



Orienta os órgãos da Administração Pública Direta do Poder Executivo e as entidades da Administração Pública Estadual Indireta no tratamento das manifestações de Ouvidoria, de acordo com a Lei nº 13.460/2017 e a Lei nº 12.527/2011.

A Controladoria Geral do Estado - CGE por meio da Ouvidoria-Geral do Estado - OGE com fulcro no que estabelece a Lei Complementar nº 741, de 12 de junho de 2019, **orienta** os órgãos da Administração Pública Direta do Poder Executivo e as entidades da Administração Pública Estadual Indireta sobre os procedimentos a serem adotados para o tratamento das manifestações de ouvidoria.

1 INTRODUÇÃO

A presente Orientação Técnica (OT) tem por objetivo orientar os órgãos setoriais e seccionais da rede de ouvidorias do Poder Executivo do Governo do Estado de Santa Catarina sobre os procedimentos a serem adotados para o tratamento das manifestações de ouvidoria.

1.1 O QUE É OUVIDORIA

Ouvidoria pública é a instância de controle e participação social responsáveis por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos.

As ouvidorias desempenham também papel pedagógico, uma vez que atuam numa perspectiva informativa, trazendo aos usuários mais conhecimentos sobre seus



próprios direitos e deveres, incrementando, assim, a sua capacidade crítica e autonomia. Nesse sentido, quanto mais o usuário participa, mais ele se torna capacitado para fazê-lo.

Através do canal de ouvidoria o usuário de serviços públicos do Poder Executivo Estadual pode expressar seu ponto de vista por meio do registro de manifestações, como por exemplo: reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações de providências.

Cabe às Ouvidorias Setoriais e Seccionais a análise das manifestações recebidas. Todas as manifestações são importantes, pois podem informar aos gestores das políticas públicas acerca da existência de problemas e, como consequência, provocar melhorias conjunturais e estruturais. Dessa forma, as ouvidorias constituem-se, também, em importantes instâncias de gestão, pois subsidiam os gestores públicos com informações necessárias para o aperfeiçoamento dos serviços públicos.

2 CONSIDERAÇÕES

Esta Orientação Técnica estabelece procedimentos relacionados às atividades de ouvidoria a serem observados no âmbito dos órgãos integrantes da estrutura organizacional do Poder Executivo do Estado de Santa Catarina:

- ✓ Aos órgãos da administração pública estadual direta, autárquica e fundacional;
- ✓ As empresas estatais estaduais que recebam recursos do Tesouro Estadual para o custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral;
- ✓ As empresas estatais estaduais que prestem serviços públicos, ainda que não recebam recursos do Tesouro Estadual para custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral.

Os procedimentos estabelecidos nesta Orientação Técnica também se aplicam às entidades do Poder Executivo Estadual que não possuam unidade de ouvidoria em sua estrutura.



São consideradas atividades de ouvidoria as manifestações, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de julho de 2017, do Decreto Estadual nº 1.027, de 21 de janeiro de 2008 e do Decreto Estadual nº 1.048, de 4 de julho de 2012.

As respostas encaminhadas aos usuários dos serviços públicos deverão ser redigidas em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

Caberá à OGE acompanhar o tratamento das manifestações recebidas e analisar a qualidade das respostas oferecidas aos usuários de serviços públicos, podendo ajustá-las ou solicitar retificação à área competente.

2.1 COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO ASSUMIDOS PELA OUVIDORIA

Para garantir um atendimento de qualidade ao cidadão, a ouvidoria estabelece os seguintes compromissos:

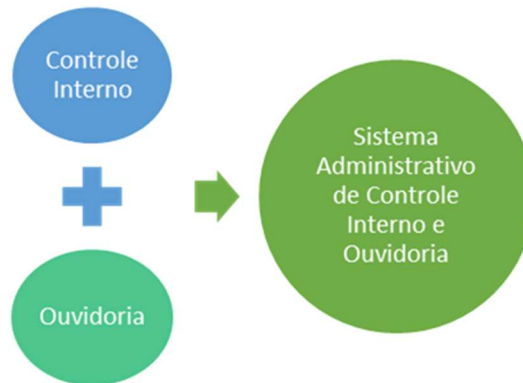
- ✓ Atender o cidadão com respeito, urbanidade e cortesia.
- ✓ Prestar atendimento prioritário de acordo com a Lei Federal nº 10.048/2000.
- ✓ Realizar campanhas internas de treinamento dos servidores, buscando continuamente excelência nos serviços de atendimento.
- ✓ Continuar desenvolvendo ferramentas para facilitar o acesso à informação na internet para as pessoas com necessidades especiais.
- ✓ Promover a modernização da estrutura física e tecnológica das unidades de atendimento ao público.
- ✓ Retornar a decisão administrativa final ao usuário/cidadão em até 20 dias, conforme estabelece o Decreto Estadual 1.027/2008.

3 ORGANIZAÇÃO DA REDE DE GESTÃO DE OUVIDORIA



A Rede de Gestão de Ouvidorias do Estado de Santa Catarina (Sistema Ouv) tem como finalidade garantir a participação do cidadão e contribuir para o desenvolvimento da cultura de cidadania e aprimoramento dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Estadual.

Integram a Rede Estadual de Ouvidorias:



O Controle Interno e Ouvidoria estão estruturados, organizados e operacionalizados, em forma de sistema administrativo, sob a coordenação da CGE como órgão central do sistema administrativo de controle interno e ouvidoria.

O sistema administrativo é composto por 1 (um) órgão central, órgãos setoriais e órgãos seccionais, conforme segue:

- 1. Ouvidoria-Geral do Estado:** núcleo técnico do Sistema Administrativo de Ouvidoria vinculada à Controladoria-Geral do Estado, com atribuição de coordenar as ouvidorias setoriais e seccionais do Poder Executivo Estadual.
- 2. Ouvidorias Setoriais:** os órgãos setoriais são as unidades administrativas das Secretarias de Estado, da CC, da PGE, da CGE e da DC que detiverem competência correlata à atividade do sistema administrativo.
- 3. Ouvidorias Seccionais:** ouvidorias entidades de administração indireta que se submetem à coordenação de uma Ouvidoria Setorial.



4. Unidades Técnicas e Administrativas: são os diversos setores do órgão ou entidade para onde serão encaminhadas as demandas/manifestações recebidas pela Ouvidoria e que prestarão informações que subsidiarão as respostas ao usuário/cidadão.

As ouvidorias setoriais e seccionais subordinados hierárquica e administrativa-mente ao órgão ou à entidade do qual fazem parte, bem como vinculados técnica-mente ao órgão central do sistema.

3.1 ESTRUTURAÇÃO DA OUVIDORIA SETORIAL E SECCIONAIS

3.1.1 Estrutura Física

O local escolhido deve ser adequado para a execução das funções de Ouvidoria, tais como acolhimento das manifestações, incluindo espaço específico e adequado para o atendimento presencial, análise e acompanhamentos das manifestações e gestão dos dados da Ouvidoria do órgão.

Sugere-se a criação de um espaço reservado para garantir um acolhimento privativo ao cidadão. Próprio para Ouvidoria, não necessariamente exclusivo. Bem localizado, com espaço adequado para equipe e com local reservado para atendimento pessoal, com acessibilidade, com sinalização indicando o local de atendimento da Ouvidoria e com mobiliário e equipamento adequados aos serviços executados pela ouvidoria.

Para o bom desenvolvimento das atividades de ouvidoria se faz necessário os seguintes recursos materiais:

- ✓ Computador com acesso à internet;
- ✓ Impressora;
- ✓ Telefone;
- ✓ Sala reservada para atendimento presencial.



3.1.2 Recursos Humanos

O dimensionamento da equipe dependerá da abrangência da Ouvidoria setorial ou seccional.

Os profissionais que atuam na Rede de Ouvidorias do Estado de Santa Catarina devem ter formação e capacitação compatível com a função.

Vale ressaltar que os profissionais das Ouvidorias são agentes do processo de educação para a cidadania e responsáveis pelo tratamento das manifestações recebidas em seus órgãos.

A capacitação é um fator determinante para realização de um trabalho consciente e qualificado.

A Ouvidoria-Geral do Estado recomenda que os Ouvidores Setoriais e Seccionais realizem o curso a distância (EaD) “Certificação em Ouvidoria” ofertado gratuitamente pela Controladoria-Geral da União em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) no link que segue: <https://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/capitacao/profoco-a-distancia>

Os órgãos que compõem a Rede de Ouvidoria do Poder Executivo do estado de Santa Catarina – Rede Ouv-SC, criada pela Lei nº 741, de 29 de junho de 2019, do Governo Estadual, indicarão representantes para, na condição de ouvidores setoriais ou seccionais, darem tratamento às manifestações recebidas do cidadão.

- ✓ Os órgãos deverão designar, no mínimo, dois servidores representantes, sendo um titular e um suplente, para desempenharem as atividades de Ouvidor Setorial e Seccional.
- ✓ Unidades técnicas e administrativas: designar os respondentes de ouvidoria responsáveis por responder tecnicamente às manifestações de ouvidoria de sua competência.
- ✓ O Ouvidor setorial e seccional, subordina-se administrativamente ao Gestor de cada secretaria e tecnicamente a OGE na prestação dos serviços de ouvidoria.



Respeitadas as especificidades dos órgãos, os servidores indicados deverão:

- I. Desempenhar funções que lhes possibilitem o acesso ao dirigente máximo da respectiva unidade;
- II. Possuir conhecimento sistêmico da estrutura organizacional e das atribuições das áreas técnicas da unidade em que atua;
- III. Apresentar facilidade de comunicação e integração com as áreas técnicas da respectiva unidade; e
- IV. Ter habilidade e conhecimento para revisar as respostas produzidas, observando sua qualidade e coerência político-institucional.

3.1.3 Competências do Ouvidor

3.1.3.1 Ouvir e Compreender

- ✓ Escutar com atenção e paciência, acolhendo os interlocutores, manifestante e servidor interno responsável pela demanda apresentada, criando empatia de ambas às partes.
- ✓ Orientar os manifestantes e servidores quanto aos prazos, fluxos e ações desenvolvidas no âmbito das unidades de ouvidoria.
- ✓ Prevenir e mediar conflitos entre as partes envolvidas.
- ✓ Utilizar recursos de informação e comunicação adequados à realidade das pessoas que procuram os serviços da Ouvidoria (Linguagem Cidadã).

3.1.3.2 Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos

- ✓ Realizar ações que possibilitem o conhecimento, pela população, da missão e do modo de trabalho das ouvidorias (divulgar a Ouvidoria).
- ✓ Informar aos usuários quais são os órgãos que devem ser acionados, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta pode ser cobrada.



3.1.3.3 Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada

- ✓ Decodificar, interpretar, traduzir a demanda do usuário em uma solicitação clara e objetiva, para o correto encaminhamento interno ou para área responsável para a apuração de ilícitos ou irregularidades, quando for o caso, e a obtenção de resposta adequada.
- ✓ Consolidar e analisar as informações obtidas por meio do atendimento ao usuário e qualificação com o levantamento de base de dados disponíveis.
- ✓ Coletar, analisar e interpretar dados necessários ao processamento das informações recebidas.

3.1.3.4 Responder aos Usuários

- ✓ Promover a interação entre a equipe da ouvidoria, as áreas técnicas internas e áreas responsáveis.
- ✓ Orientar as áreas técnicas sobre os prazos e as rotinas a serem cumpridas.
- ✓ Acompanhar as áreas técnicas na elaboração da resposta conclusiva.
- ✓ Organizar e interpretar as informações colhidas nas áreas técnicas sobre assuntos de sua competência.
- ✓ Acompanhar as providências adotadas até a obtenção da solução necessária ao caso em questão.
- ✓ Encaminhar ao usuário resposta de qualidade e fácil compreensão.

3.1.4 Instrumento Normativo

- **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos)**, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- **Lei nº 13.709, de 14 de Agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais)**, dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos



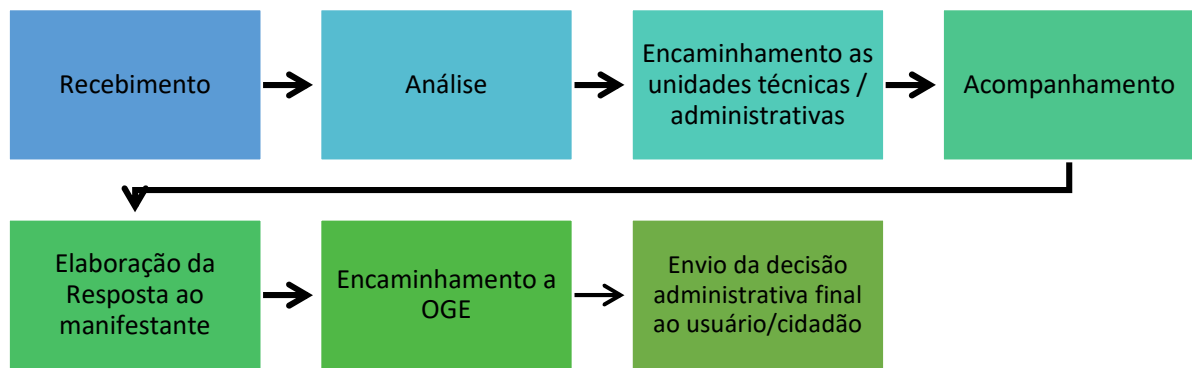
meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

- **Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.
- **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação)**, regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.
- **Decreto nº 1.048, de 04 de julho de 2012**, regulamenta, no âmbito do Poder Executivo, os procedimentos para a garantia do acesso à informação e para a classificação de informações sob restrição de acesso.
- **Decreto nº 1.027, de 21 de julho de 2008**, dispõe sobre a estruturação, organização e administração do Sistema Administrativo de Ouvidoria, no âmbito da administração direta, autárquica e fundacional, e estabelece outras providências.

3.1.5 Fluxo de Trabalho

O fluxo de trabalho aqui entendido envolve o caminho percorrido pela manifestação do cidadão internamente na rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.

O fluxo refere-se aos processos de recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento, resposta e conclusão das demandas.



3.2 UTILIZAÇÃO DO SISTEMA OUV

As manifestações recebidas pelas unidades integrantes da Rede de Gestão de Ouvidoria são classificadas, registradas e respondidas no sistema informatizado OUV.

Toda manifestação recebida pela ouvidoria setorial e seccional, pelos canais de atendimento colocados à disposição do cidadão, deverá ser registrada no OUV para controle e registro da manifestação, inclusive, de acordo com o art. 130 da Lei Complementar nº 741, de 12 de junho de 2019, fica vedada aos órgãos da Administração Pública Estadual Direta, às autarquias e fundações a contratação de consultoria relativa às atividades dos sistema administrativo sem a aprovação do respectivo órgão central.

3.3 DOS PRAZOS

O prazo para resposta é de até 20 (vinte) dias. Caso não seja possível atender dentro deste prazo, a Ouvidoria informará sobre os encaminhamentos, as etapas e os prazos previstos para uma resposta conclusiva (resposta final).

3.4 A PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO MANIFESTANTE

A Ouvidoria deverá manter o sigilo da fonte e a proteção das informações do manifestante, em obediência ao que preceitua o direito individual dos cidadãos e a inviolabilidade de sua intimidade, sempre que julgar necessário, independentemente de solicitação do demandante.



**ESTADO DE SANTA CATARINA
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

As Ouvidorias assegurarão ao manifestante a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação pelo prazo máximo de 100 (cem) anos a contar da sua data de produção, nos termos do inciso I do parágrafo 1º do art. 31 da Lei 12.527, de 2011.

Para as denúncias identificadas, os dados pessoais contidos permanecerão restritos aos agentes públicos responsáveis pelo tratamento e investigação, exceto quando a identificação do manifestante for imprescindível para o devido andamento.

Observa-se que as unidades de Ouvidoria Setorial e Seccional devem garantir acesso restrito à identidade do requerente e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas, nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527/2011:

- ✓ Na hipótese de o cidadão denunciado formular pedido de acesso à informação para conhecer a identidade daquele que o denunciou, a ouvidoria deve responder que essa é uma informação sigilosa, a fim de proteger a integridade do denunciante.
- ✓ As ouvidorias, de ofício ou mediante solicitação de reserva de identidade, deverão encaminhar a manifestação aos órgãos de apuração sem o nome do denunciante, ressalvados os casos em que os dados do denunciante sejam necessários para o processo de apuração.
- ✓ O fornecimento de cópias das denúncias registradas no Sistema Eletrônico de Ouvidoria ou documentos similares poderão ser liberados, somente, quando houver o expresse consentimento do manifestante/denunciante ou mediante decisão judicial, conforme prevê o Parágrafo 3º do art. 31 Lei nº 12.527/2011.



4 O PROCESSO DE ATENDIMENTO DE OUVIDORIA

O Atendimento de Ouvidoria se inicia a partir do contato realizado pelo cidadão, usuários de produtos e serviços do governo estadual por meio de telefone, sistema OUV (www.ouvidoria.sc.gov.br), carta, e-mail ou presencialmente, objetivando apresentar reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, elogios ou informações.

Após o registro da manifestação, a Ouvidoria-Geral do Estado procede à pré-análise detalhada da manifestação acolhendo-a ou não.

Em seguida, a Ouvidoria-Geral do Estado interage com as diversas ouvidorias setoriais e/ou seccionais dos órgãos ou entidades do poder executivo com o objetivo de identificar possibilidades de resolução, observados o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público¹, outros normativos vigentes e a boa técnica de prestação de serviços públicos.

No prazo legalmente estabelecido, de até 20 (vinte) dias contados da data do registro da manifestação, as unidades de Ouvidoria Setorial e Seccional deverão repassar à Ouvidoria-Geral do Estado a decisão administração final.

Após a verificação dos requisitos mínimos de admissibilidade a Ouvidoria-Geral do Estado as encaminha para a unidade responsável para providências serem adotadas.

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Telefone com chamada gratuita
0800-6448500

Carta ou atendimento presencial

Ouvidoria-Geral do Estado
Centro Administrativo do Estado de
Santa Catarina
Rodovia SC-401 - km 5 - 4.600 - Saco
Grande II Florianópolis –
Santa Catarina - CEP: 88032-000

E-mail

ouvidoria@ouvidoria.sc.gov.br

Site da Ouvidoria

www.ouvidoria.sc.gov.br
www.cge.sc.gov.br/ouvidoria

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a sexta-feira das 13h às 19h
(em dias úteis)

PRAZO DE RESPOSTA

O prazo é até 20 (vinte) dias, contados da data do registro da manifestação.

¹ A Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública.



As unidades de Ouvidoria Setorial e Seccional deverão efetuar os atendimentos das manifestações (Art. 6 do Decreto Estadual nº 1027 de 21 de janeiro de 2008), recebidas por suas unidades e incluí-las no Sistema Administrativo de Ouvidoria, e informando ao cidadão, quando possível, os dados necessários para sua consulta.

5 DAS MANIFESTAÇÕES

A manifestação é uma forma de o cidadão expressar à ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua insatisfação ou satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços ou a combater a prática de atos ilícitos.

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos), estabelece cinco tipos de manifestações: sugestão, elogio, solicitação de providências, reclamação e denúncia.

As manifestações podem ser classificadas como:

IDENTIFICADA: quando o manifestante informa para a Ouvidoria seus dados pessoais.

SIGILOSA: quando o manifestante informa para a Ouvidoria seus dados pessoais mas solicita que o sigilo da sua identidade seja preservado nas demais instâncias. A Ouvidoria manterá o sigilo da fonte e a proteção do manifestante, em obediência ao que preceitua o direito individual dos cidadãos e a inviolabilidade de sua intimidade, sempre que julgar necessário, independentemente de solicitação do manifestante.

ANÔNIMA: quando o manifestante não informa para a Ouvidoria seus dados pessoais durante o registro das manifestações anônimas.

5.1 REGRAS GERAIS PARA TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

As Ouvidorias setoriais e seccionais deverão receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.



- ✓ Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações sob pena de responsabilidade do agente público.
- ✓ A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida, excepcionalmente, quando necessária ao acesso à informação do próprio solicitante ou de terceiros por meio de procuração.
- ✓ É vedado às Ouvidorias Setoriais e Seccionais imporem ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.
- ✓ É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria.
- ✓ Sempre que recebida em meio físico, as Ouvidorias Setoriais e Seccionais deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema OUV.
- ✓ As Ouvidorias Setoriais e Seccionais que receberem manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão retorná-las para a OGE.
- ✓ Recebida a manifestação, as Ouvidorias Setoriais e Seccionais deverão realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências e/ou apuração.
- ✓ As Ouvidorias Setoriais e Seccionais poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder observando o prazo de atendimento ao usuário/cidadão.
- ✓ É dever das Ouvidorias Setoriais e Seccionais zelarem pelos documentos de ouvidoria e principalmente pelo sigilo da identidade do manifestante, salvo quando a identidade do manifestante for necessária para o correto tratamento da manifestação.

5.2 DA RESPOSTA AO CIDADÃO

As respostas das manifestações e seus anexos deverão ser institucional, com a data, o nome do órgão, diretoria, gerência ou setor responsável pela informação, a fim de não expor o agente público.



As respostas devem ser elaboradas/revisadas, obrigatoriamente, pelo Ouvidor designado, observado os critérios abaixo:

- ✓ Adequando à linguagem cidadã;
- ✓ A resposta que não apresente os elementos mínimos que satisfaçam os pontos apresentados na demanda do cidadão, deverá ser solicitada a complementação. A fim de mitigar dúvidas sobre o conteúdo da resposta recomendamos que o ouvidor interaja com a área responsável;
- ✓ Coloque-se no lugar do cidadão! Revise a resposta e verifique se você mesmo ficaria satisfeito com a mesma;
- ✓ Evite resposta padrão, isso atribui robotização do atendimento, o que resulta em uma imagem negativa;
- ✓ Use anexos apenas para complementar a resposta;
- ✓ Existe uma resposta específica e conclusiva para cada tipo de manifestação.

5.3 TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES NA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

O fluxo de trabalho refere-se aos processos de recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento, resposta e fechamento das manifestações.

5.3.1 Recebimento da Manifestação

As manifestações são recebidas pelas Unidades de Ouvidoria por meio do Sistema Ouv (www.ouvidoria.sc.gov.br), correspondência eletrônica, pessoalmente, telefone e carta.



5.3.2 Análise preliminar das Manifestações

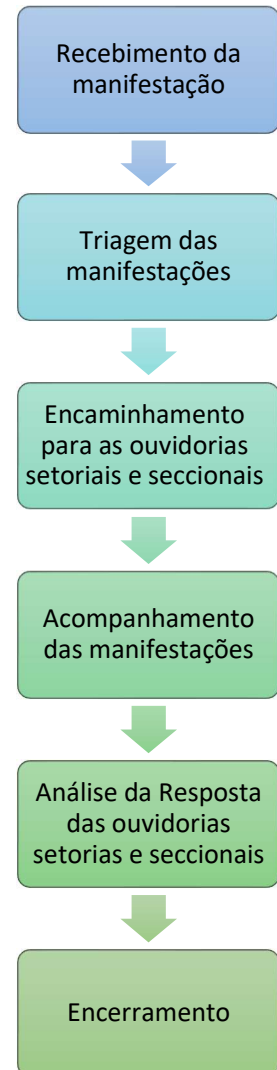
A Ouvidoria-Geral do Estado realiza a análise preliminar das manifestações registradas na qual avalia o teor, o tipo, assunto e órgão/entidade e os requisitos mínimos para dar prosseguimento da manifestação.

A manifestação que necessitar de complementação para dar prosseguimento deverá ser devolvida ao manifestante, via sistema Ouv e/ou pelos contatos informados, solicitando a complementação e sugerindo o registro de uma nova manifestação com todas as informações necessárias para seu atendimento.

A Ouvidoria-Geral do Estado analisa se a manifestação necessita de desdobramento em razão de seu conteúdo envolver mais de um órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual para seu atendimento.

Em caso de desdobramento da manifestação registra-se um novo atendimento e informa-se ao usuário/cidadão os dados para consulta.

Após a realização dos procedimentos supramencionados as manifestações serão encaminhadas aos órgãos ou entidades competentes para resolução e/ou apuração.



5.4 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES PELA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

As manifestações são classificadas como: sugestão, elogio, solicitação, reclamação e denúncia.

A correta classificação da manifestação produz eficiência e celeridade no tratamento e resposta ao cidadão.

Nessa etapa, é possível a reclassificação de uma manifestação de acordo com o conteúdo apresentado pelo manifestante.



A reclassificação do tipo também poderá ocorrer, ocasionalmente, ao longo do tratamento da manifestação pela Ouvidoria-Geral do Estado, com o objetivo de adequar o registro aos fatos descritos pelo demandante.

Destaca-se ainda que a correta classificação da área e assunto é de suma importância para a geração de dados precisos que potencializem o papel das ouvidorias como instrumento de gestão.

5.4.1 Encaminhamento da manifestação às Ouvidorias Setoriais e Seccionais

Após a análise, a manifestação acolhida será encaminhada para a área responsável pela decisão administrativa final.

5.4.2 Acompanhamento

A OGE deverá acompanhar o trâmite da demanda a fim de resguardar o cumprimento dos prazos e apoiando as unidades de Ouvidoria Setorial e Seccional nas suas atividades.

5.4.3 Análise da resposta pela Ouvidoria-Geral do Estado

As respostas elaboradas pelas Ouvidorias Setoriais e Seccionais serão avaliadas pela OGE. A resposta que não apresente os elementos mínimos que satisfaçam os pontos apresentados na demanda do cidadão, será devolvida pela OGE às Ouvidorias Setoriais e Seccionais para complementação.

5.4.4 Encaminhamento da Decisão Administrativa Final ao manifestante pela Ouvidoria-Geral do Estado

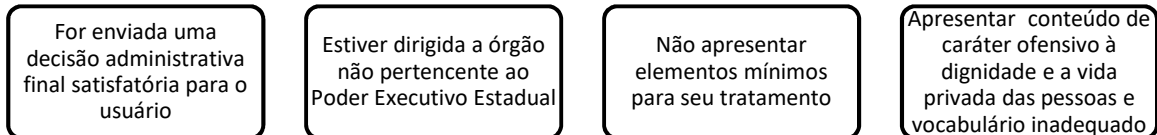
A decisão administrativa final apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de tratamento será encaminhada ao usuário/cidadão de acordo com o tipo de manifestação apresentada.



5.4.5 Conclusão da Manifestação

A conclusão da manifestação deverá ser realizada após o encaminhamento da decisão administrativa final ao usuário/cidadão.

A manifestação só poderá ser concluída quando:



5.5 TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES NAS OUVIDORIAS SETORIAIS E SECCIONAIS

Atribui-se as Ouvidorias Setoriais e Seccionais o tratamento das manifestações respeitando as especificidades de cada tipo, conforme segue:

5.5.1 Tratamento de Denúncia

O tratamento de denúncias no âmbito da Ouvidoria Pública é uma tarefa sensível. Segundo o Manual de Ouvidoria Pública produzido em 2019 pela Controladoria-Geral da União a denúncia é “ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes”.

Isso significa que, em primeiro lugar, a denúncia traz ao conhecimento do Poder Público a ocorrência de um ato ilícito ou irregular cuja apuração é obrigatória.

Por outro lado, a denúncia que não apresenta elementos mínimos para ser apurada não deve prosseguir. Nesse sentido, faz-se importante a atuação da Ouvidoria Setorial e Seccional, com o objetivo de analisar a existência dos elementos de materialidade e autoria que possam ensejar a apuração.

IMPORTANTE

O papel da Ouvidoria é realizar a análise preliminar da denúncia. A apuração dos fatos é responsabilidade da unidade técnica de apuração do órgão ou entidade.



Esta análise também deve observar o princípio da economicidade, priorizando assim os recursos públicos somente para a apuração de denúncias pertinentes.

Seguem alguns exemplos para auxiliar na fixação do conceito de denúncia:

- a)** Usuário denuncia que obra pública contratada por uma autarquia já consta como finalizada, mas que nem todo o objeto da construção foi realizado. Na análise preliminar, a Ouvidoria Setorial e Seccional verifica que realmente existiu o contrato para a realização da obra e que esta consta como finalizada, tendo sido realizados todos os pagamentos previstos no contrato. Nesse caso, a denúncia deverá ser encaminhada somente para a área de auditoria para que seja realizada a verificação da obra, dando-se ciência ao interessado do encaminhamento realizado.
- b)** Usuário denuncia à Ouvidoria da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social grave violação de direitos humanos ocorrida em sua vizinhança, onde um idoso incapaz está sofrendo de maus tratos pelos familiares. Na análise preliminar, a Ouvidoria verifica que se trata de um ato ilícito, cuja apuração cabe ao Ministério Público e à autoridade policial. A denúncia deve, assim, ser encaminhada aos órgãos responsáveis por sua apuração, dando-se ciência ao usuário acerca do encaminhamento realizado.

Algumas vezes, o usuário reporta à Ouvidoria outros tipos de problemas como se fossem denúncias. Nesses casos, a manifestação deve ser reclassificada como reclamação ou solicitação, como no exemplo a seguir:

Uma usuária apresenta denúncia à Ouvidoria a falta de medicamentos na rede assistência farmacêutica. Observa-se que não está sendo reportado um ato ilícito, mas sim uma irregularidade na prestação de um serviço público. O encaminhamento dessa denúncia à auditoria, por exemplo, não ajudaria a usuária diretamente, pois o processo de apuração das causas da falta de medicamentos demoraria meses ou até anos. Por essa razão, a manifestação deveria ser reclassificada como uma reclamação e enviada imediatamente à área capaz de solucionar o problema, dando-se a devida ciência à usuária acerca das providências que serão adotadas.



5.5.2 Recebimento da Denúncia

A OGE tramitará as denúncias recebidas através do sistema eletrônico de ouvidoria (www.ouvidoria.sc.gov.br) para a ouvidoria setorial e seccional de acordo com a competência da unidade.

5.5.3 Análise preliminar da Ouvidoria

Um primeiro ponto que deve ser esclarecido é que o tratamento da denúncia por parte da Ouvidoria Setorial e Seccional não significa que a unidade irá realizar a apuração. O trabalho a ser desempenhado pela equipe da ouvidoria não se confunde com o das áreas técnicas de apuração.

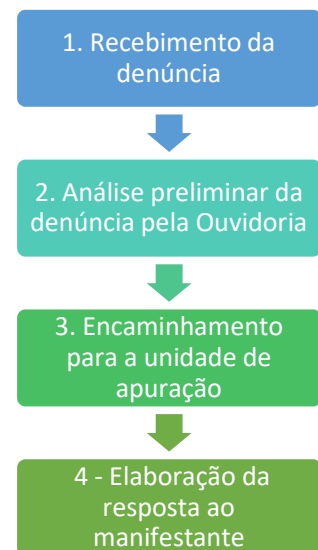
Cabe à Ouvidoria realizar a análise preliminar, coletando a maior quantidade possível de elementos de convicção para, inicialmente, formar juízo quanto à aptidão da denúncia para apuração. Dessa forma, caso a denúncia seja considerada apta, será encaminhada para área técnica de apuração com mais elementos de materialidade.

Como regra, não devem ser admitidas denúncias vazias, superficiais ou confusas, que não oferecem elementos que apontam irregularidades que possam servir de base para a análise preliminar.

A análise preliminar realizada pela ouvidoria difere de outros procedimentos adotados pelas unidades técnicas de apuração, tais como o juízo de admissibilidade e a investigação preliminar.

Na análise preliminar, a Ouvidoria não deve fazer juízo de valor acerca dos fatos narrados.

Seu papel é avaliar a existência de elementos de convicção sobre a aptidão da denúncia para apuração. A análise preliminar serve para verificar se, diante das informações apresentadas pelo usuário, será possível dar início ao procedimento de apuração.





A análise preliminar tem como objetivo avaliar a existência de requisitos que amparem a apuração da denúncia pelo órgão ou entidade. Esses requisitos como, autoria, materialidade, competência e compreensão, podem se apresentar em conjunto ou separados.

Para tanto, pesquisas deverão ser realizadas nos sistemas internos do órgão ou entidade, aos quais se recomenda que a ouvidoria tenha acesso, para identificar indícios de veracidade do fato denunciado. Dependendo do caso, a Ouvidoria poderá ainda solicitar maiores informações ao denunciante, com o cuidado de não criar falsas expectativas, deixando claro que se trata apenas de uma análise preliminar.

Dada a diversidade de assuntos denunciados, as pesquisas também se apresentam diversas e dinâmicas. Vejamos alguns exemplos:

- a)** Denúncia descreve fraude em licitação que estaria ocorrendo em órgão, sem apontar o responsável pela fraude. Nessa situação hipotética, existe na denúncia elemento de materialidade, mas não está presente a autoria. Assim, a ouvidoria poderá verificar se a licitação realmente existe, se foi realizada no órgão, qual foi a equipe licitante, dentre outras informações possíveis. Observados indícios de veracidade dos fatos narrados, o encaminhamento para auditoria do órgão é o mais adequado, pois somente o aprofundamento da questão, por meio de um trabalho de auditoria, poderá delimitar a autoria da suposta impropriedade. Neste caso, deve-se informar ao denunciante que faltam elementos para a apuração da denúncia, porém foi dada ciência à área de auditoria para acompanhamento.
- b)** Denúncia relata que chefe assedia moralmente subordinado, sem nenhuma documentação comprobatória. Nesse caso, temos a autoria dos fatos possibilitando que a Ouvidoria, por meio de pesquisa em sistemas, verifique se o denunciado é servidor do órgão e se ocupa algum cargo de chefia. No entanto, Ouvidoria não tem como obter indícios de que o assédio realmente ocorreu somente com as pesquisas. A suposta irregularidade só poderá ser comprovada com o aprofundamento da ques-



tão por meio de investigação correcional, onde serão colhidos depoimentos. O encaminhamento da denúncia para a Corregedoria ou Comissão de Ética do órgão se apresenta, assim, mais adequado. É importante esclarecer que a Ouvidoria não tem a função de demandar junto ao denunciado informações acerca do fato, procedimento este que será exercido pela unidade técnica de apuração.

Os fatos denunciados devem ser considerados como supostas irregularidades, pois a análise preliminar, por não ser um procedimento administrativo aprofundado e definitivo, não tem como concluir pela ocorrência de eventual ilícito ou irregularidade, situação que somente será possível após a completa apuração pela unidade técnica de apuração.

Após a análise preliminar, caso seja constatada a presença de requisitos mínimos de autoria e materialidade, a denúncia será encaminhada à unidade responsável pela apuração. São áreas técnicas de apuração as Auditorias, as Corregedorias, as Comissões de Ética e outras unidades técnicas que sejam especializadas no tema objeto da denúncia.

Apresentam-se como órgãos de apuração externos as autoridades policiais, o Ministério Público e os Tribunais de Contas.

Como medida de cautela, considerando o caráter preliminar da análise realizada pela Ouvidoria, recomenda-se que, nos casos de dúvida quanto à existência ou não dos requisitos mínimos que amparem a habilitação da denúncia, a manifestação seja encaminhada aos órgãos apuratórios, para auxiliar na conclusão da análise preliminar.

Ainda como recomendação de boa prática, quando de denúncias envolvendo condutas de agentes públicos, caso o órgão possua tanto corregedoria como Comissão de Ética, a Ouvidoria deve priorizar o encaminhamento da manifestação para a unidade de Corregedoria, que poderá avaliar com maior competência qual o procedimento apuratório cabível de acordo com a situação.



Depois do encaminhamento da denúncia à unidade de apuração ou após o seu arquivamento, deverá ser fornecida a decisão administrativa final ao usuário, informando qual o tratamento dado à denúncia.

5.5.4 Encaminhamento para a Unidade de Apuração

Após o recebimento e acolhimento da denúncia, ou seja, na hipótese de a denúncia ser considerada apta, esta **será encaminhada única e exclusivamente para a unidade técnica de apuração.**

Para o encaminhamento ao órgão de apuração basta que a denúncia contenha indícios de irregularidade.

Cuidados observados durante o encaminhamento de denúncias para a unidade de apuração:

- ✓ Garantir acesso restrito à identidade e às demais informações pessoais do denunciante nos termos do art.31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.
- ✓ Encaminhar a denúncia aos órgãos de apuração sem o nome do demandante. Caso esta informação seja justificadamente indispensável à apuração dos fatos pelo órgão apuratório, este ficará responsável pela restrição do acesso à identidade do denunciante.

IMPORTANTE:

As denúncias não poderão ser encaminhadas para a unidade denunciada ou para qualquer unidade potencialmente envolvida na denúncia, como também para a unidade que não possua competência legal para apuração.

A denúncia recebida será tramitada aos órgãos de apuração caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

São Unidades de Apuração:

AUDITORIA INTERNA (CONTROLE INTERNO) - atividade independente e objetiva de avaliação e de consultoria, desenhada para adicionar valor e melhorar as operações de uma organização.



CORREGEDORIA - atua nas atividades relacionadas à prevenção e apuração de irregularidades praticadas por servidores públicos, por meio de instauração e condução de procedimentos correccionais.

COMISSÃO DE ÉTICA - encarregada de orientar e aconselhar sobre a ética profissional do servidor, no tratamento com as pessoas e com o patrimônio público, competindo-lhe conhecer concretamente de imputação ou de procedimento susceptível de censura.

DEMAIS UNIDADES – demais unidades de apuração previstas em legislação específica da unidade (conselhos, comissão, gerências específicas e etc).

5.5.5 Como responder uma denúncia ao Cidadão

No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

As unidades de Ouvidoria Setorial e Seccional poderão no primeiro momento responder ao usuário/cidadão que a denúncia foi acatada e inserida no planejamento da unidade para apuração informando, se houver, o N° do processo ou protocolo, e recomendar ao cidadão que em XX dias, caso tenha interesse de saber sobre o andamento do processo, que o mesmo abra um pedido de informação (LAI - Lei de Acesso à Informação – www.ouvidoria.sc.gov.br, opção 3) solicitando o resultado final do processo ou protocolo.

5.6 TRATAMENTO DOS DEMAIS TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Nesta seção serão apresentados os procedimentos adotados para o tratamento das reclamações, solicitações, elogios e sugestões.

Entende-se por:

Reclamação – demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviços público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.



Solicitação – pedido de adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública estadual.

Elogio – demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público prestado ou o atendimento recebido.

Sugestão – apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública estadual.

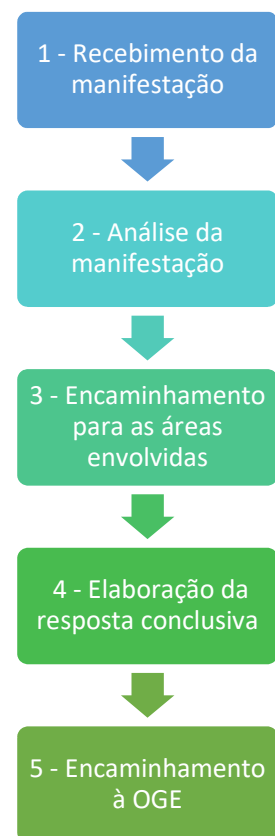
5.6.1 Recebimento da Manifestação

As manifestações do tipo reclamação, solicitação, elogio e sugestão recebidos por meio de telefone, e-mail, presencial e correspondência impreterivelmente deverão ser registradas pela Ouvidoria Setorial e Seccional no sistema de Ouvidoria.

5.6.2 Análise da Manifestação

Verifica se a manifestação é de sua competência ou de outro órgão. Não sendo de sua competência, a Ouvidoria Setorial e Seccional deverá devolver a manifestação para a OGE.

Sendo de sua competência, cabe a Ouvidoria Setorial e Seccional analisar o conteúdo da manifestação a fim de verificar se existe a necessidade de desdobramento da mesma em razão do conteúdo apresentado. A título de exemplificação uma manifestação do tipo reclamação pode apresentar o seguinte conteúdo “gostaria de registrar minha indignação em relação ao sistema de matrícula da rede pública estadual, pois já tentei matricular meu filho diversas vezes mas o sistema cai no meio do procedimento, destaco ainda que ao tentar matricular meu filho diretamente na secretaria da Escola XXX fui





extremamente mal atendido, pois ninguém soube me orientar, enfim continuo sem conseguir matricular meu filho na rede de ensino estadual”.

Analisando o exemplo supracitado é possível verificar que o usuário cidadão reclama do serviço de matrícula presencial e eletrônico, portanto a Ouvidoria Setorial e Seccional deverá verificar se os canais de atendimento (presencial e eletrônico) são geridos pela mesma área, e caso não sejam cabe ao ouvidor desmembrar a manifestação e encaminhá-la para a área competente.

5.6.3 Encaminhamento Interno

O elogio será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

A solicitação de providência será encaminhada a área competente para ciência e resposta à Ouvidoria sobre a possibilidade ou não de atendimento do pedido.

A sugestão será encaminhada ao gestor responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da sugestão apresentada.

A Reclamação será encaminhada ao gestor responsável pela prestação do serviço para análise dos fatos relatados, a fim de aperfeiçoar a prestação do serviço ofertado.

Observa-se que as manifestações de solicitação, sugestão ou reclamação poderão gerar informações relevantes para o aperfeiçoamento da Carta de Serviços da unidade responsável.

5.6.4 Elaboração da Resposta Conclusiva

A reclamação ou **solicitação** deverá conter informação objetiva acerca do fato apontado pelo usuário, da sua solução ou atendimento ou da sua impossibilidade.



Elogio: a resposta conclusiva é a que informa sobre o seu encaminhamento e ciência ao agente público, e à sua chefia imediata, ou ao responsável pelo serviço prestado para o qual o elogio foi direcionado.

Sugestão: 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.

5.6.5 Encaminhamento da resposta à OGE

Elaborada a resposta conclusiva, a mesma deverá ser encaminhada à OGE para avaliação e encaminhamento ao manifestante.

É a orientação.

Américo José Michelli
Gerente de Gestão de Ouvidorias
Matrícula nº 950.028-6

Guilherme Kraus dos Santos
Ouvidor-Geral do Estado
Matrícula nº 951.811-8

De acordo.

Luiz Felipe Ferreira
Controlador-Geral do Estado
Matrícula nº 700.040-1