

Manual de Procedimentos da Ouvidoria do Estado e Rede de Ouvidorias

SETEMBRO 2013

1ª edição – 2013

GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO

GOVERNADOR DO ESTADO

EDUARDO HENRIQUE ACCIOLY CAMPOS

VICE-GOVERNADOR DO ESTADO

JOÃO SOARES LYRA NETO

SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

Secretário

DJALMO DE OLIVEIRA LEÃO

Secretário Executivo

ANTÔNIO ANDRÉ SILVA RODRIGUES

Coordenação:

Gerência de Ouvidoria do Estado

Karla Julia Marcelino

Consultores Técnicos:

Coordenadora de Atendimento ao Cidadão

Daniela Cavalcanti

Coordenadora do Monitoramento de Acesso à Informação

Elisa Andrade

Coordenadora da Rede de Ouvidoria

Zélia Correia

Contribuições Técnicas:

Diretora de Orientação, Normas e Procedimentos

Andréa Costa

Coordenadora das Ações de Normas e Procedimentos

Fabiana Melo



Índice

Página

Glossário.....	6
1. Apresentação.....	7
2. Introdução.....	7
3. A Ouvidoria.....	8
3.1. O que é a Ouvidoria do Estado.....	8
3.2. Evolução legal da Ouvidoria do Estado.....	9
3.3. Missão da Ouvidoria do Estado.....	10
3.4. Finalidade da Ouvidoria do Estado.....	10
3.5. Avanços obtidos.....	10
3.6. Importância do Sistema.....	10
3.7. Desafio dos Ouvidores.....	11
3.8. O Controle Social e Controle Interno.....	11
4. Atribuições da Gerência e das Coordenações.....	12
4.1. Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão – CAC.....	12
4.2. Coordenadoria de Monitoramento do Acesso à Informação – CMA.....	13
4.3. Coordenadoria da Rede de Ouvidorias – CRO.....	13
5. Ouvidorias Centrais, Setoriais e Especiais.....	13
5.1. Ouvidorias Centrais.....	13
5.2. Ouvidorias Setoriais.....	14
5.3. Ouvidorias Especiais.....	14
5.4. Atribuições (das Ouvidorias Centrais, Setoriais e Especiais).....	14
6. Requisitos e atribuições para o desempenho da função de Ouvidoria.....	15
6.1 Requisitos.....	15



6.2. Atribuições dos Ouvidores e Assistentes de Ouvidoria	16
6.2.1. Atribuições dos Ouvidores	16
6.2.2. Atribuições dos Assistentes de Ouvidoria.....	17
7. Recomendações para implantação de Ouvidorias no Poder Executivo Estadual.....	17
8. Manifestações.....	18
8.1. Quanto à identidade do manifestante	18
8.2. Quanto à competência do Órgão	18
8.3. Quanto à natureza.....	19
8.4. Quanto ao assunto da manifestação	19
8.5. Quanto ao segmento demandado.....	20
9. Procedimentos da Rede de Ouvidorias.....	20
10. Detalhamento dos procedimentos no Sistema de Ouvidoria do Estado.....	21
10.1 Nomenclaturas utilizadas pelo Sistema de Ouvidoria.....	23
10.1.1. Quanto à situação da manifestação.....	23
10.1.2. Aba Envios e recebimentos.....	24
10.2. Recebimento e registro da manifestação	25
10.2.1. Tratamento preliminar da demanda (tela de atendimento).....	27
10.3. Encaminhamento	29
10.3.1. Clicando em Setor	31
10.3.2. Clicando em Órgão:.....	32
10.4. Resposta parcial	32
10.5. Despachos	32
10.6. Análise da solução proposta	34
10.7. Resposta Manual.....	35
10.8. Acompanhamentos de “pendências”	36
10.9. Conclusão da manifestação.....	36
10.10. Monitoramento dos processos	38



10.11. Relatório consolidado do Sistema de Ouvidoria	39
10.11.1. Análise estatística das manifestações e soluções	39
10.11.2. Apresentação de informações e propostas.....	40
10.12. Pesquisa de satisfação.....	42
10.13. Gestão da Ouvidoria.....	43
11. Procedimentos decorrentes da Lei de Acesso à Informação-LAI	45
11.1. Fluxo Interno do Pedido de Acesso à Informação e Recursos no Sistema Integrado da Rede de Ouvidorias	46



Glossário

- .CAC: Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão
- .CAI: Comitê de Acesso à Informação
- .CMA: Coordenadoria de Monitoramento do Acesso à Informação
- .CRO: Coordenadoria da Rede de Ouvidoria
- .LAI: Lei de Acesso à Informação
- .GR: Guia de Recolhimento
- .PAI: Pedido de Acesso à Informação
- .PROGESTÃO: Programa Pernambucano de Modernização da Gestão Pública
- .SCGE: Secretaria da Controladoria Geral do Estado
- .SEAS: Secretaria Estadual de Articulação Social
- .SIC: Serviço de Informação ao Cidadão
- .TCI: Termo de Classificação de Informação – TCI

1. Apresentação

Este Manual de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, tem por objetivo normatizar os procedimentos a serem utilizados pela Rede de Ouvidorias do Estado. O presente Manual destina-se a todos os Ouvidores que fazem parte da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, os quais recepcionarão as demandas da sociedade.

2. Introdução

A condição de cidadania implica no pleno exercício dos direitos e deveres reconhecidos pelo Estado, na qual o cidadão, além da garantia da participação democrática na formulação e implementação de políticas públicas, também participa no controle dos resultados alcançados pelos gestores e instituições públicas.

Neste cenário, a Ouvidoria constitui um canal legítimo para a população:

SUGERIR	RECLAMAR	SOLICITAR
DENUNCIAR	ELOGIAR	PEDIR INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS AOS CIDADÃOS

Ouvidoria Pública é um serviço que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado, possibilitando-lhe exercer o controle de qualidade do serviço público.

Fundamenta-se a Ouvidoria no tripé:

QUALIDADE	INFORMAÇÃO	CONTROLE
------------------	-------------------	-----------------



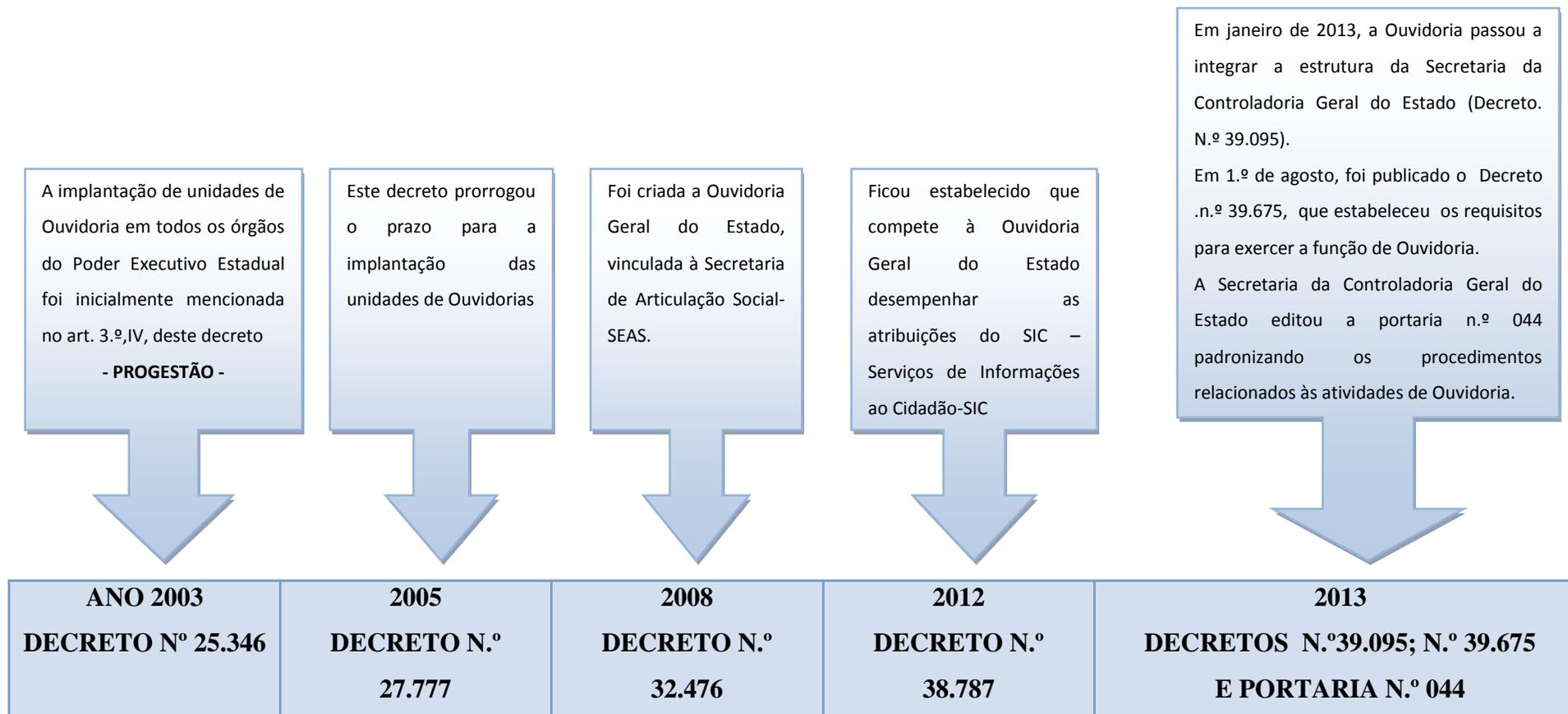
É, portanto, um canal legítimo para co-participação do cidadão na gestão da administração pública. Disseminar a cultura da Ouvidoria no âmbito estadual constitui-se em poderoso instrumento para a transformação institucional permanente, favorecendo mudanças e ajustes em suas atividades e processos, em sintonia com as demandas da sociedade, ou seja, um caminho efetivo na busca da qualidade, transparência e da cidadania. As Ouvidorias surgem como fato inovador no processo de formulação e implementação de políticas públicas, sendo ferramenta estratégica de gestão, com fins de escuta estruturada para atender as demandas dos cidadãos.

3. A Ouvidoria

3.1. O que é a Ouvidoria do Estado

É um canal de fácil acesso dos cidadãos à administração pública para receber suas manifestações relativas a reclamações, sugestões, elogios, denúncias, solicitações e informações sobre a organização estadual, administradores, servidores e/ou atendimento e serviços prestados.

3.2. Evolução legal da Ouvidoria do Estado



3.3. Missão da Ouvidoria do Estado

Assegurar o canal de manifestação e representação dos interesses dos cidadãos frente à administração pública, para a resolução ágil das questões apresentadas, promovendo a cidadania e a melhoria da gestão pública.

3.4. Finalidade da Ouvidoria do Estado

Coordenar a Rede de Ouvidores Públicos através de um sistema integrado, o que possibilita receber reclamações, denúncias, sugestões, informações, elogios e solicitações sobre o desempenho de Secretarias e Órgãos do Poder Executivo Estadual contribuindo para o fortalecimento da cidadania e a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas instituições.

3.5. Avanços obtidos

Houve um avanço considerável no Estado de Pernambuco, com relação à implantação e estruturação da Rede de Ouvidorias. O trabalho de disseminação da cultura da Ouvidoria possibilitou a ampliação de 23 (2007) para 64 Ouvidorias nas Secretarias e Órgãos do Poder Executivo Estadual, interligadas por um único banco de dados por meio de um sistema que possibilita gerar on-line informações sobre o desempenho dessas Ouvidorias e averiguar o nível de satisfação dos usuários quanto aos serviços da Rede, através da Pesquisa de Satisfação.

3.6. Importância do Sistema

Sem informações precisas e confiáveis, fornecidas através de um sistema não seria possível ao Estado de Pernambuco dimensionar o nível de satisfação quanto aos serviços que presta através da sua Rede de Ouvidorias, bem como registrar todas as manifestações recebidas pelas Ouvidorias, as quais poderão subsidiar o próprio



monitoramento e avaliação do desempenho dos Órgãos e Secretarias e na formulação de políticas públicas, através dos seus relatórios gerenciais. Com a consolidação da Rede de Ouvidores em Pernambuco, torna-se mais eficaz o processo de intercâmbio e comunicação entre os cidadãos usuários e o Estado, possibilitando uma maior transparência na prestação de contas dos seus resultados e devida avaliação quanto ao nível de satisfação desses usuários em relação à gestão pública.

3.7. Desafio dos Ouvidores

Avaliar o impacto das demandas oriundas da população junto aos órgãos públicos, através da proposição de ações de melhoria para os gestores, constitui atualmente, uma das maiores atribuições das Ouvidorias públicas. Neste sentido, os ouvidores tem um desafio a superar no seu cotidiano profissional: interpretar fidedignamente os anseios dos cidadãos, mediar e conciliar os conflitos e cobrar das áreas responsáveis, as possíveis soluções para o atendimento dessas demandas. A sistematização das informações e a sua análise qualitativa, através de relatórios gerenciais, possibilitará à Ouvidoria, enquanto instrumento de gestão, dar visibilidade quanto às medidas corretivas necessárias para que não haja reincidência sistemática de assuntos relativos à ineficiência na prestação de serviços, do atendimento realizado pela instituição ou mesmo de irregularidades cometidas por gestores, servidores e/ou o atendimento e serviços que lhes foram prestados.

3.8. O Controle Social e Controle Interno

A condição de cidadania implica no pleno exercício dos direitos e deveres reconhecidos pelo Estado, na qual o cidadão, além da garantia da participação democrática na formulação e implementação de políticas públicas, também participa do controle dos resultados alcançados pelos gestores e instituições públicas. A Ouvidoria constitui um canal legítimo para a população sugerir, denunciar, reclamar, elogiar e solicitar informações sobre os serviços que o governo presta aos cidadãos.



O Controle Interno é exercido a partir do Controle Social, mediante contribuição dos cidadãos usuários dos serviços da Rede de Ouvidorias, ao enviarem reclamações e denúncias sobre possíveis irregularidades no ambiente estadual, ensejando assim, processos de orientação quanto à prestação de serviços públicos, bem como fomentando auditorias em situações de ilicitudes no que tange aos recursos públicos. Assim a Ouvidoria exerce a bi-função de Controle Social e Controle Interno.

A decisão política e técnica de implantar Ouvidorias no Estado significa o reconhecimento legítimo do direito do cidadão de expressar sua opinião e de ser ouvido.

Com a implantação de Ouvidorias, podemos identificar as seguintes vantagens:

- Simplifica o acesso do cidadão-usuário às informações e serviços prestados pelas Organizações;
- Permite uma análise sistêmica da ocorrência dos problemas;
- Possibilita a implantação de soluções de forma integrada;
- Melhora a imagem da organização perante à sociedade.

4. Atribuições da Gerência e das Coordenações

Conforme Decreto nº 39.414 (23.05.2013) que aprova o Regulamento da Secretaria da Controladoria Geral do Estado são competências da Gerência de Ouvidoria do Estado e de suas Coordenações:

4.1. Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão – CAC

- Coordenar o tele atendimento e as ações para o fomento da ética e da consciência cidadã;
- Tratar todas as manifestações recebidas;
- Realizar o atendimento presencial;
- Atuar como serviço de informação ao cidadão.

4.2. Coordenadoria de Monitoramento do Acesso à Informação – CMA

- Monitorar a aplicação da Lei nº 14.804, de 29 de outubro de 2012 – Lei de Acesso à Informação, no âmbito do Poder Executivo Estadual, e as seções específicas de acesso à informação nos sítios eletrônicos dos órgãos e entidades do mencionado Poder;
- Consolidar os pedidos de acesso à informação e os termos de classificação da informação;
- Secretariar os trabalhos do Comitê de Acesso à Informação – CAI.

4.3. Coordenadoria da Rede de Ouvidorias – CRO

- Gerir o desempenho da Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual;
- Garantir a padronização dos procedimentos e adequação das unidades;
- Acompanhar os trabalhos relacionados a serviços de informação ao cidadão;
- Produzir informações a partir de manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria para subsidiar ações de controle interno nas unidades gestoras.

5. Ouvidorias Centrais, Setoriais e Especiais

5.1. Ouvidorias Centrais

São centrais as Ouvidorias que coordenam as Ouvidorias dos órgãos vinculados a uma Secretaria. Dessa forma, além de responder às demandas endereçadas diretamente à sua Ouvidoria, a Ouvidoria Central deve ainda monitorar os prazos e o desempenho de sua rede setorial.



É um exemplo de Central a Ouvidoria da Secretaria de Administração - SAD, que coordena as Ouvidorias Setoriais da PERPART Investimento S/A, Instituto de Recursos Humanos - IRH, Agência Estadual de Tecnologia da Informação - ATI e Fundação de Aposentarias e Pensões dos Servidores do Estado de Pernambuco - FUNAPE.

5.2. Ouvidorias Setoriais

São Setoriais, as Ouvidorias das Entidades que se submetem à coordenação de uma Ouvidoria Central, à exemplo das Ouvidorias Setoriais subordinadas à coordenação da Ouvidoria da SAD, conforme já citado acima.

5.3. Ouvidorias Especiais

São Ouvidorias Especiais aquelas que não possuem nenhuma unidade de Ouvidoria Setorial a ela vinculada, como exemplo, a Ouvidoria da Secretaria da Fazenda - SEFAZ.

*Há os **Núcleos de Ouvidoria**, que representam extensões da Ouvidoria dos Órgãos ou Entidades em locais em que haja atendimento ao cidadão. A Ouvidoria do IRH, por exemplo, possui um Núcleo de Atendimento no Hospital dos Servidores do Estado – HSE.*

5.4. Atribuições (das Ouvidorias Centrais, Setoriais e Especiais)

- Integrar a Rede de Ouvidores Públicos do Estado;
- Elaborar e consolidar relatórios gerenciais sobre o desempenho da Ouvidoria;
- Propor ações de melhoria quanto ao desempenho institucional;
- Realizar Pesquisa de Satisfação junto aos usuários;
- Propor e realizar eventos de Ouvidoria;

- Coordenar as atividades da Ouvidoria considerando os princípios e diretrizes norteadoras das ações de Ouvidorias constantes neste Manual de Procedimentos;
- Desenvolver outras atribuições inerentes ao Ouvidor.

As Ouvidorias Centrais tem a atribuição também de coordenar as suas Redes Setoriais e promover, em parceria com a Ouvidoria do Estado, a formação continuada da Rede Setorial de Ouvidores, bem como consolidar relatórios gerenciais sobre o desempenho das suas redes, enviando-os à Ouvidoria do Estado.

6. Requisitos e atribuições para o desempenho da função de Ouvidoria

6.1 Requisitos

O Estado de Pernambuco, através do artigo 1.º do Decreto de nº 39.675/13, estabelece os requisitos para o exercício da função de Ouvidoria, no âmbito do Poder Executivo:

- I - Ser preferencialmente servidor efetivo do Estado de Pernambuco;
- II - ter conhecimento das normas e legislação relativas à atuação da Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Estadual;
- III- obter certificação para o exercício da função de Ouvidoria em Curso de Implantação e Gestão de Ouvidorias, ofertado pelo Governo do Estado;
- IV - obter certificação por entidade representativa das atividades de Ouvidoria com reconhecimento em nível nacional; e
- V– participar de ações de capacitação, na condição de discente, nas áreas correlacionadas com a atividade de Ouvidoria.

Os assistentes de Ouvidoria não estão obrigados a obter a Certificação descrita no inciso IV.(§1º do Art 1º do Decreto 39.675/2013)

6.2. Atribuições dos Ouvidores e Assistentes de Ouvidoria

Serão discriminadas a seguir as atribuições dos Ouvidores e Assistentes de Ouvidoria.

Os **Ouvidores públicos** tem a missão de intermediar os interesses e necessidades dos cidadãos usuários dos serviços públicos junto aos gestores de suas instituições, quando formalizados através de manifestações; contribuir para a melhoria dos procedimentos institucionais através de seus relatórios gerenciais, além das atribuições abaixo discriminadas.

Os **assistentes** devem compor as equipes técnicas das Ouvidorias, realizando todos os procedimentos operacionais previstos neste Manual relativos ao recebimento, tratamento preliminar, encaminhamento, resposta parcial, despacho, conclusão da manifestação, além das atribuições abaixo discriminadas.

6.2.1. Atribuições dos Ouvidores

- Receber todas as manifestações referentes às reclamações, solicitações, informações, denúncias, sugestões e elogios que lhe forem dirigidas, notificando os respectivos Órgãos e Entidades estaduais para os esclarecimentos necessários e/ou conhecimento.
- Promover intercâmbio entre as instituições públicas do Estado no que se refere às ações de Ouvidoria, através de um Sistema integrado em Rede;
- Sistematizar informações sobre a atuação dos Órgãos e entidades estaduais, no que se refere às respectivas Ouvidorias, através do monitoramento e avaliação dos seus indicadores de desempenho;
- Garantir a todos os usuários caráter de sigilo, discrição e fidelidade quanto ao conteúdo e providências de suas manifestações;
- Sugerir ações de melhoria para os Órgãos, evitando a reincidência de manifestações pertinentes à ineficiência da máquina estatal;
- Divulgar, de forma ampla e transparente, as ações por ela desenvolvidas;
- Desenvolver outras atividades correlatas.

6.2.2. Atribuições dos Assistentes de Ouvidoria

- Receber e registrar as manifestações;
- Realizar consulta à situação da demanda, informando ao manifestante;
- Acompanhar a execução da demanda;
- Fazer o acompanhamento do tratamento final da demanda;
- Acompanhar os prazos, avaliando os desvios;
- Encaminhar ao manifestante respostas (parciais e conclusivas);
- Realizar pesquisas na mídia de matérias relativas à área de Ouvidoria;
- Operacionalizar atividades inerentes à Ouvidoria, conforme diretrizes do Manual de usuário do Sistema de Ouvidoria do Estado;
- Participar de eventos relativos à área de Ouvidoria;
- Integrar e subsidiar a Rede de Ouvidores Públicos.

7. Recomendações para implantação de Ouvidorias no Poder Executivo Estadual

- Deverá a equipe de Ouvidoria se integrar à Rede de Ouvidores do Poder Público Estadual e participar das Reuniões técnicas e Fóruns de Ouvidoria;
- Levantar informações sobre as Ouvidorias existentes;
- Conhecer algumas experiências de Ouvidorias implantadas no Poder Executivo Estadual;
- Manter contato com Ouvidoria do Estado/Secretaria de Controladoria Geral do Estado/SCGE, no sentido de obter orientações técnicas para a implantação da Ouvidoria;
- Elaborar o projeto de implantação da Ouvidoria;
- Submeter à apreciação da alta direção e à Ouvidoria do Estado/SCGE o projeto para a devida validação do mesmo;
- Divulgar internamente o tema Ouvidoria com os servidores, para uma melhor compreensão quanto ao papel do Ouvidor na instituição (limites e possibilidades de atuação);

- Oficializar a Ouvidoria, através de Decreto pelas Secretarias ou Órgãos, para as unidades da Administração Direta e Indireta
- Promover evento de inauguração da Ouvidoria, com convidados internos do Órgão e externos (Ouvidores, membros participantes da rede de Ouvidores, Secretário, etc.).

8. Manifestações

8.1. Quanto à identidade do manifestante

O cidadão poderá optar por sua manifestação ser identificada, sigilosa ou anônima.

Identificada: quando o cidadão informa um meio de contato (endereço, número de telefone e/ou celular, e-mail).

Sigilosa: quando o cidadão informa um meio de contato, mas solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação.

Anônima: quando o cidadão não informa um meio de contato (endereço, e-mail, telefone, celular).

8.2. Quanto à competência do Órgão

As manifestações podem ser encaminhadas à Ouvidoria do Órgão, podendo ser ou não da competência desse mesmo Órgão.

Própria: quando tratam de informações relacionadas com as competências e atribuições do Órgão.

Impróprias: quando tratam de informações **não** relacionadas com as competências e atribuições do Órgão. Ao receber manifestações que não são relativas ao Poder.

Executivo Estadual, a Ouvidoria deverá incluir no Sistema de Ouvidoria e encaminhá-las através de ofício, conforme modelo da Ouvidoria do Estado, à entidade competente.

8.3. Quanto à natureza

Quando o cidadão apresenta uma comunicação verbal ou escrita às Ouvidorias, devem ser registradas como manifestações no Sistema de Ouvidoria do Estado, sendo classificadas como:

DENÚNCIA: indica indício de irregularidade na administração e/ou no atendimento por entidade pública estadual.

RECLAMAÇÃO: relata insatisfação em relação às ações e serviços públicos estaduais, sem conteúdo de requerimento, quanto às providências para a devida solução da reclamação.

SOLICITAÇÃO: embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços públicos estaduais.

INFORMAÇÃO: o cidadão pede alguma comunicação, instrução ou ensinamento a respeito dos serviços prestados pelo Estado, incluindo-se nesta natureza os “Pedidos de Acesso à Informação”.

ELOGIO: demonstra satisfação ou agradecimento ao serviço prestado pelo Estado.

SUGESTÃO: propõe ação que considera útil à melhoria do serviço público estadual.

8.4. Quanto ao assunto da manifestação

Esta classificação é posterior à natureza da demanda e será específica de cada Órgão.

8.5. Quanto ao segmento demandado

Esta classificação é posterior ao assunto da manifestação e será específica de cada Órgão.

9. Procedimentos da Rede de Ouvidorias

Em cumprimento à Portaria SCGE nº 44/2011, em seu Art.1º competem os seguintes procedimentos relacionados às atividades das Ouvidorias:

- Elaborar relatórios gerenciais com dados estatísticos e análise qualitativa, contendo os resultados da Pesquisa de Satisfação dos usuários da Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Estadual;
- Identificar e sugerir padrões de excelência nas atividades de Ouvidoria;
- Orientar e atuar na mediação de conflitos resultantes das divergências entre agentes, Órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e os cidadãos usuários dos respectivos serviços;
- Propor ações de melhoria que resultem em melhoria do serviço prestado ao público pelos Órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual;
- Monitorar as manifestações de forma sistemática, controlando os seus resultados
- Receber manifestações relativas às naturezas reclamações, solicitações, informações, denúncias, sugestões e elogios, encaminhando-as aos órgãos e entidades estaduais para para ciência e/ou esclarecimentos que se fizerem necessários.

Ainda no Art. 2º da supracitada portaria, as unidades de Ouvidoria devem obedecer as seguintes diretrizes:

O horário de atendimento

das Ouvidorias integrantes da Administração Direta deve ser o mesmo estabelecido para funcionamento desta Controladoria, qual seja 08hs

às 17hs com intervalo de almoço de 1 h → das 12hs as 13hs. As Ouvidorias integrantes da Administração indireta devem seguir o horário de atendimento de funcionamento do Órgão onde estão instaladas

**O prazo de resposta ao
manifestante**

passa a ser de **até 20 dias**, contados da data de entrada da manifestação na Ouvidoria, independentemente da natureza desta.



ATENÇÃO !

Ressaltamos a importância do **preenchimento mensal do relatório** disponibilizado no Sistema Informatizado de Ouvidoria, bem como o envio eletrônico (*lai@cge.pe.gov.br*) mensal, pelas unidades de Ouvidorias, do relatório contendo os Pedidos de Acesso à Informação e os Recursos que ingressam nas respectivas unidades de Ouvidoria.

O Sistema de Ouvidoria deverá ser disponibilizado pela Secretaria de Controladoria Geral do Estado, através da Gerência da Ouvidoria do Estado – GOE e ser utilizado por todas as Ouvidorias do Poder Executivo Estadual.

As Ouvidorias deverão participar das reuniões e capacitações para as quais forem convocadas, justificando suas ausências, quando necessário.

10. Detalhamento dos procedimentos no Sistema de Ouvidoria do Estado

O uso sistemático de um ou vários instrumento(s) e/ou técnica(s), concomitantemente com outros elementos (pessoas e processos), é o que coleta, transforma e dissemina informações em uma organização. A esse conjunto damos o nome de Sistema de Informações.

Entende-se por Sistema o conjunto de elementos ou componentes que interagem para o cumprimento de uma meta, recebendo insumos e produzindo resultados em um processo organizado de transformação.

O Sistema de Informações de Ouvidorias tem quatro funções principais:

- Dar tratamento às manifestações dos usuários, controlando prazos;
- Promover o conhecimento sobre o público alvo e o relacionamento com este, medindo a satisfação em relação à solução apresentada;
- Possibilitar a melhoria dos processos organizacionais;
- Criar base de dados para levantamentos estatísticos.

Além das acima citadas funções, o Sistema de Ouvidoria do Estado também apresenta as seguintes funcionalidades:

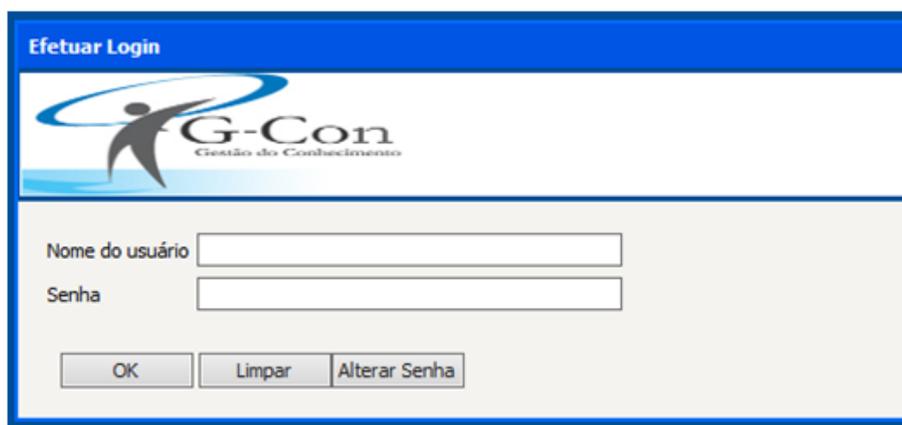
- Acompanhar de perto o andamento de suas manifestações, através de um painel de controle;
- Rastrear a manifestação desde o seu registro até o envio da resposta para o manifestante com os detalhes da solução adotada;
- Monitorar todos os encaminhamentos, despachos e respostas realizados pelas Ouvidorias;
- Enviar respostas parciais automaticamente;
- Gerar automaticamente os resultados da Pesquisa de Satisfação, por período e Órgãos;
- Disseminar conhecimento entre seus colaboradores, através do banco de conhecimentos;
- Medir o grau de satisfação dos usuários dos serviços públicos quanto aos serviços que a atual Rede de Ouvidorias do Poder Executivo realiza é fundamental para o monitoramento e avaliação do nível de eficiência e efetividade desses mesmos serviços;

- Gerar relatório consolidado mensalmente, contendo análise estatística e qualitativa.

10.1 Nomenclaturas utilizadas pelo Sistema de Ouvidoria

A Rede de Ouvidoria utiliza o Sistema informatizado de Ouvidoria, Gestão do Conhecimento. O acesso é disponibilizado através do link: www.sistemadeouvidoria.pe.gov.br

A SCGE, através da Gerência de Ouvidoria do Estado é responsável pela emissão de login e senha para as equipes de Ouvidorias.



A screenshot of the login page for the Ouvidoria system. The page has a blue header with the text 'Efetuar Login'. Below the header is a logo for 'G-Con Gestão do Conhecimento' featuring a stylized figure. The main content area contains two input fields: 'Nome do usuário' and 'Senha'. At the bottom, there are three buttons: 'OK', 'Limpar', and 'Alterar Senha'.

Figura 1. Tela de Entrada do Sistema de Ouvidoria

10.1.1. Quanto à situação da manifestação

No Relatório Consolidado gerado pelo Sistema, no campo Estatística Consolidada de Resolutividade das Manifestações, encontram-se as seguintes nomenclaturas:

- **Concluída dentro do prazo:** aquela que recebeu uma resposta conclusiva/final dentro do prazo de 20 dias;
- **Concluída fora do prazo:** aquela que recebeu uma resposta conclusiva/final fora do prazo de 20 dias;
- **Aberta no prazo:** aquela que não recebeu uma resposta conclusiva dentro do prazo de 20 dias, estando ainda em tramitação;



- **Aberta fora do prazo:** aquela que não recebeu uma resposta conclusiva no prazo de 20 dias, estando ainda em tramitação;
- **Cancelada:** a manifestação foi registrada no sistema por engano ou em duplicidade.

10.1.2. Aba Envios e recebimentos

Encontra-se no Menu Principal do Sistema de Ouvidoria, constando os seguintes links:



Figura 2. Status das Manifestações

- **Manifestações Recebidas:** são aquelas encaminhadas por outras Ouvidorias ou respostas dos Setores e/ou Órgãos.
- **Manifestações Enviadas:** são aquelas encaminhadas a outras Ouvidorias.
- **Manifestações a Vencer:** são aquelas cujos prazos estão próximos dos 20 dias previstos para a sua conclusão. São aquelas encaminhadas aos setores internos à Organização.
- **Encaminhamentos a Vencer:** são aquelas que não foram encaminhadas aos Setores internos da Organização ou externos à Organização, cujos prazos estão próximos de vencer.



- **Manifestações do Site:** são aquelas cujos cidadãos preenchem as manifestações através do site e elas dão entrada no sistema automaticamente, necessitando serem devidamente tratadas pelas equipes de Ouvidorias.

10.2. Recebimento e registro da manifestação

O cidadão poderá entrar em contato com as Ouvidorias públicas através de e-mail, atendimento presencial, site, telefone, 0800, ofício, carta, mobile ou caixa de sugestão.

Este macroprocesso compreende as atividades de acolhimento das manifestações dos cidadãos (usuários e servidores), tanto por via presencial, quanto remota, e seu registro, para fins de controle e acompanhamento. No ato de recebimento das manifestações, quando se fizer presencialmente ou por meio de contato direto, como ligação telefônica ou outra forma de atendimento on-line, deve-se aprofundar a investigação dos fatos, de modo a permitir o máximo de informações que ajudem na compreensão e tratamento da questão encaminhada.

Nesta aba é possível realizar consultas às manifestações inseridas no sistema, bem como iniciar um novo atendimento.



OUVIDORIA DO ESTADO

MULTISOLUT
Tecnologia em S

Quinta-feira, 29 de Agosto de 2013 Usuário: ZELIA.OUVIDORIA Setor: OUVIDORIA_GERAL ..Selecionar Órgão: []

Atendimento

Solicitante [] Natureza []

Período 29/08/2013 a 29/08/2013 Assunto []

Priorização [] Status Manifestações em Aberto - Não Classificadas

Palavras Chaves [] Nº Protocolo []

Origem Manifestação [] Pesquisa de Satisfação Pesquisa já foi realizada

Documento [] Nº [] Nº Protocolo de Origem []

Fora do Prazo Não Classificados

! Número	Natureza	Priorização	Assunto	Solicitante	Status	Criação	Conclusão	Observação
----------	----------	-------------	---------	-------------	--------	---------	-----------	------------

Qtd de Manifestações: 0

Figura 3. Tela de Atendimento

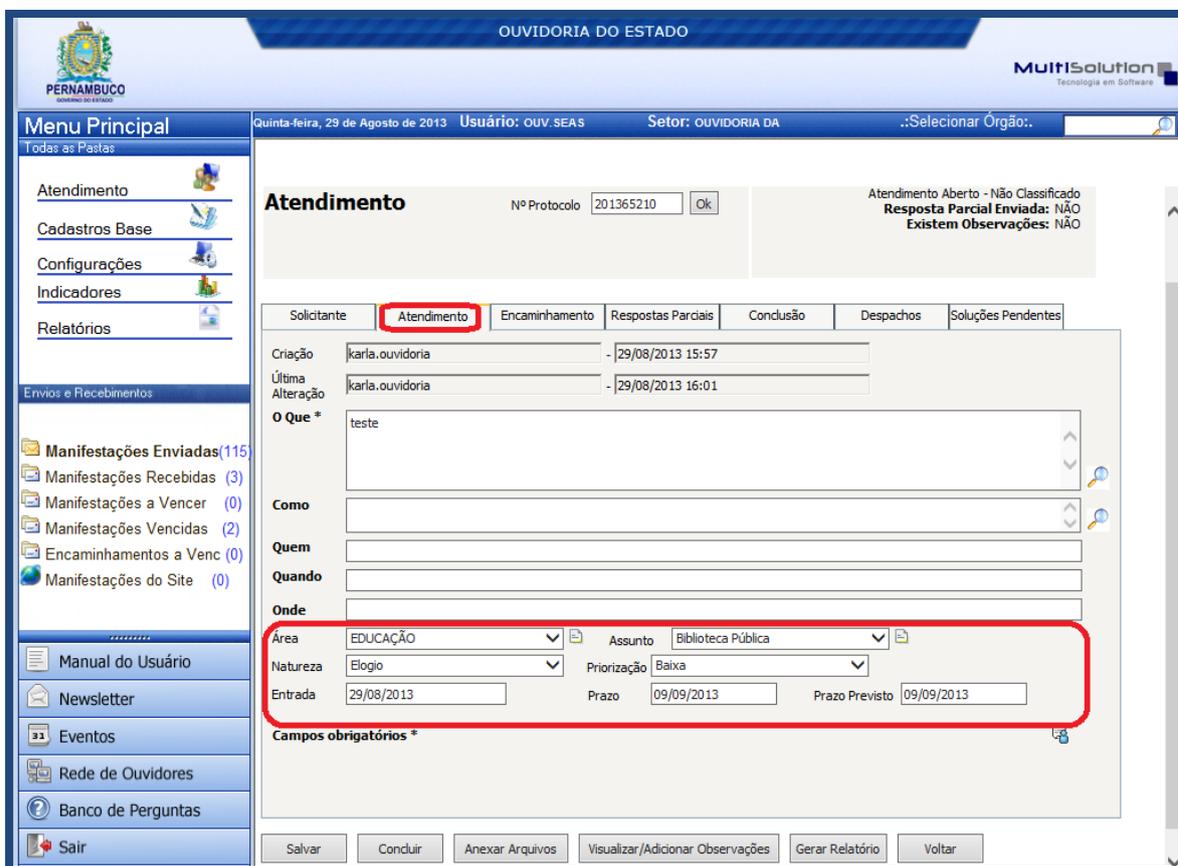
No ato da inserção das manifestações, os cidadãos poderão optar pelo anonimato, solicitar sigilosidade (ser conhecido apenas da Ouvidoria para fins de comunicação) ou informar sua identidade sem restrições de uso (nome completo, endereço, e-mail, telefone, celular).

Desejo manter sigilo na minha manifestação Desejo anonimato

Confirmar com o cidadão as informações registradas, quando forem atendimentos presenciais, telefônicos (incluindo o 0800).

10.2.1. Tratamento preliminar da demanda (tela de atendimento)

Com base nos dados obtidos no processo anterior, a Ouvidoria procede a uma análise preliminar, visando seu enquadramento nas naturezas: reclamação, sugestão, elogio, informação, solicitação ou denúncia. Em alguns casos, esse processo poderá resultar na resolução imediata da questão, quer por parte da própria Ouvidoria, ou por rápido contato com a área da organização responsável e sua pronta resolução (como, por exemplo, nos casos em que uma informação resolve o problema).



OUVIDORIA DO ESTADO

PERNAMBUCO

Multisolution
Tecnologia em Software

Quinta-feira, 29 de Agosto de 2013 Usuário: OUV_SEAS Setor: OUVIDORIA DA ..Selecionar Órgão: []

Atendimento Nº Protocolo: 201365210 [Ok]

Atendimento Aberto - Não Classificado
Resposta Parcial Enviada: NÃO
Existem Observações: NÃO

Solicitante: **Atendimento** Encaminhamento Respostas Parciais Conclusão Despachos Soluções Pendentes

Criação: karla.ouvidoria - 29/08/2013 15:57
Última Alteração: karla.ouvidoria - 29/08/2013 16:01

O Que *: teste

Como: []
Quem: []
Quando: []
Onde: []

Área: EDUCAÇÃO Assunto: Biblioteca Pública
Natureza: Elogio Priorização: Baixa
Entrada: 29/08/2013 Prazo: 09/09/2013 Prazo Previsto: 09/09/2013

Campos obrigatórios *

Salvar Concluir Anexar Arquivos Visualizar/Adicionar Observações Gerar Relatório Voltar

Figura 4. Aba Atendimento - Tratamento das Manifestações

Na tela do atendimento do Sistema de Ouvidoria, devem ser preenchidos os seguintes



O campo **O QUE** é obrigatório. Já os campos

**QUEM, COMO E
QUANDO**

não são obrigatórios, porém, eles destacam algumas informações chaves da manifestação, complementando o banco de dados, inclusive constando nos relatórios consolidados mensais.

campos:

O QUE - deve constar de forma objetiva, a idéia principal da manifestação, contendo os detalhes necessários e devendo ser tratado pela equipe de Ouvidoria.

QUEM - a autoria da manifestação (quando o cidadão requer melhoria para a prestação de serviços públicos sem que esses serviços se enquadrem num determinado Órgão a ser o executor) ou quem seja o alvo da manifestação (Órgão, gestor público ou servidor do Estado).

COMO - Informar como ocorreu o fato descrito no teor da manifestação.

QUANDO – quando ocorreu o fato que motivou a manifestação.

Ainda nesta tela do atendimento, o usuário deve classificar as manifestações, observando cuidadosamente a natureza, área, assunto e prioridade da manifestação.

Observar no **Menu Principal** o link **Manifestações Recebidas**, que são aquelas manifestações encaminhadas por outras Ouvidorias e as respostas das áreas encaminhadas, classificando-as.



Depois do preenchimento dos campos deve-se clicar no botão Salvar e prosseguir para aba encaminhamento.

Caso a Ouvidoria possua a resposta e não precise encaminhar a nenhum setor deve clicar na aba Concluir e direcionar para a seguinte tela:

10.3. Encaminhamento

O processo envolve: 1. a definição da área da organização competente para lidar com a manifestação recebida e 2.

O encaminhamento a ela pelo Ouvidor, para as providências de tratamento e resolução.

O tratamento de encaminhamento considerará, sempre, a natureza da manifestação, tendo-se especial cuidado com as denúncias, que por sua

natureza, envolvem a possibilidade de ilícito. Definida a área e a natureza da manifestação, deve-se proceder ao encaminhamento para a área competente.

Está é a aba onde inicia-se o encaminhamento, deve-se clicar em **incluir** e prosseguir para a próxima tela:

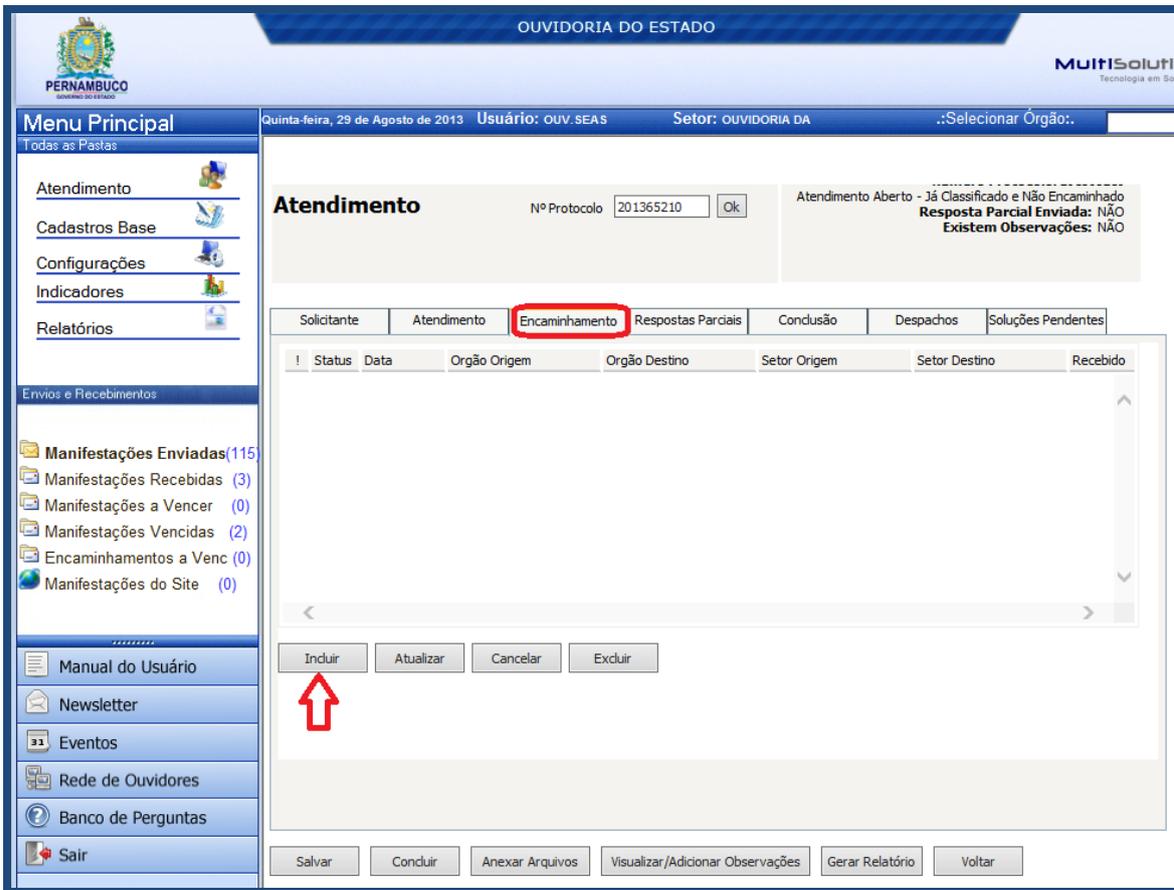
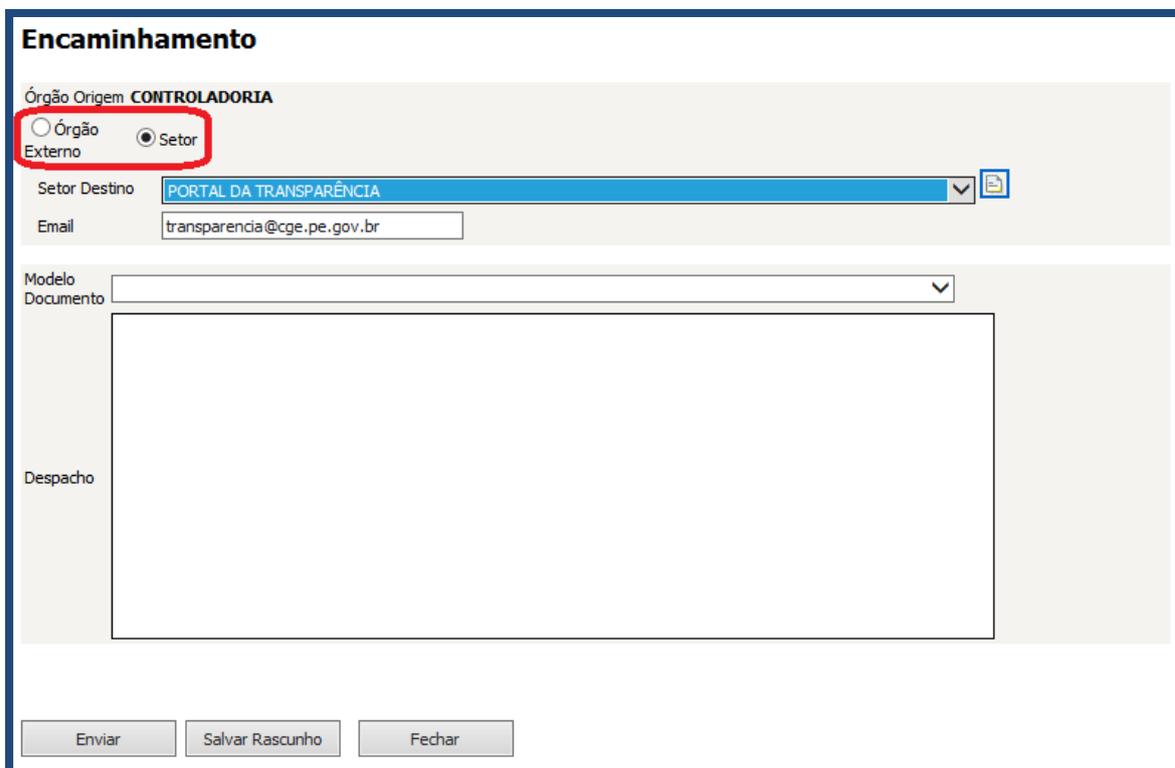


Figura 5. Aba Encaminhamento

Nesta tela são dois os tipos de encaminhamentos: o Ouvidor / assistente encaminha para um setor interno da organização ou para um órgão externo .

O Sistema disponibiliza Modelo de respostas padrão para Rede de Ouvidorias, no entanto, o Ouvidor / Assistente deve inserir o nome do manifestante , tratando-o individualizadamente.



Encaminhamento

Órgão Origem **CONTROLADORIA**

Órgão Externo Setor

Setor Destino PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

Email transparencia@cge.pe.gov.br

Modelo

Documento

Despacho

Enviar Salvar Rascunho Fechar

Figura 6. Tela de Encaminhamento

10.3.1. Clicando em Setor

São dois tipos de encaminhamentos que poderão ser realizados através do Sistema clicando em Setor:

➤ PARA UM SETOR INTERNO DA ORGANIZAÇÃO

Quando for um encaminhamento para uma área interna, clicar em Setor.

Ao encaminhar para uma Ouvidoria, é necessário concluir a manifestação na sua própria Ouvidoria, informando ao cidadão para qual Ouvidoria está sendo encaminhada a manifestação (nome, e-mail, número de telefone, etc.).



➤ **PARA ENTIDADE DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL QUE NÃO TEM OUVIDORIA**

Quando a manifestação for encaminhada para uma entidade que não tem Ouvidoria, deve-se clicar em setor, devendo o Chefe de Gabinete estar devidamente cadastrado no Sistema para receber e responder a manifestação.

10.3.2. Clicando em Órgão:

➤ **DE UMA OUVIDORIA PARA OUTRA OUVIDORIA DA REDE DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL**

Quando for encaminhamento de uma Ouvidoria para outra Ouvidoria, clicar no link Órgão externo, informando ao cidadão para onde está encaminhando a manifestação, incluindo nome, e-mail, telefone e endereço da Ouvidoria.

10.3.3. Encaminhamentos fora do Sistema de Ouvidoria do Estado:

➤ **PARA OUTRA ENTIDADE FORA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL**

Quando a Ouvidoria receber uma manifestação imprópria, que não é da competência do Poder Executivo Estadual, deverá encaminhar a manifestação através de ofício, concluindo-a e informando ao cidadão para onde está encaminhando a mesma, (o número de ofício, data).

10.4. Resposta parcial

A resposta parcial será realizada de forma automática pelo Sistema, informando para onde e quando for encaminhada a manifestação recebida pela Ouvidoria.

10.5. Despachos

O processamento e a resolução das manifestações cabem ao Órgão. Este processo trata de monitorar os prazos de resposta e cobrar a resposta da área demandada.



Após o prazo 20 (vinte) dias, enviar o 1º despacho para a Área/Órgão responsável pela solução da demanda. Caso não seja enviada a devida resposta, enviar o 2º despacho, num prazo de 05 dias. Não sendo ainda respondida a manifestação, enviar o 3º despacho num prazo de 10 dias (a contar do envio do primeiro despacho). Caso não se obtenha as respostas, comunicar ao superior hierárquico, por escrito, fora do Sistema.

O não registro dos despachos (manifestações a vencer e manifestações vencidas) significa que o banco de dados da Ouvidoria referente a esse campo estará em branco, denotando ausência de procedimentos necessários quanto à cobrança da solução. Mesmo em sendo necessário o encaminhamento da cobrança do despacho através de e-mail, CI interna, memorando, ou por telefone, esse procedimento deverá também ser registrado no Sistema.

Para inserir despachos no sistema é preciso ir na atendimento e seguir para aba Despacho, em seguida escolher o Setor de destino, o modelo de documento cadastrado no sistema e clicar no botão enviar.



Terça-feira, 10 de Setembro de 2013 Usuário: ZELIA.OUIDORIA Setor: OUVIDORIA_GERAL ..Selecionar Órgão..

Atendimento ← Nº Protocolo: Ok

Anterior Próximo->>

Número Protocolo: 201364632
Atendimento Aberto - Já Encaminhado e Já Respondida
Resposta Parcial Enviada: SIM
Existem Observações: NÃO

Solicitante Atendimento Encaminhamento Respostas Parciais Conclusão **Despachos** Soluções Pendentes

Setor Destino:

Modelo Documento:

Formatação Fonte Tamanho

Despacho

Enviar Salvar Rascunho Voltar

Figura 7. Aba Despacho

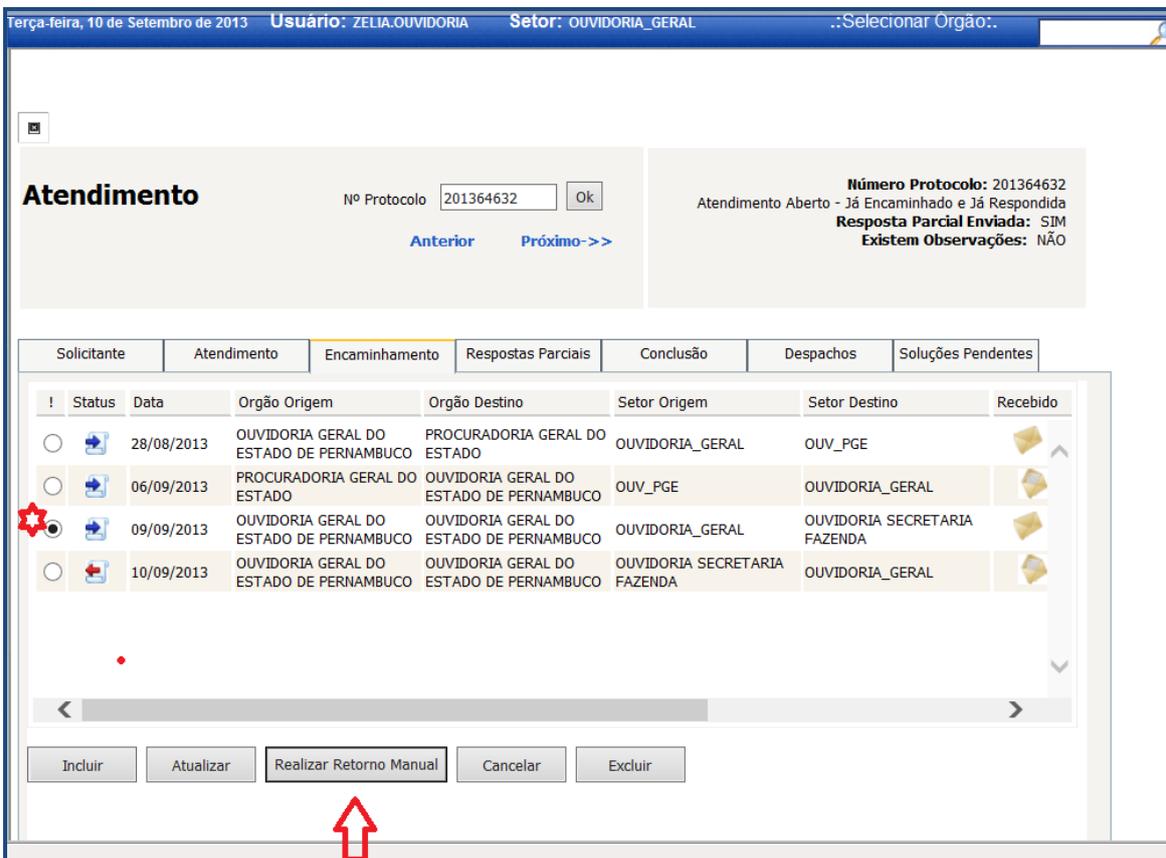
10.6. Análise da solução proposta

Concluído o tratamento e resolução da questão, a administração deve informar à Ouvidoria a proposta de solução. Neste processo o Ouvidor deve fazer uma análise geral da solução, no sentido de avaliar o grau de atendimento do cidadão, usuário ou servidor, manifestante, bem como do tratamento dado pela administração, através da revisão de processos ou outros, que garanta a correção das causas geradoras do problema, evitando repetições futuras. Quando o Ouvidor considerar insatisfatória ou insuficiente a solução apresentada, ou mesmo as informações recebidas para formular sua comunicação ao demandante, deverá retornar ao Órgão fazendo solicitações ou sugestões. Julgando adequada a solução, desenvolve a fase seguinte do processo.

Na análise da resposta da solução proposta, se for satisfeita a demanda do cidadão, deve-se clicar em **satisfaz** e proceder à devida conclusão. Em não satisfazendo, clicar no link “**não**” e devolver a resposta para quem foi encaminhado, objetivando refazê-la.

10.7. Resposta Manual

São as respostas enviadas por e-mail e que não constam no Sistema de Ouvidoria. Deve-se concluí-las, mediante análise da resposta. Em satisfazendo a resposta, selecionar o encaminhamento referente à resposta, clicar no botão **retorno manual** e inserir a resposta no campo Despacho da tela de encaminhamento, neste processo o Sistema também disponibiliza modelos de respostas que deve ser complementado com a resposta do setor. Clicar em concluir copiando a resposta na aba de resposta Executor, selecionando em seguida modelo de documento relativo à resposta conclusão.



Terça-feira, 10 de Setembro de 2013 Usuário: ZELIA.OUVIDORIA Setor: OUVIDORIA_GERAL ..Selecionar Órgão: []

Atendimento Nº Protocolo: 201364632 Ok

Anterior Próximo->>

Número Protocolo: 201364632
Atendimento Aberto - Já Encaminhado e Já Respondida
Resposta Parcial Enviada: SIM
Existem Observações: NÃO

Solicitante	Atendimento	Encaminhamento	Respostas Parciais	Conclusão	Despachos	Soluções Pendentes	
!	Status	Data	Orgão Origem	Orgão Destino	Setor Origem	Setor Destino	Recebido
<input type="radio"/>		28/08/2013	OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	OUVIDORIA_GERAL	OUV_PGE	
<input type="radio"/>		06/09/2013	PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	OUV_PGE	OUVIDORIA_GERAL	
<input checked="" type="radio"/>		09/09/2013	OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	OUVIDORIA_GERAL	OUVIDORIA SECRETARIA FAZENDA	
<input type="radio"/>		10/09/2013	OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	OUVIDORIA SECRETARIA FAZENDA	OUVIDORIA_GERAL	

Incluir Atualizar **Realizar Retorno Manual** Cancelar Excluir

Figura 8. Funcionalidade - Retorno Manual



Encaminhamento - Windows Internet Explorer

http://200.238.107.205:8080/multiwork/controller?action=encaminhamentoRetorno&command=INSERT&numeroAtendimento=64632&anoAtendimento=2013&codigoOrgao=2&codigoSetor=...

Encaminhamento

Órgão Origem **OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO**
Órgão Destino **OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO**

Modelo
Documento

Formatação Fonte Tamanho

Despacho

Salvar Retorno Manual Fechar

Figura 9. Encaminhar Despacho

10.8. Acompanhamentos de “pendências”

Trata-se de um processo voltado para o registro e posterior verificação do cumprimento de promessas que constituíram a solução dada à questão originalmente apresentada. É o caso, por exemplo, de uma manifestação de reclamação sobre o estado de conservação (pintura) de uma escola, e cuja resposta (solução apresentada) tenha sido a de que “está programada a pintura para o próximo período de férias”. A questão em si continuou pendente, embora prometida a solução. Resolvida está a manifestação, mas não a questão, donde a conveniência de acompanhar “a pendência”, posta entre aspas de propósito, porque se cumprida no prazo prometido não constituirá de fato uma pendência.

10.9. Conclusão da manifestação

Este processo trata de comunicar ao demandante, quando houver meio de acessá-lo, a solução dada à manifestação apresentada, com as informações que a demonstrem ou justifiquem. A solução dada não implica, necessariamente, o atendimento da demanda como formulada, mas as providências adotadas frente à questão pela administração,



fundada em argumentos e fatos plausíveis. Ao cidadão manifestante será sempre assegurado o direito de pedido de reconsideração, caso em que o processo será reinstalado, através de uma nova manifestação.

Observar na tela manifestações recebidas, as respostas das manifestações enviadas pelas Áreas/Órgãos, procedendo à análise da resposta e consequente conclusão da manifestação.

A conclusão da manifestação deverá ser comunicada ao (a) cidadão(ã), no sentido de que ele(ela) venha a ter conhecimento do teor da conclusão. Ao concluir a manifestação, seleciona-se no link resposta a opção para contactar com o cidadão, que poderá ser

através de e-mail, telefone, presencial, script, carta, outros (quando é anônima), conforme tela abaixo:



Conclusão do Atendimento - Windows Internet Explorer

http://200.238.107.205:8080/multiwork/controller?action=atendimentoConclusao&INNUMEROATENDIMENTO=65210&SMANOATENDIMENTO

Conclusão

Modelo Documento

Providência

Resposta

Gerar Soluções Pendentes

Caso Improcedente

Salvar Rascunho Concluir Fechar Excluir Rascunho

Dados do Solicitante:

Nome: João Antônio
Fones: Não Informado
E-mail: Não Informado
Endereço:

Figura 10. Tela de Conclusão

Nos casos em que o(a) cidadão(ã) não tenha e-mail, proceder à informação da resposta conclusiva através de telefone, carta, etc.

Nas manifestações anônimas, só será possível ao cidadão ter acesso à resposta da sua manifestação, quando ele solicitar diretamente à Ouvidoria, devendo a conclusão ser registrada no Sistema.

10.10. Monitoramento dos processos

A revisão sistemática dos procedimentos realizados pela Ouvidoria quanto às manifestações recebidas, possibilitará evitar a reincidência de erros que não foram



identificados e se identificados não corrigidos em tempo hábil, assim como a permanência de manifestações que sequer foram classificadas e encaminhadas para as áreas responsáveis. Enviar respostas parciais e conclusivas ao manifestante em tempo hábil possibilitará ao mesmo ter acesso às informações quanto à sua manifestação, constituindo-se tal providência a garantia da credibilidade dos serviços da Ouvidoria e, portanto, da própria Rede de Ouvidorias. Nos casos em que as respostas não foram enviadas em tempo hábil pela Área/Órgão competente, deve-se ser registrado no Sistema através de despachos.

Ao gerar o relatório mensal, torna-se necessário revisar também o próprio banco de dados contido no Relatório, observando as manifestações que não foram classificadas, as manifestações que estão sem resposta parcial e sem despacho, o percentual de manifestações em aberto fora do prazo, etc.

10.11. Relatório consolidado do Sistema de Ouvidoria

O relatório consolidado tem por objetivo sistematizar informações quanto às manifestações recebidas, resultados obtidos, subsidiando a gestão, enquanto instrumento de gestão. Deverá apresentar dados estatísticos e análise qualitativa desses dados estatísticos, sendo de preenchimento obrigatório até o 5º dia útil do mês subsequente, no próprio Sistema.

10.11.1. Análise estatística das manifestações e soluções

Este processo visa promover a gestão do conhecimento sobre a prática da Ouvidoria, através do tratamento estatístico dos dados e informações sobre as manifestações e soluções dadas, além de outras análises e investigações decorrentes, levando à identificação de áreas e questões críticas que definam a necessidade de intervenções para sua resolução em caráter estrutural.

10.11.2. Apresentação de informações e propostas

Trata-se nesse processo de produzir, utilizando os resultados, relatórios e apresentação de propostas a serem encaminhadas à administração ou ainda de informações para divulgação. No caso dos relatórios e propostas encaminhadas administração, trata-se da atividade do Ouvidor voltado para alimentar os processos de avaliação e análise organizacional, a partir das ricas informações da Ouvidoria e/ou proposições concretas para melhoria da estrutura, processos de trabalho da organização ou treinamento e qualificação do pessoal, voltadas para uma melhoria sustentada do atendimento e prestação dos serviços.

O preenchimento do campo Proposição de Ações de Melhoria e Pontos Fortes possibilitará à Ouvidoria contribuir com a gestão, no que tange às informações cadastradas no seu banco de dados (reincidência de assuntos, número de elogios, dados comparativos quanto ao percentual de reclamações, denúncias, as informações mais relevantes, etc.), assim como em relação às questões pertinentes à própria Ouvidoria (equipamentos, composição de equipe, remuneração, capacitação, oficialização, etc.), à gestão (cumprimento ou não dos prazos de resposta por parte dos gestores, ações implementadas no Órgão/Área em decorrência das manifestações, eventos de disseminação da cultura da Ouvidoria dentro do próprio Órgão, etc.).

Assim, mediante o diagnóstico realizado, tendo por base as informações oriundas das manifestações recebidas, será possível propor algumas ações de melhoria para o próprio Órgão e para um melhor funcionamento da Ouvidoria.

Para ter acesso aos campos proposição de melhorias e pontos fortes, o Ouvidor escolhe no menu principal → a aba indicadores → Avaliação da ouvidoria → preenche o período (mês referente ao relatório) → Gerar Relatório.

2.1.1 - Proposição de Ações de Melhorias



2.1.2 - Pontos Fortes

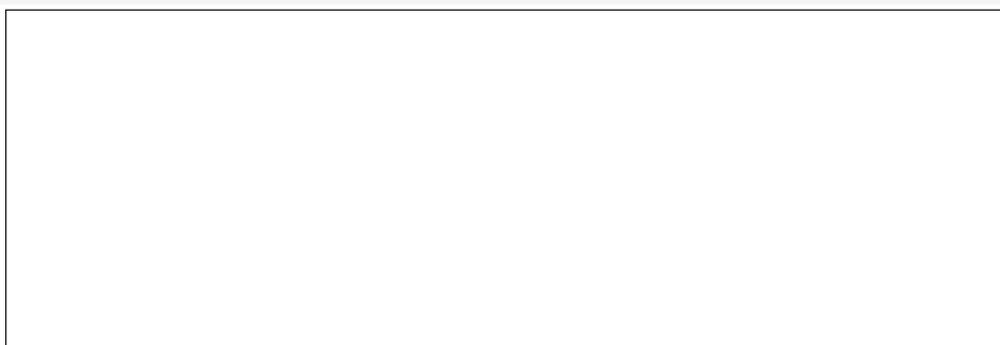


Figura 11. Campo do Relatório Mensal

Ao concluir o preenchimento dos campos descer a barra de rolagem e clicar em salvar.

O campo Proposição de Ações de Melhoria deverá ser preenchido da seguinte forma:

- 1) Destacar os assuntos mais relevantes e reincidentes de cada natureza.
- 2) Analisar essas informações relevantes do ponto de vista da reincidência de assuntos, número de elogios, destacando o cumprimento ou não dos prazos de resposta por parte dos gestores.
- 3) No que se refere ao funcionamento da própria Ouvidoria, poderão ser enfatizados os pontos fracos (equipamentos, composição de equipe, remuneração, capacitação, oficialização, divulgação, etc.), que vem dificultando um melhor resultado de suas ações.
- 4) Colar todo esse conteúdo, copiado inicialmente no Word, transcrevendo-o para o campo Proposição de ações de Melhoria.

Mediante o levantamento do referido diagnóstico, identificando os pontos fracos, a Ouvidoria poderá propor as ações de melhoria para uma melhor prestação de serviços e atendimento por parte do Órgão e da própria Ouvidoria.

É necessário que se tenha um conhecimento quanto aos objetivos estratégicos do Governo que constam no Mapa da Estratégia, contendo os focos prioritários dos Órgãos e Secretarias de atuação.

No campo Pontos Fortes, poderão ser enfatizadas as ações implementadas pelo Órgão por sugestão da Ouvidoria, bem como as ações desenvolvidas pela própria Ouvidoria.

Também poderão ser destacadas a participação nos eventos (reuniões técnicas, fóruns, palestras) e cursos promovidos pela Ouvidoria do Estado, pelas Ouvidorias que compõe a Rede de Ouvidores e de outras esferas de Poder no âmbito Estadual e Nacional. Os avanços conquistados pela Ouvidoria que refletem os seus resultados também deverão ser destacados.

10. 12. Pesquisa de satisfação

Com relação ao preenchimento da Pesquisa de Satisfação, quando a manifestação é concluída e o cidadão forneceu o seu e-mail para contato, o Sistema envia automaticamente o formulário da Pesquisa, podendo o cidadão preenchê-lo ou não. Quando o cidadão recorrer à Ouvidoria através de atendimento presencial, telefone, caixa de sugestão, fax, carta ou ofício, a Ouvidoria poderá preencher a Pesquisa de Satisfação manualmente, seguindo os seguintes passos:

Localizar a manifestação no Menu principal (link Atendimento), abrir a mesma e clicar na aba do atendimento, clicar no botão de satisfação, preencher os itens da pesquisa e salvar.

São os itens da Pesquisa de Satisfação:

- Tipo de usuário dos serviços públicos- se é servidor do Estado ou não;



- A origem de informação a respeito da Ouvidoria: amigos, internet, órgão do governo, mídia ou panfleto;
- Nível de satisfação do manifestante: insatisfatória, parcialmente satisfatória ou satisfatória;
- Papel da Ouvidoria: pouco importante, importante ou muito importante;
- A eficiência da Ouvidoria – demorado, normal ou rápido;
- A reutilização da Ouvidoria – sim ou não.

10.13. Gestão da Ouvidoria

Este macroprocesso envolve as atividades de gestão da ouvidoria, compreendendo o planejamento de suas atividades, a manutenção e ajustes dos processos de trabalho, a avaliação dos resultados, bem como as ações de comunicação e divulgação dos serviços de Ouvidoria, tanto externamente, como internamente na organização. Esse macroprocesso envolve todos os processos desenvolvidos na Ouvidoria.

Na Figura 12 é apresentado o Fluxo dos Macroprocessos de Ouvidoria.

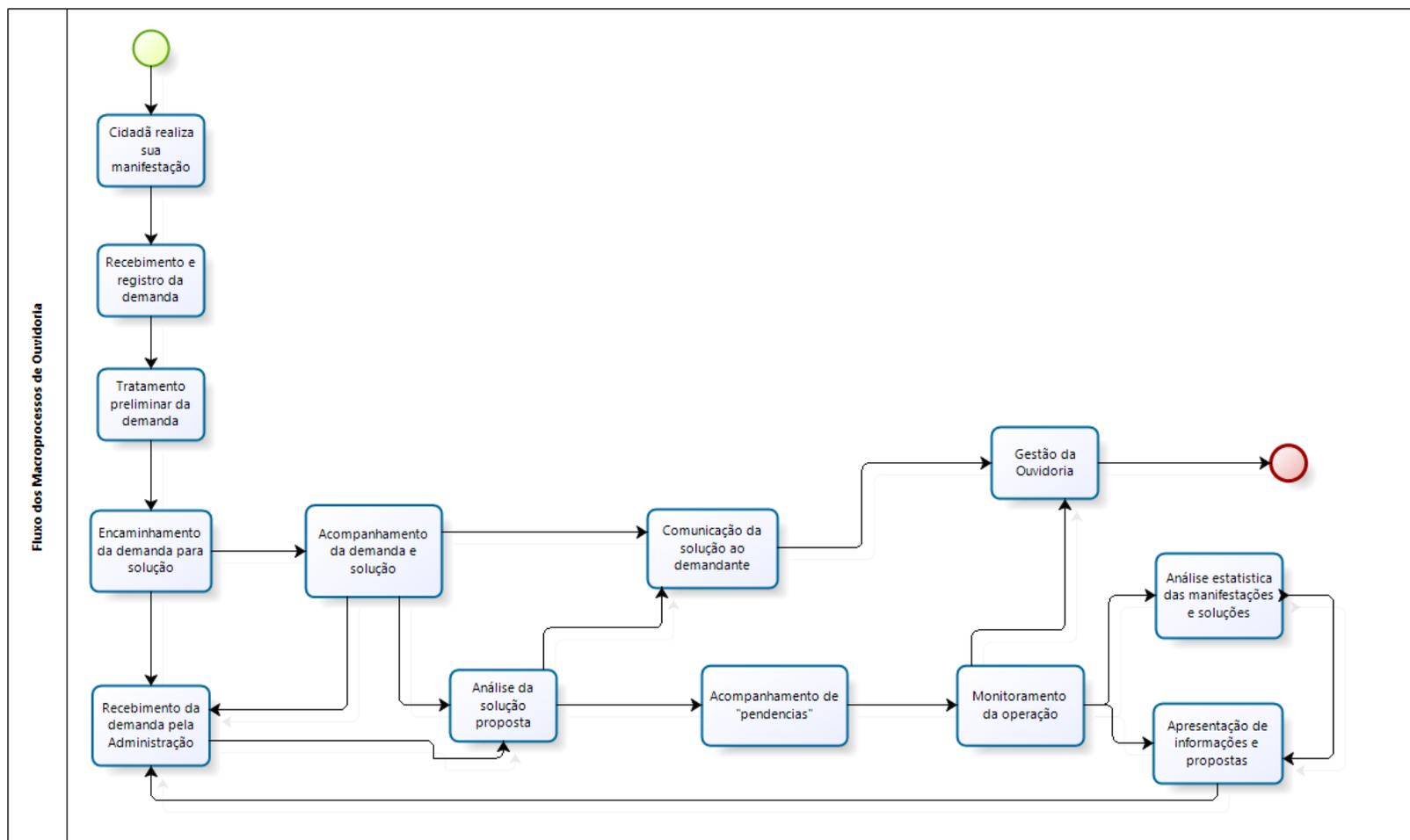


Figura 12. Fluxo dos Macroprocessos de Ouvidoria

11. Procedimentos decorrentes da Lei de Acesso à Informação-LAI

Consoante normas gerais da Lei Federal de Acesso à Informação, o Governo do Estado de Pernambuco publicou, em 29 de outubro de 2012, a Lei Estadual de Acesso à Informação, Lei Nº 14.804/ 2012 e Decreto Estadual Nº 38.787/2012, que regulamentam o acesso à informação no âmbito do Poder Executivo Estadual e cujos efeitos estão em vigor desde 1º de janeiro de 2013.

Dentre as exigências previstas nesta Lei está a criação de um Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, com instalações apropriadas para o atendimento ao cidadão nos prédios públicos e nos ambientes nos quais são prestados serviços, em local de fácil acesso e identificação pela sociedade.

O SIC tem como principais atribuições:

- ✓ Atender e orientar o público, quanto ao acesso à informação
- ✓ Receber e registrar os pedidos de acesso à informação e, sempre que possível, o fornecimento imediato da resposta
- ✓ Encaminhar o pedido à Unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber
- ✓ Monitorar a demanda do cidadão
- ✓ Atualizar o banco de dados (sistema) da Ouvidoria/SIC com a informação disponibilizada pelo órgão e com as negativas de informações
- ✓ Encaminhar a resposta ao cidadão
- ✓ Monitorar a tramitação do recurso
- ✓ Enviar a resposta do recurso para o cidadão e
- ✓ Enviar a SCGE relatório estatístico trimestral referente aos pedidos de acesso

O Estado de Pernambuco, identificando os bons resultados apresentados pela Rede de Ouvidorias e a sua extensa capilaridade no âmbito do Poder Executivo, criou a Ouvidoria, alinhando as exigências trazidas pela Lei Federal à estrutura já consolidada dessa Rede.



Desse modo, quando desejar pedir informações a determinado órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual, o cidadão deverá encaminhar-se à Ouvidoria localizada nas suas dependências e realizar o seu pedido. Além dos outros canais disponibilizados para a realização do seu Pedido de Acesso à Informação, como o telefônico e o eletrônico.

Caso o Órgão ou entidade não possua a Ouvidoria, o cidadão deverá encaminhar seu pedido para a Gerência de Ouvidoria do Estado, através de e-mail (ouvidoria@ouvidoria.pe.gov.br).

Devido à regulamentação específica, os Pedidos de Acesso à Informação e Recursos deverão seguir alguns procedimentos distintos daqueles já apresentados e aplicáveis às demais naturezas de manifestações (elogios, denúncia, sugestão, reclamação e solicitação).

Neste capítulo serão apresentados os procedimentos para recebimento, registro, encaminhamento, acompanhamento, análise e comunicação da resposta dos Pedidos de Acesso à Informação e Recursos (em primeira e segunda instâncias).

11.1. Fluxo Interno do Pedido de Acesso à Informação e Recursos no Sistema Integrado da Rede de Ouvidorias

O registro, encaminhamento e resposta aos Pedidos de Acesso à Informação e Recursos, no âmbito da Ouvidoria, deverão seguir os procedimentos descritos abaixo:

PASSO 1:

- O Pedido de Acesso à Informação poderá ser recebido pela Ouvidoria pelo Sistema Informatizado, pelo e-mail ou por telefone.
- A Ouvidoria, quando do recebimento de um Pedido de Acesso à Informação, deverá, primeiramente, identificar se o Formulário de Pedido de Acesso à Informação foi preenchido corretamente.
- Caso falte alguma das informações obrigatórias (nome do requerente, número de documento de identificação válido, endereço eletrônico do requerente - e-mail - ou especificação, de forma clara e precisa, da

informação requerida) ou o Formulário não tenha sido encaminhado, contactar o demandante para que a falha seja sanada (Fig. 2).

- Quando o cidadão contactar a Ouvidoria por telefone, desejando realizar um Pedido de Acesso à Informação, ela deverá coletar as informações obrigatórias e preencher o Formulário.
- Nos Sistemas Informatizados que já estiverem adaptados ao registro automático de Pedidos de Acesso à Informação deverão ser fornecidas as mesmas informações contidas nos referidos formulários, porém de forma eletrônica.

PASSO 2:

- Após o recebimento do Formulário devidamente preenchido, a Ouvidoria deverá encaminhá-lo à Autoridade Administrativa do Órgão ou entidade responsável pela informação, a quem compete apreciar o Pedido, observando o prazo legal de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias para responder ao requerente (Fig. 2);

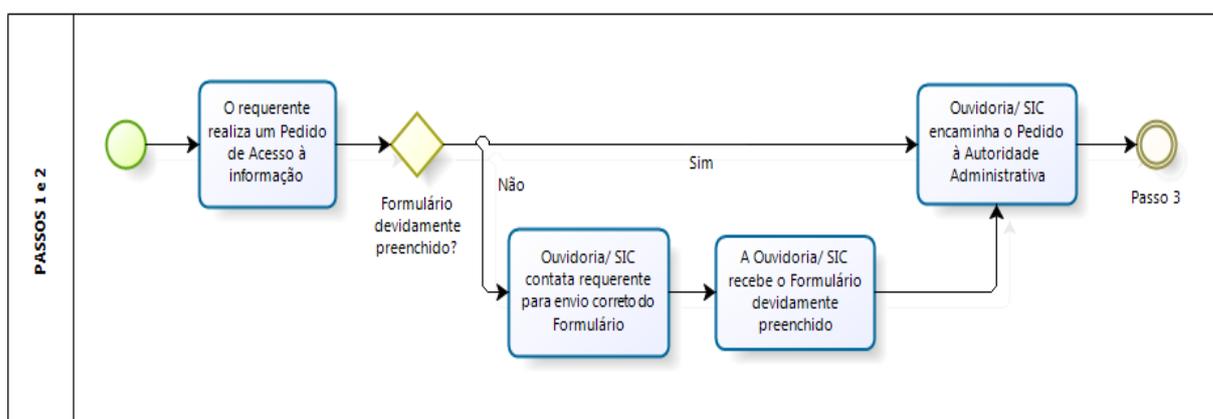


Figura 13. Passos 1 e 2.



PASSO 3:

- A Autoridade Administrativa apreciará o PAI e encaminhará a resposta à Ouvidoria. Se não for possível permitir o acesso imediato à informação ao requerente, a Autoridade Administrativa deverá, no prazo de até 20 (vinte) dias:
 - Enviar a informação ao endereço eletrônico informado;
 - Comunicar data, local e modo para realizar consulta à informação, efetuar reprodução, com a competente emissão da GR, ou obter certidão relativa à informação;
 - Comunicar que não possui a informação e indicar, caso tenha conhecimento, o Órgão ou entidade responsável pela informação ou que a detenha ou, ainda, remeter o requerimento a esse Órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação, independentemente do local do recebimento; ou
 - Indicar as razões da negativa, total ou parcial, do acesso.
 - A resposta ao Pedido deve, também, informar ao requerente o seu direito a recurso.
 - O prazo para resposta do PAI pode ser prorrogado por 10 (dez) dias, mediante justificativa encaminhada ao requerente antes do término do prazo inicial de 20 (vinte) dias.
 - Se o requerente solicitar cópias de documento, a Ouvidoria deverá solicitar a emissão da GR ao Órgão ou entidade demandada, entregá-la ao requerente e aguardar a quitação.
 - Quando receber a GR quitada, a Ouvidoria deverá solicitar ao Órgão ou entidade que providencie as cópias solicitadas e entregá-la ao requerente. A entrega das cópias deverá cumprir o prazo de até 10 (dez) dias a partir da comprovação da quitação da GR, ressalvadas as hipóteses em que devido ao volume ou estado dos documentos, seja necessário prazo superior para reprodução (Fig. 3);

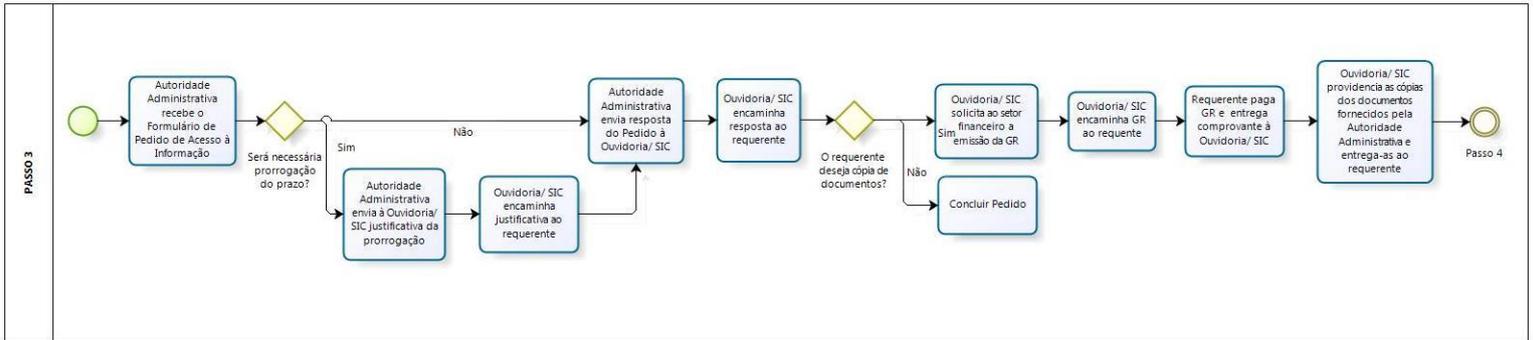


Figura 14. Passo 3.

PASSO 4:

- Se o requerente desejar interpor recurso contra a decisão da Autoridade Administrativa ao seu Pedido de Acesso à Informação (primeira instância recursal), deverá fazer uma nova solicitação à Ouvidoria. A Ouvidoria recepcionará o recurso e realizará os procedimentos descritos no PASSO 1, quanto ao envio do Formulário de Recurso devidamente preenchido. Com o Formulário devidamente preenchido, a Ouvidoria encaminhará o recurso à Autoridade Hierarquicamente Superior, a quem compete julgar o recurso (Fig. 4);

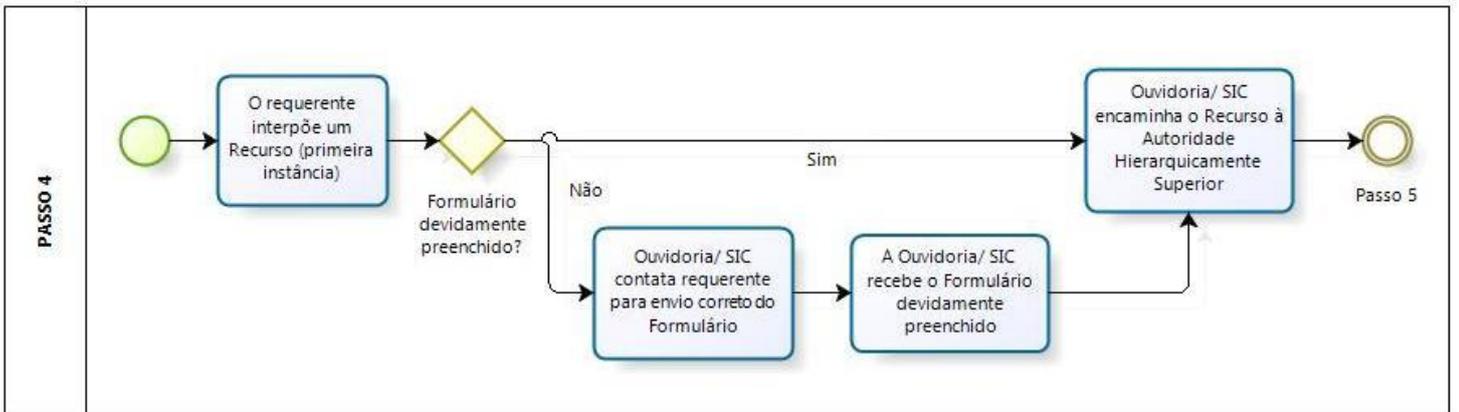


Figura 15. Passo 4.



PASSO 5:

- A Autoridade Hierarquicamente Superior julgará o recurso (Fig. 5);

PASSO 6:

- Após julgamento do recurso, A Autoridade Hierarquicamente Superior encaminhará a decisão à Autoridade Administrativa que deverá, encaminhá-la à Ouvidoria (Fig. 5);

PASSO 7:

- A ouvidoria/ SIC encaminhará a decisão da Autoridade Hierarquicamente Superior ao requerente (Fig. 5);

PASSO 8:

- Após apreciação do recurso, se deferido, a Autoridade Hierarquicamente Superior notificará a Autoridade Administrativa para providências (responder o Pedido ou outra providência, nos termos da decisão da Autoridade Hierarquicamente Superior).
- Se indeferido, ou seja, se for mantida a decisão da Autoridade Administrativa, esta Autoridade deverá encaminhar à Autoridade Classificadora cópia da decisão que negou o PAI, para que ela proceda à classificação da informação em qualquer grau de sigilo nos termos da Lei de Acesso à Informação. Para tal, será utilizado Termo de Classificação de Informação – TCI, conforme modelo apresentado no Anexo III do Decreto Nº 38.787/2012 (Fig. 5).

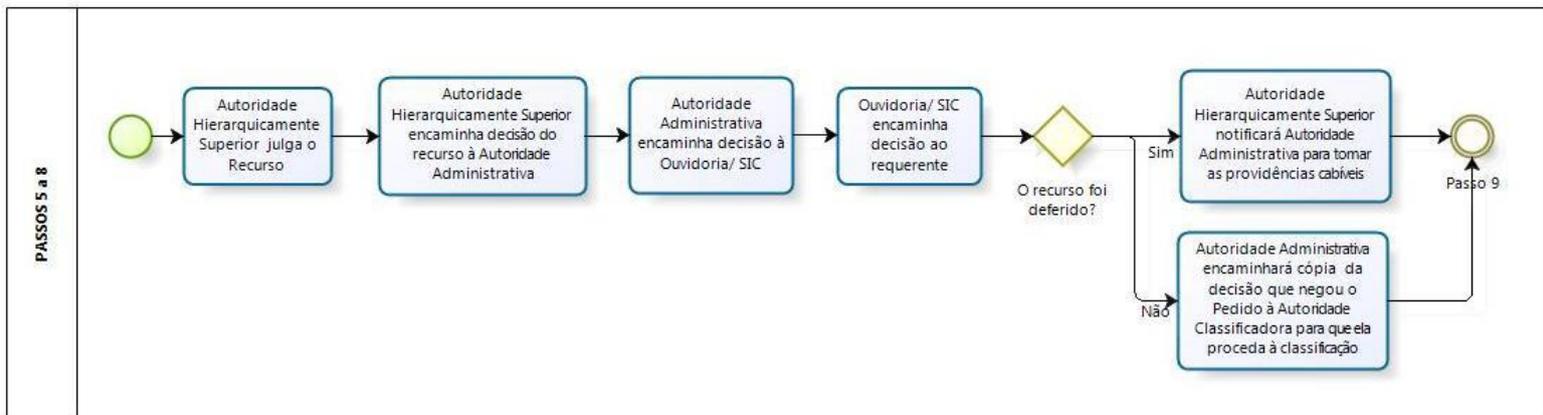


Figura 16. Passos 5 a 8.

PASSO 9:

- Se o recurso interposto pelo cidadão for negado, ele poderá recorrer ao Comitê de Acesso à Informação - CAI, nas hipóteses de: (I) o acesso à informação não classificada como sigilosa ter sido negado; (II) a decisão de negativa de acesso à informação total ou parcialmente classificada como sigilosa não tiver indicado a
- Autoridade Classificadora ou a Autoridade Hierarquicamente Superior a quem possa ser dirigido pedido de acesso, reclassificação ou desclassificação da informação; (III) os procedimentos de classificação de informação sigilosa estabelecidos na LAI não tiverem sido observados; ou (IV) os prazos ou outros procedimentos previstos em Lei estiverem sendo descumpridos (Fig. 6).

PASSO 10:

- Se o requerente interpuser recurso ao Comitê de Acesso à Informação - CAI, a Ouvidoria receberá este recurso e realizará os procedimentos descritos no PASSO 1, quanto ao envio do Formulário de Recurso devidamente preenchido. Com o Formulário devidamente preenchido, a Ouvidoria encaminhará o recurso à Autoridade
- Hierarquicamente Superior, que deverá realizar o seu juízo de admissibilidade no prazo de até 5 (cinco) dias, identificando o cumprimento dos requisitos de admissibilidade definidos no Art. 27 do Decreto nº 38.787/ 2012, decidindo pelo seu seguimento ou não para o Comitê de Acesso à Informação – CAI (Fig. 6).



PASSO 11:

- O juízo de admissibilidade, que se constitui numa decisão fundamentada quanto à admissibilidade do recurso, deverá ser encaminhado via ofício, ou documento similar, à Ouvidoria/ SIC. Se for negado o seguimento do recurso, a Ouvidoria/ SIC encaminhará a decisão fundamentada ao requerente. Se julgado admissível recurso, a Ouvidoria encaminhará o recurso, acompanhado do juízo de admissibilidade e demais documentos previstos no art. 27 do Decreto nº 38.787/2012 ao Comitê de Acesso à Informação – CAI (Fig. 6).

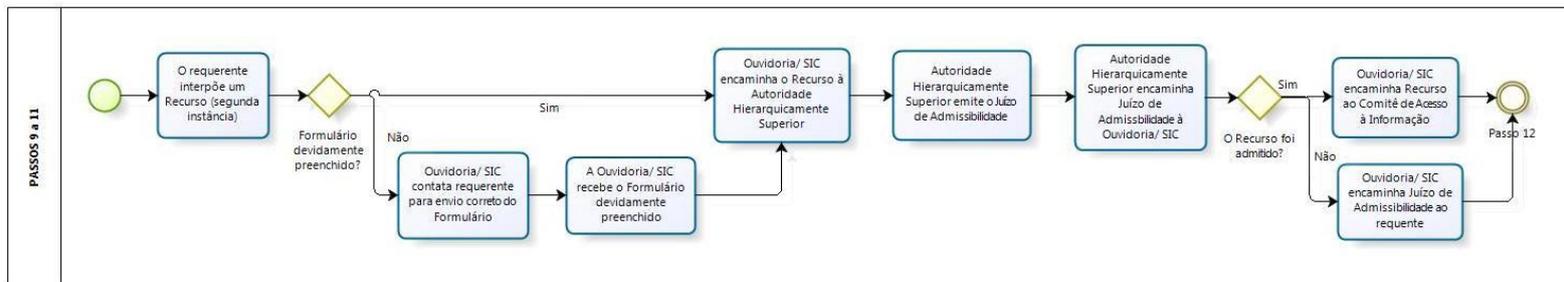


Figura 17. Passos 9 a 11.

PASSO 12:

- O Comitê de Acesso à Informação - CAI julgará o recurso no prazo de até 15 (quinze) dias. Julgado o recurso, o Comitê de Acesso à Informação - CAI deverá encaminhar a decisão ao requerente, dar ciência à Ouvidoria/ SIC e notificar a Autoridade Hierarquicamente Superior, indicando as providências a serem adotadas (Fig. 7).

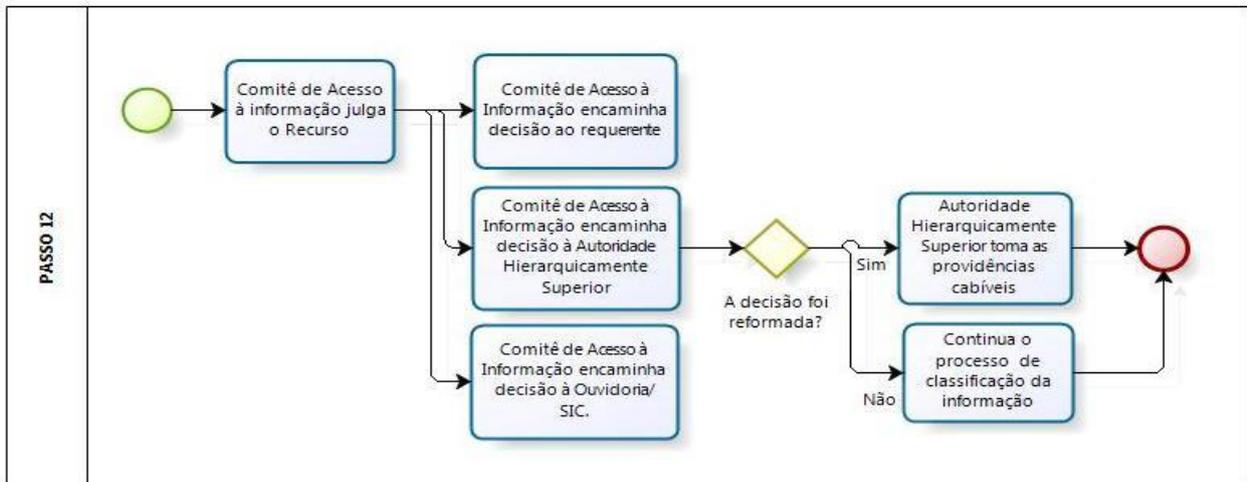


Figura 18. Passo 12.

CONSIDERAÇÕES

Com essa padronização dos processos a serem utilizados pela Rede de Ouvidores, obter-se-á o devido alinhamento dos seus processos operacionais e conseqüentemente, maior resolutividade. Em caso de dúvida, entrar em contato com a Ouvidoria do Estado:

Ouvidora: Karla Júlia Marcelino

Endereço: Rua Santo Elias, 535, 1º andar, Espinheiro

CEP: 52020-090

Horário de atendimento: segunda a sexta-feira, das 8h às 17h

Telefones: (81) 3183.0845/0815

Teleatendimento: 0800.281.2900

E-mail: ouvidoria@ouvidoria.pe.gov.br

Site: www.ouvidoria.pe.gov.br

www.cge.gov.br