

	<h1>Instrução de Trabalho - IT</h1>	<p>Coordenação</p> 	<p>Execução</p> 
---	-------------------------------------	--	---

<p>Processo</p> <h2>Registrar manifestação na ouvidoria</h2>			
<p>Versão</p> <p>02/2022</p>	<p>Data de Emissão</p> <p>16/11/2022</p>	<p>Macroprocesso (Governo de SC)</p> <p>Macroprocesso de Gestão - Relacionamento com a sociedade e governo</p>	<p>Macroprocesso (CGE)</p> <p>Macroprocesso Finalístico - Ouvidoria</p>

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

Descrição do processo

O processo “Registrar manifestação na ouvidoria” é um subprocesso pertencente ao macroprocesso “Tratar manifestação de ouvidoria” e compreende a etapa inicial deste. Neste subprocesso o cidadão / usuário faz o registro da sua manifestação em algum dos diferentes canais disponibilizados pela Ouvidoria Geral do Estado, recebendo as informações pertinentes para o devido acompanhamento da tratativa da sua manifestação.

Objetivo

Ouvidoria pública é a instância de controle e participação social responsável por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos. As ouvidorias constituem-se, também, em importantes instâncias de gestão, subsidiando os gestores públicos com informações necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços públicos.

A Ouvidoria se configura como canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública, ao facilitar o diálogo entre ambas as partes e promover o acesso às informações com qualidade e legitimidade, permitindo a contribuição da participação social para o aprimoramento da gestão.

Neste subprocesso, a Ouvidoria Geral do Estado deve fornecer canais de atendimento que possibilitem alcançar o maior percentual possível dos usuários dos serviços públicos e que permitam que o usuário / cidadão consiga registrar a sua manifestação de maneira simples, barata e segura. Além disso, é por meio do canal de atendimento do sistema OUV que o cidadão / usuário poderá fazer o acompanhamento da sua manifestação.

Informações complementares

Este processo é proveniente do desmembramento do processo “Registrar manifestação na ouvidoria”. Algumas partes do processo estão normatizadas por meio do Decreto nº 1.933/2022, que dispõe sobre a estruturação, organização e administração das atividades de ouvidoria do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.

Responsável

<i>Cargo</i>	<i>Setor</i>	<i>Telefone</i>	<i>E-mail</i>
Gerente de Gestão de Ouvidorias	GEOUV CGE/SC	(48) 3665-1688	geouv@cge.gov.br

Interessados

- Controladoria-Geral do Estado
- Ouvidoria-Geral do Estado de SC
- Cidadãos/usuário
- Rede de Ouvidores do Estado de SC

Atores envolvidos

- Cidadão/usuário
- Gerência de Gestão de Ouvidorias – GEOUV

Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

- Sistema OUV
- E-mail

- Telefone

Legislação, normativas e outras referências

Lei nº 12.527/2012: dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

Decreto nº 1.048/2012: Regulamenta, no âmbito do Poder Executivo, os procedimentos para a garantia do acesso à informação e para a classificação de informações sob restrição de acesso.

Lei nº 13.460/2017: Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Lei nº 13.709/2018: dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado.

Orientação Técnica CGE nº 01/2020: orienta os órgãos da Administração Pública Direta do Poder Executivo e as entidades da Administração Pública Estadual Indireta no tratamento das manifestações de Ouvidoria, de acordo com a Lei nº 13.460/2017 e a Lei nº 12.527/2011.

Procedimento operacional padrão da ouvidoria de 6/2022: Manual dos procedimentos operacionais padrão a serem adotados pela Ouvidora-Geral do Estado de Santa Catarina.

Decreto nº 1.933/2022: Dispõe sobre a estruturação, organização e administração das atividades de ouvidoria do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.

Manual do usuário - Sistema Integrado e Ouvidorias Versão2.0: Possui o objetivo de orientar os usuários do Sistema Informatizado de Ouvidorias quanto aos principais conceitos e funções da principal ferramenta operacional da Ouvidoria.

Definições

Ouvidoria pública: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

Ouvidorias setoriais: ouvidorias dos órgãos da administração direta do Poder Executivo Estadual;

Ouvidorias seccionais: ouvidorias das entidades da administração indireta do Poder Executivo Estadual;

Sistema OUV: sistema de cadastro e gestão das manifestações de ouvidoria com acesso pelo link: <http://www.ouvidoria.sc.gov.br/cidadao/>.

Endereço para correspondência: Ouvidoria-Geral do Estado de SC e E-SIC, Centro Administrativo do Estado de Santa Catarina, Rodovia SC-401 - km 5 - 4.600 - Saco Grande II Florianópolis - Santa Catarina - CEP: 88032-000.

Telefone 0800: 0800-6448500

Manifestação: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Manifestação Anônima: não identificação do usuário à Ouvidoria-Geral durante o registro da manifestação.

Manifestação Identificada: quando o manifestante informa para a Ouvidoria seus dados pessoais.

Manifestação Sigilosa: o usuário informa à Ouvidoria-Geral seus dados pessoais, mas solicita que o sigilo da sua identidade seja preservado nas demais instâncias. A Ouvidoria manterá o sigilo da fonte e a proteção do manifestante, em obediência ao que preceitua o direito individual dos cidadãos e a inviolabilidade de sua intimidade, sempre que julgar necessário, independentemente de solicitação do manifestante.

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no link:

<https://cawemo.com/share/74fc8745-a8e8-4588-967b-b1785f0d1eb7>

3. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

O início de uma instância do processo pode acontecer de diversas formas. Para facilitar a descrição das atividades do processo, essas serão apresentadas seguindo a sequência de cada possibilidade de abertura de instância.

3.1 ABERTURA DE INSTÂNCIA COM O CADASTRO VIA SISTEMA OUV

Cidadão/usuário

1. Preencher formulário

O cidadão/ usuário que deseja registrar uma manifestação na Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina deve efetuar o acesso na página: <http://www.ouvidoria.sc.gov.br/cidadao/> e selecionar a opção 1 (Novo atendimento).



O Cidadão/usuário deve fazer o preenchimento do formulário para registro da manifestação seguindo as orientações e instruções contidas na página:

1 Novo Atendimento

LEIA AS INSTRUÇÕES

Exercite a sua cidadania e participe do Governo do Estado de Santa Catarina! Envie denúncias, elogios, sugestões, reclamações e pedido de informações.

1. Em caso de **denúncias**, solicitamos o máximo de informações para apuração dos fatos, como nome do servidor público estadual denunciado, o local de trabalho ou outros dados que permitam a sua identificação (local do evento ocorrido, horário, etc.) e/ou quando, onde e como a situação irregular ocorreu.
2. Serão **rejeitadas as demandas que contenham conteúdo de caráter ofensivo à dignidade e a vida privada das pessoas**. Somente serão consideradas as informações de caráter funcional e relativas à prestação dos serviços de competência do Estado de Santa Catarina.
3. Demandas relativas ao **DETRAN de SC**, solicitamos o nome completo, CPF, placa do carro, código renavan, número da Carteira Nacional de Habilitação, o número do auto de infração ou a notificação para agilizarmos o atendimento. Informamos que no site do DETRAN de SC, www.detran.sc.gov.br, estão disponibilizadas algumas informações de interesse público. Por favor, consulte previamente.
4. Em caso de **manifestações sobre o Sistema de Saúde Estadual** deverá ser informado o nome completo do paciente, número do cartão SUS, o local do atendimento, entre outros dados para averiguações.
5. Ao enviar a manifestação o sistema informará automaticamente o protocolo da Ouvidoria-Geral do Estado de SC com o Código do Atendimento e a Chave de Consulta, guarde-os para consultar a sua manifestação.

O cidadão/usuário pode escolher 3 opções de identificação

1 – Desejo anonimato: Nesta opção o usuário/cidadão não precisa cadastrar seu nome, mas pode inserir dados de endereço para fins estatísticos e se desejar um e-mail para receber as respostas da sua manifestação. Caso o e-mail seja informado, é importante que o cidadão/usuário se certifique que este e-mail não compromete seu anonimato. Ele deve atentar para não inserir informações na descrição da sua manifestação que o identifique.

2 – Desejo sigilo dos dados que me identificam: Nesta opção o cidadão/usuário deve cadastrar seu nome e informações pessoais, mas estas ficarão de posse da Ouvidoria-Geral do Estado. Ele deve atentar para não inserir informações na descrição da sua manifestação que o identifique.

3 – Vou me identificar: Nesta opção o cidadão/ usuário deve cadastrar seu nome e informações pessoais, essas informações serão compartilhadas com as ouvidorias setoriais e seccionais, bem como com as unidades de ouvidoria para as quais a manifestação seja tramitada via sistema.

Após o preenchimento do formulário basta clicar em enviar para encaminhar a manifestação à Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina.

GEOUV - Gerência de Gestão de Ouvidorias

2. Gerar código de atendimento, chave de consulta, enviar via e-mail se houver

O sistema OUV fará o registro da manifestação, gerando um número de atendimento e uma chave para consulta da manifestação no sistema OUV.

O cidadão de posse do número de atendimento e da chave de consulta poderá acompanhar a sua manifestação diretamente no sistema OUV na página <http://www.ouvidoria.sc.gov.br/cidadao/>, selecionando a opção 2 (Consultar atendimento).

Home > Consultar Atendimento

2 Consultar Atendimento

Prezado Usuário: Para obter informações de sua demanda na Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina, informe os seguintes dados:

Atendimento:

Chave da Consulta:

Enviar Limpar

O sistema de ouvidoria, caso o cidadão/usuário tenha cadastrado um e-mail, também enviará essas informações para o e-mail cadastrado.

3.2 ABERTURA DE INSTÂNCIA COM ENVIO DA MANIFESTAÇÃO POR E-MAIL

Cidadão/usuário

3. Enviar correio eletrônico para endereço OGE/GEOUV

O cidadão/usuário pode enviar sua manifestação via correio eletrônico para o endereço da gerência de ouvidoria geouv@cge.sc.gov.br.

GEOUV - Gerência de Gestão de Ouvidorias

4. Receber e-mail

Os atendentes da GEOUV identificarão na caixa de entrada do e-mail da gerência os correios eletrônicos que se configurem como manifestação do cidadão/usuário.

5. Enviar e-mail padrão orientando manifestação via site

Assim que identificado o e-mail como uma manifestação de ouvidoria, o mesmo é respondido com um e-mail padrão contendo as orientações para a abertura da manifestação pelo sistema OUV.

Cidadão/usuário

6. Receber e-mail padrão

O cidadão/usuário, ao receber o e-mail padrão, poderá seguir as orientações para abertura da manifestação via sistema OUV, procedendo com a execução da tarefa 1: “Preencher formulário”.

O cidadão/usuário também pode desistir de encaminhar sua manifestação por este meio, podendo reiniciar a instância por outra possibilidade de início.

3.3 ABERTURA DE INSTÂNCIA COM LIGAÇÃO PARA O 0800.

Cidadão/usuário

7. Entrar em contato via 0800-644850

O cidadão/usuário entra em contato com a central telefônica pelo número 0800-644850 para realizar o registro da sua manifestação.

GEOUV - Gerência de Gestão de Ouvidorias

8. Atender ligação

A equipe do call center da gerência de ouvidoria fará o atendimento da ligação do cidadão/usuário seguindo as diretrizes do procedimento operacional padrão da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina (POP).

9. Orientar a realizar a manifestação via site OGE

Seguindo o POP o atendente orientará o cidadão/usuário a fazer o registro da sua manifestação via sistema OUV.

10. Realizar orientação

No caso de o cidadão/usuário relatar a possibilidade de efetuar o registro da manifestação via sistema OUV, o atendente passará as instruções para o registro.

Cidadão/usuário

11. Receber orientação

Após receber a orientação do atendente da GEOUV o cidadão pode proceder com o cadastro da sua manifestação via sistema OUV, seguindo para a tarefa 1 “Preencher formulário”, ou pode desistir de continuar com esta instância do processo, podendo iniciar uma nova instância.

GEOUV - Gerência de Gestão de Ouvidorias

12. Orientar sobre as opções da identificação do usuário

No caso de o cidadão/usuário relatar a impossibilidade de efetuar o registro da manifestação via sistema OUV, o atendente passará as instruções acerca da opção de identificação do usuário: Anonimato; identificável com sigilo ou sem sigilo, conforme o sistema OUV.

13. Solicitar os dados de identificação e manifestação

No caso de o cidadão/usuário solicitar as opções com identificação, o atendente da GEOUV deve solicitar os dados de identificação e cadastrá-los no sistema OUV.

14. Realizar o cadastro da manifestação no sistema

Após o cadastro dos dados do cidadão/usuário, ou no caso de o cidadão optar por uma manifestação anônima, o atendente fará o registro da manifestação no sistema OUV seguindo as orientações do POP.

15. Leitura da manifestação e confirmação do usuário

Após o registro da manifestação, o atendente deve lê-la ao cidadão e, se necessário for, deve realizar as correções e inclusões de novas informações (complementação).

16. Informar protocolo de atendimento (código e chave de consulta)

No caso do atendimento telefônico, o atendente da GEOUV deve, após a finalização do registro e da leitura ao cidadão/usuário, fornecer o número do código de atendimento e a chave de consulta.

17. Orientar o acompanhamento da manifestação pelo site

Após informar o protocolo, o atendente deve orientar o cidadão/usuário acerca dos procedimentos de consulta de sua demanda pelo sistema OUV, encerrando assim o seu atendimento ao cidadão/usuário.

3.4 ABERTURA DE INSTÂNCIA COM LIGAÇÃO DIRETA PARA A OUVIDORIA.

Cidadão/usuário

18. Entrar em contato pelo telefone

O cidadão também pode entrar em contato pelo telefone geral da ouvidoria pelo número (48) 3665-1688. Neste caso deve-se seguir o mesmo procedimento do atendimento pelo número 08000-644850, seguindo para a tarefa 8 “Atender ligação”.

3.5 ABERTURA DE INSTÂNCIA COM ATENDIMENTO PRESENCIAL.

GEOUV - Gerência de Gestão de Ouvidorias

19. Receber o cidadão / usuário

No caso do cidadão/usuário se deslocar pessoalmente até a Ouvidoria-Geral do Estado, o mesmo deve ser recebido por um atendente da GEOUV, que seguirá o mesmo processo do atendimento telefônico para o registro da manifestação do cidadão/usuário, seguindo para a tarefa 12 “Orientar sobre as opções da identificação do usuário”.

20. Realizar a impressão do protocolo de atendimento e entrega ao usuário

No caso do atendimento presencial, diferente do atendimento telefônico, em que as informações acerca do código de atendimento e da chave de consulta são repassadas por telefone, essas informações são repassadas de maneira impressa para o cidadão/usuário.

3.6 ABERTURA DE INSTÂNCIA COM CORREIO FÍSICO.

Cidadão/usuário

21. Enviar correio físico para a OGE/GEOUV

O cidadão pode abrir uma manifestação com o envio de uma carta diretamente para o endereço: Centro Administrativo do Estado de Santa Catarina, Ático da Secretaria de Estado da

Administração. Rodovia SC-401 – km 5, nº 4.600 – Saco Grande II Florianópolis – Santa Catarina – CEP: 88032-0000.

GEOUV - Gerência de Gestão de Ouvidorias

22. Receber carta

O atendente da GEOUV deve receber as cartas direcionadas à Ouvidoria-Geral por parte dos cidadãos/usuários e classificar aquelas que se caracterizam como manifestação de ouvidoria.

23. Digitalizar manifestação

Após identificada a carta como uma manifestação de ouvidoria, o atendente deve digitalizá-la.

24. Realizar cadastro da manifestação no sistema OUV

O atendente deve fazer o cadastro da manifestação contida na carta no sistema OUV.

25. Anexar manifestação digitalizada

A carta digitalizada também deve ser inserida na manifestação cadastrada no sistema pelo atendente.

26. Enviar e-mail para o cidadão / usuário

No caso de o cidadão/usuário não ter enviado um e-mail para contato na sua carta de manifestação de ouvidoria, a manifestação é registrada no sistema OUV sem o envio do e-mail com o código do atendimento e chave de consulta. Caso o e-mail tenha sido informado, o sistema OUV fará o envio do e-mail conforme tarefa 2 “Gerar código de atendimento, chave de consulta, enviar via e-mail, se houver”.

1. HISTÓRICO DE REVISÕES

<i>Versão nº</i>	<i>Responsável pela elaboração da IT</i>	<i>Data</i>	<i>Síntese da Revisão</i>
01/2022	Monyze Weber Kutlesa	02/02/2022	Primeira versão de padronização do processo
02/2022	Pedro Primo Bristot / Vaneza Vandir de Lima	24/11/2022	Segunda versão da instrução de trabalho com a divisão do fluxo em macroprocessos, ajustes da notação, ajuste de tarefas e utilização da nova versão do modelo de IT do Eproc.



Assinaturas do documento



Código para verificação: **E7MV793U**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

✓ **MARINA DE SOUSA SANTOS GARCIA REBELO** (CPF: 055.XXX.407-XX) em 12/01/2023 às 18:21:44
Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 14:46:01 e válido até 13/07/2118 - 14:46:01.
(Assinatura do sistema)

✓ **AMERICO JOSÉ MICHELLI** (CPF: 702.XXX.829-XX) em 31/01/2023 às 16:51:26
Emitido por: "SGP-e", emitido em 15/06/2018 - 09:32:08 e válido até 15/06/2118 - 09:32:08.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/Q0dFXzE4MTM5XzAwMDAxNTE3XzE1MzlfMjAyMI9FN01WNzkzVQ==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **CGE 00001517/2022** e o código **E7MV793U** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.