

ESTADO DO ACRE
GABINETE DA VICE-GOVERNADORA

EXTRATO DO TERMO DE ADESÃO
TERMO DE ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 05/2025/ALEAC ORIUNDA DO PREGÃO ELETRÔNICO PARA REGISTRO DE PREÇO Nº 01/2024 - COMPRAS.GOV Nº 90001/2024
Partes: O GABIETE DA VICE - GOVERNADORA DO ESTADO DO ACRE e a empresa EFFORT SERVIÇOS LTDA
Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de limpeza e higienização predial, com disponibilização de mão de obra, saneantes domissanitários, materiais e equipamentos, para os cargos de Ser-
vente de Limpeza, Encarregado, Jardineiro, Auxiliar de Serviços Diversos, Copeiro e Garçom, Recepcionista e Auxiliar Administrativo, a fim de atender as necessidades do Gabinete do(a) Vice – Governador(a) do Estado do Acre
a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra
Valor Total: R\$ 969.562,08 (novecentos e sessenta e nove mil quinhentos e sessenta e dois reais e oito centavos)
Vigência da Ata: 17/02/2026
Data da Adesão: 03/06/2025
Da Dotação Orçamentária: Programa de Trabalho - 0412222862 135000021350000; Elemento de Despesa - 33 90 37 00 00; Fonte de Recurso - 1500100
Fundamentação Legal: Lei Federal nº 14.133/2021 e Decreto Estadual nº 11.363/2023.
Data da Assinatura: Rio Branco - Ac, 03 de junho de 2025.

MAILZA ASSIS DA SILVA
Vice Governadora do Estado do Acre

CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

REPUBLICADA POR INCORREÇÃO.

PORTARIA CGE Nº 74, DE 04 DE JUNHO DE 2025
A CONTROLADORA-GERAL DO ESTADO, no uso de suas atribuições legais que lhe confere o Decreto n.º 3.685-P, de 28 de abril de 2023 publicado no Diário Oficial do Estado n.º 13.527 de 05 de maio de 2023,
CONSIDERANDO o art. 66 da Portaria CGE n.º 92 de 19 de dezembro de 2024, que dispõe do Regimento Interno da CGE/AC; e
CONSIDERANDO que deverá ser instituída a Comissão de Ética, nos termos legais, para orientar, implementar, acompanhar e avaliar os servidores públicos da Controladoria-Geral do Estado, sobre a ética profissional no processo
administrativo, no tratamento pessoal e interpessoal e com o patrimônio público,
RESOLVE:
Art. 1º - Revogar a Portaria CGE n.º 69, de 28 de maio de 2025, que instituiu a Comissão de Ética responsável para orientar, implementar, acompanhar e avaliar os servidores públicos da Controladoria-Geral do Estado, sobre a
ética profissional no processo administrativo, no tratamento pessoal e interpessoal e com o patrimônio público.
Art. 2º - Designar os servidores abaixo para compor a Comissão que trata o artigo anterior:
I – Marcus Venicius Nunes da Silva - Titular;
II – Daniel Araújo Portela – Titular;
III – Márcia Cristina Portela – Titular;
IV – Joane Lopes de Lima – Suplente;
V – Hellem Cristina Barroso Lima– Suplente;
VI – Emanuelle Modesto Mendes – Suplente.
Art. 3º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.
Registre-se, publique-se e cumpra-se.

MAYARA CRISTINE BANDEIRA DE LIMA
Controladora-Geral do Estado
Decreto n.º 3.685-P/2023

PORTARIA CGE Nº 76, DE 05 DE JUNHO DE 2025
A CONTROLADORA-GERAL DO ESTADO, no uso das suas atribuições constitucionais legais que lhe confere o Decreto n.º 3685-P, de 28 de abril de 2023, publicado no Diário Oficial do Estado n.º 13.527 de 05 de maio de 2023,
Considerando a Lei Federal n.º 13.460/2017, art. 13 - Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos;
Considerando que as Ouvidorias fazem parte e uma rede que tem a finalidade de integrar as ações desenvolvidas pelo Poder Executivo Estadual e constituem um instrumento de controle e participação social.
RESOLVE:
Art. 1º Publicar o Manual para atuação das Ouvidorias.
Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.
Registre-se, publique-se e cumpra-se.

MAYARA CRISTINE BANDEIRA DE LIMA
Controladora-Geral do Estado
Decreto n.º 3685-P/2023



MANUAL PARA ATUAÇÃO DAS OUVIDORIAS

OUVIDORIA-GERAL DO
ESTADO

CGE
CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO



GOVERNO DO
ACRE
Trabalho para cuidar das pessoas

**GOVERNO DO ESTADO DO ACRE
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**

Governador do Estado do Acre
Gladson de Lima Cameli

Vice-Governadora do Estado do Acre
Mailza Assis da Silva

Controladora-Geral do Estado do Acre
Mayara Cristine Bandeira de Lima

Ouvidora-Geral do Estado
Márcia Cristina Portela de Mesquita Souza

Colaboração

Ana Rute da Silva Araújo
Cícero Antonio Ferreira Dias
Helton Gonçalves de Castro
Jhullya Gabrielle de Souza
Lucas Amorim de Freitas Zanforlin Barbosa
Maria de Lourdes Soares Ferreira
Mayara Cristine Bandeira de Lima

Revisão

Emanuelle Modesto Mendes

Projeto Gráfico

Raryka Souza Lima

Rio Branco, Acre, 12 de agosto de 2024

SUMÁRIO

ORIENTAÇÕES GERAIS.....	1
OUVIDORIA-GERAL.....	3
OUVIDORIA SETORIAL.....	4
PROFISSIONAIS QUE ATUAM NAS OUVIDORIAS.....	7
ESTRUTURA DE UMA OUVIDORIA.....	9
PÚBLICO ALVO DA OUVIDORIA.....	11
MANIFESTAÇÕES EM OUVIDORIA.....	12
REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES.....	14
A IMPORTÂNCIA DO TRATAMENTO DAS INFORMAÇÕES PESSOAIS NA OUVIDORIA.....	15
PRAZOS, PEDIDO DE COMPLEMENTAÇÃO E RESPOSTA CONCLUSIVA.....	16
A TRANSPARÊNCIA E O ACESSO À INFORMAÇÃO NA OUVIDORIA.....	17
ATENDIMENTO AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	21
PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	22
A CARTA DE SERVIÇOS.....	23
CONSELHO DO USUÁRIO.....	26



APRESENTAÇÃO

A Controladoria-Geral do Estado - CGE, órgão da Administração Direta do Poder Executivo do Estado do Acre, integrante da Governadoria do Estado, regida nos termos da Lei Complementar nº. 419, de 15 de dezembro de 2022, tem por finalidade a promoção, execução e coordenação das atividades de controle, correição administrativa, transparência e integridade nos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, atuando como Órgão Central do Sistema de Controle Interno.

Na estrutura organizacional da CGE, temos a Ouvidoria-Geral do Estado que desempenha um papel crucial na promoção da transparência pública e na garantia da participação cidadã no Poder Executivo do Estado tendo por finalidade a gestão do serviço de ouvidoria e controle social, sendo responsável pela coordenação, supervisão e avaliação das diretrizes e política de Ouvidoria no Poder Executivo Estadual. A Ouvidoria atua na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos em relação aos serviços públicos prestados, devendo também monitorar, avaliar, e, caso necessário, propor adoção de medidas para correção e prevenção de falhas na prestação do serviço público. Cabe à Ouvidoria-Geral também a formulação e expedição de atos normativos, implementação, coordenação e orientação quanto ao funcionamento das Unidades Setoriais de Ouvidorias, dentre outras atribuições.

Sua missão é assegurar que as demandas dos cidadãos sejam ouvidas, analisadas e tratadas de maneira eficiente, contribuindo para o aprimoramento dos serviços públicos. Além disso, a Ouvidoria-Geral do Estado desempenha o monitoramento da qualidade do atendimento e a identificação de áreas passíveis de melhorias, fortalecendo, assim, a prestação dos serviços e a transparência no âmbito governamental.

A Constituição Federal de 1988, por meio do art. 37, §3º, VII, garante a participação do usuário na administração pública direta e indireta e o acesso a registros administrativos e a informações sobre atos de governo. Sendo, posteriormente, normatizado pelas Leis Federais nº. 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação - LAI e pela Lei nº. 13.460/17 - Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos.

As atribuições das ouvidorias estão disciplinadas no art. 13 da Lei Federal nº. 13.460/17, Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos:

- 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 a garantir a sua efetividade;*
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;*
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;*
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;*
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante o órgão ou entidade a que se vincula; e*
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.*

As Ouvidorias fazem parte de uma rede que tem a finalidade de integrar as ações desenvolvidas pelo Poder Executivo Estadual e constituem um instrumento de controle e participação social.

As Ouvidoria-geral pode ser acionada pelo seguintes meios:

✓ **Pessoalmente:** sendo o atendimento realizado na sede da Controladoria-Geral do Estado - CGE, localizada na rua Benjamin Constant 907, Centro.

Horário de atendimento ao público: das 8h as 13h, de segunda a sexta-feira.

✓ **Via sistema:** por meio da plataforma Fala.BR.

Telefone: (68) 3215-4121, ramal 208;

E-mais: ouvidoriageral.cge@ac.gov.br e ouvidoriageral.cge@gmail.com

Ouvidorias da Rede Estadual podem ser acionadas pelos seguintes meios:

[Clique aqui e baixe o documento](#)



ORIENTAÇÕES GERAIS

As Ouvidorias Públicas são instâncias de participação e fiscalização social, com a responsabilidade de interagir com os cidadãos para aprimorar a gestão pública e a qualidade dos serviços prestados. É relevante destacar que existem diretrizes específicas de linguagem e comportamento a serem seguidas no atendimento.

1

Linguagem acessível e inclusiva:

A comunicação deve ser clara e compreensível, evitando o uso de siglas, termos técnicos e jargões. É importante adaptar o atendimento às necessidades do cidadão, sem usar expressões preconceituosas ou ofensivas.

2

Postura receptiva:

O atendente deve manter uma postura aberta e receptiva, evitando cruzar os braços, o que pode indicar desacordo com o interlocutor.

3

Registro adequado:

Todas as manifestações devem ser registradas no sistema informatizado de ouvidorias, conforme exigido pela legislação vigente. Esse registro permite que cada manifestação receba um número de protocolo e seja acompanhada tanto pela ouvidoria quanto pelo cidadão. É fundamental para a construção de uma base de dados consistente, utilizada para gerar relatórios, fazer recomendações aos gestores e prestar contas à sociedade.

4

Princípios orientadores:

- Atuar com independência, imparcialidade e ética;
- Promover a justiça social e a coerência nas ações;
- Evitar julgamentos;
- Ser gentil e comprometido com a verdade.

A Lei Federal nº. 13.460/2017 estipulou para a Administração Pública Direta e Indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, diretrizes fundamentais para o envolvimento, a defesa e o resguardo dos direitos do usuário dos serviços públicos, destacando a função das Ouvidorias Públicas na fomentação da participação social.

Compete às Ouvidorias receber, processar e responder às demandas apresentadas pelos usuários dos serviços públicos. Podemos afirmar, assim, que as Ouvidorias são órgãos de controle e participação social encarregados de interagir com os usuários, com o propósito de aprimorar a administração pública e a qualidade dos serviços prestados, assegurando os processos de simplificação das etapas necessárias a esses serviços.

As Ouvidorias exercem também função educativa, uma vez que atuam em uma perspectiva esclarecedora, proporcionando aos usuários mais conhecimento sobre seus próprios direitos e deveres, ampliando, assim, a sua capacidade analítica e independência.

Nesse contexto, quanto mais o usuário se envolve, mais ele se torna habilitado para fazê-lo. Adicionalmente, é crucial entender a Ouvidoria também como uma parte essencial do sistema de integridade da organização. Uma Ouvidoria independente e diligente fortalece os esforços pela transparência e facilita o trabalho das áreas de fiscalização.



OUVIDORIA-GERAL

As competências da Ouvidoria-Geral do Estado são essenciais para garantir o bom funcionamento das Ouvidorias Setoriais e a manutenção dos canais de comunicação entre os cidadãos e a Administração Pública Estadual, competindo-lhes:

- I - coordenar, supervisionar e avaliar a aplicação das diretrizes e da Política de Ouvidoria no Poder Executivo Estadual;*
- II - atuar na defesa dos direitos e dos interesses individuais e coletivos, em relação aos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Estadual;*
- III - monitorar, avaliar, e caso necessário propor adoção de medidas para correção e prevenção de falhas e/ou omissões na prestação do serviço público, visando a boa administração;*
- IV - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações;*
- V - implementar, coordenar e orientar o funcionamento das Unidades Setoriais de Ouvidorias;*
- VI - promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de ouvidoria, de proteção e defesa do usuário de serviços públicos;*
- VII - manter, em conjunto com o Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI da Controladoria-Geral do Estado, sistema, ferramenta e/ou plataforma informatizada que permita o recebimento, análise e resposta às manifestações;*
- VIII - definir metodologia para medição do nível de satisfação dos usuários de serviço público;*
- IX - manter base de dados das atividades desenvolvidas;*
- X - sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais, consolidar, divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;*
- XI - atuar e promover de forma cooperativa com órgãos, entidades e organismos estaduais e nacionais que atuem na área de ouvidoria;*
- XII - executar uma gestão transparente, eficiente e integrada adotando boas práticas;*
- XIII - fortalecer a comunicação entre as Ouvidorias Setoriais dos Órgãos da Administração Pública Direta e Indireta; e,*
- XIV - executar outras atividades que lhe forem correlatas.*



OUVIDORIA SETORIAL

As Ouvidorias Setoriais são responsáveis por receber, analisar e encaminhar manifestações, reclamações sobre o serviço público prestado pelo Poder Executivo Estadual. Sua função é garantir um canal direto de comunicação entre a população e a administração pública, promovendo a transparência e a participação cidadã.

Ao receber as manifestações, a Ouvidoria realiza uma análise detalhada, buscando identificar as demandas e verificar se houve descumprimento de normas ou irregularidades. Posteriormente, encaminha as informações aos setores competentes para que adotem as medidas necessárias.

Além disso, a Ouvidoria atua como um instrumento de melhoria contínua dos serviços públicos, pois as informações obtidas podem ser utilizadas para identificar problemas sistêmicos, propor mudanças e aprimorar a qualidade do atendimento oferecido pelo Estado, contribuindo com a gestão governamental.

Ressalta-se que as Ouvidorias Setoriais do Estado devem operar de forma independente, assegurando imparcialidade e objetividade em suas análises, contribuindo para a prestação de contas e a efetividade das políticas públicas.



A OUVIDORIA “ATIVA”

A função da ouvidoria ativa é conduzir processos de interação com os usuários dos serviços públicos, com o intuito de fomentar a maior participação e supervisão da comunidade na análise do desempenho institucional e na proposição de orientações para a sua atuação.

Sendo assim, a ouvidoria ativa possui natureza proativa de suas atividades: não só recebe solicitações dos cidadãos e age sobre elas, mas também assume a responsabilidade de identificar e reunir informações junto aos usuários para subsidiar as decisões da alta gestão do órgão/entidade quanto às melhorias e inovações que podem ser implementadas.

Como exemplo de ações na ouvidoria ativa, temos:

- a)** pesquisar e averiguar o nível de confiança e aceitação da população em relação ao desempenho institucional para identificar requisitos esperados ou desejados pelos usuários em relação ao desempenho institucional;
- b)** organizar consultas e audiências públicas junto aos usuários para discussão de decisões importantes do órgão/entidade;
- c)** elaborar estudos e projetos destinados à identificação de áreas de tensão e conflitos sociais para orientação da alta gestão;
- d)** realizar estudos e pesquisas sobre temas relacionados à melhoria da prestação de serviços nas áreas de atuação do órgão/entidade;
- e)** levantar os requisitos e o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelo órgão/entidade;
- f)** executar projetos de participação e supervisão social dos usuários do órgão/entidade;
- g)** diagnosticar as tensões e conflitos sociais e apoiar o órgão/entidade;
- h)** articular com órgãos e agentes externos a resolução de conflitos em defesa do interesse público;
- i)** promover a capacitação dos seus servidores do órgão em temas relacionados com as atividades da ouvidoria ativa; e
- j)** sugerir normas e procedimentos para as atividades de ouvidoria.



RELACIONADAS ÀS COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS TEMOS:

- 1. Recepção de manifestações:** As Ouvidorias são responsáveis por receber manifestações como reclamações, sugestões, elogios e denúncias provenientes dos cidadãos e demais partes interessadas.
- 2. Análise e encaminhamento:** Após o recebimento das manifestações, é realizado uma análise criteriosa, identificando as demandas e, em seguida, encaminhando as informações aos setores competentes para as devidas providências.
- 3. Mediação e resolução de conflitos:** As Ouvidorias atuam como mediadoras em situações de conflito entre os cidadãos e a Administração Pública, buscando soluções que atendam os interesses das partes envolvidas e em conjunto com a instituição que oferta o serviço.
- 4. Feedback e Transparência:** É papel das Ouvidorias fornecer *feedback* aos cidadãos sobre o andamento das manifestações, promovendo transparência e demonstrando a seriedade na abordagem das questões levantadas. Para tal, o cidadão deve ser orientado a acompanhar através de plataforma específica.
- 5. Identificação de Problemas Sistêmicos:** Além de tratar casos individuais, as Ouvidorias buscam identificar problemas sistêmicos nos serviços públicos, propondo melhorias e contribuindo para a eficiência e eficácia das políticas governamentais.
- 6. Promoção da Participação Cidadã:** As Ouvidorias estimulam a participação ativa dos cidadãos na gestão pública, incentivando o exercício da cidadania e fortalecendo a democracia participativa. Ao desempenhar essas competências, as Ouvidorias desempenham um papel fundamental na melhoria contínua dos serviços públicos, na promoção da responsabilidade e na construção de uma administração mais eficiente e voltada para as necessidades reais da população.



PROFISSIONAIS QUE ATUAM NAS OUVIDORIAS

É de extrema importância o conhecimento que os profissionais atuantes na área de ouvidoria devem possuir para contribuir com o fim desejado que é aprimorar os serviços públicos oferecidos.

Nesse sentido, destacam-se os conteúdos abaixo relacionados:



Os fundamentos básicos e premissas de uma Ouvidoria;



O papel da Ouvidoria dentro da organização que está inserida;



Ética e Cidadania;



Mediação de Conflitos;



Negociação;



Conhecimentos de Normas e Legislação (ao menos setorial);



Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos; e



Comunicação.

No exercício de suas atividades, os servidores que atuam na área de ouvidoria, devem defender uma cultura de respeito aos direitos humanos, balizando suas ações por princípios éticos, morais e legais. São eles:



Preservar e respeitar os princípios da “Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e das Constituições Estaduais”;



Estabelecer canais de comunicação de forma aberta, honesta e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações;



Agir com transparência, integridade e respeito;



Atuar com agilidade e precisão;



Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;



Reconhecer a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;



Exercer suas atividades com independência e autonomia;



Ouvir o cidadão, servidor e usuários de produtos e serviços com respeito, paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito;



Resguardar o sigilo das informações;



Facilitar o acesso à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos, agindo com imparcialidade e justiça;



Responder ao cidadão no menor prazo possível, com clareza e objetividade;



Atender com cortesia e respeito;



Buscar aperfeiçoar os procedimentos, evitando a sua repetição e estimulando, persistentemente, a melhoria da qualidade nos serviços prestados pelos órgãos/entidades;



Promover a justiça e a defesa dos interesses legítimos dos cidadãos/usuários e servidores do órgão; e



Utilizar a função de Ouvidor somente para as atividades típicas do cargo.



ESTRUTURA DE UMA OUVIDORIA

A Ouvidoria desempenha atividades cruciais para a comunicação eficiente entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores na constante melhoria dos serviços oferecidos. Nesse sentido, a Ouvidoria precisa ser estruturada em pilares sólidos de governança, legitimidade e independência.

A estruturação de uma Ouvidoria deve se basear principalmente na Lei Federal nº. 13.460/2017 e normativos próprios que definam as competências específicas de cada órgão/entidade, respeitando as seguintes orientações:

- a)** zelo pela excelência das respostas às demandas de seus usuários;
- b)** responsabilidade e clareza no manejo das informações, sugestões, elogios, críticas e denúncias recebidas de seus usuários;
- c)** garantia da gratuidade de suas atividades e prestação de serviços;
- d)** sigilo da identidade de seus usuários, quando solicitado explicitamente por eles;
- e)** individualidade e informalidade das interações estabelecidas com seus usuários;
- f)** garantia da ética e transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos;
- g)** clareza e retidão na atuação dos órgãos e entidades públicas; e
- h)** incentivo ao exercício da cidadania dentro e fora da Administração Pública.

A estrutura e o funcionamento das Ouvidorias devem garantir a manutenção dos aspectos éticos e morais em todas as fases de processamento das demandas recebidas de seus usuários.

O local de atendimento presencial deve ser de fácil acesso ao cidadão, garantindo um ambiente acolhedor, confortável e adequado com identidade visual de acordo com os padrões governamentais, atendendo as normas de acessibilidade e identificação acessível às pessoas com deficiência.

Os canais de atendimento aos cidadãos devem ser divulgados nos sites institucionais, redes sociais e outros meios de comunicação que facilitem a ampla divulgação.



Mensagem escrita, carta ou e-mail



Formulário impresso e/ou eletrônico



Rede social e site institucional



Telefone e WhatsApp



Atendimento presencial



PÚBLICO ALVO DA OUVIDORIA

O público das ouvidorias é bastante diversificado, abrangendo todos os cidadãos que utilizam ou estão envolvidos de alguma forma com os serviços públicos oferecidos pelo governo estadual. Isso inclui servidores, empresas, organizações da sociedade civil e demais usuários dos serviços governamentais.

1. Cidadãos em geral: Qualquer pessoa que utilize serviços públicos, como saúde, educação, segurança, transporte, entre outros, pode acionar a Ouvidoria para expressar suas opiniões, fazer reclamações, sugestões, denúncias ou elogios;

2. Servidores Públicos: Servidores efetivos, terceirizados, cooperados, estagiários, também podem recorrer à Ouvidoria para relatar problemas internos, sugerir melhorias ou expressar preocupações relacionadas ao ambiente de trabalho;

3. Empresas: A Ouvidoria atende às demandas e consultas de empresas que interagem com o governo estadual, seja por meio de licitações, parcerias ou outros processos administrativos;

4. Organizações Não Governamentais (ONGs): Entidades da sociedade civil têm a possibilidade de utilizar a Ouvidoria para reportar questões relacionadas a políticas públicas, projetos sociais ou quaisquer temas relevantes para a comunidade;

5. Grupos Vulneráveis: A Ouvidoria também é uma ferramenta importante para grupos vulneráveis, como idosos, pessoas com deficiência, minorias étnicas, não alfabetizados, dentre outros que podem enfrentar desafios específicos no acesso aos serviços públicos.

Ao abranger uma gama tão ampla de usuários, as Ouvidorias desempenham um papel fundamental na promoção da inclusão, representatividade e na garantia de que as necessidades e preocupações de diversos setores da sociedade sejam adequadamente consideradas e trabalhadas em cada instituição pública.



MANIFESTAÇÕES EM OUVIDORIA

A Lei Federal nº. 13.460/2017, que trata do Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público, no inciso V, do art. 2º, define manifestação como: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

1. Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.

Procedimento: Encaminhamento ao setor responsável pelo atendimento ou serviço prestado, para conhecimento e providências, no prazo de 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, desde que justificado.

2. Denúncia: Comunicação de irregularidades, infrações disciplinares, crimes, prática de atos de corrupção e as violações de direitos ocorridas na administração pública.

Procedimento: Realização de análise prévia. Após a confirmação dos elementos de materialidade, a Ouvidoria deve encaminhar a denúncia à unidade técnica de apuração, corregedoria e/ou comissão de processos disciplinares, quando houver. Na ausência de setor específico, a ouvidoria deve encaminhar a denúncia ao gestor do órgão/entidade para tomada de providências legais cabíveis.

3. Sugestão: Propostas de melhorias de políticas ou serviços prestados pela Administração Pública Estadual.

Procedimento: Encaminhamento ao setor responsável pelo serviço para resposta no prazo estipulado pela lei.

4. Elogio: É uma forma de demonstrar satisfação com um atendimento ou com a prestação de um serviço público.

Procedimento: Encaminhamento ao setor responsável pelo serviço para resposta no prazo de 30 dias.

5. Solicitação: Requerimento de providência por parte da administração pública relativa a um serviço ou atendimento prestado.

Procedimento: Encaminhamento ao setor responsável pelo serviço para resposta no prazo de 30 dias.

6. Pedido de informação: A solicitação de informação pode ocorrer via sistema e/ou presencial.

Procedimento: Ao setor responsável pela informação, para responder no prazo de 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, desde que justificado. Após o recebimento da informação, encaminhar ao solicitante a resposta conclusiva.



REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES



O usuário registra a manifestação em formulário próprio e o servidor faz o registro para o eletrônico, anexando o físico.

1. Presencial:



No cenário de atendimento do Poder Executivo Estadual, utiliza-se a plataforma Fala.BR, na qual todas as manifestações são cadastradas e direcionadas aos órgãos que fizeram adesão à referida plataforma. Caso a instituição não faça parte do Fala.BR, o encaminhamento será realizado via sistema SEi.

2. Sistema Eletrônico:



As manifestações recebidas via e-mail serão digitalizadas e cadastradas na plataforma Fala.BR para trâmite nos respectivos órgãos. Caso a instituição não faça parte do Fala.BR, o encaminhamento será realizado via sistema SEi.

3. E-mail:



As manifestações recebidas serão digitalizadas e cadastradas na plataforma Fala.BR para trâmite nos respectivos órgãos. Caso a instituição não faça parte do Fala.BR, o encaminhamento será realizado via sistema SEi.

4. WhatsApp:



A IMPORTÂNCIA DO TRATAMENTO DAS INFORMAÇÕES PESSOAIS NA OUVIDORIA

As Ouvidorias desempenham um papel fundamental na construção de relações sólidas e transparentes entre o Estado e os cidadãos. Uma parte crucial desse papel reside no tratamento cuidadoso das informações pessoais dos requerentes em consonância com a Lei Federal nº. 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação e a Lei Federal nº. 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados.

A confiança é um alicerce vital para qualquer interação com a população. Ao garantir a privacidade e segurança das informações pessoais dos requerentes, as ouvidorias reforçam essa confiança. A confidencialidade não apenas atende a padrões éticos, mas também demonstra respeito pelo indivíduo, fortalecendo a reputação da organização.

A discrição na gestão das informações contribui para um ambiente no qual os requerentes se sentem à vontade para compartilhar suas preocupações, sabendo que suas informações estão protegidas. Além disso, a transparência no processo de tratamento desses dados promove uma comunicação aberta e construtiva.

A Lei Federal nº. 13.460/2017 - Código de Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos garante aos usuários de serviços públicos a proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº. 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 nº. 3, de 13 de setembro de 2019, da Rede Nacional de Ouvidorias, que trata sobre Medidas Gerais de proteção à Identidade de Denunciantes, diz que a preservação da identidade dar-se-á com a privacidade 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.

Ao adotar uma abordagem responsável e ética em relação às informações pessoais, as ouvidorias não apenas cumprem obrigações legais, mas também se posicionam como um canal confiável para resolver questões. Esse comprometimento com a privacidade não apenas fortalece a relação com os requerentes, mas também promove uma cultura organizacional centrada no respeito e na integridade.

Em resumo, a atenção dedicada ao tratamento e à discricção das informações pessoais nas ouvidorias não é apenas uma prática ética, mas uma estratégia essencial para promover a confiança, fortalecer relações e construir uma reputação sólida para o Estado.



PRAZOS, PEDIDO DE COMPLEMENTAÇÃO E RESPOSTA CONCLUSIVA

Com a Lei Federal nº. 13.460/2017, as ouvidorias precisam fornecer respostas conclusivas às manifestações em até 30 dias a partir de seu recebimento. Esse prazo pode ser estendido por um período de mais 30 dias, desde que fundamentado. De acordo com regulamentos específicos, algumas ouvidorias podem operar com prazos distintos.

O Decreto Federal nº. 9.492/2018 que regulamentou a Lei de Proteção aos Usuários dos Serviços Públicos determina que as Ouvidorias solicitem aos usuários informações adicionais quando os dados fornecidos por eles forem insuficientes para a análise da manifestação. A solicitação de informações adicionais suspende a contagem original, concedendo ao usuário 20 dias para apresentar as informações solicitadas. Se não houver resposta durante esse período, a manifestação pode ser arquivada, encerrando-se sem uma resposta conclusiva.

Se a Ouvidoria entender que um contato adicional com o manifestante enriqueceria o conteúdo, mas sua ausência não impediria a análise, é sugerido que a interação seja feita de forma direta, sem usar a ferramenta de solicitação de complementação do sistema utilizado pela Ouvidoria. O uso procrastinatório da solicitação de complementação sujeita o agente público à responsabilização.

Se o usuário complementar a manifestação, inicia-se um novo prazo de 30 dias para que a Ouvidoria forneça uma resposta. Esse prazo pode ser prorrogado por mais 30 dias, com justificativa expressa, conforme a Lei Federal nº. 13.460/2017.

De acordo com a mesma lei, as áreas responsáveis devem responder aos pedidos de informações da Ouvidoria em até 20 dias, prorrogáveis por um período de 10 dias, mediante justificativa expressa.



A TRANSPARÊNCIA E O ACESSO À INFORMAÇÃO NA OUVIDORIA

O acesso à informação é um direito fundamental previsto na Constituição da República no art. 5º, XXXIII, bem como no inciso II, do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216. Nesse sentido, surge a Lei Federal nº. 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 dividida 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 através do Portal da Transparência.

O inciso I do art. 3º da LAI estabelece o princípio da máxima divulgação, o que significa dizer que o Poder Público deve agir de forma transparente, tornando públicos seus atos e informações de sua responsabilidade. Este é o princípio da "Transparência Ativa" que consiste na ação de órgãos e entidades públicas divulgar, por iniciativa própria, informações de interesse geral ou coletivo da sociedade, salvo aquelas protegidas por algum grau de sigilo. A LAI estabelece a Internet como o canal obrigatório para divulgar as iniciativas de transparência ativa.



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:

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Compreende as competências, legislação aplicável, principais cargos e seus ocupantes, endereços e telefones das unidades, horários de atendimento ao público;

PROGRAMAS E PROJETOS

Ações e atividades com indicação da unidade responsável, principalmente metas e resultados e, se houver, indicadores de resultados e impactos;

RECURSOS FINANCEIROS

Repasse ou transferências de recursos financeiros, execução orçamentária e financeira detalhada, bem como as licitações realizadas, em andamento e os contratos vigentes;

REMUNERAÇÕES E SUBSÍDIOS

Recebidos por ocupantes de cargo, posto, graduação, ocupação, função e emprego público;

PERGUNTAS FREQUENTES

Compreende as competências, legislação aplicável, principais cargos e seus ocupantes, endereços e telefones das unidades, horários de atendimento ao público;

CONTATOS

Contato do responsável pelo monitoramento, designado nos termos do art. 40 da Lei Federal nº. 12.527/2011, bem como telefone e e-mail do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC.



AS OBRIGAÇÕES DE TRANSPARÊNCIA PASSIVA TEM POR FUNDAMENTO O ART. 10 DA LAI

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.

O art. 10 da LAI define procedimentos e ações para que órgãos e entidades públicas garantam o princípio da “Transparência Passiva”, que consiste na ação em que os órgãos ou entidades, quando demandados, disponibilizem ao cidadão informações de interesse geral ou coletivo da sociedade, desde que não sejam resguardadas por sigilo.

Para melhor garantir o acesso a essas informações, a LAI previu um local próprio para instalar o atendimento físico – o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC). A organização do SIC deve contar com uma estrutura com condições de atendimento presencial ao público, em local identificável e de fácil acesso.

Essa Lei criou uma ferramenta 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, de atividades relacionadas ao serviço público.

É necessário conhecer o significado de determinadas palavras-chave adotadas pela LAI para melhor compreender a sua aplicação:

1. Informação - Conjunto de registros, dados processados ou não, reunidos sobre determinado assunto que têm por objetivo a coleta, o tratamento e a difusão ou transmissão de conhecimentos. A informação pode ser apresentada em diferentes suportes e formatos: papel, filme, livro, revista, áudio, etc.

2. Documento - Definido tecnicamente como o conjunto da informação e seu suporte. É documento, o livro, o artigo de revista, o prontuário médico, a carta, a certidão do registro civil, o cartaz de um seminário, o vídeo de uma conferência, a legislação, etc.

3. Informação Pessoal - Aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável.

4. Informação sigilosa - Aquela que permanece temporariamente restrita ao acesso público em razão de ser indispensável para a segurança da sociedade e do Estado.

5. Tratamento da Informação - Ações referentes à produção, recepção, avaliação, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, destinação ou controle da informação.

6. Disponibilidade - Informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados.

7. Autenticidade - Informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema.

8. Integridade - Qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à sua origem, trânsito e destino.

9. Primariedade - Qualidade da informação coletada na fonte com o máximo de detalhamento possível, sem modificações.

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.



ATENDIMENTO AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

É importante que TODOS os pedidos feitos com base na Lei de Acesso à Informação - LAI devem ser inseridos em sistema específico de Ouvidoria, ou seja, independente do meio pelo qual a instituição recebeu o requerimento (protocolo, carta, telefone, e-mail, ouvidoria, etc.), ele deve ser registrado no sistema.



O ACESSO AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÕES PODEM OCORRER DAS SEGUINTE FORMAS:

1. Presencial - No qual o cidadão registra em formulário físico no órgão. Além dos dados serem transportados para o sistema eletrônico, o formulário também deverá ser digitalizado e anexado ao processo.

Prazo de atendimento: Até 20 dias a contar do atendimento, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.

2. Sistema e/ou Plataforma - O cidadão poderá cadastrar o seu pedido de informação pela plataforma eletrônica.

Prazo de atendimento: Ao registrar o pedido de informação na plataforma, inicia-se o prazo para resposta em até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.

3. Outros canais de comunicação - O usuário pode se reportar através de carta e das redes sociais, como *WhatsApp*, por exemplo.

Prazo de atendimento: Até 20 dias a contar do recebimento da solicitação, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.

O servidor responsável pelo monitoramento dos pedidos de informações é o responsável por realizar todos os encaminhamentos referentes ao acesso à informação. Os pedidos recebidos e referentes a outros órgãos poderão ser encaminhados diretamente à instituição responsável pela informação solicitada ou para a Controladoria-Geral do Estado - CGE.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Lei Federal nº. 13.460/2017 dispõe em seu art. 23 que os órgãos/entidades deverão avaliar os serviços prestados por meio de pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, sendo observados 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 dos serviços prestados.*

§1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o §1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

O objetivo da pesquisa é gerar informações qualitativas sobre o atendimento das manifestações de Ouvidoria (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedido de informação) direcionadas aos órgãos do Poder Executivo Estadual e rede de atendimento em ouvidorias.






A pesquisa deve ser realizada com os manifestantes que receberam respostas conclusivas e apresentar os seguintes objetivos:



Definir os padrões de atendimento;



Constatar as necessidades dos servidores e usuários dos programas/projetos dos órgãos;

-  Antecipar o impacto de decisões regulatórias que apresentam potencial de influenciar diretamente ou indiretamente a vida do público-alvo;
-  Simplificar processos e procedimentos administrativos;
-  Avaliar, em tempo real e de forma contínua, a satisfação com o serviço;
-  Avaliar o grau de credibilidade e imagem institucional; e
-  Envolver o público-alvo interessado potencial no processo de tomada de decisão (gestão participativa).



A CARTA DE SERVIÇOS

Os serviços públicos são criados e mantidos pela Administração Pública para satisfazer as necessidades da coletividade e, principalmente, para garantir os direitos da população. Todo serviço público é regulamentado por leis e outras normas que determinam a quem aquele serviço se destina, quem é o responsável por executá-lo, o que ele visa oferecer, como deve funcionar, etc.



A Lei Federal nº. 13.460/2017 define serviço público em seu art. 2º:

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

II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

Percebe-se que serviço público compreende tanto uma atividade administrativa sendo o ato voltado para organização e funcionamento das estruturas estatais, como, por exemplo, uma publicação do Diário Oficial, quanto uma atividade de prestação direta ou indireta de bens ou serviços. Prestação direta da administração pública, como a segurança pública, ou prestação indireta como os serviços de telefonia e energia elétrica.

É importante destacar que a Lei Federal nº. 13.460/2017 tem abrangência nacional e se aplica a qualquer órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, à Advocacia Pública e à Defensoria Pública.

A Lei Federal nº. 13.460/2017 conceitua usuário como “pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público” (art. 2º, I). Entende-se, portanto, que ainda que não utilize determinado serviço público, a pessoa física ou jurídica é considerada usuária potencial.

O art. 6º da referida Lei prevê como direitos básicos do usuário do serviço público:

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

- I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;*
- II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;*
- III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;*
- IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;*
- V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e*
- VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:*
 - a) horário de funcionamento das unidades administrativas;*
 - b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;*
 - c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;*
 - d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e*
 - e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços.*

Para dar mais visibilidade e transparência ao serviço público, a Lei Federal nº. 13.460/2017 prevê que órgãos e entidades deverão divulgar a Carta de Serviços ao Usuário.

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento que deve ser disponibilizado na página do órgão/instituição, listando todos os serviços públicos por ela prestados, especificando as etapas, o público-alvo, os locais, os horários e as formas pelas quais os usuários podem ter acesso aos serviços.

A Carta de Serviços ao Usuário contribui de forma decisiva para o esforço de alinhar os serviços prestados pela Administração Pública aos anseios da sociedade, tornando-se um verdadeiro instrumento de transparência, participação e controle social, na medida em que:

1. Prevê mecanismos de conhecimento do público-alvo e dos demais públicos afetados;
2. Permite que a entidade pública traga seu público-alvo para participar da construção dos padrões de qualidade e excelência dos serviços públicos;
3. Permite que o usuário saiba exatamente o que esperar e, portanto, o que cobrar de cada serviço.

A Carta de Serviços tem por objetivo informar sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A Lei Federal nº. 13.460/2017, art. 7º, §2º apresenta um rol mínimo de informações que deverão constar na Carta:

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

(...)

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

- I - serviços oferecidos;*
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;*
- III - principais etapas para processamento do serviço;*
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;*
- V - forma de prestação do serviço; e*
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.*

A Lei Federal nº. 13.460/2017 estabelece que 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 (art. 7º, §4º).



CONSELHO DO USUÁRIO

De acordo com o parágrafo único do art. 18, da Lei Federal nº. 13.460/2017, os Conselhos de Usuários de serviços públicos são um mecanismo de participação direta dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos e possuem as seguintes atribuições:

- I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;*
- II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e*
- III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.*

Os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos são uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria que irão conectar os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço.

Qualquer cidadão pode ser conselheiro, basta voluntariar-se. Os conselheiros passam a responder a consultas sobre os serviços públicos e podem também apresentar propostas de melhorias desses serviços.

O funcionamento dos conselhos de usuários poderá ser de forma virtual e/ou presencial e qualquer cidadão interessado pode se inscrever para participar na avaliação de serviços públicos.

Uma pessoa pode voluntariar-se para auxiliar na melhoria de quantos serviços julgar conveniente em um ou mais órgãos.

Os conselheiros auxiliarão na melhoria dos serviços prestados de duas formas principais:

- a) na resposta a consultas formuladas pelo gestor do serviço e pela ouvidoria; e
- b) na proposição de ideias para melhorar os serviços, as quais poderão ser comentadas e apoiadas pelos demais conselheiros.

Periodicamente, o órgão prestador de serviços deverá enviar consultas acerca dos serviços públicos por ele prestados, por meio de enquetes eletrônicas desenvolvidas e geridas através de plataforma virtual. O resultado destas enquetes deverá servir de subsídio para a formulação, avaliação e reformulação de serviços públicos.

Todas as interações entre ouvidorias e conselheiros se darão integralmente por meio presencial e/ou de plataforma virtual, que possibilitará a consolidação de dados e a oferta de informações acerca da avaliação para órgãos, conselheiros e sociedade em geral.

O número de conselheiros é ilimitado contribuindo de forma substancial para a avaliação dos serviços públicos a partir do número mínimo de 30 conselheiros. Vale observar que, quanto maior o número de conselheiros que integram conselho, maior a representação deste.



CONCLUSÃO

O Manual para Atuação das Ouvidorias visa contribuir com a implantação e fortalecimento das Ouvidorias Públicas do Poder Executivo do Estado do Acre, proporcionando melhoria contínua dos processos no que corresponde ao atendimento e ao tratamento das manifestações de forma a colaborar com a qualidade e melhoria dos serviços públicos. O objetivo desse trabalho é fortalecer cada vez mais as Ouvidorias, fomentar a participação cidadã e o exercício do controle social, assegurando o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pela administração pública.



REFERÊNCIAS - LEGISLAÇÃO E OUTRAS NORMAS

Lei Federal nº. 13.460/2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Lei Federal nº. 12.527/2011 - Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº. 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº. 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº. 8.159, de 8 de janeiro de 1991 e dá outras providências.

Resolução nº. 007/2015 - Regulamenta as competências dos Ouvidores atuantes nos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Paraná.

Decreto nº. 11.315/2023 - Estabelece a estrutura organizacional básica da Controladoria-Geral do Estado - CGE e revoga o Decreto nº. 6.090, de 10 de julho de 2013.

Lei Federal nº. 13.726/2018 - Dispõe sobre a Simplificação de Serviços Públicos, racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.

Lei Complementar nº. 419/2022 - Estabelece a estrutura básica da administração do Poder Executivo e revoga a Lei Complementar Estadual nº. 355, de 28 de dezembro de 2018. Lei nº 13.709/2018, que dispõe sobre a proteção de dados pessoais LGPD, redação dada pela lei 13.853/2019 vigência.

Decreto nº. 9.094/17 - Regulamenta dispositivos da Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. Redação dada pelo Decreto nº. 9.723, de 2019, Instrução Normativa nº. 05/2018, que estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos Capítulos III e IV da Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017.

Instrução Normativa nº. 15/18 da CGU, que institui o Programa de Melhoria Continuada das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – PROMOUV.

Resolução nº. 03/19 da CGU, que aprova as Medidas Gerais de Salvaguarda à Identidade de Denunciantes.

Orientações para o Atendimento ao Cidadão nas Ouvidorias Públicas – Controladoria Geral da União/Ouvidoria Geral da União – Brasília/DF 2013.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Cartilha Orientações para a Implantação de uma unidade de ouvidoria**. 5ª ed. Revista e atualizada. Brasília, DF, 2012.

Manual de Ouvidoria Pública. CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO.

Manual do Ouvidor 2018 – Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria.

Ouvidoria Pública Passo a Passo – **Manual de criação, aperfeiçoamento e boas práticas**. Belo Horizonte, MG, 2015.

Programa GESPÚBLICA - **Carta de Serviços ao Cidadão**: Guia Metodológico; Brasília; MP, SEGEP, 2014. Versão3/2014.

Escola Virtual.Gov – **Curso Gestão em Ouvidoria**

Escola Virtual.Gov – **Curso Tratamento de Denúncias em Ouvidoria**

<http://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/capacitacao/TratamentodeDenunciasMaterialdoAlunofev20.pdf>

<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/conselhos-de-usuarios>
www.tesouro.fazenda.gov.br

<http://www.cge.pr.gov.br/FAQ/Cartilha-do-Ouvidor-do-Estadodo-Parana>

• **EXCLUSIVO PARA O CIDADÃO:**

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR
sistema.ouvidorias.gov.br



Email: **ouvidoriageral.cge@ac.gov.br**
Telefone: **(68) 3215-4121 Ramal (208)**

CGE
CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO



GOVERNO DO
ACRE
Trabalho para cuidar das pessoas

PORTARIA CGE Nº 77, DE 05 DE JUNHO DE 2025

A CONTROLADORA-GERAL DO ESTADO, no uso das suas atribuições constitucionais legais que lhe confere o Decreto n.º 3685-P, de 28 de abril de 2023, publicado no Diário Oficial do Estado n.º 13.527 de 05 de maio de 2023, Considerando os princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade, conforme art. 37 da Constituição Federal de 1988; Considerando a necessidade de informar aos usuários internos e externos, bem como os demais cidadãos, sobre os vários canais de atendimento e as diferentes formas de se manifestar através da Ouvidoria-Geral do Estado.

RESOLVE:

Art. 1º Publicar o Plano de Comunicação da Ouvidoria-Geral do Estado.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Registre-se, publique-se e cumpra-se.

MAYARA CRISTINE BANDEIRA DE LIMA

Controladora-Geral do Estado

Decreto n.º 3685-P/2023



PLANO DE COMUNICAÇÃO

OUVIDORIA-GERAL

DO ESTADO

CGE
CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO



GOVERNO DO
ACRE
Trabalho para cuidar das pessoas

**GOVERNO DO ESTADO DO ACRE
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**

Governador do Estado do Acre
Gladson de Lima Cameli

Vice-Governadora do Estado do Acre
Mailza Assis da Silva

Controladora-Geral do Estado do Acre
Mayara Cristine Bandeira de Lima

Ouvidora-Geral do Estado
Márcia Cristina Portela de Mesquita Souza

Colaboração

Ana Rute da Silva Araújo
Lucas Amorim de Freitas Zanforlin Barbosa
Márcia Cristina Portela de Mesquita Souza
Mayara Cristine Bandeira de Lima

Projeto Gráfico

Raryka Souza Lima

Rio Branco, Acre, 17 de janeiro de 2025

INTRODUÇÃO

Considerando a necessidade de melhoria contínua dos produtos entregues pela Ouvidoria-Geral do Estado, é imprescindível incentivar a participação dos usuários na gestão dos serviços públicos e de decisões que afetem a execução das políticas públicas.

A Administração pública direta, indireta ou fundacional, de qualquer dos Poderes da União, dos estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade, conforme Art. 37 da Constituição Federal de 1988.

Ainda no mesmo artigo, § 3º estabelece que a lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

- I - As reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;
- II - O acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; e
- III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. A democracia participativa e a democracia representativa são, portanto, formas complementares do exercício democrático.

A democracia participativa, pode acontecer de diferentes formas - institucionalizadas ou não, e se legitima na ideia de que todo poder político vem do povo, como diz nossa Constituição, e da participação e controle social exercida por todo cidadão.

Assim, para que os diversos setores da Controladoria-Geral do Estado, bem como o público externo, composto por cidadãos e servidores dos diversos órgãos da Administração Pública do Estado, façam uso dos serviços prestados por esta Controladoria-Geral, faz-se necessário a elaboração e publicização das ações do Plano de Comunicação Anual.

Para a efetiva divulgação das ações serão utilizados os mais diversos canais de comunicação das mídias governamentais, quais sejam: websites, Instagram, sites institucionais, intranet, dentre outros para atingir o maior número possível de usuários que utilizam os serviços prestados pela Controladoria.

OBJETIVO GERAL

Informar aos usuários internos e externos, bem como os demais cidadãos, sobre os vários canais de atendimento e as diferentes formas de se manifestar através da Ouvidoria-Geral do Estado.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Orientar as Ouvidorias Setoriais quanto a elaboração e divulgação das ações que devem compor o Plano de Comunicação em cada instituição;
- Atuar juntamente com as Ouvidorias Setoriais na divulgação das ações realizadas;
- Divulgar internamente e externamente as ações da Ouvidoria-Geral do Estado; e
- Possibilitar através da informação que todos os usuários, possam utilizar os canais de comunicação da Ouvidoria como forma de garantir a melhoria dos serviços prestados.

PÚBLICO ALVO

Fazem parte do público, todos os servidores da Controladoria-Geral, seja efetivo, comissionado, terceirizado, cooperado, estagiário, etc., bem como todo cidadão que mantenha algum vínculo com a Administração Pública do Estado.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO

No Instagram: Perfil oficial da CGE @cge.ac

Site institucional: Site Oficial da CGE www.cge.ac.gov.br

Site da Agência de Notícias do Acre: agencia.ac.gov.br

Comunicação oficial: Ofício-circulares e memorando-circulares

Veículos institucionais: Adesivados com campanhas e ações da CGE

Intranet: Lembretes sobre ações e campanhas da CGE

Capacitações: Interna e externa para os servidores, através de cursos e palestras

Espaços institucionais da CGE: Divulgação de campanhas

Publicidade e propagandas: Outdoor

AÇÕES PROPOSTAS

1. Utilizar o Instagram da CGE para divulgar através de cards as ações da Ouvidoria-Geral, bem como os tipos de manifestações que podem ser realizadas durante o período de um mês;
2. Colocar lembretes na área de trabalho dos servidores internos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria-Geral, durante um mês;
3. Disponibilizar no Agência de Notícias e site da CGE, textos curtos sobre a atuação da Ouvidoria-Geral;
4. Encaminhar aos setores internos da Controladoria, através de memorandos-circulares, a Carta de Serviços, objetivando divulgar os serviços prestados bem como os responsáveis pela realização destes serviços;
5. Encaminhar aos órgãos e instituições que mantêm vínculo e/ou relações com a Controladoria, através de ofícios-circulares, orientações para elaboração da Carta de Serviços por órgão, objetivando divulgar os serviços prestados bem como os responsáveis pela realização destes;
6. Adesivar os veículos institucionais com os canais de atendimento da Ouvidoria-Geral;
7. Confecionar banner para a entrada da CGE com informações relevantes sobre a forma de acessar os serviços da Ouvidoria-Geral;
8. Criar grupo de whatsapp para facilitar a comunicação com as Ouvidorias Setoriais;
9. Colocar urnas para sugestões na recepção da CGE, bem como disponibilizar QRCODE com o link da plataforma Fala.BR para que os cidadãos externos e servidores possam se manifestar. Disponibilizar também papel e caneta ao lado da urna para facilitar o registro da manifestação; e
10. Atualizar/modernizar o site CGE acrescentando uma aba da Ouvidoria-Geral contendo as informações pertinentes ao público usuário.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO



- **Site:** Disponibilizar no site da CGE o link da Plataforma Fala.BR para registro de manifestações e pedidos de acesso à informação;
- **E-mail:** ouvidoriageral.cge@ac.gov.br e ouvidoriageral.cge@gmail.com
- **Atendimento presencial e/ou carta:** Sala da Ouvidoria-Geral na rua Benjamin Constant, 907 1º andar, Centro. CEP: 69900-064 - Rio Branco/AC
- **Plataforma Fala.BR:** <https://falabr.cgu.gov.br/>
- **Telefone:** (68) 3215-4121 ramal 209
- **Whatsapp:** (68) 9206-4600

ANÁLISE DOS RESULTADOS

Para o público interno de servidores é possível uma melhor qualificação dos feedbacks através de formulários curtos aplicados mensalmente utilizando-se a intranet através da área de trabalho de todos os servidores que fazem uso de computador como ferramenta de trabalho. Quanto aos demais da instituição, é possível através de pesquisa por amostragem através do whatsapp. E para os demais usuários, será aplicada a pesquisa de satisfação sobre o serviço ofertado/realizado.

No que se refere ao público externo e aos cidadãos de maneira geral, o que medirá a efetividade deste plano será a busca pelos serviços disponibilizados, bem como as respostas da pesquisa de satisfação após conclusão da manifestação.

INFORMAÇÕES PARA A ABA DA OUVIDORIA-GERAL NO SITE DA CGE



PERFIL DA OUVIDORA-GERAL

Contendo informações como formação acadêmica e experiência profissional.



CARTA DE SERVIÇOS



PLANO DE AÇÃO



MANUAL DA OUVIDORIA-GERAL



RELATÓRIOS GERENCIAIS



LEGISLAÇÃO PERTINENTE:

Leis 13.460/2017 -Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Público, 12.527/2011 de Acesso à informação e 13.709/2018 Lei Geral de Proteção aos Dados.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO



LINK DA PLATAFORMA FALA.BR



PESQUISA DE SATISFAÇÃO



DASHBOARD ESPAÇO DAS OUVIDORIAS SETORIAIS



PERGUNTAS FREQUENTES



PERGUNTAS FREQUENTES

1. O QUE É A OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO?

É a porta de entrada para as manifestações relacionadas aos serviços públicos prestados e propostas trazidas pelo cidadão na sua relação com o Estado, devendo mediar o acesso a bens e serviços públicos.

Sua missão é dar voz aos cidadãos, servidores públicos ou não, dentro da instituição, transformando suas manifestações em elementos norteadores da administração pública.

Seu objetivo é ser uma instância de participação social efetiva e indutora de transformações nos métodos de governo, atuando em consonância com o que dispõe o Art. 37 da Constituição Federal e prevista na Lei 13.460/2017.

É uma importante ferramenta para consolidação de políticas públicas implantadas, bem como o início de novas, de acordo com as necessidades apresentadas pelos cidadãos.

2. O QUE É COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA-GERAL?

- a)** coordenar, supervisionar e avaliar a aplicação das diretrizes e da Política de Ouvidoria no Poder Executivo Estadual;
- b)** atuar na defesa dos direitos e dos interesses individuais e coletivos, em relação aos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Estadual;
- c)** monitorar, avaliar, e caso necessário propor adoção de medidas para correção e prevenção de falhas e/ou omissões na prestação do serviço público, visando a boa administração;
- d)** formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações;
- e)** implementar, coordenar e orientar o funcionamento das Unidades Setoriais de Ouvidorias;
- f)** promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de ouvidoria, de proteção e defesa do usuário de serviços públicos;
- g)** manter, em conjunto com o Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI da Controladoria-Geral do Estado, sistema, ferramenta e/ou plataforma informatizada que permita o recebimento, análise e resposta às manifestações;

- h)** definir metodologia para medição do nível de satisfação dos usuários de serviço público;
- i)** manter base de dados das atividades desenvolvidas;
- j)** sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais, consolidar, divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;
- k)** atuar e promover de forma cooperativa com órgãos, entidades e organismos estaduais e nacionais que atuem na área de ouvidoria;
- l)** executar uma gestão transparente, eficiente e integrada adotando boas práticas;
- m)** fortalecer a comunicação entre as Ouvidorias Setoriais dos Órgãos da Administração Pública Direta e Indireta; e,
- n)** executar outras atividades que lhe forem correlatas

3. O QUE NÃO É COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA-GERAL?

- a)** Não substitui os demais setores de atendimento da Controladoria, quanto a qualquer tipo de serviço oferecido;
- b)** Não realiza investigação das demandas recebidas. Todas as manifestações recebidas são encaminhadas para o Setor competente por realizá-lo; e
- c)** Não substitui os setores da Controladoria quanto a solução de demandas apresentadas à Ouvidoria-Geral;

4. QUAIS OS TIPOS DE DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA-GERAL?

• DENÚNCIA

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

• ELOGIO

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

• RECLAMAÇÃO

Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.

- **SOLICITAÇÃO**

Requerimento de adoção de providência por parte da administração.

- **SUGESTÃO**

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

- **PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

Solicitação a informações pertinentes as áreas de atuação da Administração Pública .

5. QUEM PODE RECORRER A OUVIDORIA-GERAL?

Todos os servidores da CGE, seja efetivo, comissionado, terceirizado, cooperado, estagiário, etc., bem como todo cidadão que mantenha algum vínculo interno ou externo aos órgãos da Administração Pública, desde que todas as possibilidades já tenham se esgotado por parte da instituição de origem da demanda.

6. QUANDO RECORRER A OUVIDORIA-GERAL?

Se recorre a Ouvidoria-Geral quando há denúncia, uma reclamação, um pedido informação, uma sugestão ou elogio a fazer, mas não foi possível o registro da manifestação no órgão de origem e/ou se a demanda for da CGE.

7. COMO E ONDE REGISTRAR UMA MANIFESTAÇÃO?

Atendimento presencial na sala da Ouvidoria-Geral, situada a rua Benjamin Constant, 907 no 1º andar, Centro.

Pode ser registrada no próprio site da CGE **www.cge.ac.gov.br**

E pelos e-mails: **ouvidoriageral.cge@ac.gov.br** e **ouvidoriageral.cge@gmail.com**

whatsapp: **68 9 9206-4600**

8. É OBRIGATÓRIA A IDENTIFICAÇÃO?

As manifestações do tipo Reclamação, Sugestão, Elogio, Solicitação e Pedido de Informação necessitam somente da realização de cadastro no sistema.

Já as manifestações do tipo Denúncia podem ser realizadas tanto mediante cadastro como de forma anônima, sendo que o manifestante que optar pelo anonimato não obterá um número de protocolo e nem receberá uma resposta da Ouvidoria para sua manifestação, mas a resposta será publicada na site da CGE.

9. QUAL O PRAZO PARA RESPOSTA?

Nos casos de pedido de acesso à informação, o prazo para resposta é de 20 dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 10 dias desde que haja justificativa expressa.

Para as manifestações de Ouvidoria, que são: Reclamação, Sugestão, Elogio e Denúncia o prazo para resposta conclusiva é de 30 dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

10. ESSE SERVIÇO É GRATUITO?

Sim, é um serviço gratuito.

11. O QUE É E PARA QUE SERVE A CARTA DE SERVIÇOS?

A Carta de Serviços ao Cidadão informa sobre quais os serviços prestados pelos órgãos e entidades, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos estabelecidos.

12. PARA QUE SERVE O RELATÓRIO GERENCIAL DE OUVIDORIA?

O relatório da Ouvidoria tem grande serventia para entender as manifestações dos usuários, verificar se os serviços estão funcionando e buscar melhorá-los.

13. NOS OUTROS ÓRGÃOS TAMBÉM TEM OUVIDORIA?

Sim, está ocorrendo a implantação das Ouvidorias Setoriais nos órgãos públicos do poder executivo estadual.

14. POR QUE DEVO RESPONDER A PESQUISA DE SATISFAÇÃO?

É importante para para subsidiar e sugerir possíveis alterações na oferta dos serviços.

15. QUAIS AS GARANTIAS DE PROTEÇÃO À MINHA IDENTIDADE?

Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação) e Lei 13.460/2017 (código de defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que seja autorizado expressamente o acesso a estas informações.

16. É POSSÍVEL INCLUIR ANEXOS NA MANIFESTAÇÃO?

Sim. É possível incluir textos, imagens, planilhas, arquivos no formato PDF, áudios e vídeos.

17. POSSO DESISTIR DE DENÚNCIA FEITA POR MIM? O QUE DEVO FAZER?

Sim. Você poderá enviar uma nova manifestação, mencionando os fatos, informando da sua desistência. No entanto, o órgão poderá utilizar de tais informações, caso entenda relevante, preservando a identidade do denunciante.

18. POSSO DENUNCIAR VÁRIOS FATOS EM UMA SÓ DENÚNCIA?

Sim, no entanto, a fim de agilizar as apurações é aconselhável que sejam registradas manifestações para cada fato/ área temática denunciada.

19. COMO ACOMPANHAR O ANDAMENTO DA MINHA MANIFESTAÇÃO OU VER A RESPOSTA DA MINHA MANIFESTAÇÃO?

Através dos canais de atendimento.

São eles:

Atendimento presencial na sala da Ouvidoria-Geral, situada a rua Benjamim Constant, 907 no 1º andar, Centro.

Pode ser registrada no próprio site da CGE: **www.cge.ac.gov.br**

E pelos e-mails: **ouvidoriageral.cge@ac.gov.br** e **ouvidoriageral.cge@gmail.com**

CGE
CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO



GOVERNO DO
ACRE
Trabalho para cuidar das pessoas