	<b>PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS</b>	IMPLANTADO	REV: 01
	<b>RECEBIMENTO E TRÂMITE DE MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA</b>	DOCUMENTO: <b>PR-OUVD-001</b>	PÁG 1/4

## 1. UNIDADE RELACIONADA

O procedimento recebimento e trâmite de manifestações de Ouvidoria afeto à Gerência da Secretaria Geral – GESG, como supervisora dos atos e Unidades Básicas e Complementares como unidade executora.

## 2. OBJETIVO

O procedimento recebimento e trâmite de manifestações de Ouvidoria da Secretaria de Estado da Retomada consiste na sistemática de informações e procedimentos para formalizar os tramites das manifestações, padronizando o processo, permitindo maior segurança na execução dos atos, diminuindo a subjetividade direcionando decisões rastreáveis e consistentes.

## 3. RESPONSABILIDADES

A aplicação do procedimento neste ato estabelecido é de responsabilidade do Ouvidor, da Secretaria de Estado da Retomada, como supervisor dos atos e Unidades Básicas e Complementares como executora.

## 4. LEGISLAÇÃO RELACIONADA


- 4.1 Lei nº 20.491/2019, estabelece a organização administrativa do Poder Executivo e dá outras providências.
- 4.2 Lei nº 20.820/2020, estabelece a organização administrativa do Poder Executivo e dá outras providências.
- 4.3 Decreto 9.883/2021, aprova o Regulamento da Secretaria de Estado da Retomada.
- 4.4 Decreto estadual 9.270/2018, dispõe sobre as Ouvidorias no âmbito do Poder Executivo e dá outras providências.

## 5. SIGLAS E ABREVIações


- 5.1 Gerência da Secretaria Geral – GESG.

## 6. NORMAS GERAIS

- 6.1. A Ouvidoria consiste em: Instância de participação controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.
- 6.2. A Reclamação consiste em: demonstração de insatisfação relativamente a determinada política ou serviço público.

	<b>PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS</b>	IMPLANTADO	REV: 01
	<b>RECEBIMENTO E TRÂMITE DE MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA</b>	DOCUMENTO: <b>PR-OUVD-001</b>	PÁG 2/4

- 6.3. A Denúncia consiste em: comunicação da prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios competentes.
- 6.4. O Elogio consiste em: demonstração, reconhecimento ou satisfação referente à execução de determina da política.
- 6.5. A Sugestão consiste em: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços.
- 6.6. A Solicitação consiste em: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.
- 6.7. A Comunicação consiste em: fato relatado por pessoa não identificada.
- 6.8. O Pedido de Acesso a Informação consiste em: manifestação direcionada aos órgãos e às entidades, realizada por pessoa física ou jurídica, que, com fundamento na Lei estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013, requer informações específicas acerca de determinado assunto.
- 6.9. A Identificação consiste em: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica.
- 6.10. Os Serviços Públicos consistem: atividades exercidas pela Administração pública direta ou indireta ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou ajuste de parceria.
- 6.11. A Política pública consiste em: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidos pelo Estado, direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, com vistas a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusão para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.
- 6.12. O Ouvidor geral consiste em: titular da Superintendência da Ouvidoria-Geral, unidade da Controladoria-Geral do Estado (CGE).
- 6.13. O Ouvidor consiste em: titular da unidade de ouvidoria ou simplesmente o responsável pelas atividades de ouvidoria no âmbito do órgão ou da entidade em que exerce as suas funções.
- 6.14. O Ouvidor-adjunto consiste em: agente que auxilia o Ouvidor e o substitui nas suas ausências ou nos seus impedimentos.

	<b>PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS</b>	IMPLANTADO	REV: 01
	<b>RECEBIMENTO E TRÂMITE DE MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA</b>	DOCUMENTO: <b>PR-OUVD-001</b>	PÁG 3/4


6.15. O Sistema Estadual de Ouvidorias consiste em: rede composta pela Superintendência da Ouvidoria-Geral, como unidade coordenadora, e pelas ouvidorias, como instâncias responsáveis pela execução das políticas de ouvidoria do Estado.

## 7. PROCEDIMENTO

- 7.1 Ouvidor receba a manifestação pelo: Sistema de Ouvidoria, e-mail, telefone ou presencialmente;
- 7.2 Realize a análise previa da manifestação e verifique se há necessidade de levantamentos de dados técnicos;
- 7.3 Inicie um processo SEI, e encaminhe a manifestação à Unidade Básica para providências e solicite à Unidade Complementar dados e informações para resposta;
- 7.4 Encaminhe Resposta Preliminar ao manifestante;
- 7.5 Caso não haja necessidade do encaminhamento, o Ouvidor levanta os dados e responde diretamente no Sistema Geral da Ouvidoria;
- 7.6 No caso dos levantamentos, a Unidade Complementar deve manifestar nos autos quanto: a possível causa da manifestação e quais serão as providências a serem tomadas, e deve encaminhar o processo a Unidade Básica para aprovação da resposta;
- 7.7 Unidade Básica avalia os dados levantados, as informações que refletem a causa da manifestação e elabora despacho resposta de aprovação ao Ouvidor, e encaminha o processo à Gerência da Secretaria Geral;
- 7.8 Ouvidor analisa a resposta e verifica se o atendimento da manifestação foi satisfatório nos quesitos: Objeto da manifestação, tempo para resposta, existência de providências tomadas ou a serem tomadas para evitar reincidência;
- 7.9 Caso seja insatisfatória a resposta, o Ouvidor emite despacho solicitando as informações e providências necessárias para resolutividade da manifestação, devolvendo o processo a respectiva Gerência via Superintendência que irá reavaliar e emitir novo despacho de aprovação encaminhando o processo ao Ouvidor;
- 7.10 Caso seja satisfatória a resposta, o Ouvidor insere a resposta no Sistema da Ouvidoria Geral com prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos;

NOTA 1: As ouvidorias, quando não puderem responder prontamente às manifestações recebidas, deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da manifestação.

NOTA 2: Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, as ouvidorias deverão solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

	<b>PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS</b>	IMPLANTADO	REV: 01
	<b>RECEBIMENTO E TRÂMITE DE MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA</b>	DOCUMENTO: <b>PR-OUVD-001</b>	PÁG 4/4

## HISTÓRICO DE REVISÕES

**REV. 01: Procedimento: 7.4** Encaminhe Resposta Preliminar ao manifestante.

Emissão inicial – Agosto 2022

**ELABORADO POR:**

Wendy Fabiana Rodrigues Arantes–Ouvidor Suplente– Agosto 2022.

**REVISADO POR:**

Cintya Vieira Fernandes– Diretora de Colégio Tecnológico– Agosto 2022.

**APROVADO POR:**

Cristiano Gomes de Araújo - Superintendente de Gestão Integrada – Agosto 2022

