

**Curso:**  
**TRANSPARÊNCIA,  
PARTICIPANÇA  
CIDADÃ E  
OUVIDORIA**

**Instrutor(a):**

**Airton Chaves  
Elisa Andrade**



**ESCOLA DE  
CONTROLE  
INTERNO**

PROF. FRANCISCO  
RIBEIRO • SCGE/PE



PROGRAMA DE  
**EDUCAÇÃO  
CORPORATIVA**

Secretaria  
da Controladoria  
Geral do Estado



GOVERNO DE  
**PER  
NAM  
BUCO**  
ESTADO DE MUDANÇA



**ESCOLA DE  
CONTROLE  
INTERNO**

PROF. FRANCISCO  
RIBEIRO • SCGE/PE

# Parte I

# TRANSPARÊNCIA



PROGRAMA DE  
**EDUCAÇÃO  
CORPORATIVA**

Secretaria  
da Controladoria  
Geral do Estado



GOVERNO DE  
**PER  
NAM  
BUCO**  
ESTADO DE MUDANÇA

# **LEI Nº 14.804, DE 29 DE OUTUBRO DE 2012 - DISPOSIÇÕES GERAIS**

- **GARANTE O DIREITO FUNDAMENTAL DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES, NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL, CONSOANTE NORMAS GERAIS DISCIPLINADAS NA LEI FEDERAL Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011.**
- **SUBORDINAM-SE À LEI:**
  - OS ÓRGÃOS PÚBLICOS INTEGRANTES DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL;
  - AS AUTARQUIAS, AS FUNDAÇÕES PÚBLICAS, AS EMPRESAS PÚBLICAS, AS SOCIEDADES DE ECONOMIA MISTA E DEMAIS ENTIDADES CONTROLADAS DIRETA OU INDIRETAMENTE PELO PODER EXECUTIVO ESTADUAL.



# **LEI N° 14.804, DE 29 DE OUTUBRO DE 2012 - DISPOSIÇÕES GERAIS**

- **APLICA-SE NO QUE COUBER, ÀS ENTIDADES PRIVADAS SEM FINS LUCRATIVOS QUE RECEBAM, PARA REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE INTERESSE PÚBLICO, RECURSOS PÚBLICOS DIRETAMENTE DO ORÇAMENTO OU MEDIANTE SUBVENÇÕES SOCIAIS, CONTRATO DE GESTÃO, TERMO DE PARCERIA, CONVÊNIOS, ACORDO, AJUSTES OU OUTROS INSTRUMENTOS CONGÊNERES.**



# **LEI N° 14.804, DE 29 DE OUTUBRO DE 2012 - DISPOSIÇÕES GERAIS**

- **O COMITÊ DE ACESSO À INFORMAÇÃO, COMPOSTO POR REPRESENTANTES DE ÓRGÃOS INTEGRANTES DO NÚCLEO DE GESTÃO, CONFORME INDICAÇÃO FEITA PELOS RESPECTIVOS TITULARES E DESIGNAÇÃO POR ATO DO GOVERNADOR DO ESTADO.**
- **O REGULAMENTO DETALHARÁ SOBRE A COMPOSIÇÃO, A COMPETÊNCIA, A ORGANIZAÇÃO E O FUNCIONAMENTO DO COMITÊ DE ACESSO À INFORMAÇÃO.**



# DO ACESSO A INFORMAÇÕES E DA SUA DIVULGAÇÃO

- O PODER EXECUTIVO ESTADUAL GARANTIRÁ O ACESSO ÀS INFORMAÇÕES PÚBLICAS MEDIANTE:
  - ATENDIMENTO À DISTÂNCIA POR MEIO:
    - DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO ESTADO DE PERNAMBUCO;
    - DOS SÍTIOS DOS ÓRGÃOS GOVERNAMENTAIS E DEMAIS ENTIDADES
    - DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO ESTADO DE PERNAMBUCO
  - ATENDIMENTO PRESENCIAL, POR MEIO DE UNIDADES PRESTADORAS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO, INSTALADAS EM PRÉDIOS PÚBLICOS E EM AMBIENTES ESPECIALIZADOS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS.



# DO PROCEDIMENTO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

- **QUALQUER INTERESSADO PODERÁ APRESENTAR PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÕES AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL, POR QUALQUER MEIO LEGÍTIMO, DEVENDO O PEDIDO CONTER A IDENTIFICAÇÃO DO REQUERENTE E A ESPECIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO REQUERIDA.**
- **OS ÓRGÃOS OU ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL DEVERÃO VIABILIZAR O ACESSO IMEDIATO À INFORMAÇÃO DISPONÍVEL.**



# DO PROCEDIMENTO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

- **NÃO SENDO POSSÍVEL O ACESSO IMEDIATO, O ÓRGÃO OU ENTIDADE QUE RECEBER O PEDIDO DEVERÁ, EM PRAZO NÃO SUPERIOR A 20 (VINTE) DIAS:**
  - **COMUNICAR A DATA, LOCAL E MODO PARA SE REALIZAR A CONSULTA, EFETUAR A REPRODUÇÃO OU OBTER A CERTIDÃO;**
  - **INDICAR AS RAZÕES DE FATO OU DE DIREITO DA RECUSA, TOTAL OU PARCIAL, DO ACESSO PRETENDIDO;**
  - **COMUNICAR QUE NÃO POSSUI A INFORMAÇÃO, INDICAR, SE FOR DO SEU CONHECIMENTO, O ÓRGÃO OU A ENTIDADE QUE A DETÉM, OU, AINDA, REMETER O REQUERIMENTO A ESSE ÓRGÃO OU ENTIDADE, CIENTIFICANDO O INTERESSADO DA REMESSA DE SEU PEDIDO DE INFORMAÇÃO, INDEPENDENTEMENTE DO LOCAL DO RECEBIMENTO.**



# DO PROCEDIMENTO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

- O PRAZO PODERÁ SER PRORROGADO POR MAIS 10 (DEZ) DIAS, MEDIANTE JUSTIFICATIVA EXPRESSA, DA QUAL SERÁ CIENTIFICADO O REQUERENTE.
- O TERMO INICIAL DO PRAZO COMEÇA A CONTAR A PARTIR DA DATA DO RECEBIMENTO DO PEDIDO PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE DETENTOR DA INFORMAÇÃO.
- O SERVIÇO DE BUSCA E FORNECIMENTO DA INFORMAÇÃO É GRATUITO, SALVO NAS HIPÓTESES DE REPRODUÇÃO DE DOCUMENTOS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE ABRANGIDOS POR ESTA LEI, SITUAÇÃO EM QUE PODERÁ SER COBRADO EXCLUSIVAMENTE O VALOR NECESSÁRIO AO RESSARCIMENTO DO CUSTO DOS SERVIÇOS E DOS MATERIAIS UTILIZADOS.



# **DOS RECURSOS**

- **NO CASO DE INDEFERIMENTO DE ACESSO A INFORMAÇÕES OU ÀS RAZÕES DA NEGATIVA DO ACESSO, PODERÁ O INTERESSADO INTERPOR RECURSO CONTRA A DECISÃO NO PRAZO DE 10 (DEZ) DIAS A CONTAR DA SUA CIÊNCIA.**
- **O RECURSO SERÁ DIRIGIDO À AUTORIDADE HIERARQUICAMENTE SUPERIOR À QUE EXAROU A DECISÃO IMPUGNADA, QUE DEVERÁ SE MANIFESTAR NO PRAZO DE 5 (CINCO) DIAS.**
- **NEGADO O ACESSO À INFORMAÇÃO PELOS ÓRGÃOS OU ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL, O REQUERENTE PODERÁ RECORRER AO COMITÊ DE ACESSO À INFORMAÇÃO, QUE DELIBERARÁ NO PRAZO DE 15 (QUINZE) DIAS**



# **HIPÓTESES DE RECURSOS**

- **O ACESSO À INFORMAÇÃO NÃO CLASSIFICADA COMO SIGILOSA TIVER SIDO NEGADO;**
- **A DECISÃO DE NEGATIVA NÃO TIVER INDICADO A AUTORIDADE A QUEM POSSA SER DIRIGIDO PEDIDO DE ACESSO OU DESCLASSIFICAÇÃO;**
- **OS PROCEDIMENTOS DE CLASSIFICAÇÃO DE INFORMAÇÃO SIGILOSA ESTABELECIDOS NA LEI NÃO TIVEREM SIDO OBSERVADOS;**
- **OS PRAZOS OU OUTROS PROCEDIMENTOS ESTIVEREM SENDO DESCUMPRIDOS.**
- **VERIFICADA A PROCEDÊNCIA, O CAI DETERMINARÁ AO ÓRGÃO OU ENTIDADE QUE ADOTE AS PROVIDÊNCIAS EM ATÉ 20 (VINTE) DIAS.**



# DA CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO QUANTO AO GRAU E PRAZOS DE SIGILO

- SÃO CONSIDERADAS IMPRESCINDÍVEIS À SEGURANÇA DA SOCIEDADE OU DO ESTADO E, PORTANTO, PASSÍVEIS DE CLASSIFICAÇÃO, AS INFORMAÇÕES CUJA DIVULGAÇÃO OU ACESSO IRRESTRITO POSSAM:
  - PREJUDICAR OU CAUSAR RISCO A:
    - A VIDA, A SEGURANÇA OU A SAÚDE DA POPULAÇÃO;
    - PLANOS OU OPERAÇÕES ESTRATÉGICOS DE ÓRGÃOS DE SEGURANÇA PÚBLICA DO ESTADO;
    - PROJETOS DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO OU TECNOLÓGICO, SISTEMAS, BENS, INSTALAÇÕES OU ÁREAS DE INTERESSE ESTRATÉGICO ESTADUAL;
    - SEGURANÇA DE INSTITUIÇÕES OU DE AUTORIDADES ESTADUAIS;
    - ATIVIDADES DE INTELIGÊNCIA, BEM COMO DE INVESTIGAÇÃO OU FISCALIZAÇÃO EM ANDAMENTO, RELACIONADAS COM A PREVENÇÃO OU





# **DA CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO QUANTO AO GRAU E PRAZOS DE SIGILO**

- **SÃO PASSÍVEIS DE CLASSIFICAÇÃO, AS INFORMAÇÕES CUJA DIVULGAÇÃO OU ACESSO IRRESTRITO POSSAM PREJUDICAR OU CAUSAR RISCO:**
  - **A VIDA, A SEGURANÇA OU A SAÚDE DA POPULAÇÃO, INSTITUIÇÕES E AUTORIDADES;**
  - **PLANOS OU OPERAÇÕES ESTRATÉGICOS DE ÓRGÃOS DE SEGURANÇA PÚBLICA DO ESTADO**
  - **PROJETOS DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO OU TECNOLÓGICO**
  - **ATIVIDADES DE INTELIGÊNCIA, INVESTIGAÇÃO OU FISCALIZAÇÃO EM ANDAMENTO, RELACIONADAS A PREVENÇÃO OU REPRESSÃO DE INFRAÇÕES**



# DA CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO QUANTO AO GRAU E PRAZOS DE SIGILO

- A INFORMAÇÃO EM PODER DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES PODERÁ SER CLASSIFICADA COMO:
  - ULTRASSECRETA: 25 (VINTE E CINCO) ANOS;
  - SECRETA: 15 (QUINZE) ANOS; E
  - RESERVADA: 5 (CINCO) ANOS.
- PODERÁ SER ESTABELECIDO COMO TERMO FINAL DE RESTRIÇÃO DE ACESSO A OCORRÊNCIA DE DETERMINADO EVENTO, DESDE QUE ESTE OCORRA ANTES DO TRANSCURSO DO PRAZO MÁXIMO DE CLASSIFICAÇÃO
- TRANSCORRIDO O PRAZO DE CLASSIFICAÇÃO OU CONSUMADO O EVENTO QUE DEFINA O SEU TERMO FINAL, A INFORMAÇÃO TORNAR-SE, AUTOMATICAMENTE, DE ACESSO PÚBLICO.



# **DOS PROCEDIMENTOS DE CLASSIFICAÇÃO, RECLASSIFICAÇÃO E DESCLASSIFICAÇÃO**

- **A CLASSIFICAÇÃO DO SIGILO DE INFORMAÇÕES NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL É DA COMPETÊNCIA DAS SEGUINTE AUTORIDADES:**
  - GOVERNADOR DO ESTADO;
  - VICE-GOVERNADOR DO ESTADO;
  - SECRETÁRIOS DE ESTADO E AUTORIDADES COM AS MESMAS PRERROGATIVAS.
- **A COMPETÊNCIA PODERÁ SER DELEGADA PELA AUTORIDADE RESPONSÁVEL A AGENTE PÚBLICO, VEDADA A SUBDELEGAÇÃO.**



# **DAS INFORMAÇÕES PESSOAIS**

- **O TRATAMENTO DAS INFORMAÇÕES PESSOAIS DEVE SER FEITO DE FORMA TRANSPARENTE E COM RESPEITO À INTIMIDADE, VIDA PRIVADA, HONRA E IMAGEM DAS PESSOAS, BEM COMO ÀS LIBERDADES E GARANTIAS INDIVIDUAIS.**
- **AS INFORMAÇÕES PESSOAIS RELATIVAS À INTIMIDADE, VIDA PRIVADA, HONRA E IMAGEM TERÃO SEU ACESSO RESTRITO PELO PRAZO DE 100 ANOS A AGENTES PÚBLICOS LEGALMENTE AUTORIZADOS E À PESSOA A QUE ELAS SE REFERIREM.**
- **PODERÃO TER AUTORIZADA SUA DIVULGAÇÃO OU ACESSO POR TERCEIROS DIANTE DE PREVISÃO LEGAL OU CONSENTIMENTO EXPRESSO DA PESSOA A QUE ELAS SE REFERIREM.**
- **AQUELE QUE OBTIVER ACESSO ÀS INFORMAÇÕES SERÁ RESPONSABILIZADO POR SEU USO INDEVIDO.**



# **DAS INFORMAÇÕES PESSOAIS**

- **O CONSENTIMENTO NÃO SERÁ EXIGIDO QUANDO AS INFORMAÇÕES FOREM NECESSÁRIAS:**
  - À PREVENÇÃO E DIAGNÓSTICO MÉDICO, QUANDO A PESSOA ESTIVER FÍSICA OU LEGALMENTE INCAPAZ, E PARA UTILIZAÇÃO ÚNICA E EXCLUSIVAMENTE PARA O TRATAMENTO MÉDICO;
  - À REALIZAÇÃO DE ESTATÍSTICAS E PESQUISAS CIENTÍFICAS DE EVIDENTE INTERESSE PÚBLICO OU GERAL, PREVISTAS EM LEI, SENDO VEDADA A IDENTIFICAÇÃO DA PESSOA A QUE AS INFORMAÇÕES SE REFERIREM;
  - AO CUMPRIMENTO DE ORDEM JUDICIAL;
  - À DEFESA DE DIREITOS HUMANOS OU À PROTEÇÃO DO INTERESSE PÚBLICO E GERAL PREPONDERANTE.



# **DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

- **A SCGE COORDENARÁ AS AÇÕES A SEREM REALIZADAS PELOS ÓRGÃOS E ENTIDADES, VISANDO À IMPLEMENTAÇÃO DE SUAS NORMAS**
- **O DIRIGENTE MÁXIMO DE CADA ÓRGÃO OU ENTIDADE DESIGNARÁ AUTORIDADE QUE LHE SEJA SUBORDINADA PARA:**
  - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS NORMAS DE FORMA EFICIENTE E ADEQUADA;
  - MONITORAR A IMPLEMENTAÇÃO E APRESENTAR RELATÓRIOS PERIÓDICOS SOBRE O SEU CUMPRIMENTO;
  - RECOMENDAR AS MEDIDAS INDISPENSÁVEIS À IMPLEMENTAÇÃO E AO APERFEIÇOAMENTO DAS NORMAS E PROCEDIMENTOS E ORIENTAR AS UNIDADES NO QUE SE REFERE AO CUMPRIMENTO DO DISPOSTO NA LEI E REGULAMENTO.



# **DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

- **A SCGE COORDENARÁ AS AÇÕES A SEREM REALIZADAS PELOS ÓRGÃOS E ENTIDADES, VISANDO À IMPLEMENTAÇÃO DE SUAS NORMAS**
- **O DIRIGENTE MÁXIMO DE CADA ÓRGÃO OU ENTIDADE DESIGNARÁ AUTORIDADE QUE LHE SEJA SUBORDINADA PARA:**
  - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS NORMAS DE FORMA EFICIENTE E ADEQUADA;
  - MONITORAR A IMPLEMENTAÇÃO E APRESENTAR RELATÓRIOS PERIÓDICOS SOBRE O SEU CUMPRIMENTO;
  - RECOMENDAR AS MEDIDAS INDISPENSÁVEIS À IMPLEMENTAÇÃO E AO APERFEIÇOAMENTO DAS NORMAS E PROCEDIMENTOS E ORIENTAR AS UNIDADES NO QUE SE REFERE AO CUMPRIMENTO DO DISPOSTO NA LEI E REGULAMENTO.



# **DECRETO Nº 38.787, DE 30 DE OUTUBRO DE 2012**

- **REGULAMENTA A LEI Nº 14.804, DE 29 DE OUTUBRO DE 2012, QUE DISPÕE SOBRE O ACESSO A INFORMAÇÕES, NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**
- **NÃO SE SUJEITAM AO DECRETO AS INFORMAÇÕES RELATIVAS À ATIVIDADE EMPRESARIAL DE PESSOAS FÍSICAS OU JURÍDICAS DE DIREITO PRIVADO OBTIDAS PELAS AGÊNCIAS REGULADORAS OU POR OUTROS ÓRGÃOS OU ENTIDADES NO EXERCÍCIO DE ATIVIDADE DE CONTROLE, REGULAÇÃO E SUPERVISÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA CUJA DIVULGAÇÃO POSSA REPRESENTAR VANTAGEM COMPETITIVA A OUTROS AGENTES ECONÔMICOS.**



# **DECRETO Nº 38.787 - CONCEITOS**

- **INFORMAÇÃO:** DADOS, PROCESSADOS OU NÃO, QUE PODEM SER UTILIZADOS PARA PRODUÇÃO E TRANSMISSÃO DE CONHECIMENTO, CONTIDOS EM QUALQUER MEIO, SUPORTE OU FORMATO
- **INFORMAÇÃO SIGILOSA:** SUBMETIDA TEMPORARIAMENTE À RESTRIÇÃO DE ACESSO PÚBLICO EM RAZÃO DE SUA IMPRESCINDIBILIDADE PARA A SEGURANÇA DA SOCIEDADE E DO ESTADO, E AQUELAS ABRANGIDAS PELAS DEMAIS HIPÓTESES LEGAIS DE SIGILO.
- **INFORMAÇÃO PESSOAL:** RELACIONADA À PESSOA NATURAL IDENTIFICADA OU IDENTIFICÁVEL, RELATIVA À INTIMIDADE, VIDA PRIVADA, HONRA E IMAGEM



# **DECRETO Nº 38.787 - AUTORIDADES**

- **AUTORIDADE ADMINISTRATIVA PESSOA FÍSICA DESIGNADA POR DIRIGENTE MÁXIMO DE CADA ÓRGÃO OU ENTIDADE RESPONSÁVEL POR VIABILIZAR O ACESSO À INFORMAÇÃO.**
- **AUTORIDADE CLASSIFICADORA POR DELEGAÇÃO PESSOA FÍSICA A QUEM É DELEGADA PELO DIRIGENTE MÁXIMO A COMPETÊNCIA PARA CLASSIFICAÇÃO DO SIGILO DE INFORMAÇÕES.**
- **AUTORIDADE HIERARQUICAMENTE SUPERIOR PESSOA FÍSICA QUE A QUEM COMPETE SE MANIFESTAR SOBRE RECURSO INTERPOSTO CONTRA DECISÃO DE PAI.**
- **AUTORIDADE DE MONITORAMENTO PESSOA FÍSICA SUBORDINADA E DESIGNADA POR DIRIGENTE MÁXIMO PARA ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS NORMAS RELATIVAS AO ACESSO À INFORMAÇÃO**





# DA TRANSPARÊNCIA ATIVA

- **É DEVER DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES** PROMOVER, INDEPENDENTEMENTE DE REQUERIMENTO, A DIVULGAÇÃO, EM SEUS SÍTIOS NA INTERNET, DE INFORMAÇÕES DE INTERESSE COLETIVO OU GERAL POR ELES PRODUZIDAS OU CUSTODIADAS.
- **OS ÓRGÃOS E ENTIDADES** DEVEM IMPLEMENTAR EM SEUS SÍTIOS NA INTERNET SEÇÃO ESPECÍFICA PARA A DIVULGAÇÃO DAS INFORMAÇÕES.



# **DA TRANSPARÊNCIA ATIVA**

- **DEVEM SER DIVULGADAS, NA SEÇÃO ESPECÍFICA, INFORMAÇÕES SOBRE:**
  - **ESTRUTURA ORGANIZACIONAL, COMPETÊNCIAS, LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, PRINCIPAIS CARGOS E SEUS OCUPANTES, ENDEREÇO E TELEFONES DAS UNIDADES, HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO**
  - **PROGRAMAS, PROJETOS, AÇÕES, OBRAS E ATIVIDADES, COM INDICAÇÃO DA UNIDADE RESPONSÁVEL, PRINCIPAIS METAS E RESULTADOS E, QUANDO EXISTENTES, INDICADORES DE RESULTADO E IMPACTO**
  - **REPASSES OU TRANSFERÊNCIAS DE RECURSOS FINANCEIROS**
  - **EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA**
  - **LICITAÇÕES REALIZADAS E EM ANDAMENTO, COM EDITAIS, ANEXOS E RESULTADOS, ALÉM DOS CONTRATOS FIRMADOS E NOTAS DE EMPENHO EMITIDAS**



# DA TRANSPARÊNCIA ATIVA

- **DEVEM SER DIVULGADAS, NA SEÇÃO ESPECÍFICA, INFORMAÇÕES SOBRE:**
  - **REMUNERAÇÃO E SUBSÍDIO** RECEBIDOS POR OCUPANTE DE CARGO, POSTO, GRADUAÇÃO, FUNÇÃO E EMPREGO PÚBLICO, INCLUINDO AUXÍLIOS, AJUDAS DE CUSTO, JETONS E QUAISQUER OUTRAS VANTAGENS PECUNIÁRIAS, BEM COMO PROVENTOS DE APOSENTADORIA E PENSÕES, TODOS DE MANEIRA INDIVIDUALIZADA.
  - **RESPOSTAS** A PERGUNTAS MAIS FREQUENTES DA SOCIEDADE.
  - **CONTATO DA AUTORIDADE DE MONITORAMENTO**, TELEFONE E CORREIO ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – SIC.
  - **INFORMAÇÕES** REFERENTES AO RESULTADO DE INSPEÇÕES, AUDITORIAS, PRESTAÇÕES E TOMADAS DE CONTAS, TODAS CONCLUÍDAS



# DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

- OS ÓRGÃOS E ENTIDADES DEVEM CRIAR SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – SIC, COM O OBJETIVO DE:
  - ATENDER E ORIENTAR O PÚBLICO QUANTO AO ACESSO À INFORMAÇÃO;
  - INFORMAR SOBRE A TRAMITAÇÃO DE DOCUMENTOS NAS UNIDADES;
- A OUVIDORIA GERAL DO ESTADO EXERCERÁ A FUNÇÃO DE SIC CENTRAL, COM A COMPETÊNCIA DE:
  - ENCAMINHAR OS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E RECURSOS AO SIC DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DEMANDADOS
  - MONITORAR A TRAMITAÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E DOS RECURSOS REGISTRADOS NO PODER EXECUTIVO ESTADUAL
- ENQUANTO NÃO FOR ESTRUTURADO O SIC DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES, COMPETE À OGE DESEMPENHAR SUAS ATRIBUIÇÕES



# DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

- OS ÓRGÃOS E ENTIDADES DEVEM CRIAR SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – SIC, COM O OBJETIVO DE:
  - ATENDER E ORIENTAR O PÚBLICO QUANTO AO ACESSO À INFORMAÇÃO;
  - INFORMAR SOBRE A TRAMITAÇÃO DE DOCUMENTOS NAS UNIDADES;
- A OUVIDORIA GERAL DO ESTADO EXERCERÁ A FUNÇÃO DE SIC CENTRAL, COM A COMPETÊNCIA DE:
  - ENCAMINHAR OS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E RECURSOS AO SIC DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DEMANDADOS
  - MONITORAR A TRAMITAÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E DOS RECURSOS REGISTRADOS NO PODER EXECUTIVO ESTADUAL
- ENQUANTO NÃO FOR ESTRUTURADO O SIC DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES, COMPETE À OGE DESEMPENHAR SUAS ATRIBUIÇÕES



# DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

- OS ÓRGÃOS E ENTIDADES DEVEM CRIAR SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – SIC, COM O OBJETIVO DE:
  - ATENDER E ORIENTAR O PÚBLICO QUANTO AO ACESSO À INFORMAÇÃO;
  - INFORMAR SOBRE A TRAMITAÇÃO DE DOCUMENTOS NAS UNIDADES;
- A OUVIDORIA GERAL DO ESTADO EXERCERÁ A FUNÇÃO DE SIC CENTRAL, COM A COMPETÊNCIA DE:
  - ENCAMINHAR OS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E RECURSOS AO SIC DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DEMANDADOS
  - MONITORAR A TRAMITAÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E DOS RECURSOS REGISTRADOS NO PODER EXECUTIVO ESTADUAL
- ENQUANTO NÃO FOR ESTRUTURADO O SIC DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES, COMPETE À OGE DESEMPENHAR SUAS ATRIBUIÇÕES





**ESCOLA DE  
CONTROLE  
INTERNO**

PROF. FRANCISCO  
RIBEIRO • SCGE/PE

## Parte II

# PARTICIPAÇÃO CIDADÃ



PROGRAMA DE  
**EDUCAÇÃO  
CORPORATIVA**

Secretaria  
da Controladoria  
Geral do Estado



GOVERNO DE  
**PER  
NAM  
BUCO**  
ESTADO DE MUDANÇA

# O QUE É PARTICIPAÇÃO CIDADÃ?



**TODA PESSOA** TEM O DIREITO DE PARTICIPAR DO GOVERNO DE SEU PAÍS, SEJA DIRETAMENTE OU POR MEIO DE REPRESENTANTES ESCOLHIDOS LIVREMENTE



**ENVOLVIMENTO** ATIVO DOS CIDADÃOS NA FORMULAÇÃO, IMPLEMENTAÇÃO E AVALIAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS.

**ENVOLVIMENTO** DA POPULAÇÃO NO CONTROLE DAS POLÍTICAS PÚBLICAS PARA IMPULSIONAR A MELHORIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS À SOCIEDADE.



# A EVOLUÇÃO DA PARTICIPAÇÃO CIDADÃ

**NAS ÚLTIMAS DÉCADAS**, A PARTICIPAÇÃO CIDADÃ VEM EVOLUINDO DE UM MODELO CLÁSSICO PARA UM MODELO CONTEMPORÂNEO

**O MODELO CLÁSSICO** SE CARACTERIZA POR ESTRUTURAS FORMAIS DE PARTICIPAÇÃO, DE NATUREZA COLETIVA, ESTABELECIDAS EM REGULAMENTOS ESPECÍFICOS.

**O MODELO CONTEMPORÂNEO** É CARACTERIZADO POR UMA PARTICIPAÇÃO INDIVIDUALIZADA, FLEXÍVEL, SEM REGRAS REGULAMENTOS E COM USO INTENSIVO DE TIC



**RETPS**  
Rede pela Transparência e Participação Social





# INOVAÇÃO EM PARTICIPAÇÃO CIDADÃ

**ABORDAGEM COLABORATIVA** A PARTICIPAÇÃO CIDADÃ DEVE SER FUNDAMENTADA EM COLABORAÇÃO ATIVA, EM VEZ DE SIMPLEMENTE CONSULTIVA.

**CENTRALIDADE NAS PESSOAS** IMPLEMENTAÇÃO DE MECANISMOS QUE PRIORIZEM AS PESSOAS COMO O FOCO PRINCIPAL.

**AMBIENTE FAVORÁVEL** PROMOÇÃO DE CONDIÇÕES QUE ESTIMULEM A PARTICIPAÇÃO E O EMPODERAMENTO DOS CIDADÃOS.

**CAPACIDADE DE RESPOSTA INSTITUCIONAL** DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS DAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS PARA ATENDER À PARTICIPAÇÃO PÚBLICA DE MANEIRA EFICAZ.





# PARTICIPAÇÃO CIDADÃ X CONTROLE SOCIAL

**CONTROLE SOCIAL** INICIATIVAS E INSTRUMENTOS QUE PERMITEM À SOCIEDADE, ORGANIZADA (OU NÃO) DE FORMA COLETIVA, INFLUENCIAR AS AÇÕES DO GOVERNO E DAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS.

**PARTICIPAÇÃO CIDADÃ** TEM COMO OBJETIVO ENGAJAR OS CIDADÃOS EM TODAS AS DIMENSÕES DA VIDA PÚBLICA, PROMOVENDO SEU ENVOLVIMENTO ATIVO NAS DECISÕES E POLÍTICAS QUE IMPACTAM A SOCIEDADE DESDE O PLANEJAMENTO.





# PROCESSOS PARTICIPATIVOS

## CONFERÊNCIAS

ENCONTROS EM NÍVEIS NACIONAL, ESTADUAL OU MUNICIPAL, DESTINADOS A FORMULAR DIRETRIZES PARA A IMPLEMENTAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS.

## AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

ESPAÇOS ABERTOS ONDE A POPULAÇÃO PODE PARTICIPAR DE DISCUSSÕES SOBRE PROJETOS OU AÇÕES GOVERNAMENTAIS.

## CONSULTAS PÚBLICAS

MECANISMOS DIGITAIS OU PRESENCIAIS PARA COLETAR SUGESTÕES E OPINIÕES DA SOCIEDADE SOBRE TEMAS ESPECÍFICOS.





# PROCESSOS PARTICIPATIVOS

## CONSELHOS DE POLÍTICAS PÚBLICAS

FÓRUMS COMPOSTOS POR REPRESENTANTES DO GOVERNO E DA SOCIEDADE CIVIL, CRIADOS PARA DEBATER, PROPOR E SUPERVISIONAR POLÍTICAS PÚBLICAS ESPECÍFICAS.

## ORÇAMENTO PARTICIPATIVO

PROCESSO EM QUE CIDADÃOS DECIDEM DIRETAMENTE SOBRE A DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS PÚBLICOS EM SUAS COMUNIDADES.





# MUITO OBRIGADO!



airton.junior@cge.pe.gov.br  
participe@cge.pe.gov.br  
transparencia@cge.pe.gov.br



@scge





**ESCOLA DE  
CONTROLE  
INTERNO**

PROF. FRANCISCO  
RIBEIRO • SCGE/PE

# Parte III

# OUVIDORIA



PROGRAMA DE  
**EDUCAÇÃO  
CORPORATIVA**

Secretaria  
da Controladoria  
Geral do Estado



GOVERNO DE  
**PER  
NAM  
BUCO**  
ESTADO DE MUDANÇA

# Marcos normativos em Ouvidoria



# Marcos normativos em Ouvidoria

## ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (LEI Nº 13.460/2017)

### ACESSO À INFORMAÇÃO

CARTA DE  
SERVIÇOS

### AVALIAÇÃO

AVALIAÇÃO  
CONTINUADA DA  
EFETIVIDADE DOS  
SERVIÇOS



### CONSELHO

CONSELHO DE  
USUÁRIOS DOS  
SERVIÇOS PÚBLICOS

### OUVIDORIA

REGISTRO DE  
MANIFESTAÇÕES

### PRESTAÇÃO DE CONTAS

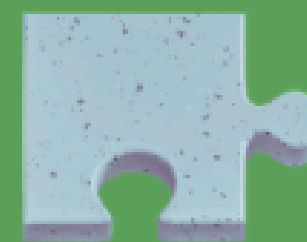
RELATÓRIO ANUAL  
DE GESTÃO





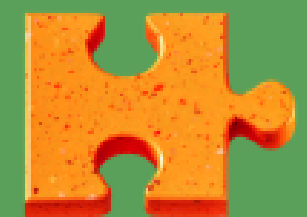
# Composição da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual

## Composição e Estrutura de Governança da Rede Estadual de Ouvidorias



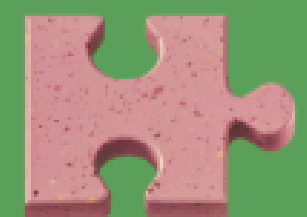
### Ouvidoria-Geral do Estado

Coordenar, Orientar e Monitorar a Rede Estadual de Ouvidorias, bem como estabelecer normas e diretrizes, além de realizar ações típicas de Ouvidoria.



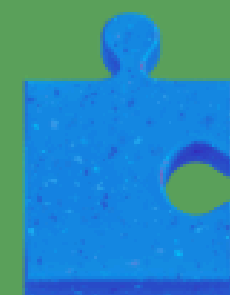
### Ouvidorias Centrais (12)

Coordenar, Orientar e Monitorar suas respectivas Redes Setoriais de Ouvidorias, além de realizar ações típicas de Ouvidoria.



### Ouvidorias Setoriais (36)

Realizar ações típicas de Ouvidoria.



### Ouvidorias Especiais (13)

Realizar ações típicas de Ouvidoria.





# Atuação da Ouvidoria-Geral do Estado

LEI Nº 16.420, DE 17 DE SETEMBRO DE 2018.

**Art. 13. Compete à Ouvidoria Geral do Estado exercer, em especial, as seguintes atribuições:**

- I - zelar pela legalidade, legitimidade, impessoalidade, moralidade, economicidade, publicidade, transparência e eficiência dos atos praticados pela administração pública estadual;***
- II - receber e analisar as manifestações dos usuários, notificando os respectivos órgãos e entidades estaduais para os esclarecimentos necessários elou conhecimento;***
- III - sistematizar informações sobre a atuação das ouvidorias dos órgãos e das entidades estaduais, através do monitoramento e avaliação dos seus indicadores de desempenho;***
- IV - subsidiar tecnicamente a atuação das ouvidorias públicas, em relação aos procedimentos técnicos específicos da área;***
- V - garantir o sigilo, a discrição e a fidedignidade quanto ao conteúdo e providências das manifestações recebidas;***



# Atuação da Ouvidoria-Geral do Estado

LEI Nº 16.420, DE 17 DE SETEMBRO DE 2018.

*Art. 13. Compete à Ouvidoria Geral do Estado exercer, em especial, as seguintes atribuições:  
(...)*

*VI - sugerir ações de melhoria para as ouvidorias públicas;*

*VII - apoiar a implantação de ouvidorias municipais;*

*VIII - elaborar a consolidação dos relatórios de gestão das ouvidorias de cada órgão ou entidade, disponibilizando-a na internet; e*

*IX - encaminhar ao Gabinete do Governador relatórios gerenciais com dados estatísticos e qualitativos quanto ao desempenho das ouvidorias da administração pública estadual.*

*Art. 14. Os órgãos e entidades da administração pública estadual deverão prestar apoio e informações à Ouvidoria Geral do Estado, em caráter prioritário, sempre que formalmente demandados.*



# Atuação da Ouvidoria-Geral do Estado

## Macroprocessos



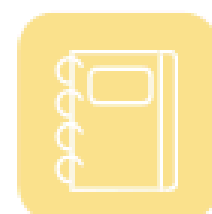
Gestão da OGE



Gestão da Ouvidoria Interna CGE



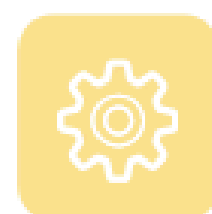
Apoio aos municípios - Rede Ouvir



Gestão do SIC e Secretaria do CAI



Atuação na Renouv e Rede LAI



Gestão da Rede de Ouvidorias



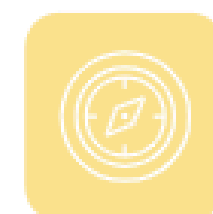
Capacitação



Normatização



Implantação e evolução do Sistema Ouve.PE



Condução do Planejamento Estratégico



Promoção de ações de disseminação



Análise e Gestão de Dados de Ouvidoria



# Atuação da Rede de Ouvidorias

**LEI Nº 16.420, DE 17 DE SETEMBRO DE 2018.**

***Art. 15. As ouvidorias de cada órgão ou entidade terão como atribuições:***

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;***
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;***
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;***
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com as disposições desta Lei;***
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;***
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando seu processamento perante o órgão ou entidade respectivos e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante o órgão ou entidade a que se vincula;***



# Atuação da Rede de Ouvidorias

LEI Nº 16.420, DE 17 DE SETEMBRO DE 2018.

*Art. 15. As ouvidorias de cada órgão ou entidade terão como atribuições:*

*(...)*

*VII - garantir o sigilo, a descrição e a fidedignidade quanto ao conteúdo e providências das manifestações recebidas;*

*VIII - contribuir para a elaboração da Carta de Serviços do órgão ou entidade e supervisionar sua revisão;*

*IX - participar das reuniões de deliberação superior do órgão ou entidade;*

*X - dar ciência à Ouvidoria Geral do Estado acerca de denúncias de irregularidades relativas à atuação de agentes públicos; e*

*XI - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.*

*Parágrafo único. As ouvidorias deverão estar vinculadas à autoridade máxima do órgão ou entidade e atuarão de forma autônoma e independente.*





# Direitos e Deveres dos Usuários dos Serviços Públicos

Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos  
(Lei N° 16.420/2018)

*“Art. 4º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, transparência, acessibilidade e cortesia”.*



# **Direitos e Deveres dos Usuários dos Serviços Públicos**

*“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 14.804, de 2012;*

*IV – **proteção de suas informações pessoais**, nos termos da Lei nº 14.804, de 2012; (...).”*



# Direitos e Deveres dos Usuários dos Serviços Públicos

*“Art. 6º São direitos básicos do usuário:*

*(...)*

*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; (...).”*



# Direitos e Deveres dos Usuários dos Serviços Públicos

*“Art. 6º São **direitos básicos do usuário:***

*(...)*

*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, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.”*



# Direitos e Deveres dos Usuários dos Serviços Públicos

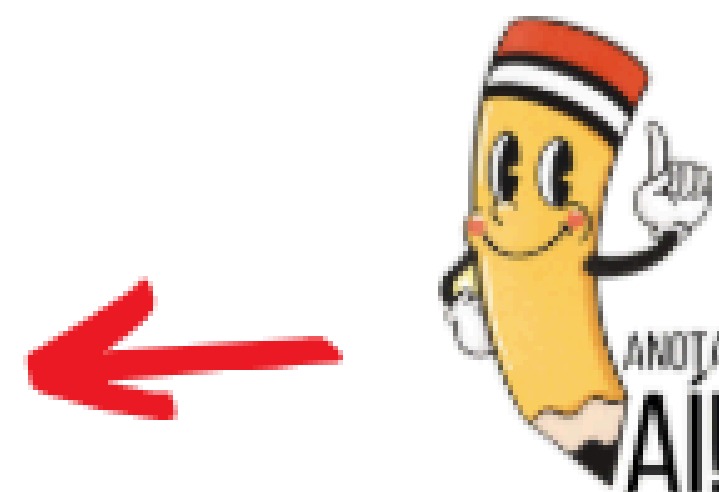
“Art. 8º São **deveres** do usuário:

I – utilizar adequadamente os serviços,  
procedendo com urbanidade e boa-fé;

II – **conceder informações** pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;

III – **colaborar** para a adequada prestação do serviço; e

IV – **contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos** através dos quais lhe são prestados os serviços”.



**Atenção!! Não serão aceitas manifestações com palavras de baixo calão, teor ofensivo e discriminatório. Portaria SCGE nº 03/2022.**



# Direitos e Deveres dos Usuários dos Serviços Públicos

*“Art. 8º São **deveres** do usuário:*

*I – utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé”;*

**Atenção!! Não serão aceitas manifestações com palavras de baixo calão, teor ofensivo e discriminatório. Portaria SCGE nº 03/2022.**

*“Art. 10.*

*(...)*

*§ 6º Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de **responsabilidade do agente público**”.*



# Direitos e Deveres dos Usuários dos Serviços Públicos

*“Art. 8º São **deveres** do usuário:*

*I – utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé”;*

**Atenção!! Não serão aceitas manifestações com palavras de baixo calão, teor ofensivo e discriminatório. Portaria SCGE nº 03/2022.**

*“Art. 10.*

*(...)*

*§ 6º Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de **responsabilidade do agente público**”.*





# Direitos e Deveres dos Usuários dos Serviços

## DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Decreto Nº 48.659, de 13 de fevereiro de 2020

*“Art. 3º A prestação dos serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo observará o seguinte:*

*I – urbanidade, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;*

*II – presunção de boa-fé do usuário;*

*III – atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades estabelecidas em lei;*

*IV – adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, de obrigações, de restrições e de sanções não previstas em Lei;*

*V – igualdade no tratamento aos usuários”;*





# Direitos e Deveres dos Usuários dos Serviços Públicos

## DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Decreto N° 48.659, de 13 de fevereiro de 2020

*“Art. 3º A prestação dos serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo observará o seguinte:*

*(...)*

*VI – cumprimento de prazos e normas procedimentais;*

*VII – definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;*

*VIII – adoção de medidas visando a proteção à saúde e à segurança dos usuários;*

*IX – autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;”*





# **Direitos e Deveres dos Usuários dos Serviços**

## **DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

Decreto Nº 48.659, de 13 de fevereiro de 2020

*“Art. 3º A prestação dos serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo observará o seguinte:*

*(...)*

*X – manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;*

*XI – eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;*

*XII – observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;*

*XIII – aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;”*





# **Direitos e Deveres dos Usuários dos Serviços**

## **DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

Decreto N° 48.659, de 13 de fevereiro de 2020

*“Art. 3º A prestação dos serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo observará o seguinte:*

*(...)*

*XIV – priorização da utilização de plataformas digitais para prestação de serviços que não exijam atendimento presencial;*

*XV – utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e*

*XVI – vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.”*



# Gestão de Ouvidorias

## ALINHAMENTOS

**SAC**

Serviço de atendimento ao cidadão

Canal de solicitação de serviços



**OUVIDORIA**

2ª instância

Pós serviço

Apresenta indicativos de serviços que precisam de reformulações, entre outros...



# Gestão de Ouvidorias

## ALINHAMENTOS

### OUVIDORIA INTERNA

Atende aos servidores,  
funcionários terceirizados,  
estagiários.

Ênfase na mediação de  
conflitos.



### OUVIDORIA EXTERNA

Atende aos usuários do serviço  
público.

Ênfase na governança de  
serviços, subsídio à gestão e ao  
controle interno.

Geralmente a Ouvidoria é  
única, atendendo a estes  
dois públicos distintos.



# Gestão de Ouvidorias

## ALINHAMENTOS

### OUVIDORIA INTERNA

Atende aos servidores,  
funcionários terceirizados,  
estagiários.

Ênfase na mediação de  
conflitos.



### OUVIDORIA EXTERNA

Atende aos usuários do serviço  
público.

Ênfase na governança de  
serviços, subsídio à gestão e ao  
controle interno.

Geralmente a Ouvidoria é  
única, atendendo a estes  
dois públicos distintos.





# Gestão de Ouvidorias

## REQUISITOS PARA EXERCÍCIO DA FUNÇÃO DE OUVIDORIA

DECRETO Nº 56.647, DE 20 DE MAIO DE 2024.

Art. 1º Ficam instituídos os **requisitos para o exercício da função de ouvidoria, no âmbito da administração pública estadual direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Estadual**, nos termos deste Decreto.

Parágrafo único. As unidades de ouvidoria das **empresas públicas e das sociedades de economia mistas serão estabelecidas por ato próprio, aprovado pelos seus respectivos Conselhos de Administração.**

Acesso ao Decreto em:

<https://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=77628&tipo=TEXTTOORIGINAL>



# Gestão de Ouvidorias

## REQUISITOS PARA EXERCÍCIO DA FUNÇÃO DE OUVIDORIA

DECRETO Nº 56.647, DE 20 DE MAIO DE 2024.

Art. 2º Para fins deste Decreto, considera-se:

I – **ouvidoria**: instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações de que trata art. 9º da Lei nº 16.420, de 17 de setembro de 2018, encaminhadas por pessoas físicas ou jurídicas, relativas às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo Poder Executivo Estadual, sob qualquer forma ou regime;

II – **função de ouvidoria**: atividades realizadas por ouvidor, que consistem na recepção, análise, classificação, encaminhamento, monitoramento e conclusão das manifestações dirigidas à ouvidoria, na produção de informações gerenciais, na proposição de melhorias nos serviços públicos, bem como nas demais atribuições de que tratam os arts. 13 e 15 da Lei nº 16.420, de 2018;

Acesso ao Decreto em:

<https://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=77628&tipo=TEXTORIGINAL>



# Gestão de Ouvidorias

## REQUISITOS PARA EXERCÍCIO DA FUNÇÃO DE OUVIDORIA

DECRETO Nº 56.647, DE 20 DE MAIO DE 2024.

Art. 2º Para fins deste Decreto, considera-se:

(...)

III – **ouvidor**: servidor, militar do Estado ou empregado público titular da ouvidoria; e

IV – **assistente de ouvidoria**: servidor, militar do Estado ou empregado público, em exercício na ouvidoria, que executa as atividades de recepção, análise, classificação, encaminhamento, monitoramento e conclusão das manifestações, bem como substitui o ouvidor, quando necessário, independentemente da denominação dada ao cargo ou função gratificada eventualmente por ele ocupado.

Acesso ao Decreto em:

<https://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=77628&tipo=TEXTООRIGINAL>



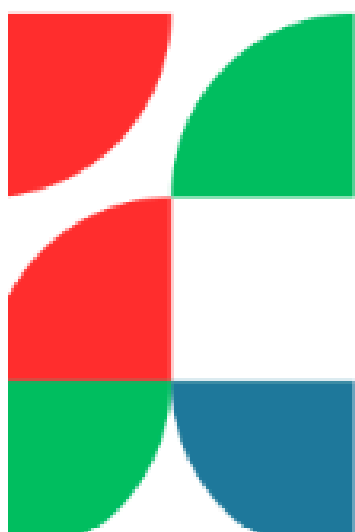
# Gestão de Ouvidorias

## REQUISITOS PARA EXERCÍCIO DA FUNÇÃO DE OUVIDORIA

DECRETO Nº 56.647, DE 20 DE MAIO DE 2024.

Art. 3º A criação e a extinção de ouvidorias no Poder Executivo Estadual devem ser comunicadas ao Ouvidor Geral do Estado, no prazo de até 15 (quinze) dias contados da data da formalização do ato, com o objetivo de permitir o monitoramento das suas atividades, nos termos do inciso III do art. 13 da Lei nº 16.420, de 2018.

Parágrafo único. A ouvidoria do órgão ou entidade será composta por, no mínimo, 2 (dois) componentes, sendo 1 (um) ouvidor e 1 (um) assistente de ouvidoria.



Acesso ao Decreto em:

<https://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=77628&tipo=TEXTORIGINAL>



# Gestão de Ouvidorias

## REQUISITOS PARA EXERCÍCIO DA FUNÇÃO DE OUVIDORIA

DECRETO Nº 56.647, DE 20 DE MAIO DE 2024.

**Art. 4º A designação do servidor, militar do Estado ou empregado público para o exercício da função de ouvidor será procedida pelo titular do respectivo órgão ou entidade, e deverá observar os requisitos técnicos previstos no art. 10.**

**§ 1º Os titulares dos órgãos ou entidades poderão contar com o apoio da Ouvidoria Geral do Estado na identificação de profissional técnico com perfil compatível com as competências, atribuições e atividades exigidas para o desempenho da função.**

Acesso ao Decreto em:

<https://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=77628&tipo=TEXTORIGINAL>



# Gestão de Ouvidorias

## REQUISITOS PARA EXERCÍCIO DA FUNÇÃO DE OUVIDORIA

DECRETO Nº 56.647, DE 20 DE MAIO DE 2024.

Art. 4º

(...)

§ 2º A indicação do servidor, militar do Estado ou empregado público para o exercício da função de ouvidor deve ser efetivada, preferencialmente, para ocupar cargos equivalentes ou superiores ao de Direção e Assessoramento Superior 5 – DAS-5 ou Função de Direção e Assessoramento 3 – FDA-3, disponíveis no órgão ou entidade.

§ 3º Os cargos ou funções mencionados no § 2º deverão ser decorrentes de transferências e ou redenominações do quadro atual de servidores do Estado, originários, prioritariamente, do próprio órgão ou entidade no qual se encontre implantada ouvidoria.

Acesso ao Decreto em:

<https://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=77628&tipo=TEXTORIGINAL>



# Gestão de Ouvidorias

## REQUISITOS PARA EXERCÍCIO DA FUNÇÃO DE OUVIDORIA

DECRETO Nº 56.647, DE 20 DE MAIO DE 2024.

Art. 5º O ouvidor deve estar vinculado à autoridade máxima do órgão ou entidade e participar das reuniões de deliberação superior do órgão ou entidade, nos termos do inciso IX e parágrafo único do art. 15 da Lei nº 16.420, de 2018.

Art. 6º O ouvidor deverá comparecer à Ouvidoria Geral do Estado, no prazo de 5 (cinco) dias úteis da data de sua designação, para receber as orientações inerentes à função a ser desempenhada.

Acesso ao Decreto em:

<https://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=77628&tipo=TEXTORIGINAL>



# Gestão de Ouvidorias

## REQUISITOS PARA EXERCÍCIO DA FUNÇÃO DE OUVIDORIA

DECRETO Nº 56.647, DE 20 DE MAIO DE 2024.

Art. 7º Os afastamentos do ouvidor deverão ser previamente informados à Ouvidoria Geral do Estado, com a indicação do seu substituto.

Art. 8º O ouvidor deve comparecer às reuniões convocadas pela Ouvidoria Geral do Estado, salvo impedimento legal, quando deverá ser substituído por assistente de ouvidoria, se houver.

Art. 9º A exoneração ou dispensa de servidores que estejam no exercício da função de ouvidor no Poder Executivo Estadual deve ser comunicada, pelo titular do órgão ou entidade, ao Ouvidor Geral do Estado.

Acesso ao Decreto em:

<https://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=77628&tipo=TEXTORIGINAL>



# Gestão de Ouvidorias

## REQUISITOS PARA EXERCÍCIO DA FUNÇÃO DE OUVIDORIA

DECRETO Nº 56.647, DE 20 DE MAIO DE 2024.

Art. 10. São requisitos para exercer função de ouvidoria no âmbito do Poder Executivo:

- I – ser servidor público, militar do Estado ou empregado público do Estado de Pernambuco e possuir formação superior completa;
- II – ter conhecimento das normas e legislações relativas à atuação da ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Estadual;
- III – ter certificação por entidade representativa das atividades de ouvidoria com reconhecimento em nível nacional, ou obtê-la no prazo de até 6 (seis) meses contados do ato de designação da função; e
- IV – concluir a grade de cursos de ouvidorias ofertados pela Ouvidoria Geral do Estado.

Acesso ao Decreto em:

<https://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=77628&tipo=TEXTORIGINAL>



# Gestão de Ouvidorias

## REQUISITOS PARA EXERCÍCIO DA FUNÇÃO DE OUVIDORIA

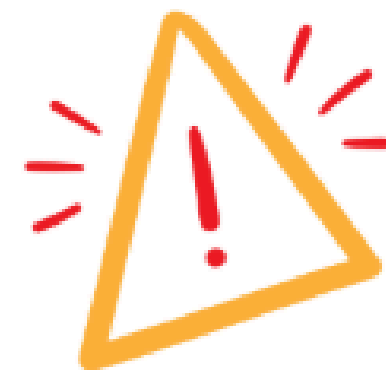
DECRETO Nº 56.647, DE 20 DE MAIO DE 2024.

Art. 10. São **requisitos para exercer função de ouvidoria** no âmbito do Poder Executivo:

III – **ter certificação por entidade representativa das atividades de ouvidoria com reconhecimento em nível nacional, ou obtê-la no prazo de até 6 (seis) meses contados do ato de designação da função; e**

Certificação gratuita OGU:

<http://www.ouvidorias.gov.br/ouvidorias/certificacao>



Acesso ao Decreto em:

<https://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=77628&tipo=TEXTORIGINAL>



# Gestão de Ouvidorias

## REQUISITOS PARA EXERCÍCIO DA FUNÇÃO DE OUVIDORIA

DECRETO Nº 56.647, DE 20 DE MAIO DE 2024.

Art. 10. São **requisitos para exercer função de ouvidoria** no âmbito do Poder Executivo:

**IV – concluir a grade de cursos de ouvidorias ofertados pela Ouvidoria Geral do Estado.**

Os cursos são os seguintes:

1. Atendimento em Ouvidoria (12h);
2. Gestão de Ouvidorias (20h);
3. Ouvidoria e suas Contribuições ao Controle Interno (12h);
4. Tratamento de Denúncias (16h);
5. LAI para Ouvidores e Autoridades (12h);
6. Boas Práticas para Aplicação da LGPD nas Ouvidorias (20h) e
7. Comunicação Não Violenta em Ouvidoria (16h).

Atualmente,  
somam 97 horas.

Acesso ao Decreto em:

<https://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=77628&tipo=TEXTORIGINAL>



# Gestão de Ouvidorias

## REQUISITOS PARA EXERCÍCIO DA FUNÇÃO DE OUVIDORIA

DECRETO Nº 56.647, DE 20 DE MAIO DE 2024.

Art. 11. É vedado aos servidores, militares do Estado e empregados públicos que exercem função de ouvidoria:

- I – integrar comissões de concurso público, de licitação, de processos de apuração de responsabilidade de servidores ou de penalidade a fornecedores, e
- II – participar de processos, com outros órgãos colegiados, cuja atuação venha a afrontar o princípio da segregação de funções no âmbito da atuação de ouvidoria.

Acesso ao Decreto em:

<https://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=77628&tipo=TEXTORIGINAL>



# Gestão de Ouvidorias

## REQUISITOS PARA EXERCÍCIO DA FUNÇÃO DE OUVIDORIA

DECRETO Nº 56.647, DE 20 DE MAIO DE 2024.

Art. 12. Os agentes públicos de que trata o art. 11 devem observar o disposto na Lei nº 6.123, de 20 de julho de 1968 e, quando couber, o Decreto nº 46.852, de 7 de dezembro de 2018, que institui o Código de Ética dos Agentes Públicos da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual, o Código de Ética do respectivo órgão ou entidade e o Estatuto dos Policiais Militares do Estado de Pernambuco.

Acesso ao Decreto em:

<https://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=77628&tipo=TEXTООRIGINAL>



PROGRAMA DE  
EDUCAÇÃO  
CORPORATIVA



ESCOLA DE  
CONTROLE  
INTERNO  
PROF. FRANCISCO  
RIBEIRO - SCOR/PE

Secretaria  
da Controladoria  
Geral do Estado



GOVERNO DO  
PERNAMBUCO  
ESTADO DE MUDANÇA



# Gestão de Ouvidorias

## REQUISITOS PARA EXERCÍCIO DA FUNÇÃO DE OUVIDORIA

DECRETO Nº 56.647, DE 20 DE MAIO DE 2024.

Art. 13. Os designados para a função de ouvidoria devem atender às seguintes diretrizes:

(...)

VI – adotar as providências necessárias à **salvaguarda dos elementos de identificação dos manifestantes;**

VII – **abster-se de adotar medidas tendentes à restrição dos direitos à manifestação** de que trata a Lei nº 16.420, de 2018, salvo se previstas em lei ou se necessárias para coibir ou prevenir violência ou grave ameaça; e

VIII – **adotar a missão, visão e valores estabelecidos no planejamento estratégico da rede de ouvidorias do Poder Executivo.**

Acesso ao Decreto em:

<https://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=77628&tipo=TEXTORIGINAL>



# Gestão de Ouvidorias

## REQUISITOS PARA EXERCÍCIO DA FUNÇÃO DE OUVIDORIA

DECRETO Nº 56.647, DE 20 DE MAIO DE 2024.

Art. 13. Os designados para a função de ouvidoria devem atender às seguintes diretrizes:

(...)

VI – adotar as providências necessárias à **salvaguarda dos elementos de identificação dos manifestantes;**

VII – **abster-se de adotar medidas tendentes à restrição dos direitos à manifestação** de que trata a Lei nº 16.420, de 2018, salvo se previstas em lei ou se necessárias para coibir ou prevenir violência ou grave ameaça; e

VIII – **adotar a missão, visão e valores estabelecidos no planejamento estratégico da rede de ouvidorias do Poder Executivo.**

Acesso ao Decreto em:

<https://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=77628&tipo=TEXTORIGINAL>



# Gestão de Ouvidorias

## TRÂMITE DAS MANIFESTAÇÕES

PORTARIA SCGE Nº 3/2022, QUE ESTABELECE OS PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA O EXERCÍCIO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELAS OUVIDORIAS INTEGRANTES DA REDE DE OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL.

Art. 7º. A tramitação das manifestações deve seguir as etapas de **recepção, análise, classificação, encaminhamento, monitoramento e conclusão.**



# Gestão de Ouvidorias

## TRÂMITE DAS MANIFESTAÇÕES - RECEPÇÃO

PORTARIA SCGE Nº 3/2022.

Art. 9º Na etapa de recepção, nas formas de registro por telefone ou presencial, o responsável pelo atendimento nas Ouvidorias deverá:

- I – ser cortês e respeitoso;
- II – tratar o usuário pelo nome informado;
- III – respeitar as capacidades cognitivas e físicas do usuário;
- IV – buscar o máximo de informações necessárias, sendo objetivo nos questionamentos realizados; e
- V – **após o registro da manifestação no sistema, ler o seu conteúdo, pausadamente e de forma clara, para que o usuário valide o seu conteúdo, em especial quanto aos fatos, questionamentos e informações repassadas.**



# Gestão de Ouvidorias

## TRÂMITE DAS MANIFESTAÇÕES - RECEPÇÃO

PORTARIA SCGE Nº 3/2022.

Art. 10. Não serão aceitas manifestações com palavras de baixo calão, teor ofensivo e discriminatório, de acordo com inciso I, art. 8º da Lei nº 16.420, de 17 de setembro de 2018, sob pena de serem encerradas no ato do recebimento.



# Gestão de Ouvidorias

## TRÂMITE DAS MANIFESTAÇÕES - ANÁLISE

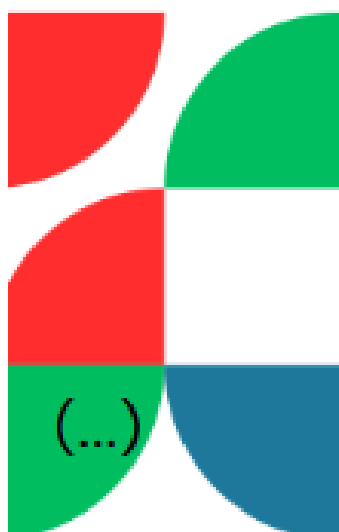
### Tipos de identificação do manifestante:

- **Identificada:** O nome do cidadão permanece na manifestação por opção do cidadão.  
**Atenção!!** Só compartilhe o nome do cidadão se for necessário para a providência (demandas individualizadas e específicas).

- **Sigilosa:** A identificação do manifestante é restrita à equipe da Ouvidoria;  
**Atenção!!** Forma padrão de encaminhamento.

- **Anônima:** O cidadão não informa o nome e nem um outro meio de contato. Por vezes é disponibilizado o e-mail

**Atenção!!** Esse e-mail identifica o cidadão?  
Não compartilhe o e-mail em nenhuma hipótese.



# Gestão de Ouvidorias

## TRÂMITE DAS MANIFESTAÇÕES - CLASSIFICAÇÃO

PORTARIA SCGE Nº 3/2022.

Art. 12. Na etapa de classificação, as Ouvidorias deverão classificar as manifestações de acordo com os seguintes tipos:

- a) sugestão (...)
- b) elogio (...)
- c) solicitação (...)
- d) reclamação (...) e
- e) denúncia (...).





# Gestão de Ouvidorias

*Proposta de melhoria de  
políticas e serviços prestados  
pela Administração Pública  
Estadual;*





# Gestão de Ouvidorias

***SUGESTÃO:** Proposta de melhoria de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Estadual;*





# Gestão de Ouvidorias

*Demonstração de  
reconhecimento/satisfação da  
atuação da Administração  
Pública, seus agentes e ações  
desenvolvidas.*





# Gestão de Ouvidorias

***ELOGIO:** Demonstração de reconhecimento/satisfação da atuação da Administração Pública, seus agentes e ações desenvolvidas.*





# Gestão de Ouvidorias

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



# Gestão de Ouvidorias

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



# Gestão de Ouvidorias

*Expressa insatisfação relativa a atuação do Estado, dos agentes públicos, ou prestação de serviço público estadual;*





# Gestão de Ouvidorias

***RECLAMAÇÃO:** Expressa insatisfação relativa a atuação do Estado, dos agentes públicos, ou prestação de serviço público estadual;*





# Gestão de Ouvidorias

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





# Gestão de Ouvidorias

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



# Gestão de Ouvidorias

## TRÂMITE DAS MANIFESTAÇÕES - TRAMITAÇÃO

PORTARIA SCGE Nº 3/2022.

Art. 14. No **curso da tramitação** das manifestações de que trata o artigo anterior, **deverão ser encaminhadas respostas parciais** ao usuário com as seguintes finalidades:

- I – **informar o seu recebimento e o encaminhamento ao setor competente;**
- II – solicitar **informações adicionais**, quando necessárias;
- III – comunicar sobre **eventuais prorrogações de prazo**, quando houver e de acordo com a legislação específica;
- IV – dar conhecimento, **em caso de duplicidade, do cancelamento** das demais manifestações protocoladas.



# Gestão de Ouvidorias

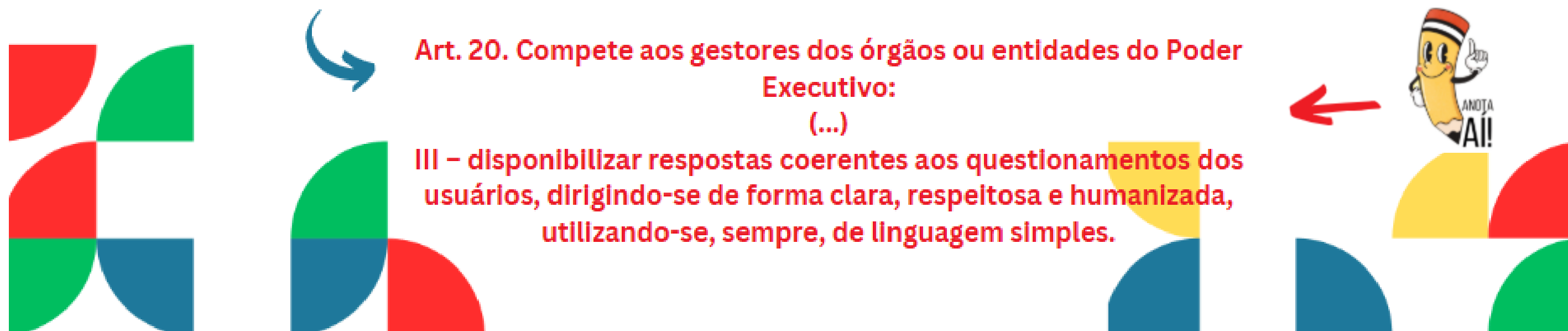
## TRÂMITE DAS MANIFESTAÇÕES - CONCLUSÃO

PORTARIA SCGE Nº 3/2022.

Art. 16. Na etapa de conclusão, as Ouvidorias deverão:

I – atender todas as manifestações no **prazo de até 20 (vinte) dias, podendo prorrogá-las por mais 10 (dez) dias, desde que apresentem a devida justificativa;**

II – **analisar a qualidade das respostas das manifestações, retornando-as à área responsável, caso não atenda ao Inciso III do art.20 desta Portaria;**



# Gestão de Ouvidorias

## TRÂMITE DAS MANIFESTAÇÕES - CONCLUSÃO

PORTARIA SCGE Nº 3/2022.

Art. 16. Na etapa de conclusão, as Ouvidorias deverão:

(...)

III – adotar procedimentos para que as **respostas tenham o conteúdo conclusivo, de acordo com os seguintes tipos:**

- a) **elogio** – informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;
- b) **reclamação** – deverá conter informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso relatado;



# Gestão de Ouvidorias

## TRÂMITE DAS MANIFESTAÇÕES - CONCLUSÃO

PORTARIA SCGE Nº 3/2022.

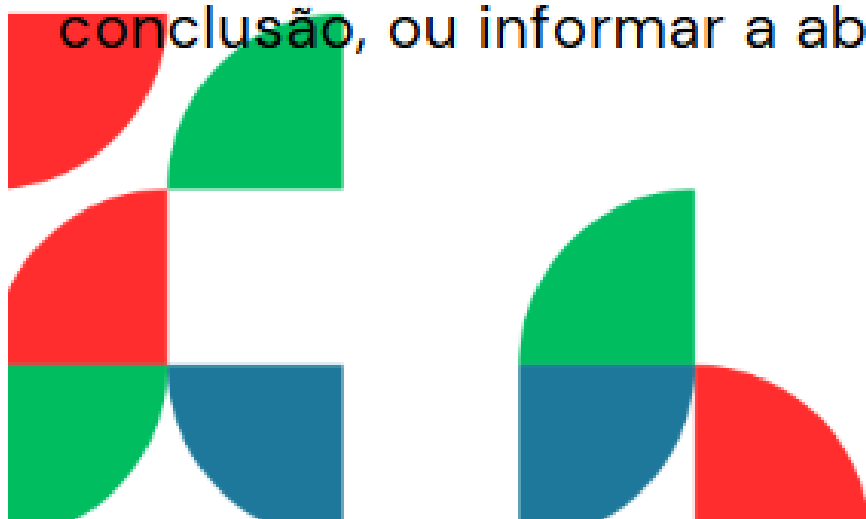
Art. 16, inciso III.

I(...)

c) **solicitação** – deverá conter o atendimento ao que foi solicitado ou a justificativa do não atendimento, quando for o caso;

d) **sugestão** – deverá ser elaborada pelo gestor responsável pela prestação do serviço público relacionado, posicionando-se sobre os encaminhamentos ou medidas adotadas, ou a justificativa do não atendimento, quando for o caso;

e) **denúncia** – deverá demonstrar a apuração realizada pelo órgão ou entidade e a sua conclusão, ou informar a abertura de processo apuratório.



# Gestão de Ouvidorias

## RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (LEI Nº 13.460/2017)

Artigo  
14

*Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:*

Inciso  
I

*receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e*

Inciso  
II

*elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.*



# Gestão de Ouvidorias

## RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (LEI Nº 13.460/2017)

Artigo  
15

*O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:*

*I – o número de manifestações recebidas no ano anterior;*

*II – os motivos das manifestações;*

*III – a análise dos pontos recorrentes; e*

*IV – as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.*

§  
único

*O relatório de gestão será:*

*I – encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e*

*II – disponibilizado integralmente na internet.*



# Interação da Ouvidoria com o Controle

## O QUE É OUVIDORIA?

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

&

Manual de Procedimentos da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual  
– <http://www.ouvidoria.pe.gov.br/wp-content/uploads/2019/02/Manual-de-Procedimentos-da-Rede-de-Ouvidorias-do-Poder-Executivo-de-Pernambuco.pdf>

## O QUE É CONTROLE INTERNO?

*"Conjunto de atividades, planos, rotinas, métodos e procedimentos interligados, estabelecidos com vistas a assegurar que os objetivos das unidades e entidades da administração pública sejam alcançados, de forma confiável e concreta, evidenciando eventuais desvios ao longo da gestão, até a consecução dos objetivos fixados pelo Poder Público."*

Instrução Normativa do Sistema Federal de Controle Interno nº01/2001  
disponível em <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=75181#:~:text=Define%20diretrizes%2C%20princ%C3%ADpios%2C%20conceitos%20e,Interno%20do%20Poder%20Executivo%20Federal.>



# Interação da Ouvidoria com o Controle

## O QUE É OUVIDORIA?

*“(...) com vistas ao aprimoramento da gestão pública.”*

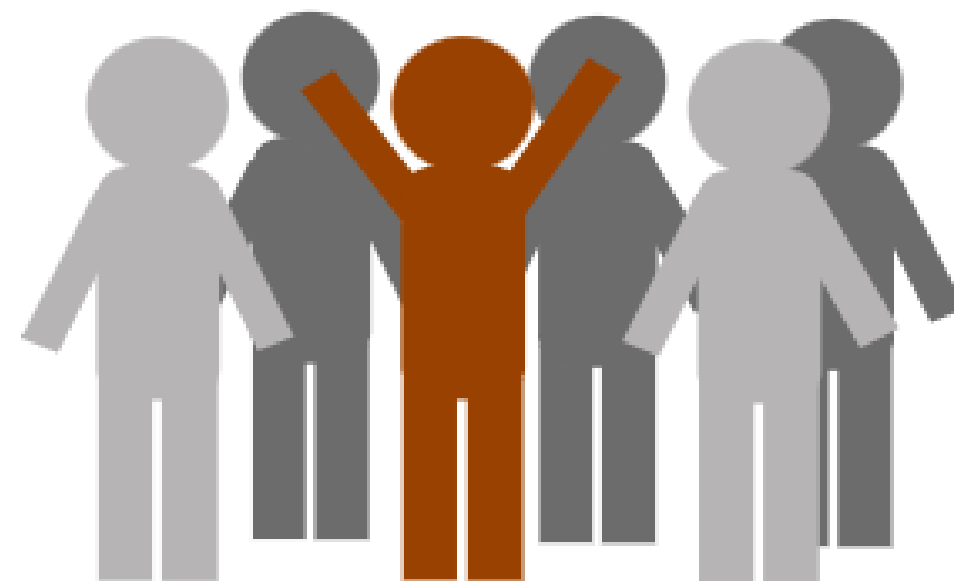
## O QUE É CONTROLE INTERNO?

*“(...)“até a consecução dos objetivos fixados pelo Poder Público.”*



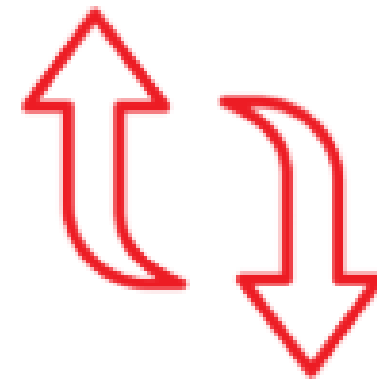
# Interação da Ouvidoria com o Controle

CADA MANIFESTAÇÃO  
É UMA OPORTUNIDADE



# Interação da Ouvidoria com o Controle

CULTURA DA RECLAMAÇÃO



CULTURA DA PARTICIPAÇÃO



# Interação da Ouvidoria com o Controle

Um dos grandes desafios da Ouvidoria é gerar informação útil. Para tanto é importante ter acesso a outros bancos de dados do órgão e boa interação com os demais gestores.



# Interação da Ouvidoria com o Controle

**Campos que devem ser preenchidos com bastantes atenção para garantir uma base de dados íntegra:**

- **Origem:** email, telefone, formulário eletrônico, etc
- **Natureza:** reclamação, denúncia, elogio, etc
- **Assunto:** assédio moral, capacitação, etc
- **Área:** gestão de pessoas, presidência, logística, etc
- **Priorização:** alta, média, baixa





# Interação da Ouvidoria com o Controle

## POSSÍVEIS TEMAS

A PARTIR DOS ASSUNTOS CADASTRADOS NO SISTEMA, A OUVIDORIA DEVE PACTUAR COM A UNIDADE DE CONTROLE INTERNO, O QUE ESTÁ ALINHADO COM O SEU PACI E É DE SEU INTERESSE RECEBER DA OUVIDORIA.

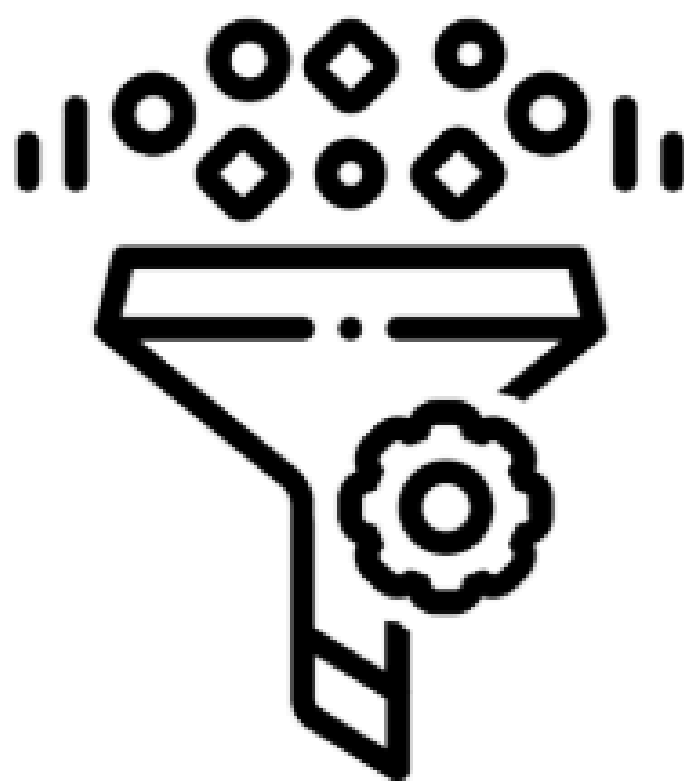
## PERIODICIDADE, MEIO E FORMATO

EM SEGUIDA DEVE PACTUAR A PERIODICIDADE, MEIO E FORMATO DE ENVIO



# Interação da Ouvidoria com o Controle

A AMOSTRA A SER ANALISADA PELA OUVIDORIA VAI  
CONTER UMA SELEÇÃO DE ASSUNTO, NATUREZA E  
PRIORIDADE DEFINIDOS PELA UNIDADE DE  
CONTROLE INTERNO



# Interação da Ouvidoria com o Controle

## POSSÍVEIS TEMAS – FUNASE

- *Abuso de Poder*
- *Agressão/espancamento*
- *Alimentação*
- *Assédio moral*
- *Assédio Sexual*
- *Capacitação*
- *Certidão*
- *Concurso Público*
- *Contribuição INSS*
- *Documentação Falsa*
- *Duplo Vínculo*
- *Estacionamento*
- *Estágio*
- *Pagamento*
- *PIS/PASEP*
- *Portaria*
- *Rescisão*
- *Seleção Simplificada*
- *Situação Funcional*
- *Transferência*
- *Uso do veículo*
- *Vale Transporte*



# Interação da Ouvidoria com o Controle

## ACESSO AO BANCO DE DADOS

O assessor de controle interno terá acesso a todas as informações de ouvidoria necessárias para a realização da sua atividade, mas não login e senha para acesso ao sistema informatizado de ouvidoria.

Pois, se tivesse, haveria um descumprimento do dever da Ouvidoria de proteção dos dados pessoais e, nos casos de denúncia, coincidem com os dados do denunciante.



# Interação da Ouvidoria com o Controle

## ACESSO AO BANCO DE DADOS

Mas e o que dispõe o inciso I do art. 11 do Decreto Nº 47.087/2019?

*“Art. 11. **O titular da Unidade de Controle Interno e sua equipe técnica terão, no exercício de suas funções, as seguintes garantias:***

***I – acesso livre a locais, pessoas, documentos, informações e banco de dados, necessários para obtenção de elementos indispensáveis ao exercício de suas funções, mediante prévio conhecimento do responsável pela unidade organizacional;”***



# Interação da Ouvidoria com o Controle

## **ACESSO AO BANCO DE DADOS**

É dado o acesso ao teor da manifestação para que os trabalhos de controle interno sejam realizados mas mas não os dados pessoais do manifestante ou dados pessoais de terceiros que constem na manifestação que não sejam relevantes, pois nesse caso, não atendem ao princípio da necessidade da LGPD.



# Interação da Ouvidoria com o Controle

## ACESSO AO BANCO DE DADOS

PRINCÍPIO DA NECESSIDADE (LGPD) Significa que o tratamento dos dados deve ser limitado ao mínimo necessário para realização de suas finalidades, ou seja, só DEVE HAVER ACESSO AOS DADOS PESSOAIS QUE FOREM ESTRITAMENTE NECESSÁRIOS.



# Interação da Ouvidoria com o Controle

## DENÚNCIAS:

- Conforme Portaria SCGE Nº 51/2021, as **Ouvidorias realizam a análise de admissibilidade das denúncias.**

*Art. 6º São requisitos iniciais para admissibilidade da denúncia:*

*I – a descrição objetiva de fatos específicos;*

*II – a presença de elementos que possibilitem a análise e a apuração dos fatos ou de dados que permitam correlacionar aos fatos de que trata o inciso anterior.*



# Interação da Ouvidoria com o Controle

## DENÚNCIAS:

- Conforme Portaria SCGE Nº 51/2021, as Ouvidorias realizam a **análise de admissibilidade das denúncias.**

*Art. 7º São requisitos adicionais de admissibilidade da denúncia, observando as temáticas indicadas a seguir:*

*I – no caso de assédio moral:*

*(...)*

*II – no caso de enriquecimento ilícito:*

*(...)*

*III – no caso de conduta ética de agentes públicos:*

*(...)*

*IV – no caso de conduta ética da alta administração:*

*(...)*

*V – no caso de crime contra a Administração Pública:*



# Interação da Ouvidoria com o Controle

## DENÚNCIAS:

- Reunir outras denúncias relacionadas, por exemplo:
  - mesmo assunto (se conseguir um nível de detalhe, como o mesmo contrato, por exemplo, melhor ainda) ou
  - mesmo denunciado.

Neste caso, a Ouvidoria está subsidiando as áreas apuratórias e não a Unidade de Controle Interno.



# Interação da Ouvidoria com o Controle

## EXEMPLOS:

- Comissão de Ética Pública pode receber da Ouvidoria maior quantidade de denúncias de conduta antiética (mal uso de recurso de público, por exemplo) e, com isso, pode realizar campanhas educativas, palestras, etc.
- Da mesma forma, outras denúncias, relacionadas à contratações públicas, podem gerar ações preventivas de capacitações, além naturalmente, das ações apuratórias obrigatórias já mencionadas.



# Interação da Ouvidoria com o Controle

## **RECLAMAÇÕES:**

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
(LEI Nº 16.420/2018)

*“Art. 16. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:*

*I – receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e*

*II – elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos”.*



# Interação da Ouvidoria com o Controle

## RECLAMAÇÕES:

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
(LEI Nº 16.420/2018)

*“Art. 17. O relatório de gestão de que trata o inciso II do art. 16 deverá indicar, ao menos:*

- I – o número de manifestações recebidas no **ano anterior**;*
- II – os motivos das manifestações;*
- III – a análise dos pontos recorrentes; e*
- IV – **as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas**”.*



# Interação da Ouvidoria com o Controle

## DAÇOS ESTATÍSTICOS QUE PODEM DIRECIONAR AÇÕES, COMO:

- Quantitativo de reclamações por assunto ou por área;
- Quantitativo de denúncias por assunto e por área;
- Dados estatísticos de Ouvidoria agregadas à informações de avaliação de serviços, como exemplo, analisar de forma conjunta o resultado da avaliação de um serviço, juntamente com o quantitativo e o teor de sugestões, reclamações e denúncias sobre o mesmo serviço.



# Interação da Ouvidoria com o Controle

## EXEMPLOS:

- Unidade de Controle Interno pode realizar ação de mapeamento de processo no assunto/ área que recebe maior quantidade de reclamações.
- Em seguida, essa quantidade reclamações e, havendo redução é um resultado positivo do trabalho conjunto da Ouvidoria e do Controle Interno



# Interação da Ouvidoria com o Controle

## BOA PRÁTICA HEMOPE:

- Taxa de reversão de reclamação.



# Obrigada!



**ESCOLA DE  
CONTROLE  
INTERNO**

PROF. FRANCISCO  
RIBEIRO • SCGE/PE



PROGRAMA DE  
**EDUCAÇÃO  
CORPORATIVA**

Secretaria  
da Controladoria  
Geral do Estado



GOVERNO DE  
**PER  
NAM  
BUCA**  
ESTADO DE MUDANÇA