



Secretaria de Estado da Transparência e Controle
Ouvidoria Geral do Estado de Sergipe

CARTA DE SERVIÇOS

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE SERGIPE

Aracaju/SE
2020

CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DE SERGIPE - OGE

A Carta de Serviços, instituída pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, tem como objetivo dar visibilidade e transparência aos serviços prestados pelo poder público.

É um documento que demonstra as formas de acesso a esses serviços, e os compromissos quanto aos padrões de qualidade de atendimento.

O QUE É A OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

A Ouvidoria-Geral do Estado – OGE/SE, Órgão da Estrutura Administrativa do estado de Sergipe, criada pela Lei nº 8.496 de 28 de dezembro de 2018, e regulamentada pelo Decreto Estadual nº 40.370, de 30 de abril de 2019, é subordinada diretamente à Secretaria de Estado da Transparência e Controle - SETC e ao Governador do Estado.

A OGE/SE tem como Missão “possibilitar a mediação do cidadão e a gestão pública, fomentando a otimização dos serviços públicos prestados pelo Governo do Estado de Sergipe.”

A OGE/SE exerce o monitoramento permanente das manifestações dos cidadãos/usuários, motivando a participação popular, através dos canais de comunicação, possibilitando subsidiar o aperfeiçoamento da administração pública, em melhorias e benefícios para a coletividade e, ao mesmo tempo, contribuir para o aperfeiçoamento da cidadania e para o fortalecimento da democracia participativa.

A Ouvidoria Geral do Estado coordena e monitora a Rede Estadual de Ouvidorias, composta por todos os Órgãos/Entidades do Poder Executivo Estadual.

I - SERVIÇOS OFERECIDOS

A OGE/SE recebe, examina e encaminha manifestações: solicitações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos em geral, referentes a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e também, os pedidos de Acesso à Informação (LAI), na forma da Lei Federal nº 12.527/2011 e demais normas regulamentares;

II – TIPOLOGIAS DE MANIFESTAÇÃO

- **Pedido de Acesso à Informação:** É diferente das manifestações de ouvidoria. O Pedido de Acesso é um mecanismo previsto na Lei de Acesso à Informação (LAI). Ou seja, é a busca de informação contida num documento produzido ou custodiado pela Administração Pública. Exemplo: solicitar cópia de um parecer emitido pela Procuradoria Geral do Estado.

- **Solicitação:** Requerimento de adoção de providências por parte da Administração. Deve conter, necessariamente, um requerimento de atendimento ou serviço, podendo se referir a uma solicitação material ou não. Exemplo: solicitação de caminhões-pipa em áreas atingidas pela estiagem.
- **Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública. Exemplo: sugestão para divulgação dos horários de ônibus intermunicipais em quadros nos pontos de ônibus.
- **Elogio:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido. Exemplo: Satisfação com o atendimento recebido em um hospital público.
- **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público e a conduta de agentes públicos, na prestação e na fiscalização desses serviços. Exemplo: falta de medicamentos na Rede Estadual de Saúde.
- **Denúncia:** Comunicação de prática de irregularidade ou de ilícito, cuja solução dependa da atuação de órgãos de controle interno ou externo. Exemplo: veículos do estado sendo utilizados por servidores para levar filhos na escola.

A Ouvidoria-Geral do Estado quando recebe manifestações, transcreve, via sistema informatizado, ao canal adequado (SE-OUV – Sistema de Ouvidorias do Estado).

III - FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Para encaminhar sua manifestação é necessário acessar o Sistema SE-OUV disponível no endereço eletrônico: www.ouvidoria.se.gov.br, e preencher o cadastro no Login com os dados do cidadão, gerar um usuário e senha de acesso aos serviços digitais da Rede de Ouvidorias.

Ao preencher o seu Cadastro, você deverá, obrigatoriamente, fornecer o tipo de pessoa (física/jurídica) e e-mail.

O sigilo de sua identidade será preservado, se expressamente manifestado no campo específico do formulário:

- **IDENTIFICADA:** As manifestações identificadas são aquelas onde o cidadão cadastra seus dados pessoais, dando prosseguimento ao encaminhamento da manifestação;

- **SIGILOSA:** As manifestações sigilosas são aquelas em que as informações pessoais do manifestante são protegidas pelos órgãos e entidades públicas por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação), restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, exceto nos casos em que é obrigada a divulgá-las por previsão em lei ou ordem judicial.

- ANÔNIMA: As manifestações registradas de maneira anônima são consideradas "Comunicações" e não é possível o seu acompanhamento pelo manifestante no sistema, entretanto, é gerado um protocolo de atendimento. Caso deseje acompanhar o andamento da sua manifestação e receber uma resposta do órgão ou entidade, favor entrar em contato com a equipe de atendimento da OGE/SE pelo telefone: 0800 079 0162.

As questões pendentes de decisão judicial não são apreciadas pela Ouvidoria Geral do Estado de Sergipe.

IV - PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

1- Recebimento: As demandas poderão ser recebidas na Ouvidoria Geral por meio dos diversos canais de entrada: eletrônico (Sistema SE-Ouv), presencial, telefone (Call-Center) e postal.

2- Análise: O período de análise é a avaliação por parte da Ouvidoria Geral do teor da manifestação, classificando o seu grau e sua tipologia, verificando se os dados fornecidos são suficientes para dar continuidade ou não, ao processo.

3- Encaminhamento: Verificado que a manifestação reúne as condições para o processamento, será encaminhada à Ouvidoria Setorial dos órgãos/entidades que detêm a competência para o tratamento da mesma. Constatado que os dados são insuficientes para o tratamento da manifestação, deverá ser reencaminhado ao cidadão/manifestante para que se tenha maiores subsídios, dando início a um novo fluxo. Não havendo a complementação por parte do cidadão/manifestante, a mesma será arquivada.

4- Monitoramento: A Ouvidoria Geral deverá monitorar todo o fluxo da manifestação.

5- Resposta do órgão/entidade(Ouvidoria Setorial): É o tratamento da manifestação no âmbito do órgão/entidade competente.

6- Exame: A Ouvidoria Geral examinará a resposta fornecida para encaminhamento ao cidadão.

7- Encerramento: É o encaminhamento da resposta conclusiva ao cidadão/manifestante.

V - PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA: (reclamação, solicitação, elogio, sugestão e denúncia): o prazo para resposta é de 30 (trinta dias), prorrogáveis por mais 30 (trinta dias), mediante justificativa, uma única vez, por igual período.

PEDIDOS DE LAI: (Lei de Acesso à Informação) O prazo para resposta é de vinte dias, prorrogáveis por mais dez dias, mediante justificativa ao solicitante.

VI - FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- Eletrônico;
- Presencial;
- Telefônico;
- Postal.

VII - LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- **Atendimento Presencial:** Realizado no prédio situado à Rua Vila Cristina, nº 1051, anexo à SETC - Secretaria de Estado da Transparência e Controle.
 - Horário de atendimento: Segunda à Sexta-feira, das 7:00h às 13:00h, exceto feriados.
- **Atendimento telefônico (Disque 0800790162):** A OGE disponibiliza ao cidadão, serviço de Call-Center, através do 0800 079 0162, para atendimento das manifestações, abrangendo todo o Estado de Sergipe.
 - Horário de atendimento: Segunda à Sexta-feira, das 7:00h às 13:00h, exceto feriados.
- **Atendimento Eletrônico (Sistema SE-Ouv):** www.ouvidoria.se.gov.br
 - O serviço eletrônico está disponível 24h.
- **Atendimento Postal:** A OGE recebe as manifestações por meio postal (Ex: cartas, telegramas e outros) endereçadas à Rua Vila Cristina, nº 1051, bairro São José, Aracaju/Se, CEP 49.020-150.

OBS – Todas as manifestações são registradas no Sistema SE-OUV, gerando protocolo para acompanhamento das demandas.

VIII- PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

- **Celeridade e qualidade** das respostas às demandas dos usuários;
- **Objetividade e imparcialidade** no tratamento das manifestações;
- **Gratuidade** de seus serviços e atividades;
- **Pessoalidade e informalidade** das relações estabelecidas com seus usuários;

- **Defesa da ética e da transparência** nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos.

IX – MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

A Ouvidoria-geral do Estado zela pelas seguintes diretrizes de trabalho:

- **Transparência:** disponibiliza o acesso às informações, garantindo o sigilo do demandante quando solicitado, ou necessário para o trâmite da matéria;
- **Responsividade:** o demandante sempre será informado da resposta de sua manifestação, ainda que a informação esteja indisponível;
- **Equanimidade:** atendimento personalizado, de forma justa, correta e imparcial e com tratamento igualitário de todos os demandantes;
- **Governança:** atuar como um canal de articulação da sociedade e governo, incentivando a participação da sociedade na gestão pública;
- **Confidencialidade:** durante a tramitação da demanda o seu conteúdo será de conhecimento exclusivo dos servidores envolvidos no processo;