Amazonas instituiu o Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV), por meio do Decreto n. 40.636, de 07 de maio de 2019, com a finalidade de regulamentar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, garantindo ao usuário dos serviços públicos o acesso aos instrumentos de participação social, bem como promovendo uma interlocução efetiva entre o cidadão e a Administração Pública.

Como **Órgão Central do Sistema**, a **Controladoria-Geral do Estado (CGE)**, por meio da **Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria (SGTO)**, **monitora o desempenho dos Órgão 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 apresenta as **orientações básicas** sobre os procedimentos de **acesso à informação** e **ouvidoria** no âmbito do Poder Executivo Estadual. Para esclarecimentos específicos ou suporte técnico, os órgãos e entidades podem entrar em contato com a **SGTO** pelos seguintes canais:

- **Telefone:** (92) 3612-4005
- **E-mail:** ouvidoria@cge.am.gov.br
transparencia@cge.am.gov.br
- **Endereço:** Rua Franco de Sá, 270, São Francisco, Manaus/AM – CEP: 69079-210

1. OUVIDORIA

A ouvidoria é uma ferramenta institucional que auxilia o usuário em suas relações com a administração pública. Suas manifestações contribuem para a melhoria dos serviços públicos e para maior satisfação da população, além de ampliar o conhecimento dos usuários sobre seus direitos e responsabilidades, fortalecendo sua capacidade crítica e colaborativa

1.

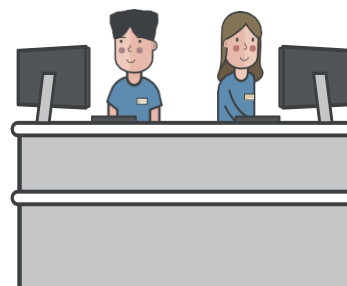


As ouvidorias que prestam atendimento presencial devem ficar próximas à entrada do respectivo Órgão, em local de fácil acesso e visibilidade.

1. 1. FUNÇÕES DA OUVIDORIA

- Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos;
- Reconhecer os cidadãos, sem distinção, como sujeitos de direitos;
- Qualificar suas expectativas de forma adequada, caracterizando situações e identificando contextos, para que a administração pública possa utilizá-los como oportunidades de melhoria na gestão;
- Tratar adequadamente as demandas apresentadas pelos cidadãos;
- Demonstrar resultados por meio de relatórios gerenciais que subsidiem a melhoria da gestão pública.

2.



Ter sinalização adequada.

3.



Espaço reservado para atendimento presencial.

EQUIPAMENTOS:

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

MOBILIÁRIOS E SOFTWARE:

Sistema de Ouvidorias do Estado (Fala.BR)

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:

2.2 IDENTIDADE VISUAL

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 à 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 DO OUVIDOR:

- Receber as manifestações dos cidadãos com **presteza e imparcialidade**, encaminhando-as, quando necessário, aos setores responsáveis para os devidos esclarecimentos;
- Atuar como **mediador** entre os interesses dos usuários dos serviços públicos e os gestores das instituições;

- Identificar, por meio das manifestações recebidas, **oportunidades de melhoria** na prestação de serviços públicos, propondo ações corretivas por meio de relatórios ou outros documentos;
- Analisar os **indicadores de satisfação** dos cidadãos em relação aos serviços prestados;
- Divulgar, de forma **transparente e acessível**, as ações desenvolvidas pela ouvidoria, inclusive entre servidores do órgão/entidade, para reforçar a compreensão de seu papel institucional;
- Participar de **grupos de trabalho** para projetos especiais, sob coordenação da **Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria (SGTO)**;
- Monitorar os **prazos de resposta** das manifestações, notificando os gestores responsáveis para garantir o cumprimento dos prazos estabelecidos na:
 1. **Lei de Acesso à Informação (LAI – Lei n. 12.527/2011): 20 dias** (prorrogáveis por mais **10 dias**, mediante justificativa).
 2. **Lei n. 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos; 30 dias** (prorrogáveis por mais **30 dias**, mediante justificativa).

Lei de Acesso à Informação
20 (vinte) dias
+
10 (dez) dias, mediante justificativa

Lei 13.460/2017
30 (trinta) dias
+
30 (trinta) dias, mediante justificativa

3.2.1. GESTOR DA OUVIDORIA:

- Cadastrar e **gerenciar** as demandas recebidas pela ouvidoria;
- Auxiliar na elaboração de **respostas claras e objetivas** aos usuários;
- Contribuir para a produção de **relatórios** e documentos institucionais;

3.2.2. 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. 3.3. Perfis do Tipo Servidor para Operação do Sistema Fala.BR

O Fala.BR possui 4 (quatro) perfis de servidores:

1. **GESTOR:** servidor habilitado para cadastrar outros servidores como usuário do sistema, bem como inativar servidores;
2. **RESPONDENTE:** servidor habilitado a analisar e responder as manifestações;
3. **ATENDENTE:** servidor habilitado apenas para cadastrar manifestações;
4. **OBSERVADOR:** servidor que consulta manifestações de sua ouvidoria.

4. ORIENTAÇÕES PARA UM BOM ATENDIMENTO



5. MANIFESTAÇÕES



6. CANAIS DE ACESSO



Sistema Eletrônico: Plataforma digital que recebe manifestações e envia respostas aos usuários. Deve ser disponibilizado no site oficial da instituição, garantindo acesso fácil e intuitivo. (<https://falabr.cgu.gov.br/web/AM/>)



E-mail: Canal oficial por meio do qual o cidadão pode redigir e enviar sua manifestação.

Requisitos:

- Endereço eletrônico exclusivo da ouvidoria;
- Divulgação clara no site institucional.



Carta (Correio Tradicional): O cidadão pode enviar manifestações por escrito via serviço postal.

Requisitos:

- Endereço físico da ouvidoria divulgado publicamente;
- Caso a demanda seja alta, recomenda-se a criação de uma caixa postal exclusiva.



Telefone

Atendimento por meio de:

- Linha direta dedicada (com um ou mais atendentes);
- Central de teleatendimento (para instituições com maior volume);



Redes Sociais

Canais como *WhatsApp*, *Twitter (X)*, *Facebook* e *Instagram* podem ser utilizados, desde que:

- A linguagem seja adaptada ao meio (objetiva, clara e informal, quando adequado);
- Os horários de atendimento e prazos de resposta sejam divulgados.

Atendimento Presencial



Realizado nas dependências do órgão/entidade, em espaço reservado e acessível, com:

- Computador com internet para registro da demanda;
- Formulário físico (disponível nos anexos "A" e "B"); Privacidade garantida durante o atendimento.

7. 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 Denunciantes, 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” de forma anônima, a opção “Continuar sem me identificar” estará disponível na Plataforma Fala.BR e será registrada como uma “Comunicação”.

8. 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 Fala.BR (Decreto n. 40.636/2019, art. 12, § 3º).	Dia do recebimento
Sistema Eletrônico	O cidadão registra sua manifestação diretamente na Plataforma Fala.BR	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 na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).	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 Fala.BR, 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

REGISTRO	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 Órgão/Entidades demandados, com conteúdo integral e mencionando a competência de cada órgão.	Até 2 (dois) dias úteis
Manifestante	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 encaminhar, 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.

REGISTRO	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.

9. ACESSO À INFORMAÇÃO

O acesso à informação é um direito fundamental garantido pela Constituição Federal (Art. 5º, XXXIII; Art. 37, §3º, II; e Art. 216, §2º). Para assegurar esse direito, foi promulgada a **Lei Federal n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI)**, que estabelece diretrizes para a transparência pública e regulamenta os procedimentos para disponibilização de informações pelos órgãos e entidades públicas.

No âmbito do Estado do Amazonas, a aplicação da LAI é regulamentada pelo **Decreto Estadual n. 48.999, de 09 de fevereiro de 2024**, que dispõe sobre os procedimentos relacionados ao acesso à informação no Poder Executivo Estadual, estabelecendo competências, responsabilidades, prazos e mecanismos para garantir o atendimento às solicitações dos cidadãos, bem como fortalecer as ações de transparência e controle social.

A transparência pública é realizada por meio de duas modalidades:

Transparência Ativa

Consiste na divulgação proativa de informações públicas pelos órgãos e entidades, independentemente de solicitação do cidadão.

Exemplos: publicação de dados no Portal da Transparência, sites institucionais e demais meios oficiais de divulgação.

Base legal: Art. 8º da Lei n. 12.527/2011 (LAI), que estabelece as informações de divulgação obrigatória, observadas também as disposições do Decreto Estadual n. 48.999/2024 quanto à implementação e manutenção da transparência ativa no âmbito estadual.

Transparência Passiva

Consiste na disponibilização de informações públicas mediante solicitação formal do cidadão, realizada por meio dos canais oficiais de atendimento, como a **Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR)**.

Base legal: Lei n. 12.527/2011 (LAI) e Decreto Estadual n. 48.999/2024, que regulamentam os procedimentos, prazos e responsabilidades dos órgãos e entidades estaduais para o atendimento aos pedidos de acesso à informação.

10. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

10.1. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), estabelece normas gerais destinadas a garantir ao cidadão o direito constitucional de acesso às informações públicas. A legislação constitui importante instrumento de fortalecimento da transparência, do controle social e da participação da sociedade na administração pública.

A LAI aplica-se à União, aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios, bem como aos órgãos e entidades públicas, determinando que sejam asseguradas informações de interesse coletivo ou geral, de forma clara, acessível e eficiente, em observância aos princípios da publicidade e da administração pública.

A legislação estabelece tanto a transparência ativa, caracterizada pela divulgação espontânea de informações pelos órgãos públicos, quanto a transparência passiva, que garante ao cidadão o direito de solicitar informações públicas por meio dos canais oficiais de acesso à informação.

No Estado do Amazonas, o Decreto Estadual n. 48.999, de 09 de fevereiro de 2024, regulamenta os procedimentos relacionados ao acesso à informação no âmbito do Poder Executivo Estadual, estabelecendo diretrizes, competências e mecanismos necessários para assegurar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação pelos órgãos e entidades estaduais.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

Modalidades

Presencial;
Eletrônico, por meio da Plataforma Fala.BR;
Sítio Eletrônico Institucional.

Funções

Facilitar as solicitações e o acesso à informação;
Permitir o acompanhamento de prazos e respostas de forma online.

10.2. RECOMENDAÇÕES

É recomendável que o Serviço de Informação 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.

10.3 COMPETÊNCIAS DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES

1. Produzir, custodiar e disponibilizar as informações sob sua responsabilidade;
2. Alimentar e manter atualizados os dados no sítio eletrônico institucional;
3. Instituir e manter o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC);
4. Designar autoridade de monitoramento da LAI;
5. Assegurar o cumprimento dos prazos previstos na Lei de Acesso à Informação.

10.4 ESTRUTURA PARA O FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC)

Para garantir o adequado funcionamento do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), é necessário disponibilizar estrutura mínima para atendimento e atuação dos servidores responsáveis.



Equipamentos:

A unidade do SIC deve dispor, no mínimo, de:
Telefone;



Computador;
Impressora multifuncional;
Mobiliário adequado, como mesa, cadeira e demais itens necessários ao atendimento.

Internet e Sistema

Acesso à internet e utilização da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.

10. 4. 1 IDENTIDADE VISUAL

A identificação no órgão/entidade poderá ser realizada conforme o modelo de placa abaixo, nos casos em que o setor seja exclusivamente destinado ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):



Nos casos em que o setor de Ouvidoria estiver integrado ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), a identificação poderá ser realizada conforme o modelo de placa abaixo:



10. 4. 2 PERFIS PARA OPERAR A PLATAFORMA FALA.BR

No módulo de acesso à informação possui 3 (três) perfis de servidores:

1. **GESTOR:** servidor habilitado para cadastrar outros servidores como usuário do sistema, bem como inativar servidores;
2. **RESPONDENTE:** servidor habilitado a analisar e responder os pedidos de acesso à informação.
3. **OBSERVADOR:** servidor que consulta os pedidos de acesso à informação.

10.5 DIRETRIZES DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

10.5.1 TRANSPARÊNCIA ATIVA

A transparência ativa consiste na divulgação espontânea de informações pelos órgãos e entidades públicas, independentemente de solicitação do cidadão, conforme previsto na Lei n.12.527/2011 e no Decreto Estadual n. 48.999/2024. Essas informações devem ser disponibilizadas de forma clara, atualizada e acessível à sociedade, no sítio eletrônico institucional do órgão/Entidade.

Requisitos dos Sítios Eletrônicos	
	Disponibilizar ferramenta de pesquisa de conteúdo
	Permitir acesso às informações em formatos abertos e acessíveis
	Possibilitar gravação de relatórios e acesso automatizado aos dados
	Disponibilizar canais de comunicação eletrônica e telefônica
	Garantir acessibilidade para pessoas com deficiência

Informações mínimas que devem ser disponibilizadas:

Estrutura Organizacional	Estrutura organizacional, competências, legislação aplicável, principais cargos e seus ocupantes, endereços, telefones das unidades e horários de atendimento ao público.
Programas, Ações e Projetos	Informações sobre programas, ações, projetos e atividades desenvolvidas pelo órgão ou entidade, incluindo metas, resultados e unidade responsável.

Recursos Financeiros e Orçamentários	Receitas arrecadadas, transferências de recursos, execução orçamentária e financeira, despesas públicas, notas de empenho e demonstrativos fiscais.
Licitações e Contratos	Informações referentes aos procedimentos licitatórios, editais, resultados, contratos celebrados e demais modalidades de contratação pública.
Remuneração e Subsídios	Remuneração, subsídios, auxílios, vantagens pecuniárias, aposentadorias e pensões de servidores públicos, de forma individualizada, conforme legislação vigente.
Servidores e Agentes Públicos	Informações sobre servidores ativos, aposentados e pensionistas, incluindo vínculo funcional e dados relacionados à atuação na Administração Pública.
Diárias e Deslocamentos	Pagamentos de diárias e informações relativas ao deslocamento de servidores públicos.
Perguntas Frequentes	Respostas às dúvidas mais frequentes apresentadas pela sociedade.
Contatos e Atendimento ao Cidadão	Contato da autoridade de monitoramento da LAI, telefone e correio eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), além de direcionamento para a Plataforma Integra de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

IMPORTANTE!

Dispensa de Publicação

Não é necessária a republicação de informações já disponíveis no Portal da Transparência ou em outros portais oficiais, podendo o órgão utilizar link direto ou orientar o cidadão para acesso.

Solicitações Repetitivas

Quando a informação já estiver disponível publicamente, o órgão deverá indicar ao cidadão onde localizá-la, evitando respostas burocráticas.

10.5.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

O pedido de acesso à informação é uma solicitação direcionada aos órgãos e entidades públicas, realizada por qualquer pessoa física ou jurídica, com o objetivo de obter dados ou informações de interesse público.

ATENÇÃO!

Para registrar um pedido de acesso à informação, o cidadão não precisa apresentar justificativa ou motivação para a solicitação, conforme previsto no art. 10, §3º, da Lei n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).



10. 6. PROCEDIMENTOS DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

PASSO 1 - REGISTRO

REGISTRO	PROCEDIMENTO	PRAZO
Presencial	O cidadão registra em formulário físico (conforme anexo “B”) disponibilizado no Órgão/Entidade.	Dia do recebimento
Fala.BR	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 na Plataforma Fala.BR.	Dia do recebimento

OBSERVAÇÃO

Todos os pedidos de acesso à informação realizados com base na Lei de Acesso à Informação (LAI) deverão ser registrados na plataforma Fala.BR independentemente do canal utilizado pelo cidadão.

PASSO 2 – ENCAMINHAMENTO

RESPONSÁVEL	PROCEDIMENTO	PRAZO
Autoridade de Monitoramento	Encaminhar, com a devida celeridade, o pedido ao setor responsável pela informação ou, quando necessário, ao órgão ou entidade competente para atendimento da solicitação, observados os prazos legais de resposta ao solicitante.	Até 2 (dois) dias úteis

PASSO 3 – CONCLUSÃO

AÇÃO	PROCEDIMENTO	PRAZO
Conceder acesso	Disponibilizar a informação solicitada ao cidadão, observadas as hipóteses legais de sigilo e restrições de acesso.	Até 20 (vinte) dias corridos (a contar da data de cadastro da manifestação), podendo ser prorrogada por mais 10 (dez) dias corridos, mediante justificativa.
Negar pedido	Quando houver restrição legal de acesso à informação, o pedido deverá ser negado de forma fundamentada, com indicação do motivo da negativa.	Até 20 (vinte) dias corridos (a contar da data de cadastro da manifestação), podendo ser prorrogada por mais 10 (dez) dias corridos, mediante justificativa.

10.6.1 RECURSOS

O solicitante poderá interpor recurso sempre que houver negativa de acesso à informação, fornecimento parcial da informação solicitada ou ausência de resposta, observados os prazos e instâncias recursais previstos na legislação vigente.

Os recursos deverão ser apresentados por meio da plataforma Fala.BR no mesmo protocolo do pedido de acesso à informação, conforme as opções disponibilizadas pelo sistema para prosseguimento da solicitação.

As autoridades competentes para julgamento e os respectivos prazos recursais estão descritos a seguir:

10.7 AUTORIDADES E PRAZOS RECURSAIS

TIPO DE SOLICITAÇÃO	PRAZO DE INTERPOSIÇÃO	QUEM RESPONDE	PRAZO PARA MANIFESTAÇÃO DO ÓRGÃO
Reclamação	A reclamação poderá ser apresentada em até 10 (dez) dias, contados a partir do 30º (trigésimo) dia do cadastro do pedido.	Autoridade Máxima do órgão e/ou entidade	Até 5 (cinco) dias úteis
Recurso 1ª instância	O prazo para interposição de recurso é de até 10 (dez) dias, contados a partir do término do prazo legal para resposta à reclamação ou contados a partir da data da resposta do pedido.	Autoridade Máxima do órgão e/ou entidade	Até 5 (cinco) dias úteis
Recurso 2ª instância	O prazo para interposição de recurso é de até 10 (dez) dias, contados a partir da data da resposta ao recurso de 1ª instância ou da resposta da Reclamação.	Controladoria-Geral do Estado (CGE)	Até 5 (cinco) dias úteis

CUMPRIMENTO DA DECISÃO:

Quando o recurso for provido, a Controladoria-Geral do Estado (CGE) determinará ao órgão ou entidade responsável o cumprimento da decisão,

estabelecendo prazo para que seja apresentada a resposta ao pedido de acesso à informação, observados os prazos legais aplicáveis.

11. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

As pesquisas de satisfação dos serviços públicos estão relacionadas com o nível de percepção 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:

1. *O que e por quê mensurar? (Objetivos);*
2. *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);*
3. *Uso dos resultados da pesquisa para subsidiar decisões acerca de melhorias organizacionais.*

Conforme a 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.

11.1. 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;

Envolver o público-alvo interessado/potencial no processo de tomada de decisão (gestão participativa).

11.2. 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.



12. CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Usuário, conforme o 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 usuários, 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;
- Propiciar a avaliação contínua da gestão e o monitoramento interno e externo do desempenho institucional mediante a utilização de indicadores.



12.1. 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 - Descobrendo 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;

1. Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para ter acesso ao serviço;
2. Principais etapas para o processamento do serviço;
3. Forma de prestação do serviço;
4. Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
5. Previsão de tempo de espera para atendimento;
6. Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
7. Meios de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação;

8. Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;
9. Meios de comunicação com os usuários;
10. Prioridades de atendimento;
11. 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:

1. Satisfação do usuário com o serviço prestado;
2. Qualidade do atendimento prestado ao usuário;
3. Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
4. Quantidade de manifestações de usuários; e
5. Medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

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



CGE

CONTROLADORIA GERAL
DO ESTADO



Edifício Amazon Trade Center -
Rua Franco de Sá, 270 - São Francisco,
Manaus - AM, 69079-210

<https://www.cge.am.gov.br>