

MANUAL OUVIDORIA SEPLAN

MISSÃO: Dar voz aos servidores dentro da secretaria e atender/ouvir as instituições conveniadas, transformando suas manifestações em feedbacks para aperfeiçoamento e planejamento de ações futuras.

VISÃO: Ser uma instância de planejamento e participação social/cidadã efetiva e indutora de transformações nos métodos de governo.

GOVERNADOR DO ESTADO

Gladson Cameli

VICE-GOVERNADORA DO ESTADO

Mailza Assis da Silva

SECRETÁRIO DE ESTADO DE PLANEJAMENTO

Cel. Ricardo Brandão

SECRETÁRIA ADJUNTA DE PLANAMENTO

Kelly Cristina Lacerda

CONTROLADORA GERAL DO ESTADO

Mayara Cristine Bandeira de Lima

OUVIDORA-GERAL DO ESTADO

GPP Márcia Cristina Portela de Mesquita Souza

OUVIDOR SETORIAL SEPLAN

GPP Ney Ricardo da Silva

Elaboração

GPP Márcia Cristina Portela de Mesquita Souza

Revisão

GPP Márcia Cristina Portela de Mesquita Souza

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO

1. OUVIDORIA

1.1 SUAS FUNÇÕES

2. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

2.1 ESTRUTURA FÍSICA

2.2 IDENTIDADE VISUAL

2.3 CANAIS DE ATENDIMENTO

3. PROFISSIONAIS DA OUVIDORIA

4. TIPO DE MANIFESTAÇÕES

4.1 IDENTIFICAÇÃO DOS USUÁRIOS

4.2 REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES

4.3 ENCAMINHAMENTO

4.4 CONCLUSÃO

5. TRANSPARÊNCIA E O ACESSO À INFORMAÇÃO

5.1 LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

5.2 COMPETÊNCIAS

5.3 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

5.4 PROCEDIMENTOS PARA ACESSO À INFORMAÇÃO

5.5 ENCAMINHAMENTO

5.6 CONCLUSÃO

5.7 RECURSOS

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

6.1 O QUE MENSURAR?

7. CARTA DE SERVIÇOS

ANEXO I

REFERÊNCIAS

APRESENTAÇÃO

Neste manual você encontra as principais informações sobre a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Planejamento – SEPLAN AC, os serviços oferecidos, as formas de atendimento e o passo a passo para quem desejar utilizá-los. A Ouvidoria da SEPLAN, vinculada à Controladoria Geral do Estado – CGE, é a instância responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria (Solicitação de informações, Denúncia, Elogio, Reclamação e Sugestão) e pelas solicitações de acesso à informação relativas aos serviços públicos oferecidos por esta Secretaria, através do e-SIC. Além de ser um canal de comunicação, a Ouvidoria é um instrumento de participação e exercício de cidadania dos usuários da SEPLAN. A Ouvidoria conta com servidores capacitados para receber, examinar e encaminhar as manifestações registradas ao setor responsável. Quando as mesmas não são de competência da SEPLAN, são direcionadas ao órgão responsável e/ou o cidadão é orientado sobre a qual instituição deverá se dirigir.

A Constituição Federal de 1988 assegurou a participação ativa dos cidadãos brasileiros no controle social da gestão pública. Ao considerar os cidadãos como sujeitos de direito, com capacidade para influenciar nas decisões do Estado, a Carta afirmou os princípios da democracia participativa e da democracia representativa. O exercício desse direito permitiu o surgimento de diferentes formas de participação – direta e indireta – na sociedade brasileira. Muitos desses mecanismos já funcionavam há anos. Em 1992, a Lei nº 8.490/1992 criou a Ouvidora-geral da República na estrutura regimental básica do Ministério da Justiça. Em seguida, os Decretos nº 1.796/96 e nº 2.802/98 delegam ao Gabinete do ministro da Justiça competências para desenvolver as atividades de Ouvidora-geral da República. O direito à participação e o direito de ser consultado está expresso no artigo 37 § 3º da Constituição que respalda o trabalho das Ouvidorias.

Art.37º da Constituição Federal de 1988: “A administração pública, direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (...) § 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta especialmente:

I – As reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviço de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; e

II – O acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo.

A partir de 2014 a União, por meio do Decreto nº 8243/14, organizou os diversos mecanismos e instâncias de participação social presentes na sociedade. As Ouvidorias fazem parte desse conjunto de instituições e constituem um instrumento de controle e participação social.

A Ouvidoria Setorial Seplan pode ser acionada pelos seguintes meios: Pessoalmente na sala da Ouvidoria, situada a avenida Getúlio Vargas, 232, Palácio das Secretarias – Bairro Centro. CEP: 69910-260 Térreo – Rio Branco – Acre, por urnas e placas de Ouvidoria no interior da Seplan, pelo site seplan.ac.gov.br e os e-mail:



ouvir.seplan@gmail.com e ouvidoria.seplan@ac.gov.br

1. OUVIDORIA

“Ouvidoria é a instituição que representa os legítimos interesses dos cidadãos no ambiente em que atua, na busca de soluções definitivas.”

A Lei n. 13.460/2017 em seu artigo 13, estabeleceu para a Administração Pública Direta e Indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, ressaltando o papel das ouvidorias públicas na promoção da participação social. No estado do Acre, a Lei Complementar n. 419, de 15 de dezembro de 2022, alterou a estrutura administrativa do Estado acrescentando a Ouvidoria em todas as secretarias, bem como criou a Ouvidora-geral na estrutura da Controladoria Geral do Estado – CGE.

Podemos dizer que as ouvidorias são instâncias de controle e participação social responsáveis por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos, garantindo os procedimentos de simplificação dos processos necessários a esses serviços. As ouvidorias desempenham também papel pedagógico, uma vez que atuam numa perspectiva informativa, trazendo aos usuários mais conhecimento sobre seus próprios direitos e responsabilidades, incrementando, assim, a sua capacidade crítica e autônoma. Nesse sentido, quanto mais o usuário participa, mais ele se torna capacitado para fazê-lo. Além disso, é importante compreender a ouvidoria também como parte importante do sistema de integridade da organização. Uma ouvidoria independente e atuante incrementa os esforços pela transparência e facilita o trabalho das áreas de controle.

1.1 SUAS FUNÇÕES

- ✓ Ouvir e compreender – Desenvolver ações de comunicação e de mediação de conflitos para o atendimento dos usuários no âmbito das competências das ouvidorias;
- ✓ Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos – Desenvolver ações que busquem o reconhecimento e o respeito dos usuários como sujeitos de direitos, visando ao desenvolvimento de sua autonomia cidadã;

- ✓ Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada – Realizar, em conjunto com a equipe, atividades de triagem, análise crítica e registro das manifestações efetuadas pelos usuários;
- ✓ Responder aos usuários – Realizar, em conjunto com a equipe, atividades de discussão, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos usuários, visando disponibilizar respostas adequadas e tempestivas; e
- ✓ Demonstrar os resultados produzidos – Desenvolver, em equipe, atividades de diagnóstico e elaboração de recomendações sobre os serviços prestados ao usuário, visando à melhoria da qualidade destes serviços, ao aperfeiçoamento da gestão das políticas públicas e ao exercício da participação e controle social sobre a Administração Pública.

Para que a Ouvidoria possa efetivamente cumprir o seu papel, deve estar norteadada por valores que representam a sua razão de existir. Tais valores, que precisam estar claramente definidos e divulgados para os usuários, podem ser classificados como:

- ✓ Atuar fundamentada em um conjunto de valores morais e legais e em princípios éticos capazes de garantir conduta imparcial e senso de justiça que possibilitem identificar oportunidades de melhorias, recomendar mudanças nos processos de trabalho e nos procedimentos e, assim, contribuir para a credibilidade da instituição;
- ✓ Transformar as manifestações legítimas dos servidores, cidadãos e usuários de produtos e serviços em melhorias para os processos de trabalho, desenvolvimento de novos produtos e serviços e mais qualidade para o atendimento ao público;
- ✓ Trabalhar pautada em fatos, seguindo o princípio da igualdade, que possibilite efetuar recomendações que agreguem valor ao cidadão, à secretaria e à sociedade;
- ✓ Acolher o servidor/usuário com atenção, respeito e atuar com transparência, pautando-se em uma conduta de coerência, imparcialidade e compromisso na busca de uma solução efetiva; e
- ✓ Ser detentora da autonomia necessária para que possa transitar tanto internamente como externamente, bem como ter acesso às informações necessárias para a formulação de proposições de melhorias.

2. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Seplan exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os servidores e usuários de serviços da secretaria e a alta gestão, auxiliando o secretário no aprimoramento

constante dos serviços oferecidos. Nesse sentido, a Ouvidoria precisa ser estruturada em eixos consistentes de governança, legitimidade e independência. Na medida em que a Ouvidoria acolhe denúncias de práticas inadequadas na relação com servidores, usuários de serviços, produtos e fornecedores (cidadãos de forma geral) dando tratamento efetivo, identificando irregularidades, recomendando a melhoria de processos, alteração de práticas que ferem princípios e valores da instituição, bem como normativas setoriais, torna-se um mecanismo eficiente de Governança Corporativa, que somado a outros componentes organizacionais, pode prevenir, minimizar ou até mesmo mitigar riscos de ordem: legal, reputacional, financeiro e operacional. A estruturação da ouvidoria deve basear-se primariamente na Lei n. 13.460/2017. Além disso, para que a Ouvidoria possa funcionar ainda com maior efetividade, é importante a edição de normativos próprios que tratem das competências da Ouvidoria dentro da instituição. Tais normativos podem ainda agregar outras competências específicas para essa Ouvidoria. Na Ouvidoria Seplan temos os seguintes documentos normativos: Carta de Serviços, Plano de Ação anual, Plano de Comunicação, Pesquisa de Satisfação e Formulários para atendimento.

2.1. ESTRUTURA FÍSICA

As ouvidorias que prestam atendimento presencial devem ficar próximas à entrada do respectivo prédio, em local de fácil acesso e visibilidade. Já aquelas que não irão receber pessoas podem ser instaladas em áreas menos visíveis. De qualquer forma, é preciso ter cuidado com a sinalização das áreas de circulação. Outro aspecto a ser considerado é a escolha de local que possibilite à Ouvidoria exercer seu trabalho de maneira autônoma, separada de outras áreas de controle, como a Corregedoria ou a Auditoria, por exemplo. Quanto a mobiliário e equipamentos são necessários: mesa de escritório com cadeira, computador, impressora com scanner e telefone (dependendo da forma de atendimento).

2. 2 IDENTIDADE VISUAL

A identidade visual é forma utilizada pela instituição para identificar o espaço destinado a Ouvidoria. Deverá seguir os padrões da marca governamental em uso. É de fundamental importância que seja um espaço identificado para facilitar o reconhecimento do local pelo usuário dos serviços.

2.3 CANAIS DE ATENDIMENTO

“Cada canal de atendimento tem o seu valor e a sua importância e a responsabilidade para agilizar a resolução de problemas e dirimir dúvidas, dos milhares de usuários dos serviços de atendimento.”

Independente do canal por meio do qual as manifestações cheguem à ouvidoria, é muito importante que todas elas sejam adequadamente registradas em um repositório de informação único, de modo que não se perca o controle sobre o seu processo de tratamento e que se consiga, sempre que necessário, gerar informações relevantes sobre o desempenho dos serviços da instituição a qual a ouvidoria esteja vinculada.

- ✓ Carta: o usuário escreve livremente a sua mensagem e a envia para a Ouvidoria por meio dos serviços postais, endereço: Avenida Getúlio Vargas, 232, Térreo – Palácio das Secretarias – Centro. CEP: 69900-900 Rio Branco – Acre.
- ✓ Formulário impresso: nessa modalidade, a Ouvidoria imprime um formulário com campos pré-definidos para que o usuário preencha. Os campos são dos tipos: nome, endereço, telefone, tipo de manifestação, texto da manifestação, entre outros.
- ✓ E-mail: por esse meio de comunicação, o usuário escreve livremente sua mensagem através dos e-mails: ouvir.seplan@gmail.com e ouvidoria.seplan@ac.gov.br
- ✓ Formulário eletrônico: Fica disponível no site seplan.ac.gov.br, na aba da Ouvidoria.
- ✓ Redes sociais: A rede social, utilizada é o Instagram [@seplan.acre](https://www.instagram.com/seplan.acre)
- ✓ Atendimento presencial: Avenida Getúlio Vargas, 232, Térreo – Palácio das Secretarias – Centro, na Ouvidoria Seplan.
- ✓ Urnas e placas de Ouvidoria disponíveis na recepção do Palácio das Secretarias e no interior da Seplan.

3. PROFISSIONAIS DA OUVIDORIA

A formação da equipe de Ouvidoria não difere do perfil do Ouvidor no que se refere a valores e competências comportamentais, com grau diferente de exigência. A empatia no atendimento, a coleta de todos os dados da manifestação, o registro adequado em sistema, o respeito aos prazos e indicadores estabelecidos, são tão importantes quanto à efetiva solução do problema. Para o bom desempenho da equipe, certos aspectos precisam ser bem assimilados:

- ✓ Os fundamentos básicos e premissas de uma Ouvidoria;
- ✓ O papel da Ouvidoria dentro da organização que está inserida;
- ✓ Ética e Cidadania;
- ✓ Mediação de Conflitos;
- ✓ Negociação;
- ✓ Conhecimentos de Normas e Legislação (ao menos setorial);
- ✓ Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos; e
- ✓ Comunicação

No exercício de suas atividades, o Ouvidor, deve defender uma cultura de respeito aos direitos humanos, balizando suas ações por princípios éticos, morais e legais. São eles:

- ✓ Preservar e respeitar os princípios da “Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e das Constituições Estaduais”;
- ✓ Estabelecer canais de comunicação de forma aberta, honesta e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações;
- ✓ Agir com transparência, integridade e respeito;
- ✓ Atuar com agilidade e precisão;
- ✓ Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;
- ✓ Reconhecer a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;
- ✓ Exercer suas atividades com independência e autonomia;
- ✓ Ouvir o cidadão, servidor e usuários de produtos e serviços com respeito, paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito;
- ✓ Resguardar o sigilo das informações;
- ✓ Facilitar o acesso à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos, agindo com imparcialidade e justiça;

- ✓ Responder ao cidadão no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- ✓ Atender com cortesia e respeito;
- ✓ Buscar a constante melhoria das suas práticas, utilizando de forma eficaz e eficiente os recursos colocados à disposição;
- ✓ Atuar de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades;
- ✓ Promover a reparação do erro cometido contra o seu representado;
- ✓ Buscar a correção dos procedimentos errados, evitando a sua repetição e estimulando, persistentemente, a melhoria da qualidade nos serviços prestados na Secretaria de Planejamento;
- ✓ Promover a justiça e a defesa dos interesses legítimos dos cidadãos/usuários e servidores da Seplan; e
- ✓ Jamais utilizar a função de Ouvidor para atividades de natureza político partidária ou auferir vantagens pessoais e/ou econômicas.

4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

A Lei 13.460/2017 traz em seu Art. 2º, V o seguinte conceito: “manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços”. Sendo assim detalhadas:

Manifestação	Conceito	Encaminhamento
Reclamação	Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público, incluindo manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público, revelando a ineficiência de um serviço oferecido ou atendimento recebido. Esta manifestação inclui também críticas a atos da administração pública, das concessionárias de serviços públicos ou de servidores, bem como eventuais opiniões desfavoráveis.	Ao Setor responsável pelo atendimento ou serviço prestado, para conhecimento e providências no prazo de 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias desde que justificado, e oferecer ao usuário resposta conclusiva informando sobre o encaminhamento realizado e os procedimentos que serão adotados.

Denúncia	Comunicação de irregularidades ocorridas na administração pública ou de prática negligente ou abusiva de cargos, empregos e funções. E ainda de prática de ato ilícito ou corrupção, cuja solução dependa da atuação do órgão de controle interno ou externo. As denúncias envolvem a comunicação de infrações disciplinares, crimes, a prática de atos de corrupção e as violações de direito	Realização de análise prévia, após a confirmação dos elementos de materialidade a Ouvidoria deve encaminhar a denúncia à unidade técnica de apuração (comissão de processos disciplinares). Depois do encaminhamento da denúncia à unidade de apuração ou após o seu arquivamento, deverá ser fornecida resposta conclusiva ao usuário, informando qual o tratamento dado à denúncia.
Sugestão	Proposta de melhoria de políticas ou serviços prestados pela Administração Pública. Proposição de uma ideia ou proposta de aprimoramento da prestação de serviços. Essas manifestações contribuem, de forma individual ou coletiva para o aperfeiçoamento das normas, procedimentos ou serviço público prestado pela administração pública	Ao Setor responsável pelo serviço para resposta no prazo estipulado na lei. A resposta conclusiva será aquela que informa o usuário sobre a possibilidade, ou não, de sua adoção. Caso seja possível, deve-se informar como e quando ocorrerá, bem como os mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar o andamento. Se não for possível acatar a sugestão, deve-se justificar o fato ao cidadão.
Elogio	Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou pelo atendimento recebido relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento. O elogio é uma forma de demonstrar satisfação com um atendimento ou com a prestação de um serviço público	À sua chefia imediata, ou ao responsável pelo serviço prestado para o qual o elogio foi direcionado. Ao solicitante, informar sobre o seu encaminhamento e ciência ao agente público.
		Ao Setor responsável pelo serviço para resposta no prazo estipulado

Solicitação	Requerimento de adoção de providência por parte da administração	na lei. A resposta conclusiva será aquela que informa o usuário sobre a possibilidade, ou não, de sua adoção. Caso seja possível, deve-se informar como e quando ocorrerá, bem como os mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar o andamento. Se não for possível acatar a sugestão, deve-se justificar o fato ao cidadão.
Pedido de informação	Este tipo de manifestação serve como um canal de orientação ao cidadão sobre os diferentes serviços prestados pela administração. A solicitação de informação pode ocorrer via sistema e/ou presencial	Ao Setor responsável pela informação, para responder no prazo de 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias desde que justificado. Após o recebimento da informação, encaminhar ao solicitante a resposta conclusiva.
Simplifique	Permite aos usuários dos serviços públicos sugerir propostas para desburocratizar o serviço público	Ao Setor responsável pelo serviço para resposta no prazo estipulado na lei. A resposta conclusiva será aquela que informa o usuário sobre a possibilidade, ou não, de sua adoção. Caso seja possível, deve-se informar como e quando ocorrerá, bem como os mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar o andamento. Se não for possível acatar a sugestão, deve-se justificar o fato ao cidadão.

4.1 IDENTIFICAÇÃO DOS USUÁRIOS

A Lei n. 13.460/2017 garante aos usuários de serviços públicos a proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei 12.527/2011 – a Lei de Acesso à Informação. Dessa forma, as ouvidorias devem resguardar a identidade e os elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos e demais informações de acesso restrito.

No que se refere a apresentação de denúncias, o art. 5º, § 1º, da Resolução nº 3, de 13 de setembro de 2019, da Rede Nacional de Ouvidorias, que trata sobre Medidas Gerais de Salvaguarda à Identidade de Denunciante, diz que a preservação da identidade dar-se-á com a proteção do nome, endereço e quaisquer elementos de identificação do denunciante, que ficarão com acesso restrito e sob a guarda exclusiva da unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento.

4.2 REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES

ATENDIMENTO	PROCEDIMENTO
Presencial	O usuário registra a manifestação em formulário próprio e o servidor faz o registro para o eletrônico, anexando o físico.
Sistema Eletrônico	O cidadão utiliza formulário eletrônico disponibilizado através da ouvidoria no site da Seplan; os servidores fazem o registro através do sistema de Chamados e Demandas.
E-mail	Comunicação via Fale Conosco e site da Seplan através do e-mail da Ouvidoria.
Redes Sociais	Um servidor da ouvidoria coletará as informações das Redes Sociais para que estas não se percam e sejam registradas corretamente.

4.3 ENCAMINHAMENTO

SETORES	PROCEDIMENTO	PRAZO
Internos	Encaminhar a área competente mencionando o prazo legal para resposta	Até 2 (dois) dias úteis

Mais de 1 (um) Setor interno responsável pela resposta	A manifestação deverá ser encaminhada simultaneamente aos Setores responsáveis, ficando claro a competência de cada envolvido na elaboração da resposta	Até 2 (dois) dias úteis
Órgão externo	Utilizar sempre sistema eletrônico (SEI por exemplo)	Até 2 (dois) dias úteis
Mais de 1 (um) órgão externo responsável	Deverá ser encaminhado via sistema aos órgãos demandados com conteúdo integrais, bem como a competência de cada instituição.	Até 2 (dois) dias úteis
Solicitante	<u>Resposta intermediária:</u> por meio de sistema eletrônico, informar sobre o andamento da manifestação e o prazo para resposta. <u>Pedido de complementação:</u> solicitar através de sistema eletrônico e/ou e-mail	Após a resposta dos setores responsáveis
Controladoria Geral do Estado - CGE	A manifestação deverá ser encaminhada para a CGE quando o órgão para o qual a demanda deveria ser encaminhada, não possuir ouvidoria ou quando tratar-se de outro Ente (União ou Município) e/ou Poder (Legislativo ou Judiciário)	Até 2 (dois) dias úteis

4.4 CONCLUSÃO

AÇÃO	PROCEDIMENTO	PRAZO
Arquivar	Se a manifestação for imprópria ou os dados insuficientes.	Até 30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 30 (trinta) mediante justificativa.
Conclusão da manifestação - Resposta	Resposta de forma clara e objetiva para facilitar a compreensão mútua de forma que não fique nenhuma dúvida.	Até 30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 30 (trinta) mediante justificativa

5. TRANSPARÊNCIA E O ACESSO À INFORMAÇÃO

O acesso à informação é um direito fundamental previsto na Constituição da República no art. 5º, inciso XXXIII, bem como no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216. Nesse sentido, surge a Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), com a finalidade de dar segurança e integridade a esse direito, sendo dividido em duas modalidades de transparência no fornecimento de informações: a transparência ativa e a transparência passiva.

A transparência ativa é entendida como aquela em que há disponibilização da informação de modo que qualquer cidadão possa acessá-las diretamente, como por exemplo, a divulgação de informações na internet (Portal da Transparência).

O inciso I do art. 3º da LAI estabelece o princípio da máxima divulgação, o que significa dizer que o Poder Público deve agir de forma transparente, tornando públicos seus atos e informações de sua responsabilidade. Este é o princípio da “Transparência Ativa” que consiste na ação de órgãos e entidades públicos divulgar, por iniciativa própria, informações de interesse geral ou coletivo da sociedade, salvo aquelas protegidas por algum grau de sigilo. A LAI estabelece a Internet como o canal obrigatório para divulgar as iniciativas de transparência ativa. Dessa obrigação estão isentos os municípios de até 10.000 habitantes.

As obrigações de transparência ativa estabelecidas pela LAI têm por fundamento o art. 8º, o qual prevê um rol de informações que necessariamente devem estar em transparência ativa, sendo elas:

- ✓ Estrutura organizacional – compreende as competências, legislação aplicável, principais cargos e seus ocupantes, endereços e telefones das unidades, horários de atendimento ao público;
- ✓ Programas e projetos – Ações e atividades com indicação da unidade responsável, principalmente metas e resultados e, se houver, indicadores de resultados e impactos;
- ✓ Recursos financeiros – Repasses ou transferências de recursos financeiros, execução orçamentária e financeira detalhada, bem como as licitações realizadas e em andamento e os contratos vigentes;
- ✓ Remunerações e subsídios – Recebidos por ocupantes de cargo, posto, graduação, ocupação, função e emprego público;
- ✓ Perguntas frequentes – Perguntas mais frequentes pela comunidade; e
- ✓ Contatos – Contato do responsável pelo monitoramento, designado nos termos do art. 40 da Lei 12.527/2011, bem como telefone e e-mail do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC.

A transparência passiva, por sua vez, depende de uma solicitação do cidadão, no qual o Órgão ou Entidade solicitado deve oferecer uma resposta à demanda.

O art. 10 da LAI define procedimentos e ações para que órgãos e entidades públicas garantam o princípio da “Transparência Passiva”. Consiste na ação em que os órgãos ou entidades, quando demandados, disponibilizem ao cidadão informações de interesse geral ou coletivo da sociedade, desde que não sejam resguardadas por sigilo. Para melhor garantir o acesso a essas informações, a LAI previu um local próprio para instalar o atendimento físico – o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC). A organização do SIC deve contar com uma

estrutura com condições de atendimento presencial ao público, em local identificável e de fácil acesso.

Art. 9º da LAI “O acesso a informações públicas será assegurado mediante:

I – Criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público em local com condições apropriadas para:

- a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- c) protocolar documentos e requerimentos de acesso a informações”.

5.1 LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

A Lei n. 12.527/2011, Lei de acesso à Informação – LAI, é uma lei nacional e normatiza o direito de acesso dos cidadãos às informações públicas, previsto na Constituição.

A LAI contém princípios que devem ser corretamente compreendidos pelos ocupantes de cargos e funções públicas para que possam atender e garantir a qualquer cidadão interessado o direito constitucional de acesso à informação. Entre esses princípios destacam-se os conceitos de Transparência Ativa e Transparência Passiva.

Esta Lei criou uma ferramenta de relacionamento entre a sociedade e o Estado, o chamado Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), o qual tem por objetivo facilitar o acesso às informações públicas, de forma presencial e/ou eletrônica (Sistema e-SIC), de atividades relacionadas ao Governo do Estado.

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

Palavras-chave	Significado
Informação	Conjunto de registros – dados processados ou não – reunidos sobre determinado assunto que têm por objetivo a coleta, o tratamento e a difusão ou transmissão de conhecimentos. A informação pode ser apresentada em diferentes suportes e formatos: papel, filme, livro, revista, áudio etc.
Documento	Registros da atividade humana, em toda a sua complexidade, constituem o que chamamos de documento, definido tecnicamente como o conjunto da informação e seu suporte. É documento o livro, o artigo de revista, o prontuário médico, a carta, a certidão do registro civil, o cartaz de um seminário, o vídeo de uma conferência, a legislação, etc.

Informação Pessoal	Aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável.
Informação sigilosa	Aquela que permanece temporariamente restrita ao acesso público em razão de ser indispensável para a segurança da sociedade e do Estado.
Tratamento da Informação	Conjunto de ações referentes à produção, recepção, avaliação, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, destinação ou controle da informação.
Disponibilidade	Qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados.
Autenticidade	Qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema.
Integridade	Qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à sua origem, trânsito e destino.
Primariedade	Qualidade da informação coletada na fonte com o máximo de detalhamento possível, sem modificações.

O Sistema e-SIC permite que os solicitantes acompanhem o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual de forma totalmente eletrônica.

RECOMENDA-SE!

É recomendável que o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) também seja prestado pelas ouvidorias, como medida de economicidade e eficiência administrativa, pois a disponibilização de informações e o diálogo com o usuário de serviços públicos é um papel de ouvidoria.

5.2 COMPETÊNCIAS

A Secretaria de Estado de Planejamento caberá:

- Receber o pedido de acesso à informação e, sempre que possível, fornecê-la de imediato, com atesto de ciência do servidor responsável;

- Monitorar a tramitação dos pedidos de acesso à informação no âmbito da Secretaria;
- Encaminhar a decisão do pedido de acesso à informação ao cidadão ou pessoa jurídica demandante.

5.3 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Qualquer pessoa física ou jurídica pode realizar um pedido de informação a um Órgão ou Entidade Pública, sendo assim, diferencia-se do público da Ouvidoria Seplan, pois estes são somente os servidores e usuários dos serviços da Secretaria.

5.4 PROCEDIMENTOS PARA ACESSO À INFORMAÇÃO

É importante salientar que TODOS os pedidos feitos com base na Lei de Acesso à Informação (LAI) devem ser inseridos no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), ou seja, independente do meio pelo qual a Secretaria recebeu o requerimento (protocolo, carta, telefone, e-mail, ouvidoria etc.), ele deve ser registrado no sistema.

ATENDIMENTO	PROCEDIMENTO	PRAZO
Presencial	O cidadão registra em formulário físico no órgão. Além dos dados serem transportados para o sistema eletrônico o formulário também deverá ser digitalizado e anexado ao processo.	Até 20 dias a contar do atendimento
Sistema e-SIC	O cidadão poderá cadastrar o seu pedido de informação pelo site ou diretamente na Secretaria.	O registro é feito automaticamente no sistema e inicia-se o prazo para resposta em até 20 dias
Outros canais de comunicação	O indivíduo deve ser orientado como acessar o sistema para fazer o registro ou o servidor do próprio órgão registrará no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)	Até 20 dias a contar do recebimento da solicitação

5.5 ENCAMINHAMENTO

RESPONSÁVEL	PROCEDIMENTO	PRAZO
Servidor responsável pelo monitoramento	Deverá ser encaminhado à CGE o pedido que for pertinente a outros órgãos, a qual fará os devidos encaminhamentos	Até 2 (dois) dias úteis

5.6 CONCLUSÃO

AÇÃO	PROCEDIMENTO	PRAZO
Negar pedido	Não sendo pública, a informação será negada, mediante fundamentação.	Até 20 (vinte) dias corridos, (a contar da data do cadastro da manifestação), podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias corrido, mediante justificativa.
Responder ao solicitante	De posse da resposta do pedido de informação, o setor responsável pelo SIC deverá enviar ao solicitante por meio do Sistema e-SIC.	Até 20 (vinte) dias corridos, (a contar da data do cadastro da manifestação), podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias corrido, mediante justificativa.

5.7 RECURSOS

Em caso de negativa do pedido de acesso à informação, o requerente poderá interpor recurso de primeira instância à Controladoria Geral do Estado (CGE) e, em caso de 2ª negativa de acesso, de segunda instância à Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI, 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 no sistema e-SIC.

TIPO DE SOLICITAÇÃO	QUEM RESPONDE	PRAZO DE INTERPOSIÇÃO
Recurso 1ª Instância	Controladoria Geral do Estado – CGE	10 (dez) dias contados da ciência da decisão.

Recurso de 2ª Instância	Comissão Mista de Reavaliação de Informação - CMRI.	10 (dez) dias contados da ciência da decisão da CGE.
-------------------------	---	--

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Na Lei 13.460/17 temos a avaliação continuada dos serviços públicos conceituada em seu Art. 23. No qual normatiza da seguinte forma: os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I – Satisfação do usuário com o serviço prestado;

II – Qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III – Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV – Quantidade de manifestações de usuários; e

V – Medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

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

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

IMPORTANTE!

A Lei n. 13.460/2017 dispõe em seu art. 23 que os órgãos/entidades deverão avaliar os serviços prestados através de pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, sendo observado os seguintes aspectos:

I – Satisfação do usuário com o serviço prestado;

II – Qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III – Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV – Quantidade de manifestações de usuários; e

V – Medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento dos serviços prestados.

6.1 O QUE MENSURAR

O objetivo da pesquisa é gerar informações qualitativas sobre o atendimento as manifestações de Ouvidoria (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedido de informação) direcionadas a Seplan. A pesquisa é realizada com os manifestantes que receberam respostas conclusivas e apresenta os seguintes objetivos:

- ✓ Definir padrões de atendimento;
- ✓ Detectar necessidades dos servidores e usuários dos programas/projetos da Seplan;
- ✓ Antecipar o impacto de decisões regulatórias, que apresentam potencial de influenciar diretamente ou indiretamente a vida do público-alvo;
- ✓ Simplificar processos e procedimentos administrativos;
- ✓ Avaliar, em tempo real e de forma contínua, a satisfação com o serviço;
- ✓ Avaliar o grau de credibilidade e imagem institucional; e
- ✓ Envolver o público-alvo interessado potencial no processo de tomada de decisão (gestão participativa).

7. CARTA DE SERVIÇOS

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

A Lei n. 13.460/2017 define serviço público em seu art. 2º:

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

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

Percebe-se que serviço público compreende tanto uma atividade administrativa (ato voltado para organização e funcionamento das estruturas estatais, como, por exemplo, uma publicação da Imprensa Nacional) quanto uma atividade de prestação direta ou indireta de bens ou serviços (prestação direta da administração pública, como a segurança nacional, ou prestação indireta por delegatários, como os serviços de telefonia e energia elétrica).

Assim, a Lei n. 13.460/2017 trouxe um conceito amplo de serviço público, abrangendo as atividades administrativas, e, além disso, a lei também é aplicável subsidiariamente no caso de serviços públicos delegados, que são prestados por particulares mediante concessão, permissão, autorização e outros instrumentos jurídicos.

É importante destacar que a Lei n. 13.460/2017 tem abrangência nacional e se aplica a qualquer órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes

da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, à Advocacia Pública e à Defensoria Pública.

A Lei n. 13.460/2017 conceitua usuário como “pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público” (art. 2º, I) Entende-se, portanto, que ainda que não utilize determinado serviço público, a pessoa física ou jurídica é considerada usuária potencial.

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

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

I - Participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - Obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - Acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - Proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V - Atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - Obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços.

Para dar mais visibilidade e transparência ao serviço público, a Lei n. 13.460/2017 prevê que órgãos e entidades deverão divulgar a Carta de Serviços ao Usuário.

IMPORTANTE!

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento disponibilizado na página da Seplan e nela são inseridas suas informações básicas e lista todos os serviços públicos por ela prestados, especificando as etapas, o público-alvo, os locais, os horários e as formas pelas quais os usuários podem ter acesso aos serviços.

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

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

A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público (Lei nº 13.460/2017, art. 7º, § 1º). A Lei apresenta um rol mínimo de informações que deverão constar na Carta:

Art. 7º, § 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - Serviços oferecidos;

II - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - Principais etapas para processamento do serviço;

IV - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - Forma de prestação do serviço; e

VI - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

A Lei n. 13.460/2017 estabelece que a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação, mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet (art. 7º, § 4º).

ANEXO I

OUVIDORIA SETORIAL SEPLAN

Instituição: _____

Órgão: _____

Número do Protocolo: _____ Data ____/____/____

Meio de Contato: ()E-mail ()Telefone ()Presencial ()Carta ()Outros

IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO

Nome do Usuário: _____

Nome Social: _____

Nome do Responsável: _____

Endereço: _____

Complemento: _____

Bairro: _____ Tel: _____

E-mail: _____

OUTROS DADOS

CPF/CNPJ: _____ RG/RNE: _____

Sexo: _____ Data de Nascimento: ____/____/____

Profissão: _____

Escolaridade: _____

RELATOS DA MANIFESTAÇÃO

CLASSIFICAÇÃO

Tipos de Manifestação:

() Solicitação de Informação () Reclamação () Elogio () Denúncia () Outros

Data: ____/____/____

REFERÊNCIAS

- CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. Manual de Ouvidoria Pública.
- ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. Acesso à Informação. Brasília – 2017.
- GOVERNO DE PERNAMBUCO. Manual de Procedimentos da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo de Pernambuco.
- BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. Programa GESPÚBLICA - Carta de Serviços ao Cidadão: Guia Metodológico; Brasília; MP, SEGEP, 2014. Versão3/2014.
- BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. Programa GESPÚBLICA – Pesquisa de Satisfação: Guia Metodológico; Brasília; MP, SEGEP, 2013. Versão 1/2013.
- BRASIL. Controladoria Geral da União. Cartilha Orientações para a Implantação de uma unidade de ouvidoria. 5ª ed. Revista e atualizada. Brasília, DF, 2012.
- BRASIL. Controladoria Geral da União. Acesso à Informação Pública – Uma Introdução à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Brasília, DF, 2011.
- BRASIL. Controladoria-Geral da União. Manual de Ouvidoria Pública: rumo ao sistema participativo. Edição revisada e ampliada. Coleção OGU, s.d.
- BRASIL. Procuradoria-Geral da União. Cartilha Excelência no Atendimento e Boas Práticas da PGU. Brasília, DF, 2010
- Construindo a Ouvidoria no Brasil: avanços e perspectivas. Organizadores: José Roberto Rus Perez, Adriana Eugênia Barreiro e Eric Passone. Campinas, SP. UNICAMP/Ouvidoria, 2011.
- GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL. Manual de Atendimento de Ouvidoria do governo do Distrito Federal.
- GOVERNO DE MANAUS. Manual de Procedimentos de Ouvidoria do governo do estado do Amazonas.
- Manual para Ouvidores Federais. Instrução Normativa nº 1, da Ouvidoria-Geral da União, da Controladoria Geral da União, Brasília, Mar. 2015.
- Ouvidoria Pública Passo a Passo – Manual de criação, aperfeiçoamento e boas práticas. Belo Horizonte, MG, 2015.