



Manual de Atuação da
Ouvidoria-Geral do Estado – OGE

Secretaria de Estado de Controle e Transparência – SECONT
Subsecretaria de Estado de Integridade Governamental e
Empresarial - SUBINT

Marcelo Barbosa de Castro Zenkner
Secretário de Estado de Controle e Transparência

Marcelo Martins Altoé
Subsecretário de Estado de Integridade Governamental e Empresarial

Giselli Cardoso Alencastre Ballestrassi
Coordenadora da Ouvidoria-Geral



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

Controle de Versão

Versão	Data da Atualização	Resumo das alterações
1.0	18/12/2015	-



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

Sumário

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA-GERAL	3
FLUXO DE PROCESSO DA OUVIDORIA-GERAL.....	13



REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA-GERAL

Com o objetivo de regulamentar os procedimentos referentes ao atendimento efetuado pela Ouvidoria-Geral do Estado, em cumprimento aos Decretos nº 2289-R/2009 e nº 2969-R/2012, apresentamos as seguintes instruções:

1. OUVIDORIA-GERAL

- 1.1. A Ouvidoria-Geral do Estado – OGE é um canal de comunicação entre a administração pública e o cidadão, e tem por finalidade examinar manifestações referentes a procedimentos e ações de servidor, órgão e entidade da Administração Pública direta e indireta do Poder Executivo Estadual.
- 1.2. A OGE funciona como um canal de comunicação com a sociedade para recebimento de manifestações relativas a informações, reclamações, pedidos de acesso à informação, elogios, sugestões ou denúncias, ampliando a participação social na fiscalização das ações do Poder Executivo Estadual e de seus servidores públicos, contribuindo no aumento da transparência e no combate à corrupção.
- 1.3. A função básica da OGE é representar o manifestante em seus registros, acompanhando o tratamento da manifestação até que seja proferida a resposta final por parte do órgão ou entidade responsável.
- 1.4. A OGE atua como mediadora das partes, buscando fazer com que os envolvidos apurem os fatos relatados e revejam, quando for o caso, os processos existentes.
- 1.5. Os registros da OGE possibilitam aos gestores a análise e a reflexão crítica a respeito do atendimento e serviços prestados pelo Governo do Estado, que se constitui em um valioso instrumento para a solução de problemas e conflitos organizacionais, além de contribuir de forma efetiva para o processo de melhoria permanente da Administração Pública.

2. REDE DE OUVIDORIA

- 2.1. As atividades de Ouvidoria serão desenvolvidas de forma descentralizada, por meio da Rede de Ouvidoria, composta por Ouvidorias Setoriais e Representantes de Ouvidoria designados pelos órgãos ou entidades da Administração Pública direta, autárquica e fundacional.
 - 2.1.1. Ouvidorias Setoriais são aquelas formalmente instituídas por meio de normativos legais, que estão instaladas na estrutura dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, possuindo estrutura mínima e servidores atuando em tempo integral.
 - 2.1.2. Representantes de Ouvidoria são os servidores ou empregados públicos designados, nos termos do Decreto nº 2289-R, de 01/07/2009, para o desempenho descentralizado das atividades atinentes à Ouvidoria nos órgãos e entidades que não possuem Ouvidoria formalmente instituída.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

- 2.2. A OGE exercerá a supervisão técnica da Rede de Ouvidoria, expedindo instruções quanto aos procedimentos a serem adotados e, sempre que necessário, capacitando os integrantes da Rede de Ouvidoria em temas específicos.
- 2.3. Compete a todos os integrantes da Rede de Ouvidoria manter sigilo absoluto de todos os registros, bem como manter em caráter de discrição e fidedignidade o que lhe for apresentado, bem como informar ao demandante sobre o andamento do processo e/ou conclusão do registro, via telefone, e-mail, sistema ou correspondência, de acordo com o modo de resposta solicitado pelo manifestante.

3. FUNCIONAMENTO E MEIOS DE ACESSO

- 3.1. A Ouvidoria-Geral do Estado disponibiliza os seguintes canais de comunicação para atendimento ao cidadão:
 - 3.1.1. Telefone gratuito: 0800 022 11 17, em dias úteis das 9h às 18h.
 - 3.1.2. Aplicativo “Fiscal Cidadão ES”: acessível por dispositivos móveis;
 - 3.1.3. E-mail: ouvidoria@es.gov.br
 - 3.1.4. Site: www.ouvidoria.es.gov.br
 - 3.1.5. Por correspondência: endereçada à sede da Ouvidoria-Geral, localizada na Av. Governador Bley, 236 - 6º andar – Ala Cidade, Centro, Vitória – ES. CEP 29.010-150
 - 3.1.6. Presencial: em dias úteis, das 10h às 17h, na sede da Ouvidoria-Geral.

4. PROCEDIMENTOS NO ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

4.1 DO RECEBIMENTO

- 4.1.1 Os atendimentos realizados pela Ouvidoria-Geral, independente do canal de comunicação utilizado, devem ser registrados no banco de dados na totalidade de sua essência.
- 4.1.2 Todo registro feito na Ouvidoria gerará um "número de registro", único e sequencial, e uma “senha de acesso”. Em caso de atendimento telefônico, essas informações serão repassadas ao manifestante ao final do atendimento, para que seja possível o acompanhamento pelo site da Ouvidoria.
- 4.1.3 Para registro de manifestação na OGE será necessária, em regra, a identificação do demandante. Nos casos em que a divulgação dos dados pessoais do manifestante possa representar algum risco, será admitido o registro de manifestações de forma sigilosa ou anônima. Entende-se por manifestações sigilosas e anônimas:
 - 4.1.3.1 Sigilosa é a manifestação na qual constam os dados pessoais do cidadão, com solicitação de que estes sejam resguardados. Nesse caso, somente a Ouvidoria-Geral tem acesso à identidade e se compromete a mantê-la em sigilo, não a revelando a responsáveis pela tramitação da manifestação sem autorização prévia do manifestante.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

4.1.3.2 Anônima é a manifestação em que não constam quaisquer dados capazes de identificar o cidadão, sendo a única forma de contato a interface sistêmica.

4.1.4 Nos casos em que a manifestação for cadastrada sob a forma de sigilo ou anonimato e a apuração ou a resolução do conteúdo da manifestação necessitar de contato direto entre o órgão estadual e o cidadão interessado, deverá ser solicitada a autorização do mesmo para a divulgação de seus dados pessoais.

4.1.4.1 Nestes casos, a Ouvidoria-Geral fará contato com o manifestante explicando a necessidade de atendimento personalizado e solicitando autorização para divulgação dos dados pessoais. Caso não seja autorizada a divulgação, dentro do prazo estipulado pela OGE, a manifestação será encerrada por motivo de conteúdo insuficiente para prosseguir, uma vez que a falta de informações necessárias ao seu processamento, associada à dificuldade de interlocução entre as partes, poderá prejudicar a apuração pelo órgão/entidade responsável.

4.1.5 Em casos de denúncia, a citação genérica de uma irregularidade não será suficiente para instauração de procedimento apuratório, sendo primordial o embasamento do registro com nomes, data, local da ocorrência, descrição detalhada dos fatos ou outras informações que possam proporcionar a apuração do registro.

4.1.5.1 A denúncia anônima será aceita e processada, porém não se constituirá prova ou indício isolado suficiente para obrigar investigação, e deve ter os requisitos mínimos para a instauração de procedimento apuratório, previstos no item anterior.

4.1.5.2 Caso a denúncia seja relativa à falta de controle, mau uso de recursos públicos ou outras atividades inerentes à SECONT, a Ouvidoria poderá realizar diligência, nos termos do item 5 do presente regimento interno, junto ao órgão denunciado para apuração estrita dos fatos citados na manifestação.

4.1.6 Em caso de pedido de acesso à informação (Serviço de Informação ao Cidadão - SIC) relacionado à Lei de Acesso à Informação – LAI, não serão aceitos pedidos anônimos ou sob sigilo. A solicitação deverá conter a identificação do requerente, conforme previsto no inciso I do Art. 12 do Decreto nº 3152-R, de 26/11/2012.

4.1.7 A Ouvidoria-Geral deverá informar ao manifestante o prazo previsto para resposta final e conclusiva, que deverá ocorrer, em regra, em até 20 dias.

4.1.7.1 Em caso de denúncia, o prazo previsto para resposta final e conclusiva poderá ser de até 60 dias.

4.1.7.2 Em caso de denúncias de corrupção, o prazo máximo para resposta poderá ser de até 180 dias, conforme previsão do Decreto nº 3374-R, de 28/01/2015.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

4.1.7.3 Em caso de pedido de acesso à informação, relacionado à LAI, caso não seja possível proferir resposta imediata, o prazo máximo poderá ser de até 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 (dez) dias, mediante justificativa encaminhada ao requerente antes do término do prazo inicial, conforme previsão do Decreto nº 3152-R, de 26/11/2012.

4.2 DO TRATAMENTO

4.2.1 Toda manifestação recebida pela Ouvidoria, independente do canal de comunicação utilizado, deverá ser classificada antes de ser encaminhada ao órgão competente. Essa classificação será importante para a geração de estatísticas das ocorrências registradas e análise de informações gerenciais.

4.2.2 A classificação indicará a tipificação da manifestação. Os tipos de atendimentos realizados pela Ouvidoria são:

- a) Denúncia: manifestação que aponta irregularidades nos atos da Administração Pública Estadual e seus servidores, tendo em vista a inobservância das normas e procedimentos legais, acarretando prejuízo ao patrimônio público;
- b) Denúncia de Corrupção: manifestação que aponta irregularidades em atos praticados por pessoas jurídicas contra a Administração Pública Estadual;
- c) Reclamação: trata-se de manifestação de insatisfação com o serviço público prestado pelos órgãos do Poder Executivo Estadual;
- d) Elogio: manifestação que demonstra a satisfação com o serviço prestado pela Administração Pública Estadual;
- e) Sugestão: manifestação que apresenta propostas e ideias para a melhoria da gestão pública estadual;
- f) Informação: trata-se de solicitação de informação sobre serviços públicos prestados pelo Estado;
- g) Pedido de Acesso à Informação: consiste na solicitação de acesso à informação pública e documentos produzidos pelos órgãos do Poder Executivo Estadual, atendendo ao disposto na Lei de Acesso à Informação - LAI, nº 12.527, de 18/11/2011.

4.2.3 Caso a manifestação registrada necessite de complementação para prosseguimento, deverá ser feito o contato com o cidadão interessado, via sistema e/ou pelos contatos informados. Em não havendo retorno no prazo de 05 dias, a manifestação deverá ser encerrada por falta de conteúdo para prosseguir.

4.2.4 As demandas de competência do Poder Executivo Estadual serão encaminhadas, via Sistema de Gestão de Ouvidoria, para o Ouvidor Setorial ou Representante de Ouvidoria, previamente designado conforme art. 5º, § 2º do Decreto nº 2289-R, de 01/07/2009.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

- 4.2.4.1 Sempre que julgar necessário, o Subsecretário de Estado de Integridade Governamental e Empresarial encaminhará expediente solicitando a indicação ou confirmação dos representantes de Ouvidoria nos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, com o intuito de manter o cadastro atualizado e a Rede de Ouvidoria em pleno funcionamento, garantindo o disposto no art. 5º, § 2º do Decreto nº 2289-R, de 01/072009.
- 4.2.5 No processo de encaminhamento da manifestação para o órgão/entidade competente, a OGE poderá efetuar os questionamentos que julgar procedentes, a fim de obter respostas mais completas e esclarecedoras para serem enviadas ao manifestante.
- 4.2.6 Os encaminhamentos de manifestações serão realizados de acordo com sua tipificação:
- 4.2.6.1 As demandas tipificadas como Informação, Reclamação, Denúncia, Denúncia de Corrupção e Pedido de Acesso à Informação serão encaminhadas ao órgão/entidade com o objetivo de APURAR, visando obter uma resposta de apuração do órgão/entidade competente e vinculando o encerramento da manifestação à OGE.
- 4.2.6.2 Em relação às demandas tipificadas como Sugestão ou Elogio, o encaminhamento será feito com o objetivo de CONHECER, apenas para que o órgão/entidade seja cientificado do fato. O encerramento é feito imediatamente pela OGE.
- 4.2.6.3 As demandas relativas a Pedido de Acesso à Informação deverão seguir os seguintes procedimentos:
- Na triagem deverão ser reclassificadas, de acordo com o catálogo “ASSUNTOS LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO”, definido especificamente para atendimento à LAI e geração dos relatórios previstos na legislação;
 - Em caso de recurso contra negativa de acesso à informação, o manifestante deverá ser informado sobre a possibilidade de interposição de recurso, no prazo de 10 (dez) dias, endereçado à autoridade hierarquicamente superior, protocolado através de correspondência ou presencialmente na sede do órgão/entidade requerida, nos termos dos artigos 19 e 21, do Decreto nº 3152-R/2012 (que regulamenta a Lei Estadual de Acesso à Informação – nº 9.871/2012);
 - Os pedidos de acesso à informação, protocolados diretamente no órgão/entidade, deverão ser cadastrados no Sistema de Gestão de Ouvidoria pelo Ouvidor Setorial ou Representante de Ouvidoria, atentando para o registro da data/hora real do recebimento da demanda;
 - Em caso de retorno do órgão/entidade requerido indicando que a resposta do pedido de acesso à informação, total ou complementar, pertence a outro órgão/entidade, deverá ser realizado o seguinte procedimento:



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

- registrar novo pedido de acesso à informação a fim de não prejudicar o prazo de resposta do novo órgão/entidade a ser requisitado;
- encerrar a manifestação inicial indicando ao manifestante o número da manifestação e senha para acompanhamento do novo pedido de acesso à informação.

4.2.7 O Ouvidor Setorial ou Representante de Ouvidoria do órgão/entidade competente deverá apurar e analisar os registros encaminhados pela OGE, de forma a viabilizar esclarecimentos e soluções para as questões suscitadas.

4.2.8 O Ouvidor Setorial/Representante de Ouvidoria deverá respeitar o prazo de atendimento ao cidadão, e garantir que seja proferida resposta à OGE no prazo máximo de 15 dias, conforme previsto no Decreto 2289-R, de 01/07/2009.

4.2.8.1 É atribuição do Ouvidor Setorial e do Representante de Ouvidoria, desenvolver respostas para a OGE, em conformidade com a boa moral e ética, respeitando os preceitos da Administração Pública e o manifestante.

4.2.8.2 O Ouvidor Setorial ou Representante de Ouvidoria deverá formalizar a resposta (Relatório de Apuração) à Ouvidoria-Geral diretamente pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria, ou na forma previamente acordada com a OGE.

4.2.8.3 O Ouvidor Setorial ou Representante de Ouvidoria deverá prestar apoio de forma ágil e informações completas à OGE, em regime de prioridade, para pronto atendimento e retorno ao manifestante.

4.2.9 Caso a demanda envolva assunto relacionado à competência Federal ou Municipal deverá ser informada ao manifestante a esfera correta para atendimento de sua demanda, indicando sempre que possível, os dados de contato do órgão competente.

4.2.10 Os relatos de denúncias de conduta inadequada de servidor público estadual, ou seja, conduta em desacordo com os preceitos legais e éticos estabelecidos (tais como assédio moral, acumulação indevida de cargos públicos, utilização indevida de bem público, ausências injustificadas do local de trabalho, dentre outras), seguem os seguintes procedimentos:

4.2.10.1 Em se tratando de denúncia de acúmulo de cargos, de uso indevido de veículo oficial ou de conduta inadequada de servidor em órgão/entidade que não possua Corregedoria própria, a manifestação será encaminhada pela OGE, via Sistema de Gestão de Ouvidoria, à Corregedoria Geral do Estado para análise e providências.

4.2.10.2 Em caso de conduta inadequada de servidor em órgão/entidade que possua Corregedoria própria, a manifestação será encaminhada pela OGE, via Sistema de Gestão de Ouvidoria, ao órgão/entidade competente com indicação para encaminhamento interno à Corregedoria do órgão/entidade em que o servidor denunciado estiver lotado, uma vez que as Corregedorias Setoriais



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

possuem a competência legal e são instâncias preparadas para atuar nesse referidas situações.

4.2.11 O recebimento de denúncia que envolva relatos de falhas nos controles, desperdício ou mau uso do recurso público, cuja verificação esteja relacionada com as competências da SECONT e esteja de acordo com os critérios estabelecidos no item 3.1.5, receberá o seguinte tratamento:

4.2.11.1 Em caso de relevância de tema ou valor, o conteúdo da manifestação poderá ser encaminhado à Subsecretaria de Controle – SUBCONT e/ou à Subsecretaria de Transparência – SUBTRAN, com o indicativo da necessidade de apuração. Nesse caso a manifestação deverá ser encerrada e o cidadão informado do encaminhamento ao setor competente para a verificação dos fatos.

4.2.11.2 Nos demais casos, o conteúdo da manifestação poderá ser apurado por procedimento de diligência, a ser realizado diretamente pela equipe da OGE.

4.2.12 A Ouvidoria-Geral do Estado deverá realizar o monitoramento das manifestações em tramitação, até que seja proferida resposta final, completa e adequada, ao cidadão interessado.

4.2.13 O Ouvidor Setorial ou Representante de Ouvidoria deverá acompanhar as pendências existentes no Sistema de Gestão de Ouvidoria, acessando o sistema periodicamente para atendimento dos prazos estabelecidos junto ao cidadão.

4.2.13.1 A Ouvidoria deverá realizar o monitoramento dos acessos ao sistema, por parte dos Ouvidores Setoriais e Representantes de Ouvidoria, visando garantir a efetividade de atuação dos órgãos/entidades no atendimento das demandas do cidadão.

4.2.13.2 Sempre que necessário, a OGE realizará contato com o Ouvidor Setorial ou Representante de Ouvidoria para alertar sobre a iminência do prazo de vencimento e solicita resposta apropriada em tempo hábil.

4.2.14 Os Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual encaminharão, por meio do Sistema de Gestão de Ouvidoria, as respostas advindas das manifestações relacionadas às suas respectivas áreas de atuação. Caberá à OGE a análise do relatório de apuração disponibilizado pelo órgão/entidade e, caso o mesmo não contemple integralmente o assunto abordado pela manifestação, deverá ser solicitada a complementação, antes do encaminhamento da resposta definitiva ao cidadão.

4.2.15 Caso a OGE verifique atrasos recorrentes e injustificados nas manifestações sob responsabilidade das Ouvidorias Setoriais ou dos Representantes de Ouvidoria, o fato deverá ser comunicado ao responsável pelo órgão ao qual os membros estão vinculados, solicitando solução para o fato.

4.2.16 O repasse de informações ao cidadão interessado, por meio telefônico, a cerca do andamento de manifestação anônima, somente será realizado



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

mediante a indicação do número da manifestação e senha de acesso gerada pelo sistema e informada ao manifestante no ato do registro.

4.3 ENCERRAMENTO

- 4.3.1 O encerramento das manifestações recebidas diretamente pela OGE será feito somente pela equipe da Ouvidoria, e ocorrerá após o recebimento do Relatório de Apuração do órgão/entidade competente, desde que a resposta proferida esteja completa e adequada para ser enviada ao cidadão interessado.
- 4.3.2 Ao cidadão interessado será facultada a possibilidade de interpelar a resposta proferida pela OGE, que deverá analisar os motivos da interpelação e decidir pelo acatamento ou recusa dos argumentos.
- 4.3.2.1 Se a interpelação for acatada, a manifestação será automaticamente reaberta e encaminhada ao órgão/entidade competente para análise dos questionamentos do manifestante e elaboração de uma resposta à interpelação.
- 4.3.2.2 Em caso de recusa da interpelação, a manifestação permanecerá com o status de encerrada.
- 4.3.3 Em caso de manifestação registrada em duplicidade, oriunda do mesmo manifestante e com mesmo teor/conteúdo, será considerado válido o primeiro registro e os demais serão encerrados com a devida notificação ao cidadão interessado.
- 4.3.4 Em caso de manifestação registrada apenas para complementar uma manifestação anterior, o conteúdo desta manifestação será incluído como complemento à manifestação inicial, e a manifestação complementar será encerrada com a devida notificação ao cidadão interessado.
- 4.3.5 Em caso de solicitação de cancelamento de uma manifestação, pelo cidadão interessado, poderá a OGE manter a apuração em andamento, caso o assunto abordado seja relevante para a melhoria de uma ação pública ou aperfeiçoamento de um ponto de controle.
- 4.3.5.1 Neste caso, a manifestação será automaticamente transformada em anônima e a OGE respeitará o direito do manifestante em não ser citado ou receber informações sobre o assunto.
- 4.3.6 Após o encerramento da manifestação, deverá ser habilitada para o cidadão interessado uma Pesquisa de Satisfação, por meio eletrônico, para avaliação do atendimento prestado, da resposta recebida, do canal de comunicação disponibilizado e da efetividade da atuação da Ouvidoria.

5. PROCEDIMENTO DE DILIGÊNCIA DE OUVIDORIA

- 5.1. O procedimento de diligência compreende a realização de trabalho simplificado de apuração, pela própria equipe da OGE, sem a necessidade de emissão de Ordem



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

de Serviço, com o rito adstrito exclusivamente à análise do fato relatado, gerando como produto o “Relatório de Diligência”.

5.2. As manifestações que ensejarem realização de diligência deverão respeitar os seguintes procedimentos:

5.2.1. A atividade deverá ser executada exclusivamente por Auditor do Estado, integrante da equipe da OGE e do quadro permanente da SECONT.

5.2.2. A execução da diligência pode ocorrer antes ou depois da resposta proferida pelo órgão/entidade denunciado, dependendo do teor e da qualidade da resposta.

5.2.3. A diligência pode ocorrer de duas maneiras:

5.2.3.1. Realizada *in loco*, podendo ocorrer com aviso prévio ao setor denunciado, por meio de ofício encaminhado diretamente à autoridade superior do órgão/entidade, ou sem comunicado prévio nos casos em que o efeito surpresa seja imprescindível para a verificação do fato relatado.

5.2.3.2. Realizada remotamente, a partir da requisição e análise de documentos ao órgão/entidade. A requisição de documentos deverá ser feita via ofício, encaminhado diretamente à autoridade superior do órgão/entidade denunciado.

6. GESTÃO DA OUVIDORIA

6.1. Compete à Ouvidoria-Geral do Estado a manutenção do Catálogo de Assuntos utilizado para classificação das manifestações registradas.

6.2. Cabe a OGE a atualização periódica da base de Ouvidores Setoriais e Representantes de Ouvidoria, visando manter sempre atualizadas as informações de contato da Rede de Ouvidoria.

6.3. É atribuição da Ouvidoria-Geral do Estado fazer análise das manifestações recebidas, visando identificar os pontos críticos e/ou falhos dos serviços prestados pelos órgãos/entidades do Poder Executivo Estadual.

6.3.1. A OGE deverá elaborar relatórios qualitativos semestrais, propondo medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas operacionais e/ou gerenciais dos órgãos/entidades do Poder Executivo Estadual, de acordo com o quantitativo de manifestações e/ou critério de relevância previamente estabelecido pela OGE e, visando à melhoria do serviço público prestado ao cidadão.

6.3.2. A Ouvidoria-Geral deverá elaborar e encaminhar ao Secretário de Estado de Controle e Transparência, ao final de cada semestre, relatório quantitativo acerca de sua atuação, consolidando estatísticas sobre a OGE e a Rede de Ouvidoria, possibilitando a visibilidade do atendimento realizado pelas instituições na busca da qualidade, da transparência e da cidadania.

6.4. Nenhum processo, documento ou informação poderá ser sonegado ao Auditor do Estado, no exercício das funções e atribuições do cargo, com livre acesso às dependências da Instituição denunciada, mediante apresentação de identidade



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

funcional, conforme previsto na Lei Complementar nº 295 de 15/07/2004 e alterações posteriores.

6.5. Os relatórios produzidos pela Ouvidoria-Geral serão armazenados em pastas próprias nos arquivos da OGE, e encaminhadas cópias ao Gabinete da SECONT.

6.5.1. Os papéis de trabalho utilizados para fundamentar o relatório de diligência deverão ser digitalizados e anexados à manifestação que originou a denúncia, no Sistema de Gestão de Ouvidoria. Os originais deverão ser arquivados em pastas próprias nos arquivos da OGE, juntamente com o respectivo relatório de diligência.

6.6. As manifestações cujos conteúdos ocasionem a realização de diligência terão como resposta final um resumo dos fatos apurados, em linguagem acessível, visando proporcionar o melhor entendimento por parte dos cidadãos interessados.

7. SISTEMA DE GESTÃO DE OUVIDORIA

7.1. Para gerenciar seus processos internos de atendimento ao cidadão e interação com a Rede de Ouvidoria Estadual, a OGE utilizará Sistema de Gestão da Ouvidoria.

7.2. O Sistema de Gestão da Ouvidoria deverá ser classificado como um sistema corporativo e de missão crítica, a fim de manter a disponibilidade do serviço oferecido ao cidadão.

7.3. O Sistema de Gestão de Ouvidoria deverá possuir algumas características essenciais para o bom funcionamento da Ouvidoria, a saber:

7.3.1. Funcionar como ferramenta de encaminhamento, acompanhamento e tratamento de informações;

7.3.2. Proporcionar interação com a Rede de Ouvidores e Ouvidorias Setoriais;

7.3.3. Possibilitar o registro e acompanhamento da manifestação pelo cidadão, via Internet e dispositivos móveis;

7.3.4. Gerar número de protocolo, automático e sequencial, mantendo registro de data e hora da manifestação;

7.3.5. Possuir mecanismos para gerenciamento da Ouvidoria, como alertas de prazos (vencidos e a vencer) das manifestações, facilitando o acompanhamento;

7.3.6. Possuir funcionalidade de Pesquisa de Satisfação para mensuração qualitativa do atendimento prestado pela Ouvidoria;

7.3.7. Permitir a extração de dados, geração de relatórios gerenciais e estatísticos.

7.4. O Ouvidor Setorial ou Representante de Ouvidoria deverá utilizar o Sistema de Gestão da Ouvidoria para gerenciar os registros de encaminhados pela OGE, bem como formalizar sua a resposta, por meio do Relatório de Apuração.

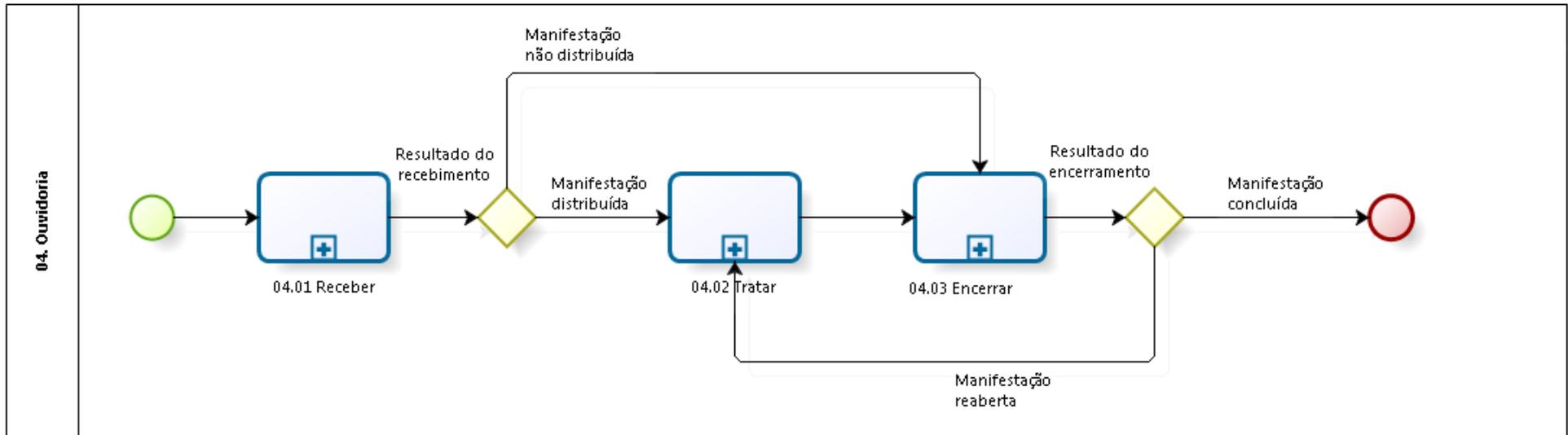
8. DISPOSIÇÕES FINAIS

8.1. O conteúdo do presente regimento deverá estar publicado no site da Ouvidoria-Geral do Estado.

8.2. Este regimento entrará em vigor na data de sua publicação.

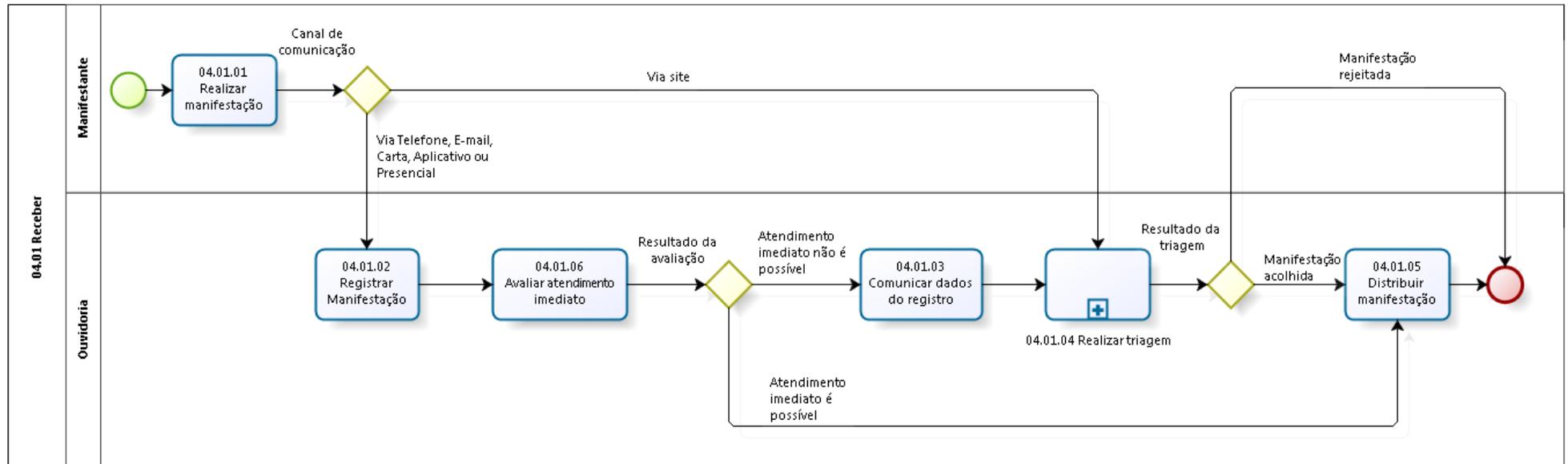


FLUXO DE PROCESSO DA OUVIDORIA-GERAL



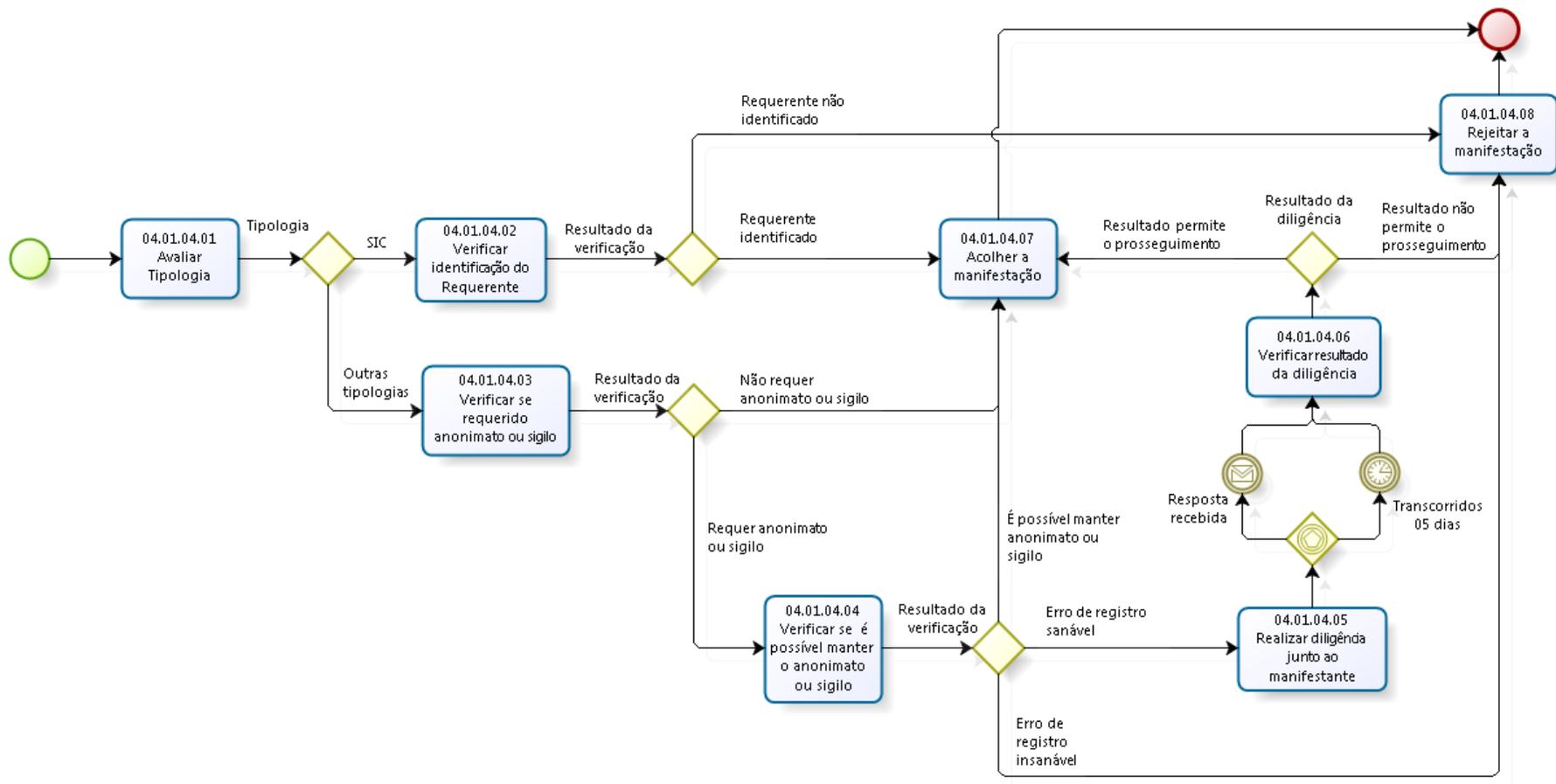


SUBPROCESSO – RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES



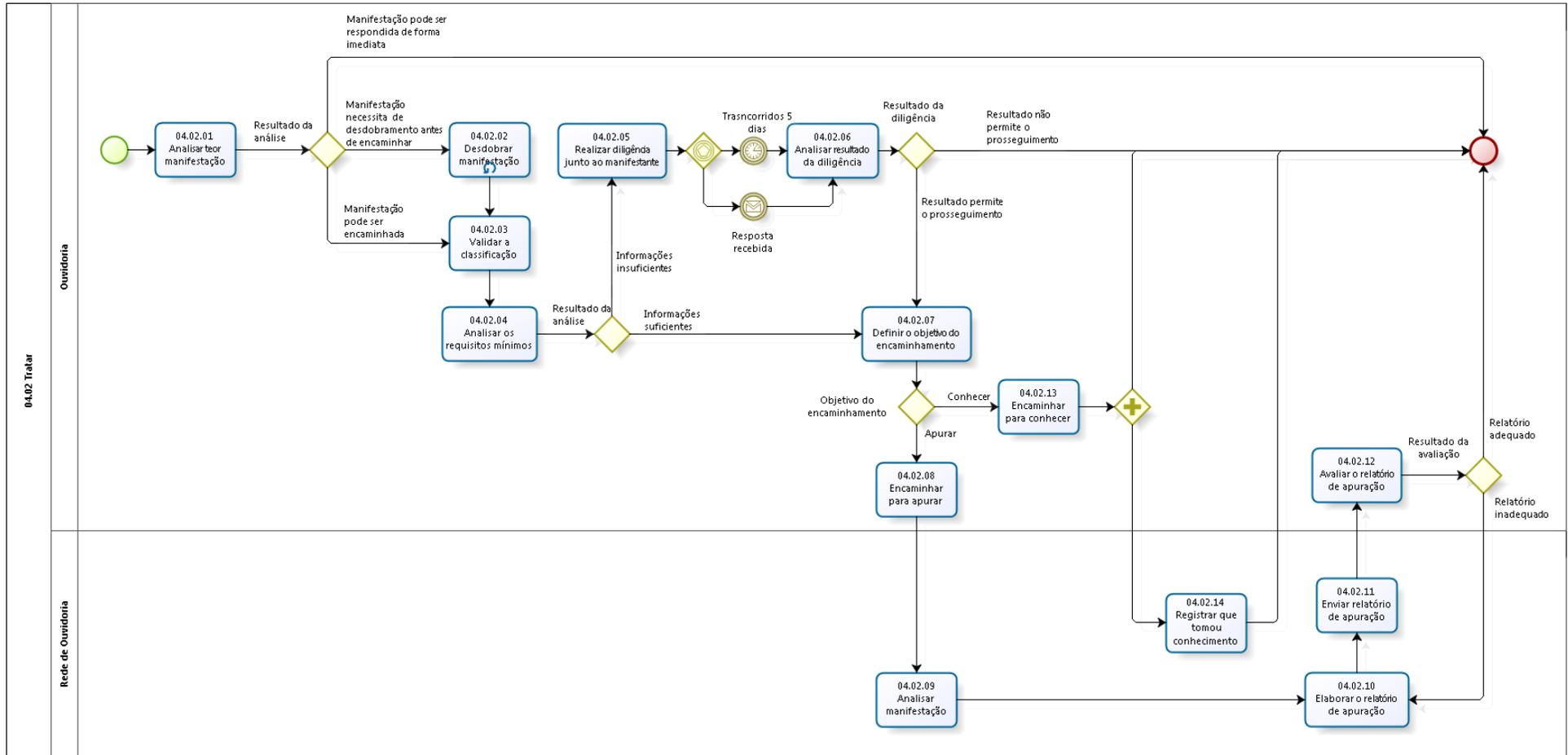


SUBPROCESSO – TRIAGEM DAS MANIFESTAÇÕES





SUBPROCESSO – TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES





SUBPROCESSO – ENCERRAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

