



CARTILHA DA **OUVIDORIA**

- Elogios, solicitações, sugestões, reclamações -

Sua
participação
é importante
para nossa
melhoria
contínua!

Wilson Miranda Lima

Governador do Estado do Amazonas

Tadeu de Souza Silva

Vice-governador do Estado do Amazonas

Flávio Cordeiro Antony Filho

Secretário de Estado Chefe da Casa Civil

João Ribeiro Guimarães Júnior

Diretor-Presidente da Imprensa Oficial
do Estado do Amazonas

Núbia Maciel Barreto

Diretora de Gestão-Financeira

Antônio Dias da Cunha Neto

Diretor de Operações

Patrícia Freitas de Magalhães Câmara

Ouvidora / Elaboração

Alcione da Silva Lima

Assessora de Gestão da Qualidade
Colaboração

Daniela Cavalcante da Silva

Gerente de Serviços Editoriais
Revisão geral

Ana Luiza de Almeida Parente

Design e diagramação

Wilson Bernardo da Silva

Revisão ortográfica

Imprensa Oficial do Estado do Amazonas

Impressão e acabamento

Apresentação

A Imprensa Oficial do Estado do Amazonas – IOA, ciente da importância de investir constantemente no desenvolvimento de uma cultura ética e socialmente responsável, torna público a Cartilha da Ouvidoria 2023, que representa o compromisso em atender os valores e princípios que a IOA acredita, seguindo uma postura responsável, ética, transparente e de respeito a todos.

Esta cartilha foi cuidadosamente elaborada com o objetivo de fornecer informações claras e abrangentes sobre o trabalho da Ouvidoria da Imprensa Oficial do Estado do Amazonas (IOA). Aqui, você encontrará algumas perguntas e respostas que irão ajudá-lo a entender o papel da Ouvidoria e os tipos de manifestações que são recebidas através dos canais de atendimento disponíveis.

Através desta cartilha, você terá uma compreensão clara de que a Ouvidoria é a sua representante e que a Imprensa Oficial trabalhará de forma imparcial para lidar com as suas manifestações, a fim de garantir a satisfação dos  clientes e melhorar os serviços prestados pela Autarquia.

Nosso objetivo é fornecer uma abordagem aberta e transparente para lidar com as preocupações e sugestões apresentadas pelos  cidadãos. Se você tiver alguma dúvida, não hesite em entrar em contato conosco pelos canais de atendimento disponíveis na cartilha. Estamos à disposição para ajudá-lo a entender como podemos trabalhar juntos para melhorar os serviços oferecidos pela Imprensa Oficial do Estado do Amazonas.

Boa leitura!

João Ribeiro Guimarães Júnior

Diretor-Presidente da Imprensa Oficial do Estado do Amazonas



Sumário

Missão, Visão e Valores da Ouvidoria	05
Aspectos Históricos da Ouvidoria	06
Marco Histórico	07
O que é a Ouvidoria	08
Vinculação da Ouvidoria	08
Funções da Ouvidoria	09
Perfil do Ouvidor	10
Fluxo de atendimento da manifestação	11
Pesquisa de Satisfação	12
De que forma posso enviar uma manifestação à Ouvidoria?	12
Que tipos de manifestações são recebidas pela Ouvidoria?	13
Como devo elaborar a manifestação?	13
O que não é competência da Ouvidoria da Imprensa?	14
Quais as manifestações não serão respondidas pela Ouvidoria?	14
Quem pode se manifestar?	14
Qual prazo de resposta da manifestação?	14
As Ouvidorias Públicas e as Leis de Acesso à Informação	15
Qual o objetivo da Lei de Acesso à Informação?	15
Carta de Serviços ao Cidadão	15
Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	16
Considerações finais	16

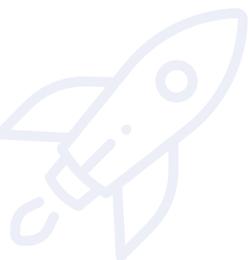


Missão

Possibilitar ao cidadão o direito de manifestar-se sobre os serviços públicos prestados pela Imprensa Oficial do Estado do Amazonas;

Ouvir, acompanhar e responder as manifestações dos cidadãos, propondo ações que visem a melhoria e aprimoramento dos serviços públicos, contribuindo para a transparência e qualidade da gestão;

Defender os princípios básicos da administração pública estadual.



Visão

Consolidar-se pela excelência nos serviços prestados pela autarquia, sermos reconhecidos pelo cidadão amazonense como instrumento de gestão e referência como modelo de melhores práticas.



Valores

Legalidade: Garantir que a lei seja cumprida em todas as ocasiões;

Impessoalidade: Tratar todos os cidadãos com igualdade, sem distinção;

Moralidade: Atender com respeito; manter sob sigilo todas as informações confiadas à ouvidoria;

Publicidade: Divulgar no portal da Ouvidoria todos os resultados obtidos pela ouvidoria;

Eficiência: Atender e concluir todo o tramite da manifestação conforme as Leis em vigor.

Sigilo: Manter ou restringir o acesso a informações confidenciais para garantir a privacidade, a segurança ou a proteção de direitos legais.

Aspectos Históricos da Ouvidoria

202 a.C.

A origem do que hoje chamamos de Ouvidoria surgiu no ano de 202 a.C., onde surgiu a figura do *Ombudsman* na China.

Em 1809 na Suécia, foi eleito um ouvidor pelo parlamento para atuar como interlocutor entre o governo e a população na defesa do cidadão diante do poder estatal. Nessa época, criou-se a palavra *Ombudsman* que, em sueco, significa “representante do povo”.

1809

1988

A Ouvidoria no Brasil fortaleceu-se com a constituição de 1988, que estabeleceu níveis democráticos com a participação do cidadão. Após a promulgação da Carta Magna e a conseqüente ampliação da participação popular nas decisões políticas, o Brasil vem experimentando um grande crescimento no número de ouvidorias.

Consolidada pelo Decreto nº 40.636/2019, que instituiu o Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-Ouv), a Ouvidoria da IOA, juntamente com todas as Ouvidorias do Estado do Amazonas, atende às exigências da Lei nº 13.460/2017, o “Código de Defesa do usuário de Serviços Públicos (CDU)”, sendo um serviço seguro, confiável e disponível para atender o público com responsabilidade e sigilo de informações.

2019

Marco Histórico

LEIS



A **Lei nº 16.232/2012**, que instituiu 16 de março como o Dia do Ouvidor, em referência à fundação da Associação Brasileira de Ouvidores/*Ombudsman*, em 1995, na cidade de João Pessoa;

A **Lei nº 12.527/2011**, que regula o Acesso à Informação, entrou em vigor em 16/05/2012 e tem como propósito regulamentar o direito constitucional de acesso aos cidadãos às informações públicas no País.

A **Lei nº 13.709/2018** - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, foi sancionada no Brasil para proteger os direitos fundamentais de privacidade e de liberdade. Foi alterada pela Lei nº 13.853 de 2019, para dispor sobre a proteção de dados pessoais e criar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados e dá outras providências.

A **Lei nº 13.460/2017**, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública.

DECRETOS



Decreto Estadual nº 40.636/2019, que institui o Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV) e o Conselho Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

PORTARIAS



Portaria nº 0115/2019-GDP/IOA, designação das atribuições da Ouvidoria.

O que é Ouvidoria?

A Ouvidoria é um canal direto de participação e controle social, responsável por interagir com os usuários (pessoa física ou jurídica), com o objetivo de aprimorar a gestão pública, melhorar os serviços oferecidos e garantir o cumprimento dos procedimentos, de forma a conquistar e fidelizar os clientes.

Além disso, a Controladoria Geral da União (CGU) lançou a plataforma **Fala.BR** do Governo Federal que integra todas as Ouvidorias no Brasil, permitindo ao cidadão fazer a sua manifestação sobre os serviços públicos prestados no Estado do Amazonas.

The logo for FalaBR is a blue speech bubble with the text 'FalaBR' inside in white. It is positioned in the upper right corner of the page, partially overlapping the light blue banner below.

Acesse no seguinte endereço eletrônico:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/AM/manifestacao/RegistrarManifestacao>

Vinculação da Ouvidoria

Conforme o **Decreto nº 40.636/2019** que institui o Sistema Estadual de Ouvidorias (se-OUV), no artigo 7º, II inciso 3º - A unidade setorial do Sistema Estadual de Ouvidorias (se-OUV) será, de preferência, diretamente subordinada à autoridade máxima do Órgão ou Entidade da Administração Pública Estadual, ou seja, ao gestor máximo responsável por aquela entidade ou órgão público.

Isso garante a independência e a imparcialidade da ouvidoria em relação às demais estruturas hierárquicas do órgão ou entidade pública, permitindo que ela atue de forma autônoma na apuração de denúncias e reclamações de cidadãos, bem como na fiscalização e controle das atividades daquele órgão ou entidade.

Dessa forma, a subordinação direta à autoridade máxima é uma medida importante para garantir a efetividade e a transparência das atividades da ouvidoria e sua capacidade de atuação em defesa dos interesses da sociedade.

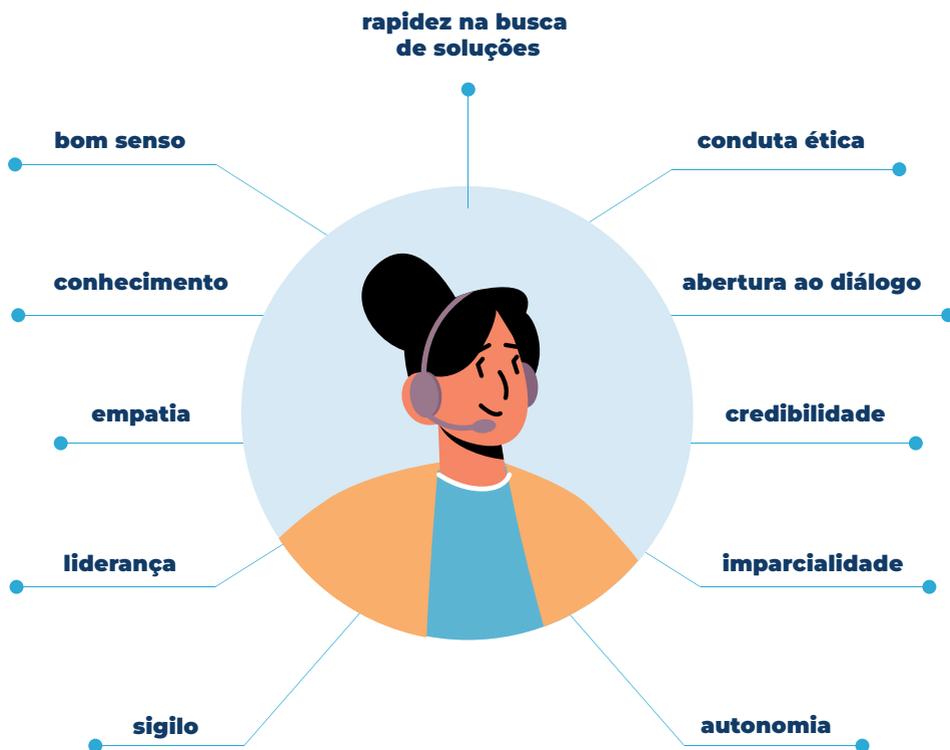
Funções da Ouvidoria



Perfil do Ouvidor

O perfil do ouvidor e da ouvidoria contempla uma visão holística da gestão, obedecendo às leis específicas e jurisdições. O ouvidor é um mediador de conflitos, defensor das relações éticas e transparentes que busca soluções junto aos setores demandados. Além disso, sensibiliza os gestores para que suas decisões sejam as mais corretas possíveis e de acordo com os direitos dos cidadãos e leis vigentes.

Sendo assim o ouvidor (a) deve possuir alguns atributos básicos, dentre eles:



Fluxo de atendimento da manifestação

RECEBIMENTO

As manifestações dirigidas à Ouvidoria devem observar o fluxo do processo de recebimento de documentos utilizado pela IOA.



ANÁLISE

Etapa em que a Ouvidoria analisa e classifica a manifestação. Identifica o local para o qual a manifestação deve ser encaminhada.



ENCAMINHAMENTO

Após a análise, a manifestação é encaminhada ao setor responsável. O cidadão é informado sobre o encaminhamento de sua manifestação.



ACOMPANHAMENTO

A Ouvidoria acompanha a manifestação, garantindo respostas objetivas, imparciais e rápidas. Em caso de insatisfação com a resposta, reitera o pedido, apontando os pontos a serem esclarecidos.



RESPOSTA AO CIDADÃO

A resposta ao cidadão deve ser feita depois de terem sido esgotadas todas as diligências.



ENCERRAMENTO

A manifestação somente é encerrada mediante uma resposta satisfatória - o que não significa o atendimento à solicitação do cidadão, mas sim uma resposta esclarecedora, sincera e completa.



Pesquisa de Satisfação

A Ouvidoria possui um formulário de pesquisa de satisfação, que será encaminhado através de um *link* por meio do *e-mail* ao usuário quando receber a resposta de sua manifestação. Após o *feedback*, a Ouvidoria será responsável por mensurar e analisar os dados da pesquisa. É importante que todo usuário, uma vez contatado, participe da avaliação de forma transparente. Dessa forma, a Imprensa Oficial poderá identificar pontos de melhoria, aprimorar os processos e, conseqüentemente, ampliar a satisfação dos clientes.

De que forma posso enviar uma manifestação à Ouvidoria?

Através dos Canais de Atendimento:



Atendimento Online



Preencha o formulário disponível em: <http://imprensaoficial.am.gov.br/ouvidoria> ou através do nosso e-mail: ouvidoria@imprensaoficial.am.gov.br



Atendimento Telefônico

(92) 2101-7519

Horário: segunda a sexta-feira, das 8h às 14h | Exceto feriados e pontos facultativos



Atendimento Presencial

Rua Doutor Machado, 86 – Centro | CEP 69.020-015 | Manaus – AM

Horário: segunda a sexta-feira, das 8h às 14h | Exceto feriados e pontos facultativos

Que tipos de manifestações são recebidas pela Ouvidoria?



SUGESTÃO

Essas manifestações contribuem, de forma individual ou coletiva para o aperfeiçoamento das normas, procedimentos ou serviço público prestado pela administração pública.



ELOGIO

Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou pelo atendimento recebido relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.



RECLAMAÇÃO

Manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público, revelando a ineficiência de um serviço oferecido ou atendimento recebido.



DENÚNCIA

Comunicação de irregularidades ocorridas na administração pública ou de prática negligente ou abusiva de cargos, empregos e funções. E ainda de prática de ato ilícito ou corrupção, cuja solução dependa da atuação do órgão de controle interno ou externo.



INFORMAÇÃO

Solicitação de informação ou esclarecimento sobre a prestação de serviços públicos.

Como devo elaborar a Manifestação?

Ao elaborar a manifestação a linguagem deve ser clara, acessível, objetiva e de fácil compreensão, evitando termos técnicos e jargões.

(Obs.: não utilizar expressões de baixo calão, de cunho pejorativo, preconceituoso, hostil e etc.)

O que não é de competência da Ouvidoria da Imprensa Oficial?

A Ouvidoria da Imprensa Oficial **NÃO** atende manifestações formuladas em nome de terceiros, não realiza pareceres jurídicos de processos nem trata de questões administrativas referentes a servidores da Imprensa Oficial e a colaboradores que prestam serviço à instituição.

Quais as manifestações não serão respondidas pela Ouvidoria?

Manifestações anônimas e as que trazem ameaças, insultos e expressões de baixo calão, além daquelas encaminhadas com boatos e com cópia de matérias jornalísticas.

Quem pode se manifestar?

Todo cidadão da esfera municipal e estadual, servidores ou usuários dos serviços públicos poderão se manifestar à Ouvidoria referente aos serviços prestados pela Imprensa Oficial do Estado do Amazonas.

Qual prazo de resposta da manifestação?

A Ouvidoria deve responder a manifestação no prazo de 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, ou seja, a Ouvidoria terá um prazo total de até 60 dias para fornecer a resposta conclusiva.

As Ouvidorias Públicas e as Lei de Acesso à Informação

O que é o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC?



Criado no ano de 2011 pela Lei nº 12.527, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), é a possibilidade de acesso, por parte dos cidadãos, às informações referentes as atividades desenvolvidas pela Administração Pública direta (União, Estados e Municípios) e indireta (autarquias, etc.), estando pautado nos princípios de transparência e publicidade.

A abrangência da Lei de Acesso à Informação (LAI), entrou em vigor em 16 de maio de 2012, com o propósito deregular o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas no país. Um número cada vez maior desse serviço está ligado às Ouvidorias e os Ouvidores desempenham um papel importante na promoção do acesso à informação.

Qual objetivo da Lei de Acesso à Informação?



Garantir o acesso à informação, direito este já assegurado pela Constituição Federal de 1988, dando a todos o direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

Carta de Serviços ao Cidadão



A Carta de Serviços ao Cidadão, conforme o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Art. 7º, Lei nº 13.460/2017), é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos usuários quais os serviços prestados por ela, como acessá-los e quais são os compromissos e padrões de atendimento estabelecidos.

Link de acesso à Carta de Serviços

<https://imprensaoficial.am.gov.br/cartadeservicos>

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)



A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, foi promulgada para proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e a livre formação da personalidade de cada indivíduo. A Lei fala sobre o tratamento de dados pessoais, dispostos em meio físico ou digital, feito por pessoa física ou jurídica de direito público ou privado, englobando um amplo conjunto de operações que podem ocorrer em meios manuais ou digitais. A Ouvidoria da Imprensa Oficial cumpre com zelo o atendimento da referida norma.

Considerações finais



A busca pelo equilíbrio e harmonia nas relações evidencia o desafio das organizações para ampliar o diálogo com seu público de interesse, estabelecendo uma relação próxima, transparente e de confiança que resulte em uma gestão participativa, possibilitando ao cidadão contribuir com o processo de melhorias contínuas e com o desenvolvimento de novos produtos e serviços das organizações. A Ouvidoria pode contribuir fortemente para fortalecer esta relação, visto que realiza um diálogo acolhedor, profissional, isento e imparcial, traduzindo as sugestões em melhorias.

Esta publicação foi editorada e impressa pela
Imprensa Oficial do Estado do Amazonas,
em julho de 2023, em papel couché 150gr.



CARTILHA DA
OUVIDORIA
DA IMPRENSA OFICIAL
DO ESTADO DO AMAZONAS

