

Manual de Procedimentos da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo de Pernambuco



SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



GOVERNO DO ESTADO
Pernambuco

PRESENÇA QUE FAZ A DIFERENÇA

Expediente

Paulo Henrique Saraiva Câmara
Governador do Estado

Raul Jean Louis Henry Júnior
Vice-Governador do Estado

Ruy Bezerra de Oliveira Filho
Secretário da Controladoria-Geral do Estado

Caio Eduardo Silva Mulatinho
Secretário Executivo da Controladoria-Geral do Estado

Maria Elisa Marcelino de Andrade
Diretora de Ouvidoria e Controle Social

ELABORAÇÃO

Maria Zélia César Correia de Andrade
Coordenadora da Rede de Ouvidorias
Vanessa Lins

**Coordenadora de Apoio ao Serviço de
Informação ao Cidadão**
Maria Luiza Trindade

Chefe da Rede de Ouvidorias
Marcelo Marinho – **SCGE**

Liliana Afonso de Albuquerque Furtado – **SCGE**

COLABORAÇÃO

Sandra Carla Leal – **SCGE**

Danielle Cadengue Nunes – **SECTI**

Déa Lúcia Guimarães Freire Sales – **SAD**

Geovanna Carla Silva Prazeres – **SEE**

Maria de Fátima Patu da Silva – **HEMOPE**

Miriam Dantas Cabral de Melo – **SEMPETQ**

Isabel Maria Guimarães Freire – **ARPE**

Secretaria da Controladoria-Geral do Estado
Rua Santo Elias, n.º 535 - Espinheiro
Telefone: (081) 3182-0800



Sumário

1. Apresentação	4
2. Modelo de ouvidoria em Pernambuco	4
2.1 Competências	4
2.2 Tipos de ouvidorias	5
2.3 Organograma da Rede de Ouvidorias	6
2.4 Estrutura básica para o funcionamento da ouvidoria	7
3. Profissionais envolvidos na atividade de ouvidoria, requisitos e atribuições	7
3.1 Requisitos para o desempenho da função de ouvidor e assistentes (decreto no 39.675/2013)	7
3.2 Atribuições	8
3.3 Orientações para um bom atendimento	9
4. Manifestações	9
4.1 Definição	9
4.2 Classificação por natureza	9
4.3 Canais de acesso	10
4.4 Identificação do manifestante	10
4.5 Tratamento das manifestações	10
5. Relatório Gerencial	13
5.1 Introdução	13
5.2 Evolução das manifestações	13
5.3 Resolutividade	13
5.4 Áreas demandadas e assuntos	13
5.5 Análise qualitativa das manifestações	13
5.6 Lei de Acesso à Informação	14
5.7 Considerações finais	14
6. Prazos	14
7. Lei de Acesso à Informação (LAI) - Lei 14.804-2012	15
7.1 Competências do SIC central e setorial	15
7.2 Autoridades LAI	16
7.3 Pedidos de Acesso à Informação	17
7.4 Recursos	19
7.5 Autoridades e prazos envolvidos nos PAI e recursos	20
7.6 Comitê de Acesso à Informação - CAI	20
8. Siglário	21

1 Apresentação

A ouvidoria pública é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por cidadãos ou pessoa jurídica, relativas às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo Estado, sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública. Para ser efetiva, a ouvidoria deve ser independente, imparcial e autônoma.

Este Manual de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual tem por objetivo normatizar os procedimentos a serem utilizados pela Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual. O presente manual destina-se a todos os ouvidores e equipes que fazem parte desta Rede.

2 Modelo de ouvidoria em Pernambuco

Em Pernambuco, o Poder Executivo Estadual instituiu a Ouvidoria-Geral do Estado (OGE), por meio do Decreto N° 32.476, de 14 de outubro de 2008, e alterações. A OGE é uma unidade administrativa vinculada à Secretaria da Controladoria-Geral do Estado (SCGE), que tem por finalidade receber e tratar as manifestações, além de coordenar a Rede de Ouvidorias, através de um sistema informatizado, que possibilita analisar e monitorar 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.

2.1 Competências

Compete exclusivamente à **Ouvidoria-Geral do Estado**:

1. Promover intercâmbio entre as instituições públicas do Estado no que se refere às ações de ouvidoria, através de um sistema integrado em rede;
2. Coordenar e orientar os órgãos e as entidades no âmbito do Poder Executivo Estadual quanto aos procedimentos necessários para implantação de novas ouvidorias;
3. Subsidiar tecnicamente as ouvidorias existentes, em relação aos procedimentos técnicos específicos da área;
4. Sugerir ações de melhoria para as ouvidorias, evitando a reincidência de manifestações pertinentes à ineficiência da máquina estatal;
5. Promover e coordenar sistematicamente os Fóruns de Ouvidores Públicos;
6. Encaminhar periodicamente ao Gabinete do Governador relatórios gerenciais com dados estatísticos e qualitativos quanto ao desempenho das ouvidorias da Administração Pública Estadual;
7. Promover a implantação e exercer a gestão, coordenação, supervisão e direção do Sistema de Ouvidoria;
8. Definir critérios para a promoção e o acompanhamento de procedimentos junto aos órgãos e entidades componentes da Rede de Ouvidorias, informando os resultados aos interessados e garantindo ao cidadão orientação, informação e resposta, bem como promover capacitação e treinamento relacionados às suas atividades;
9. 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;
10. Coordenar, em parceria com o órgão, o processo de nomeação dos ouvidores dos órgãos/entidades estaduais.

Ressalta-se que as exonerações são de responsabilidade dos órgão/entidades, e devem ser comunicadas formalmente ao Ouvidor-Geral do Estado / Secretário da Controladoria-Geral do Estado pelo dirigente máximo dos órgãos (Portaria SCGE N° 48/2015).

Os órgãos e entidades da Administração Pública Estadual deverão prestar apoio e informações à Ouvidoria-Geral do Estado, em caráter prioritário e em regime de urgência, desde que formalmente demandados.

Compete a todas as ouvidorias implementadas pelo Poder Executivo Estadual - **Rede de Ouvidorias:**

1. Zelar pela legalidade, legitimidade, impessoalidade, moralidade, economicidade, publicidade e eficiência dos atos praticados pela Administração Pública Estadual;
2. 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;
3. Garantir a todos os usuários caráter de sigilo, discricção e fidelidade quanto ao conteúdo e providências de suas manifestações;
4. Divulgar, de forma ampla e transparente, as ações desenvolvidas;
5. Identificar e interpretar o grau de satisfação do cidadão quanto ao fornecimento de informações e apresentação dos serviços públicos;
6. Propor soluções para as questões apresentadas e oferecer informações gerenciais às autoridades competentes, objetivando o aprimoramento da prestação dos serviços públicos;
7. Orientar, assistir e intermediar a solução de conflitos, no âmbito administrativo, das divergências entre agentes, órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e os cidadãos usuários dos respectivos serviços.
8. Receber, dar tratamento e responder as manifestações referentes às reclamações, solicitações, incluindo os Pedidos de Informação, regidos pela Lei N^o 14.804-12, denúncias, sugestões e elogios que lhe forem dirigidas.
9. Receber as manifestações de outros poderes, direcionando-as à ouvidoria do órgão demandado ou a Ouvidoria-Geral do Estado, esclarecendo ao cidadão o âmbito de atuação da Rede de Ouvidorias.

2.2 Tipos de ouvidorias

Centrais: em regra, ouvidorias de secretarias que coordenam as ouvidorias dos órgãos/entidades a elas vinculadas. A Ouvidoria Central, juntamente com as ouvidorias destes órgãos/entidades, formam uma rede setorial de ouvidoria. Dessa forma, além de responder as próprias demandas, a central também monitora o desempenho de sua rede setorial.

Setoriais: em regra, ouvidorias de órgãos/entidades que se submetem à coordenação de uma Ouvidoria Central.

Especiais: não se vinculam a nenhuma Ouvidoria Central, nem possuem unidade de Ouvidoria Setorial a ela vinculada.

Geral: unidade administrativa vinculada ao Gabinete da Secretaria da Controladoria-Geral do Estado, com atribuição de coordenar todas as unidades de ouvidorias do Poder Executivo Estadual.

A vinculação das ouvidorias segue a legislação que define a estrutura dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

Núcleos são extensões das ouvidorias 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), e a Secretaria de Administração (SAD), possui um no Cefospe.

2.3 Organograma da Rede de Ouvidorias

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO (OGE)

OUVIDORIAS ESPECIAIS

PGE – SCGE – SECMULHER – SDS – SEE – SJDH – SETUREL – ARPE – ATDEFN – CEPE – DETRAN – CTM – CEHAB – SEFAZ – EPTI – FUNDARPE – HEMOPE.

OUVIDORIAS CENTRAIS	OUVIDORIAS SETORIAIS
SAD	ATI FUNAPE IRH PERPART
SARA	IPA CEASA
SDEC	ADDIPER APAC COMPESA COPERGÁS IPEM SUAPE
SDSCJ	FUNASE
SEMPETQ	AGEFEPE JUCEPE
SEPLAG	CONDEPE/FIDEM
SES	HAM HBL HCP HR HGV HPJP HOF HRA
SETRA	DER
SEMAS	CPRH
SECTI	*UPE
*UPE	CISAM HUOC PROCAPE FOP

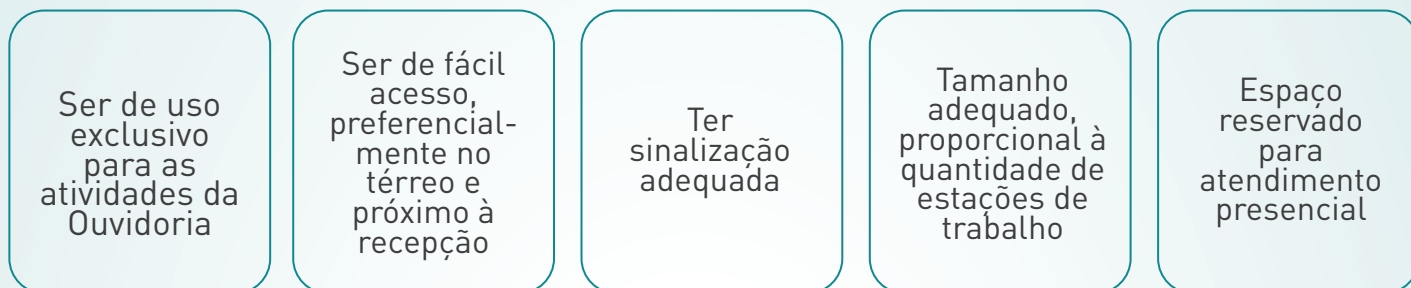
* Obs: a Universidade de Pernambuco (UPE) possui dupla natureza. É Central em relação ao CISAM, HUOC, PROCAPE, e FOP; e Setorial em relação à Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação (SECTI).

2.4 Estrutura básica para o funcionamento da ouvidoria

Estrutura física:

Para garantir o bom funcionamento das ouvidorias é necessário estabelecer o mínimo necessário para a atuação do ouvidor.

A sala da ouvidoria deve contemplar os seguintes itens:



Equipamentos:

Computadores;
Telefone;
Impressora;
Móveis.



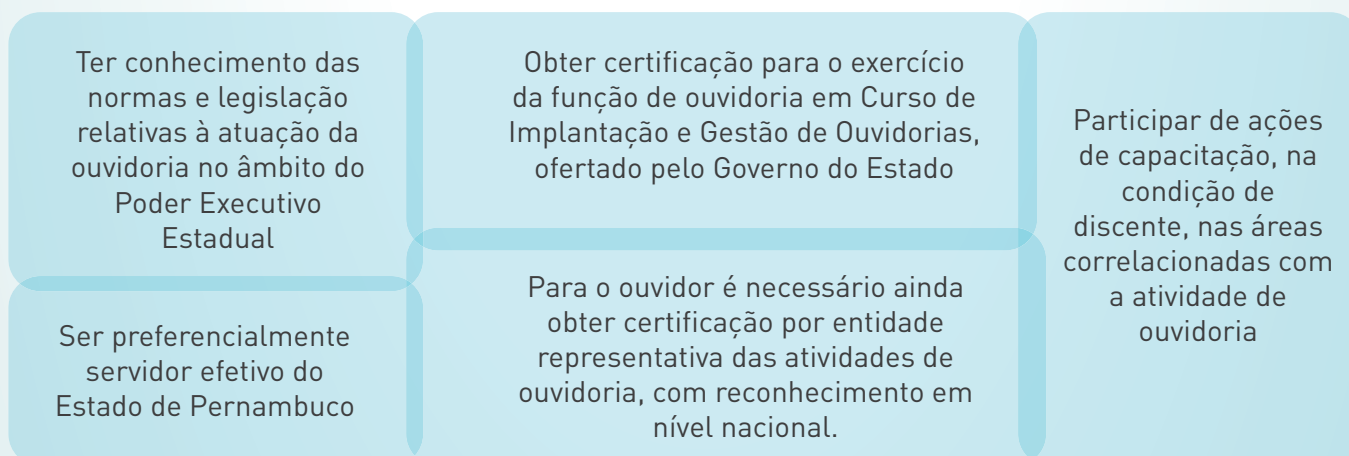
Software:

Adesão ao Sistema
Informatizado
de Ouvidoria do
Estado – G-CON.

3 Profissionais envolvidos na atividade de ouvidoria, requisitos e atribuições:

Os servidores lotados nas unidades de ouvidorias implantadas no Poder Executivo Estadual devem reportar-se tecnicamente à SCGE, e seguir o horário de funcionamento do seu órgão de atuação.

3.1 Requisitos para o desempenho da função de ouvidor e assistentes (Decreto Nº 39.675/2013)



3.2 Atribuições

Ouvidor-geral:

1. Representar a Ouvidoria-Geral do Estado em âmbito nacional;
2. Comunicar ao Governador do Estado o resultado da atuação da Rede de Ouvidorias;
3. Sugerir modificações de regulamentos e atos normativos, a fim de que os cidadãos sejam atendidos com maior eficiência e civilidade.

Ouvidor:

1. Receber todas as manifestações referentes às reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação que lhe forem dirigidas, com presteza e imparcialidade, encaminhando aos respectivos setores responsáveis para os esclarecimentos necessários;
2. Intermediar os interesses e necessidades dos cidadãos usuários dos serviços públicos junto aos gestores de suas instituições, quando formalizados através de manifestações;
3. Identificar, através das manifestações recebidas, oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos estaduais e sugerir ações de melhorias, evitando a reincidência de manifestações pertinentes à ineficiência da máquina estatal, por meio de relatórios gerenciais;
4. Analisar os indicadores de avaliação da satisfação do cidadão quanto aos serviços públicos;
5. Analisar/validar a pertinência do conteúdo das respostas conclusivas recebidas dos gestores demandados.
6. Monitorar o prazo de resposta das manifestações, encaminhando despachos de cobrança, aos gestores, em busca de atender ao prazo estabelecido.
7. Resguardar a todos os usuários caráter de sigilo, discricção e fidelidade quanto ao conteúdo e providências de suas manifestações;
8. Divulgar, de forma ampla e transparente, as ações desenvolvidas, inclusive internamente, para servidores do órgão/entidade, para uma melhor compreensão quanto o papel da ouvidoria na instituição;
9. Integrar grupos de trabalho para a realização de projetos especiais sob a coordenação da Ouvidoria-Geral do Estado;
10. Participar das reuniões técnicas e capacitações quando convocadas pela SCGE, justificando ausências porventura necessárias.

Assistente de Ouvidoria:

1. Realizar os procedimentos operacionais relativos ao recebimento, registro, tratamento preliminar, encaminhamento das manifestações, envio de respostas parciais aos manifestantes e despacho de cobrança;
2. Acompanhar a execução da demanda;
3. Acompanhar os prazos das manifestações;
4. Realizar pesquisa de satisfação;
5. Substituir o ouvidor em licença e férias.

Gestor demandado pela ouvidoria:

1. Recepcionar as demandas da ouvidoria e respondê-las em caráter prioritário quando demandados formalmente;
2. Retornar à ouvidoria, no prazo de 2 dias, as manifestações que não são de sua competência;
3. Disponibilizar à ouvidoria, no prazo de 12 dias, respostas claras e objetivas aos questionamentos do cidadão, dirigindo-se respeitosamente e colocando-se à disposição.

3.3 Orientações para um bom atendimento

DICAS PARA UM ATENDIMENTO NOTA 10

Conheça as leis, os relatórios de atividades e as demandas de informações importantes sobre o órgão onde você atua

Invista em capacitação para se manter bem atualizado e desenvolver novas habilidades

Revise sempre os textos das respostas para evitar incorreções gramaticais e erros de digitação

Trate o cidadão pelo nome, agradeça o registro da manifestação e coloque-se à disposição para outras dúvidas

Responda de forma simples e objetiva, com foco no que foi perguntado pelo cidadão

4 Manifestações

4.1 Definições

Comunicação enviada pelo cidadão à ouvidoria para conhecimento e providência da gestão.

4.2 Classificação por Natureza

São 05 (cinco) as naturezas das manifestações:



Sugestão: proposta de melhoria de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Estadual;



Elogio: demonstração de reconhecimento/satisfação da atuação da Administração Pública, seus agentes e ações desenvolvidas;



Solicitação: requerimento de ações, procedimentos e projetos à Administração Pública e pedido de instrução, orientação ou comunicação a respeito dos serviços prestados pelo Estado;



Reclamação: expressa insatisfação relativa a atuação do Estado, dos agentes públicos, ou prestação de serviço público estadual;



Denúncia: comunica a prática de ato ilícito/irregularidade na atuação do Estado, dos agentes públicos, ou prestação de serviço público estadual.



Manifestação que retrate mais de uma natureza deve ser classificada na natureza preponderante.

Para melhor acompanhamento dos serviços prestados, as ouvidorias devem, além das classificações acima, cadastrar áreas e assuntos no sistema. A área refere-se aos setores internos dos órgãos demandados/encaminhados responsáveis pela resposta da manifestação. Já o assunto contém palavras-chave que definem o conteúdo da manifestação.

4.3 Canais de acesso



E-mail



Atendimento presencial



Formulário eletrônico



Telefone



Carta/Ofício



Caixas de sugestão

4.4 Identificação do manifestante

O manifestante pode identificar-se ou optar por registrar a demanda de forma anônima ou sigilosa.

Considera-se manifestação:



Identificada: quando o cidadão informa algum dado que permita sua identificação, como o nome, telefone ou outro dado qualquer;



Sigilosa: quando a identificação do manifestante, a pedido ou de ofício, fica restrita à ouvidoria.



Anônima: quando o cidadão não informa o nome e nem um outro meio de contato, como por exemplo, endereço, e-mail, telefone.

4.5 Tratamento das manifestações

PASSO 1:

Registro – toda manifestação recebida, seja através do sistema, por e-mail, telefone ou atendimento presencial, deverá ser prontamente registrada.



Quando não houver elementos suficientes para a apuração da manifestação, o ouvidor e/ou gestor podem solicitar informações adicionais.

PASSO 2:

Encaminhamento:

1. Encaminhar a demanda à área competente para solucioná-la (setor ou órgão externo), informando o prazo para resposta;
2. Encaminhar a manifestação para OGE, quando o órgão estadual para o qual a demanda deverá ser encaminhada não possuir ouvidoria e quando a manifestação for de competência de outros poderes;
3. Encaminhar resposta parcial ao cidadão informando o setor de localização da demanda e o prazo para resposta.



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.

Obs1.: quando a manifestação for anônima, quer tenha ou não elementos suficientes para a apuração, deverá ser encaminhada ao gestor da área para conhecimento e resposta à ouvidoria.

Obs2.: caso exista o contato do cidadão, a ouvidoria deve encaminhar por meio de resposta parcial a solicitação de complementação de dados estabelecendo um prazo para o retorno. Caso não exista o retorno no prazo estabelecido, o ouvidor deve concluir a manifestação.

Obs3.: na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido, cabe ao ouvidor avaliar o envio mensal de resposta parcial, informando ao interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

EXCEPCIONALIDADE	PROCESSO
Mais de um setor interno responsável pela resposta	A manifestação deve ser encaminhada aos setores responsáveis concomitantemente. Obs1.: no ato do encaminhamento deve ser mencionada a competência de cada setor. Obs2.: quando houver necessidade de encaminhar a manifestação para mais de um setor, deverá ser encaminhada resposta parcial ao demandante a cada encaminhamento.
Mais de um órgão responsável pela resposta	A demanda seguirá para os órgãos demandados com conteúdo integral e mencionado no encaminhamento que todos os órgãos foram informados.

PASSO 3:

Monitoramento:

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.

PONTOS A SEREM MONITORADOS	PROCESSO
Acolhimento	Observar se o cidadão foi claro na sua demanda. Caso contrário, envie uma resposta parcial, solicite esclarecimentos. Assim, a área demandada poderá disponibilizar uma resposta de qualidade em prazo menor.
Manifestações em duplicidade	Atentar se o nome e o conteúdo destas manifestações são idênticos. Manifestações anônimas não são consideradas duplicidade. Obs1.: a ouvidoria pode encaminhar apenas um dos protocolos idênticos e dar ciência ao gestor da quantidade recebida e responder aos demais com a resposta do gestor.
Encaminhamentos	Verificar se a manifestação seguiu para a área competente e o prazo que o gestor tem para responder.
Respostas parciais	Verificar se a resposta parcial foi enviada ao cidadão.
Prazos	Acompanhar os prazos: encaminhamento, retorno do gestor, cobranças ao gestor, conclusão da manifestação.
Respostas conclusivas	Analisar a pertinência da resposta que consiste na sua adequação ao questionamento do cidadão.
Qualidade da resposta	Verificar a cordialidade, a correção textual e a coerência da resposta. Caso a resposta não atenda aos parâmetros mencionados, a manifestação deve retornar ao gestor para reavaliação.
Áreas demandadas	Manter registro atualizado dos setores (áreas) responsáveis em responder as manifestações.
Assuntos	Observar a denominação dos assuntos (palavras-chave).

PASSO 4:

Conclusão:

Linguagem cidadã: a conclusão deve ser escrita de forma clara, concisa e objetiva, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Revisão: nesta etapa, o ouvidor deve fazer uma análise geral da resposta, no sentido de avaliar o grau de atendimento ao manifestante, bem como do tratamento dado pelo órgão / entidade.

Devolução ao setor responsável: quando o ouvidor considerar insatisfatória ou insuficiente a resposta apresentada, ou mesmo as informações recebidas para formular sua comunicação ao demandante, deverá retornar ao setor fazendo solicitações ou sugestões. Considerando satisfatória a resposta, conclui-se a manifestação.



Atenção: as manifestações só devem ser concluídas quando os gestores/setores disponibilizarem todas as respostas aos questionamentos, pois manifestações reabertas impactam na resolutividade. A reabertura de manifestações no Sistema de Ouvidoria é uma excepcionalidade.



Atenção no conteúdo das respostas disponibilizadas! Respostas que contenham vícios de linguagem devem ser ajustadas. Cuidado com o uso das siglas, sempre que for mencionada alguma sigla é necessário defini-las.

Critérios para uma resposta de qualidade:

A equipe de ouvidoria deve observar os seguintes critérios para uma resposta de qualidade:

- 1. Cordialidade:** refira-se sempre ao manifestante pelo nome e pelos pronomes senhor ou senhora. Agradeça o registro da manifestação e coloque-se à disposição para mais esclarecimentos;
- 2. Correção textual:** verifique se a conclusão apresenta erro de digitação ou gramatical;
- 3. Coerência da resposta:** leia o teor da manifestação e verifique se todos os pontos mencionados foram atendidos com clareza e objetividade. Analise se existe coerência entre os questionamentos do cidadão e a resposta do gestor.

5 Relatório Gerencial

Os ouvidores devem elaborar relatórios de acompanhamento das atividades desenvolvidas pelas ouvidorias, sendo a periodicidade estabelecida entre o ouvidor e o gestor máximo do órgão. Seguem sugestões de temas/assuntos que devem compor o relatório:

5.1 Introdução

Indicar a finalidade / objetivo, bem como o tempo a que se refere o relatório.

5.2 Evolução das manifestações

Inserir gráfico comparativo por natureza – “Histórico de manifestações por natureza”, comparando com períodos anteriores. Verificar proporcionalidade de natureza e analisar os motivos quando houver alterações significativas.

5.3 Resolutividade

Histórico da resolutividade, comparando com períodos anteriores. Verificar se o percentual de resolutividade está de acordo com a meta estabelecida de 85 %. Caso negativo, propor ações para alcançar a meta, identificar as áreas e as naturezas das manifestações que não estão permitindo o alcance da meta.

5.4 Áreas demandadas e assuntos

Identificar e analisar áreas/assuntos mais demandados. No caso de prestação de serviço deficitário ao cidadão, identificar o motivo e propor soluções. Citar os assuntos recorrentes por área.

5.5 Análise qualitativa das manifestações

Apresentar quadro “Resumo das manifestações analisadas”. Analisar o teor das manifestações e o posicionamento do órgão em relação a demanda do cidadão e, com base no resultado, elaborar as “Ações de Proposições de Melhorias”, que poderão possibilitar as correções e/ou melhorias das causas geradoras dos problemas, evitando repetições futuras.

5.6 Serviço de Informação ao Cidadão

Informar quantitativo de pedidos e recursos comparando com períodos anteriores: resolutividade, prorrogação de prazo, áreas demandadas. Especificar os pedidos por tipo de resposta (acesso concedido, acesso parcialmente concedido, acesso negado – motivo da negativa).

5.7 Considerações finais

Tecer breves considerações destacando os pontos relevantes do relatório e os pontos fortes da atuação da ouvidoria.

O relatório deve ser encaminhados ao gestor máximo do órgão.



Atenção: o relatório gerencial não substitui o relatório do Sistema Informatizado de Ouvidoria, que deve ter seus campos (Proposição de Ações de Melhorias e Pontos Fortes) preenchidos mensalmente até o último dia do mês subsequente.

6 Prazos

As demandas recebidas por qualquer canal, exceto formulário eletrônico, devem ser registradas no sistema no dia em que forem recebidas. As manifestações que forem enviadas em feriados e finais de semana serão registradas no sistema no primeiro dia útil subsequente.

Prazo total: a ouvidoria terá prazo de 20 (vinte) dias corridos, entre o registro e a conclusão da manifestação. O quadro a seguir especifica os prazos que deverão ser atendidos pela ouvidoria e pelas áreas demandadas:

PROCESSO	PROCEDIMENTO	PRAZO (EM DIAS CORRIDOS)
Registrar	Demandas recebidas por qualquer canal, exceto formulário eletrônico	Dia do recebimento
Encaminhar	Da ouvidoria para órgão externo ou gestor/setor responsável	2 (dois)
	Do gestor/setor responsável para ouvidoria: a manifestação é devolvida à ouvidoria quando não for de sua competência para encaminhar ao setor correto.	2 (dois)
Responder à ouvidoria	Do gestor/setor responsável para a ouvidoria	12 (doze)
Analisar	Ouvidoria: para analisar resposta enviada pelo gestor/setor responsável.	2 (dois)

Revisar	Gestor/setor responsável: para corrigir a resposta devolvida pela ouvidoria.	A critério da ouvidoria, a depender do prazo para conclusão.
Preencher relatório do Sistema	Da ouvidoria para OGE	Último dia útil do mês seguinte ao período analisado no relatório.

7 Lei de Acesso à Informação (LAI) - Lei 14.804-2012

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 o Decreto Estadual Nº 38.787/2012, em 30 de outubro de 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.

Em Pernambuco, o Decreto Estadual Nº 42.055/2015, alterou o Decreto Estadual Nº 38.787/2012, estabelecendo que todos os pedidos de acesso à informação e recursos serão cadastrados pelo cidadão na Ouvidoria-Geral do Estado (OGE), por meio de formulário eletrônico disponível nos sites da OGE, dos órgãos e página da LAI. Sendo assim, a OGE funciona como Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) central e as ouvidorias dos órgãos do Poder Executivo Estadual como SIC setorial.



Atenção: o acesso à informação é a regra e o sigilo a exceção.

7.1 Competência do SIC central e setorial

O Decreto Nº 42.055/2015 estabelece as competências do SIC central, exercido pela Ouvidoria-Geral do Estado:

1. receber e registrar pedidos de acesso à informação e de recursos em sistema eletrônico específico, bem como disponibilizar o número do protocolo, que conterá a data de apresentação do pedido;
2. encaminhar os pedidos de acesso à informação e recursos à ouvidoria/SIC dos órgãos e entidades demandados;
3. monitorar a tramitação dos pedidos de acesso à informação e dos recursos registrados no Poder Executivo Estadual.

O Decreto Nº 42.055/2015 estabelece as competência do SIC setorial, exercido pelos órgãos e entidades estaduais:

1. receber o pedido de acesso à informação do SIC Central (OGE) e, sempre que possível, fornecer de imediato a informação, com atesto de ciência da autoridade administrativa;
2. encaminhar o pedido e o recurso recebido do SIC Central à autoridade administrativa do órgão ou entidade abrangida pela Lei Nº 14.804, de 2012, quando couber;
3. monitorar a tramitação dos pedidos de acesso à informação e dos recursos no âmbito de seu órgão ou entidade.
4. encaminhar a decisão do pedido de acesso à informação e do recurso ao cidadão ou pessoa jurídica demandante;

7.2 Autoridades LAI

Para garantir que o cidadão tenha o acesso à informação, o Decreto Nº 38.787/2012 que regulamenta a Lei Nº 14.804-2012, determinou que o dirigente máximo de cada órgão e entidade, designasse servidores para exercer as funções de autoridades do acesso à informação, visando garantir o pleno cumprimento da lei, e estabeleceu as seguintes competências:

AUTORIDADES	COMPETÊNCIAS
Administrativa	<ol style="list-style-type: none">1. Receber e apreciar os Pedidos de Acesso à Informações encaminhados pela unidade de ouvidoria do respectivo órgão / entidade ou pela Ouvidoria-Geral do Estado;2. Enviar, a resposta, via Sistema Informatizado de ouvidoria, à ouvidoria do órgão ou OGE, que encaminhará ao cidadão solicitante;3. Proceder ao juízo de admissibilidade nos casos de recursos de 1ª instância, conforme o art. 56, §1º da lei 11.781/2000. OBS1.: para os órgãos que não possuem ouvidorias, os encaminhamentos dos PAIs à autoridade administrativa, bem como seu retorno serão realizados pela OGE.
Hierarquicamente Superior (preferencialmente com formação na área jurídica)	<ol style="list-style-type: none">1. Apreciar os recursos interpostos contra a decisão da autoridade administrativa, que indeferiu o acesso à informação (1ª instância recursal);2. Realizar o juízo de admissibilidade previsto no art. 56, §1º da lei Nº 11.781/2000 nos recursos ao Comitê de Acesso à Informação - CAI (2ª instância recursal);3. Encaminhar sua decisão, caso não a reconsidere, à ouvidoria do respectivo órgão, que procederá o encaminhamento ao CAI em até 5 dias, para apreciação.
Classificadora (Governador, Vice-Governador, Secretários e Presidentes de órgãos da administração indireta)	<ol style="list-style-type: none">1. Classificar a informação como reservada (5 anos), secreta (15 anos) e ultrassecreta (25 anos), baseado na Lei de Acesso à Informação;2. Enviar ao Comitê de Acesso à Informação a decisão que classificar a informação como ultrassecreta ou secreta, no prazo de até 30 dias, para ratificação;

	3. Desclassificar ou reclassificar, mediante provocação ou de ofício, o sigilo da informação, após decorridos 2 anos da primeira classificação, salvo razões de interesse público devidamente fundamentada.
Classificadora delegada (Delegada pela aut. classificadora)	1. Atender todas as competências da autoridade classificadora; 2. Encaminhar a decisão à autoridade classificadora, no prazo de 60 (sessenta) dias;
Monitoramento	1. Atualizar a página da Lei de Acesso à Informação do seu órgão; 2. Assegurar o cumprimento dos prazos de respostas dos pedidos de acesso à informação e recursos, auxiliando a ouvidoria em seu monitoramento.



OBS: a indicação de autoridades deve ser formalizada por meio de portaria interna e comunicada ao secretário da Secretaria da Controladoria-Geral do Estado por meio de ofício ou publicação no Diário Oficial.

7.3 Pedidos de Acesso à Informação

É uma solicitação direcionada aos órgãos ou entidades públicas, realizada por qualquer pessoa física ou jurídica (como empresas ou associações civis) que tenha por objeto um dado ou informação pública.



Para registrar um pedido de acesso à informação o cidadão não precisa motivar a solicitação.

Qualquer cidadão independente de idade pode solicitar o acesso as informações públicas.

Procedimentos relativos aos pedidos de acesso à informação:

1 Registro: os registros dos pedidos são de competência da OGE, no entanto, qualquer cidadão pode registrá-lo, pessoalmente ou por telefone, nos órgãos estaduais. Neste caso, o ouvidor deve cadastrá-los nos formulários disponíveis em meio eletrônico e estes serão direcionados automaticamente à Ouvidoria-Geral do Estado.

2 Encaminhamento:

PASSO 1: ao receber um pedido de acesso à informação, a OGE analisa os campos obrigatórios previstos no decreto estadual, quais sejam: nome, e-mail, documento de identificação válido e especificação de forma clara e precisa da informação requerida e encaminha o pedido à ouvidoria do órgão.

PASSO 2: a ouvidoria do órgão encaminha o PAI para a autoridade administrativa da LAI, pois cabe a esta autoridade apreciar se a solicitação de informação é pública, e

disponibilizá-la ao solicitante, por meio da ouvidoria do órgão. Não sendo pública, a informação será negada mediante justificativa legal.

PASSO 3:

Ao receber a resposta do pedido de acesso à informação, a ouvidoria deverá analisar a qualidade da resposta e concluí-lo no sistema de ouvidorias.



Atenção: a OGE exerce o papel de SIC dos órgãos que não possuem ouvidorias, realizando todos os passos previstos anteriormente.

Acompanhamento dos prazos, respostas e justificativas

Sempre que possível, a informação deverá ser fornecida de imediato. Caso contrário, a Administração Pública terá 20 (vinte) dias para a resposta, a contar da data de recebimento do pedido pelo órgão ou entidade detentora da informação. Excepcionalmente e mediante justificativa expressa, este prazo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, sendo o cidadão cientificado através de resposta parcial.

Obs1.: o prazo para a autoridade administrativa disponibilizar a informação é contado na data em que o órgão/entidade foi cientificado, ou seja, no dia do recebimento pela sua ouvidoria.

Obs2.: a prorrogação deve ser solicitada, a qualquer tempo, desde que até o vigésimo dia do recebimento do pedido. O envio da justificativa após este período, corresponde a perda de prazo.

- 3 Conclusão:** ao receber a resposta do pedido de acesso à informação encaminhado pela autoridade administrativa, a ouvidoria deverá concluir o PAI através do Sistema Informatizado de Ouvidorias, com texto padrão informando o nome da autoridade da LAI competente pela resposta, o direito e o prazo que o requerente tem de interpor recurso, e a autoridade competente para julgá-lo.

Os tipos de respostas aos PAIs são: concedido, parcialmente concedido e negado.

Acesso concedido	Quando o órgão detentor da informação disponibiliza a resposta ao cidadão de forma integral.
Acesso parcialmente concedido	Quando um pedido não é respondido na sua completude. Exemplo: um cidadão fez um pedido em que parte da informação foi classificada como sigilosa e parte é pública. A ouvidoria responderá somente a parte pública e justificará, de acordo com a lei, o motivo da negativa, ou classificará a informação.
Acesso negado	1. Quando o órgão não disponibiliza a informação, devendo no ato da conclusão justificar a negativa baseado nos ditames da lei; 2. Quando disponibiliza informação divergente da solicitação do cidadão.

Nos casos de negativa de acesso, a autoridade administrativa deve observar o disposto no artigo 19º, § 1º do Decreto Estadual 38.787 que regulamente a LAI:

Art. 19º: a restrição de acesso à informação deve ser precedida de análise pela autoridade administrativa de que trata o inciso IV do art. 4º.

§1º A decisão que nega o acesso à informação deve ser fundamentada e conter no mínimo, indicação dos seguintes elementos:

I – dispositivo de lei ou ato normativo que permite a vedação do acesso à informação e/ou proíbe a divulgação da informação e/ou obriga a manutenção do sigilo quanto à informação;

II – objetivo da Administração Pública ao impedir o acesso à informação, apontando por que deve prevalecer o interesse protegido pela recusa do acesso à informação em detrimento do interesse protegido pela divulgação da informação;

III – possibilidade, se for o caso, de a informação solicitada ser obtida de forma parcial;

IV – possibilidade, se for o caso, e o prazo de recurso, bem como da autoridade que o apreciará; e

V – possibilidade, se for o caso, de apresentação de pedido de desclassificação da informação, com indicação da autoridade classificadora que o apreciará.



§2º As razões de negativa de acesso à informação classificada devem indicar o fundamento legal da classificação e a autoridade que a classificou.

7.4 Recursos

No caso de indeferimento do pedido de acesso à informação sem justificativa legal, o requerente poderá interpor recurso de primeira instância à autoridade hierarquicamente superior do órgão demandado e, posteriormente, de segunda instância ao Comitê de Acesso à Informação - CAI, no prazo de até 10 (dez) dias, a contar da data em que teve ciência da negativa;

Os recursos de 1ª e 2ª instância devem ser interpostos por meio de formulário padrão, disponibilizado no site da Ouvidoria-Geral do Estado ou nos sites dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

Procedimentos relativos aos recursos:

Registro: os registros dos recursos são de competência da OGE, no entanto qualquer cidadão pode registrá-lo, pessoalmente ou por telefone, nos órgãos estaduais. Neste caso, o ouvidor deve cadastrá-los nos formulários disponíveis em meio eletrônico e estes serão direcionados automaticamente à Ouvidoria-Geral do Estado.

Encaminhamento:

PASSO 1

Ao receber um recurso, a OGE analisa as exigências previstas no decreto estadual, quais sejam: o PAI originário e as razões de reforma da decisão proferida pela autoridade administrativa.

PASSO 2

A ouvidoria do órgão dará ciência a autoridade administrativa da LAI, nos casos de recurso de 1ª instância, pois cabe a esta realizar o juízo de admissibilidade ou rever sua decisão.

Caso a autoridade administrativa mantenha sua decisão, no prazo de 5 dias, o recurso deverá ser encaminhado para a autoridade hierarquicamente superior para ser respondido em até 5 dias. Caso a decisão seja reformada a autoridade administrativa deverá:

- 1.encaminhar sua decisão à ouvidoria para conclusão;
- 2.dar ciência a autoridade hierarquicamente superior.

No caso de recurso de 2ª instância, a ouvidoria dará ciência à autoridade hierarquicamente superior para que esta realize o juízo de admissibilidade. Caso esta autoridade reforme sua decisão, deve comunicar a autoridade administrativa para que a informação seja disponibilizada, caso contrário encaminha o juízo de admissibilidade para a ouvidoria do órgão. Nos recursos de 2ª instância, a ouvidoria do órgão envia o juízo de admissibilidade para a OGE, uma vez que apenas a OGE encaminha e conclui os recursos direcionados ao Comitê de Acesso à Informação.

PASSO 3

Ao receber a decisão do recurso de 1ª instância, a ouvidoria deverá analisar a qualidade da resposta e concluí-lo no Sistema Informatizado de Ouvidorias.

7.5 Autoridades e prazos envolvidos nos PAI e Recursos

	QUEM RESPONDE	PRAZO
Pedido de acesso à informação	Autoridade administrativa	20 dias – prorrogáveis por mais 10 dias
	Autoridade administrativa – juízo de admissibilidade	5 dias
Recurso 1ª instância	Autoridade hierarquicamente superior – julgamento do recurso	5 dias
	Autoridade hierarquicamente superior – juízo de admissibilidade	5 dias
Recurso 2ª instância	Comitê de Acesso à Informação (CAI) - julgamento do recurso	15 dias

7.6 Comitê de Acesso à Informação - CAI

O Comitê de Acesso à Informação é um órgão colegiado, vinculado ao gabinete da Secretaria da Controladoria-Geral do Estado, sendo composto por 7 (sete) membros e 7 (sete) suplentes, designados por ato do Governador do Estado. Seus membros e suplentes devem ser servidores públicos ocupantes de cargo de provimento efetivo, devidamente aprovados em estágio probatório e estar em exercício nos órgãos abaixo:

- I – Secretaria da Casa Civil
- II – Procuradoria Geral do Estado – PGE
- III – Secretaria de Planejamento e Gestão – SEPLAG
- IV – Secretaria da Fazenda – SEFAZ
- V – Secretaria de Administração – SAD
- VI – Secretaria da Controladoria-Geral do Estado – SCGE

Cada órgão tem um titular e um suplente, e a SCGE, 2 titulares e 2 suplentes.



O julgamento do recurso de 2ª instância, bem como a análise do termo de classificação das informações secretas e ultrassecretas, ocorrem em reuniões específicas na SCGE.

A decisão do CAI vincula todos os órgãos e entidades da Administração Pública Estadual que se sujeitam aos ditames da Lei Nº 14.804, de 2012, sem prejuízo do disposto na Lei Complementar Nº 2, de 20 de agosto de 1990.

A composição do Comitê de Acesso à Informação, bem como suas decisões vinculantes estão disponíveis no Portal da Transparência (www.transparencia.pe.gov.br) e Página de Acesso à Informação (www.lai.pe.gov.br).

8 Siglário

1. AD-DIPER - Agência de Desenvolvimento Econômico de Pernambuco S/A
2. AGEFEPE - Agência de Fomento de Pernambuco
3. APAC - Agência Pernambucana de Águas e Clima
4. ARPE - Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco
5. ATDEFN - Autarquia Territorial do Distrito Estadual de Fernando de Noronha
6. ATI - Agência Estadual de Tecnologia da Informação
7. CAI - Comitê de Acesso à Informação
8. CEASA - Centro de Abastecimento Alimentar
9. CEFOSPE - Centro de Formação dos Servidores Público do Estado de Pernambuco
10. CEHAB - Companhia de Habitação
11. CEPE - Companhia Editora de Pernambuco
12. CISAM - Centro Integrado de Saúde Amaury Medeiros
13. COMPESA - Companhia Pernambucana de Saneamento
14. CONDEPE/FIDEM - Agência Estadual de Planejamento e Pesquisas de Pernambuco
15. COPERGÁS - Companhia Pernambucana de Gás
16. CPRH - Agência Estadual de Meio Ambiente
17. CTM - Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife
18. DER - Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de Pernambuco
19. DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito de Pernambuco
20. EPTI - Empresa Pernambucana de Transporte Intermunicipal
21. FOP - Faculdade de Odontologia de Pernambuco
22. FUNAPE - Fundação de Aposentadorias e Pensões dos Servidores do Estado de Pernambuco
23. FUNASE - Fundação de Atendimento Socioeducativo
24. FUNDARPE - Fundação do Patrimônio Histórico e Artístico de Pernambuco
25. G-CON - Gestão de Conhecimento
26. HAM - Hospital Agamenon Magalhães
27. HBL - Hospital Barão de Lucena
28. HCP - Hospital Correia Picanço
29. HEMOPE - Fundação de Hematologia e Hemoterapia de Pernambuco
30. HGV - Hospital Getúlio Vargas
31. HOF - Hospital Otávio de Freitas
32. HPJP - Hospital Policlínica Jaboatão / Prazeres
33. HR - Hospital da Restauração
34. HRA - Hospital Regional do Agreste
35. HSE - Hospital dos Servidores do Estado
36. HUOC - Hospital Universitário Oswaldo Cruz
37. IPA - Instituto Agrônomo de Pernambuco
38. IPEM - Instituto de Pesos e Medidas do Estado de Pernambuco
39. IRH - Instituto de Recursos Humanos do Estado de Pernambuco
40. JUCEPE - Junta Comercial do Estado de Pernambuco
41. LAI - Lei de Acesso à Informação

42. OGE – Ouvidoria-Geral do Estado
43. PAI – Pedido de Acesso à Informação
44. PERPART - Pernambuco Participações e Investimentos S/A
45. PGE - Procuradoria-Geral do Estado
46. PROCAPE - Pronto Socorro Cardiológico Prof. Luiz Tavares
47. SAD - Secretaria de Administração
48. SARA -Secretaria de Agricultura e Reforma Agrária
49. SCGE - Secretaria da Controladoria-Geral do Estado
50. SDEC - Secretaria de Desenvolvimento Econômico
51. SDS - Secretaria de Defesa Social
52. SDSCJ - Secretaria de Desenvolvimento Social, Criança e Juventude
53. SECMULHER - Secretaria da Mulher
54. SECTI - Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação
55. SEE - Secretaria de Educação
56. SEFAZ - Secretaria da Fazenda
57. SEMAS – Secretaria de Meio Ambiente e Sustentabilidade
58. SEMPETQ - Secretaria da Micro e Pequena Empresa, Qualificação e Trabalho
59. SEPLAG - Secretaria de Planejamento e Gestão
60. SES - Secretaria de Saúde
61. SETRA - Secretaria de Transportes
62. SETUREL - Secretaria de Turismo, Esportes e Lazer
63. SIC – Serviço de Informação ao Cidadão
64. SJDH - Secretaria de Justiça e Direitos Humanos
65. SUAPE - Complexo Industrial Portuário Governador Eraldo Gueiros
66. UPE - Universidade de Pernambuco



 **162**

www.scge.pe.gov.br
www.transparencia.pe.gov.br
www.ouvidoria.pe.gov.br
www.lai.pe.gov.br
twitter: @scge_pe
instagram: @scge_pe