

Secretaria de Estado do Meio Ambiente

# MANUAL DE OUVIDORIA

Versão 01



Secretaria do  
Meio Ambiente



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

# Secretaria de Estado do Meio Ambiente

Versão 01

Wilson Miranda Lima  
Governador do Estado do Amazonas

Tadeu de Souza Silva  
Vice-Governador do Estado do Amazonas

Eduardo Costa Taveira  
Secretário de Estado do Meio Ambiente do Amazonas

Luzia Raquel Queiroz Rodrigues Said  
Secretária Executiva

Fabírcia Arruda Moreira  
Secretária Executiva Adjunta de Gestão Ambiental

Tadeu Rocha da Silva  
Ouvidor/Autoridade de Monitoramento da LAI

Secretaria de Estado do Meio Ambiente – Sema/AM  
Av. Mário Ypiranga, 3280, Parque 10 – Manaus – Amazonas  
CEP: 69050-030  
Fone:(92) 3659-1821  
<https://www.sema.am.gov.br/>

## CONTEÚDO

1.	APRESENTAÇÃO.....	4
2.	OUVIDORIA.....	5
2.1.	O QUE É OUVIDORIA?.....	5
2.2.	FUNÇÕES DA OUVIDORIA.....	5
2.3.	ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA.....	7
2.4.	VINCULAÇÃO DA OUVIDORIA.....	8
2.5.	CANAIS DE COMUNICAÇÃO.....	8
2.6.	PROFISSIONAIS ENVOLVIDOS NA ATIVIDADE DE OUVIDORIA.....	8
2.6.1.	REQUISITOS.....	8
2.6.2.	GRUPOS DE COMPETÊNCIAS.....	9
2.7.	ORIENTAÇÕES PARA UM BOM ATENDIMENTO.....	13
2.8.	MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS.....	14
2.8.1.	TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....	14
2.8.2.	TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES.....	16
2.8.2.1.	TIPO: ELOGIO.....	18
2.8.2.2.	TIPO: RECLAMAÇÃO.....	18
2.8.2.3.	TIPO: SUGESTÃO.....	18
2.8.2.4.	TIPO: DENÚNCIA.....	19
2.8.2.5.	ANÁLISE PRELIMINAR DA OUVIDORIA.....	19
2.8.2.6.	FORMULÁRIOS ESPECIALIZADOS: ASSÉDIO MORAL, SEXUAL E DISCRIMINAÇÃO.....	22
2.9.	PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE.....	23
2.10.	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE.....	24
3.	ACESSO À INFORMAÇÃO.....	25
3.1.	LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI) E SUA REGULAMENTAÇÃO.....	25
3.2.	TRANSPARÊNCIA ATIVA.....	26
3.3.	TRANSPARÊNCIA PASSIVA.....	28
3.3.1.	DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC).....	28
3.3.1.1.	COMPETE AO SIC:.....	28
3.4.	DO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	29
3.5.	DO PROCEDIMENTO DO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	30

3.6.	DOS RECURSOS .....	33
3.6.1.	COMPETE À COMISSÃO MISTA DE REAVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES:.....	33
3.7.	PESQUISA DE SATISFAÇÃO .....	34
4.	CARTA DE SERVIÇOS .....	34
5.	GUIA DA PLATAFORMA FALA.BR (CIDADÃO).....	36
6.	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	36
7.	CONTROLE DE ATUALIZAÇÕES.....	37



## 1. APRESENTAÇÃO

O presente Manual de Ouvidoria oferece orientações abrangentes sobre o papel da ouvidoria, envolvendo aspectos fundamentais para o seu trabalho, desde conceitos teóricos essenciais e práticas de atendimento, procedimentos para registro e acompanhamento de manifestações, além de diretrizes para garantir a eficiência e a qualidade no atendimento do usuário do serviço público, assim como Pedidos de Acesso à Informação.

Nos últimos anos, tem sido cada vez mais reconhecida a importância das ouvidorias na sociedade. A Lei Federal N. 13.460, denominada Código de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos, de 26 de junho de 2017, que estabelece atribuições e deveres específicos para as ouvidorias, que devem ser seguidos pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios e o Decreto Estadual N. 40.636, de 07 de maio de 2019, regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos e institui o Sistema Estadual de Ouvidoria (Se-OUV).

Encorajamos a todos os colaboradores, parceiros e cidadãos interessados a utilizar este manual como uma ferramenta essencial para promover a transparência, a participação e a melhoria contínua na gestão ambiental do nosso estado.

Agradecemos o seu interesse e comprometimento com a proteção e preservação do meio ambiente. Juntos, podemos construir um futuro mais sustentável para todos.

Desejamos uma boa leitura e um excelente trabalho!

## 2. OUVIDORIA

### 2.1. O QUE É OUVIDORIA?

A ouvidoria desempenha um papel fundamental como uma ferramenta institucional que visa facilitar as relações entre o cidadão e a administração pública. Seu propósito é promover a melhoria dos serviços públicos, aumentar a satisfação do público e promover o entendimento dos direitos e responsabilidades dos cidadãos, fortalecendo assim sua capacidade crítica e colaborativa.

A ouvidoria funciona como um canal direto de comunicação entre os cidadãos e a instituição. Ela atua como mediadora e facilitadora nas interações entre os cidadãos e a administração pública, assumindo um papel de controle e participação social, estabelecendo um diálogo contínuo para aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos.

### 2.2. FUNÇÕES DA OUVIDORIA

- **Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos:** isso implica que as ouvidorias desempenham um papel crucial como facilitadoras, tradutoras e mediadoras entre o Estado e os cidadãos. Elas funcionam como pontes, conectando a Administração Pública às pessoas. Assim, as ouvidorias não devem simplesmente repassar ou encaminhar demandas, mas devem agregar valor tanto às manifestações dos usuários quanto às respostas do Estado;

- **Reconhecer os usuários, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos:** o princípio da impessoalidade, que orienta as atividades da Administração Pública, se reflete nas ouvidorias por meio da obrigação de reconhecer todos os usuários como sujeitos de direitos, sem fazer qualquer tipo de distinção entre eles. Mesmo diante de demandas excessivas, tom agressivo ou manifestações aparentemente sem fundamento, a ouvidoria tem o dever de buscar compreendê-las e oferecer o melhor tratamento possível. Qualquer diferenciação no tratamento só é permitida quando houver disposição normativa expressa;

- **Qualificar as expectativas dos usuários de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que o Estado possa utilizá-las como oportunidades de melhoria na gestão:** as ouvidorias desempenham um papel crucial na promoção da comunicação efetiva. Seu papel é esclarecer claramente aos usuários quais são seus direitos, como podem acessá-los corretamente e quais expectativas podem ter em relação a um caso específico. Embora essa missão possa parecer simples, na prática é bastante complexa. É comum haver falhas na comunicação entre os agentes da Administração, muitas vezes devido à linguagem burocrática, e os usuários, que podem não ter os recursos necessários para compreender essa linguagem. Portanto, a função da ouvidoria em facilitar o entendimento mútuo entre as partes é crucial e, ao mesmo tempo, desafiadora;

- **Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos usuários:** isso implica receber e responder às manifestações de acordo com um procedimento previamente estabelecido, que deve incluir prazos e fluxos bem definidos. A importância de ter um procedimento formalizado em um ato normativo, como uma portaria ou regimento interno, reside no fato de que as ouvidorias não podem depender exclusivamente da boa vontade dos gestores, ouvidores ou servidores para funcionarem efetivamente. É essencial que as manifestações sigam um fluxo rotineiro que se desenvolva de forma praticamente independente das pessoas que compõem a equipe da ouvidoria. Além disso, proporcionar um tratamento adequado às demandas significa buscar resolver os problemas levantados pelos usuários, identificando falhas que possam ser corrigidas para aprimorar a prestação dos serviços públicos à sociedade;

- **Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social, produzindo informações capazes de subsidiar a gestão pública:** a participação social, que se refere à influência direta da população nos processos de tomada de decisão do Estado, só se concretiza quando as manifestações apresentadas pela população efetivamente influenciam as decisões dos agentes públicos. Isso implica que a participação social não é genuína se as ouvidorias apenas recebem e respondem às manifestações sem utilizar esses feedbacks para promover mudanças nos processos da Administração Pública;

- **Acompanhar a prestação dos serviços públicos, com o objetivo de garantir sua efetividade:** cabe às ouvidorias desenvolver mecanismos para avaliar os serviços fornecidos pelo órgão ou entidade ao qual estão ligadas, visando aprimorar a qualidade da prestação. Isso engloba a realização de pesquisas de satisfação e a avaliação constante dos serviços públicos;

- **Promover a mediação e a conciliação:** sempre que viável, é importante que as ouvidorias atuem como facilitadoras do diálogo entre o usuário e o órgão ou entidade, buscando uma resolução colaborativa para as manifestações apresentadas até sua conclusão efetiva.

### 2.3. ATRIBUIÇÕES DA OUVORIA

- Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal N. 13.460/2017 e o Decreto Estadual N. 40.636/2019;
- Promover participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário, no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços públicos;
- Receber, analisar e responder às manifestações, denúncias e comunicações encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;
- Solicitar às autoridades competentes a decisão administrativa final referente manifestações, prezando pela efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;
- Processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação, realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário;
- Monitorar e avaliar, periodicamente, a Carta de Serviços ao Usuário do Órgão;
- Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;
- Atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos;
- Exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.
- Propor o aperfeiçoamento na prestação dos serviços;
- Monitorar, inclusive para fins estatísticos, o tratamento das manifestações recebidas;
- Elaborar e encaminhar ao dirigente da Secretaria relatório contendo a síntese das manifestações do cidadão, destacando os encaminhamentos e, se possível, os resultados decorrentes das providências adotadas;
- Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações das manifestações dos usuários de serviços públicos, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos;
- Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;
- Manter a devida discrição e sigilo do que lhe for transmitido pelo cidadão;
- Observar as diretrizes, normas e técnicas estabelecidas pela Controladoria-Geral do Estado (CGE).

## 2.4. VINCULAÇÃO DA OUVIDORIA

O Decreto Estadual N. 40.636/2019 determina que a ouvidoria será, preferencialmente, subordinada de forma direta à autoridade máxima da organização.

Tal posicionamento se justifica diante da necessidade de a ouvidoria receber o suporte necessário para exercer suas funções com autonomia, imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da instituição.

## 2.5. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

- E-mail institucional: [ouvidoria@sema.am.gov.br](mailto:ouvidoria@sema.am.gov.br);
- Forma presencial (Sede da Secretaria de Estado do Meio Ambiente – Sema/AM - Av. Mário Ypiranga, 3280 – Parque 10 – Manaus/AM - CEP:69050-030);
- Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/web/AM>

## 2.6. PROFISSIONAIS ENVOLVIDOS NA ATIVIDADE DE OUVIDORIA

### 2.6.1. REQUISITOS

Devido à sua relevância e à complexidade da função, a escolha do ouvidor por parte do órgão ou entidade pública deve ser feita com cuidado, levando em consideração alguns requisitos essenciais que orientam a seleção de todos os ouvidores:

- O ouvidor deve ser alguém aberto ao diálogo, capaz de ouvir diferentes pontos de vista e disposto a se colocar na posição do outro;
- É necessário que o ouvidor tenha um profundo conhecimento dos procedimentos, fluxos e áreas de atuação do órgão ou entidade em que trabalha. Somente assim ele poderá orientar o usuário, informar sobre seus direitos e deveres e definir até onde vai sua expectativa. Esse domínio interno da organização também permite ao ouvidor buscar respostas nas áreas adequadas, garantindo uma resposta rápida;
- É fundamental que o ouvidor tenha familiaridade com as normas e legislações relacionadas à atuação da ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Estadual;
- Participar de atividades de capacitação relacionadas à ouvidoria é uma responsabilidade do ouvidor para aprimorar suas habilidades e conhecimentos;
- O ouvidor deve proteger a privacidade dos manifestantes, garantindo o sigilo de seus dados pessoais, o conteúdo da manifestação e as medidas adotadas, mantendo discricção adequada.

Compete aos profissionais das ouvidorias **mobilizar e articular conhecimentos, habilidades, atitudes, valores e direitos** necessários nas situações de trabalho, com o objetivo de realizar ações como:

## 2.6.2. GRUPOS DE COMPETÊNCIAS

**Competência:** Ouvir e compreender

Desenvolver ações de comunicação e de mediação de conflitos para o atendimento dos usuários no âmbito das competências das ouvidorias.

HABILIDADES	CONHECIMENTOS
Escutar com atenção e paciência, acolhendo os interlocutores, manifestante e servidor interno responsável pela demanda apresentada, criando empatia de ambas as partes.	Missão e funções das ouvidorias; Técnicas de atendimento em ouvidoria.
Utilizar recursos de informação e comunicação adequados à realidade das pessoas que procuram os serviços da ouvidoria.	Informação x Comunicação: conceitos e práticas; Cidadania e governo digital*; Linguagem Cidadã*.
Orientar os manifestantes e servidores quanto aos prazos, fluxos e ações desenvolvidas no âmbito das unidades de ouvidoria.	Processo de trabalho nas unidades de ouvidoria; Conhecimento técnico sobre o segmento em que exerce atividade e as legislações aplicáveis.
Prevenir e mediar conflitos entre as partes envolvidas.	Técnicas de mediação de conflitos em ouvidorias.
Identificar se o manifestante precisa de cuidados especiais.	Acessibilidade e humanização do atendimento.
Identificar a relação entre o problema apresentado pelo usuário e suas condições de vida, incluindo situações que potencialmente possam contribuir para o agravamento ou resolução do problema apresentado.	Condições de risco social: violência, desemprego, processos migratórios, doença, ausência de escolaridade, entre outros.

\* **Linguagem cidadã:** uso de uma comunicação clara, acessível e inclusiva, voltada para o público em geral. O objetivo é garantir que as informações sejam compreendidas por todas as pessoas, independentemente de seu nível educacional, faixa etária ou contexto sociocultural

\* **Governo digital:** é um modelo de gestão pública que utiliza tecnologias da informação e comunicação (TICs) para oferecer serviços e informações de forma mais eficiente, acessível e transparente à população

**Competência:** Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos

Desenvolver ações que busquem o reconhecimento e o respeito dos usuários como sujeitos de direitos, visando ao desenvolvimento de sua autonomia cidadã.

HABILIDADES	CONHECIMENTOS
Realizar ações que possibilitem o conhecimento, pela população, da missão e do modo de trabalho das ouvidorias.	Conceito de direitos de cidadania.
Informar aos usuários quais são os órgãos que devem ser acionados, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta pode ser cobrada.	Estrutura administrativa da esfera governamental; Competências dos poderes de Estado. Lei de Defesa do Usuário (Lei Federal N. 13.460/2017 e Decreto Estadual N. 40.636/2019).

**Competência:** Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada

Realizar, em conjunto com a equipe, atividades de triagem, análise crítica e registro das manifestações efetuadas pelos usuários.

HABILIDADES	CONHECIMENTOS
Decodificar, interpretar, traduzir a demanda do usuário em uma solicitação clara e objetiva, para o correto encaminhamento interno ou para área responsável para a apuração de ilícitos ou irregularidades, quando for o caso, e a obtenção de resposta adequada.	Técnicas de análise e registro da informação; Linguagem cidadã; Conhecimento da Política de Integridade do órgão ou entidade.
Realizar ações de coleta e registro das informações fornecidas pelos usuários, conforme critérios estabelecidos pela unidade de ouvidoria.	Critérios de coleta de dados e informações em ouvidoria.
Consolidar e analisar as informações obtidas por meio do atendimento ao usuário e qualificação com o levantamento de base de dados disponíveis.	Técnicas de análise quantitativa e qualitativa de dados e informações.

**Competência:** Responder aos usuários

Realizar, em conjunto com a equipe, atividades de discussão, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos usuários, visando disponibilizar respostas adequadas e tempestivas.

HABILIDADES	CONHECIMENTOS
Promover a interação entre a equipe da ouvidoria, as áreas técnicas internas e áreas responsáveis pela apuração de ilícitos ou irregularidades.	Política de Integridade e informações normativas sobre ouvidorias: legislação básica, cartilhas, manuais, entre outros.
Orientar as áreas técnicas sobre os prazos e as rotinas a serem cumpridas.	Lei Federal N. 13.460/2017; Lei Federal N. 12.527/2011; Lei Estadual N. 2.794/2003; Decreto Estadual N. 40.636/2019; Decreto Estadual N. 48.999/2024.
Acompanhar as áreas técnicas na elaboração da resposta conclusiva.	Conhecimento básico sobre a instituição em que atua: legislação, hierarquia institucional, fluxos, procedimentos e rotinas, sistemas de informação.
Organizar e interpretar as informações colhidas nas áreas técnicas sobre assuntos de sua competência.	Gestão da informação; Gestão do conhecimento.
Acompanhar as providências adotadas até a obtenção da solução necessária ao caso em questão.	Conhecimento básico sobre a instituição em que atua: legislação, hierarquia institucional, fluxos, procedimentos e rotinas. Sistemas de informação.
Encaminhar ao usuário resposta de qualidade e fácil compreensão.	Redação oficial e linguagem cidadã.

**Competência:** Demonstrar os resultados produzidos

Desenvolver, em equipe, atividades de diagnóstico e elaboração de recomendações sobre os serviços prestados ao usuário, visando à melhoria da qualidade destes serviços, ao aperfeiçoamento da gestão das políticas públicas e ao exercício da participação e controle social sobre a Administração Pública

HABILIDADES	CONHECIMENTOS
Participar da elaboração de relatórios de gestão e de diagnóstico dos serviços prestados no âmbito da ouvidoria.	Conceitos de eficácia, eficiência e efetividade na gestão pública; Gestão de indicadores; Carta de Serviços.
Sugerir medidas para o aperfeiçoamento na prestação do serviço público.	Conceitos de eficácia, eficiência e efetividade na gestão pública.
Apoiar ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade.	Controle social e Lei de Acesso à Informação.
Atuar proativamente no diagnóstico de necessidade de desenho de novos serviços.	Formulação e desenho de serviços públicos.

## 2.7. ORIENTAÇÕES PARA UM BOM ATENDIMENTO



## 2.8. MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

### 2.8.1. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

A Lei Federal N. 13.460/2017 definiu as manifestações dos usuários como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

O Decreto Estadual N. 40.636/2019, por sua vez, define cinco tipos de manifestação: reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação.

MANIFESTAÇÃO	DEFINIÇÃO NORMATIVA	CONCEITUAÇÃO	EXEMPLO
ELOGIO	Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público prestado ou o atendimento recebido.	Transmite uma opinião favorável, é uma forma de demonstrar satisfação sobre um atendimento ou com a prestação de um serviço público. Uma manifestação de agradecimento é considerada um elogio.	Usuário utiliza os serviços da Secretaria e sente-se satisfeito com o atendimento prestado. Depois disso, registra um elogio à servidora no Fala.BR.
RECLAMAÇÃO	Demonstração de <b>insatisfação</b> relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.	O usuário expressa descontentamento com um serviço prestado, na forma de críticas ou opinião desfavorável.	O usuário tenta acessar o site da Secretaria para dar entrada em algum requerimento e não consegue.
SUGESTÃO	Apresentação de <b>ideia</b> ou <b>formulação de proposta</b> de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública.	Apresenta-se como tentativa de contribuição individual ou coletiva para o aperfeiçoamento de política, norma, padrão, procedimento, decisão, ato de órgão ou entidade ou serviço público prestado.	Usuária sugere que seja disponibilizado serviço de cópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público
DENÚNCIA	Ato que indica a <b>prática de irregularidade</b> ou de	Envolve a comunicação de infrações	Usuária denuncia irregularidades em

	ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes	disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização dos recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos. A investigação e repressão a esses atos ilícitos ou irregulares depende da atuação dos órgãos de apuração.	convênio cujos repasses foram efetuados, mas a obra não foi concluída; usuário denuncia violência contra idoso em sua vizinhança; usuário denuncia prática de crime ambiental.
SOLICITAÇÃO	Pedido para <b>adoção de providências</b> por parte dos órgãos e das entidades da administração pública.	Deve conter um requerimento de atendimento ou serviço. Pode ser utilizada para comunicar problemas.	O usuário comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema, ou seja, a reposição imediata do mesmo.

**IMPORTANTE!**

- O pedido de acesso à informação é um mecanismo previsto na Lei Federal N. 12.527, de 18 de novembro de 2011, também conhecida como Lei de Acesso à Informação. Esse pedido deve ser encaminhado ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) por meio do Sistema Fala.BR, pois constitui uma forma específica de manifestação regulamentada por legislação própria. Por meio dele, busca-se obter acesso a informações produzidas ou custodiadas pela Administração Pública. Mais detalhes sobre pedido de acesso à informação **será abordado em outro tópico deste manual;**

- A comunicação de irregularidade, conforme descrito no art. 19º, § 2º do Decreto Estadual N. 40.636/2019, consiste em uma informação de origem **anônima** que relata irregularidades com indícios mínimos de relevância, autoria, compreensão e materialidade. Por não se enquadrar como uma manifestação nos termos definidos no decreto, a comunicação de irregularidade não permite o acompanhamento por parte de seu autor, uma vez que este optou por não se identificar. No entanto, caso as comunicações apresentem indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, deverão ser enviadas ao órgão competente, para sua apuração.

## 2.8.2. TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

As ouvidorias deverão **receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa** e objetiva, sendo vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do Decreto Estadual N. 40.636/2019, sob pena de responsabilidade do agente público.

A solicitação de certificação de identidade do usuário somente poderá ser exigida, **excepcionalmente**, quando necessária ao acesso à informação pessoal, própria ou de terceiros, sendo vedada a imposição ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

A ouvidoria deverá responder as manifestações de forma conclusiva em **até 30 dias** contados a partir do seu recebimento, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

Recebida a manifestação, a ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para adoção das providências necessárias. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para análise da manifestação, a ouvidoria deverá solicitar, ao usuário, o pedido de complementação de informações.

### Fluxo padrão de Ouvidoria



O **pedido de complementação de informações** suspende a contagem original, abrindo prazo de 20 dias para que o usuário apresente as informações solicitadas. Se o usuário complementar a manifestação, o prazo para resposta **volta a ser contado do ponto que parou**, em virtude do pedido de complementação.

Ressalta-se que é possível a solicitação de mais de um pedido de complementação. Neste caso a suspensão de prazo para resposta à manifestação só ocorre no primeiro pedido. Caso a Ouvidoria solicite outros pedidos de complementação, o prazo calculado a partir da primeira

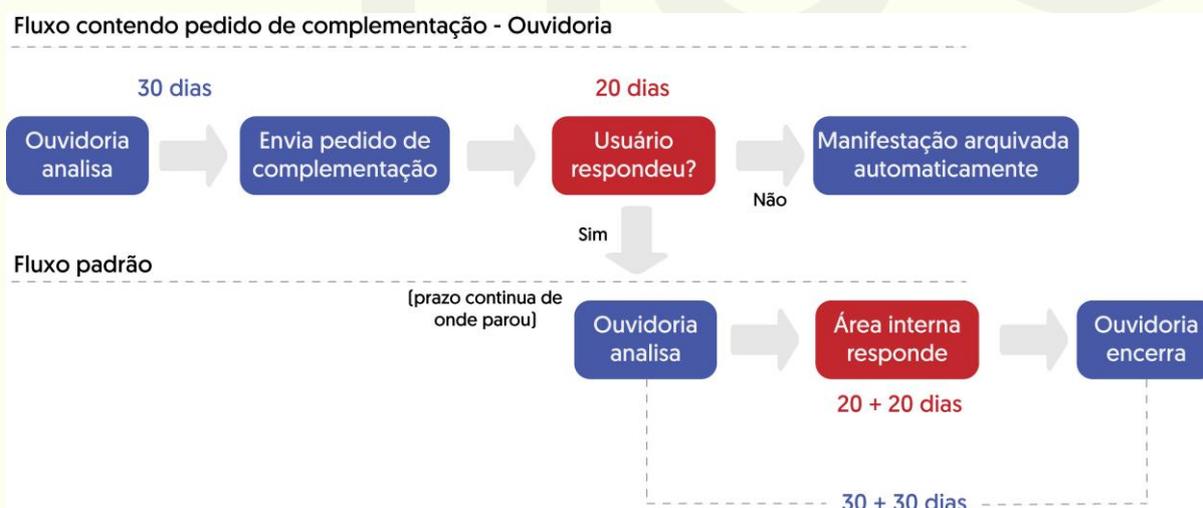
complementação realizada pelo manifestante continua inalterado e a manifestação não será encerrada automaticamente caso o manifestante não responda aos demais pedidos de complementação.

Caso o manifestante não responda o primeiro pedido de complementação em 20 dias da solicitação, a manifestação será automaticamente encerrada por ausência de complementação, passando à situação de arquivada.

Portanto, a ouvidoria deve utilizar o pedido de complementação de informações de forma cuidadosa, utilizando-o apenas quando os dados constantes da manifestação inicial não contiverem elementos mínimos que permitam a ação da ouvidoria. Sempre que as informações trazidas pelo usuário forem minimamente suficientes para que a ouvidoria realize o tratamento, a unidade deve evitar fazer o pedido de complementação.

Caso a ouvidoria entenda que eventual contato com o manifestante enriqueceria o conteúdo por ele trazido, mas sua ausência não impossibilitaria o prosseguimento da análise, sugere-se que a interlocução seja realizada de forma direta (não utilizando a plataforma Fala.BR). A utilização do pedido de complementação com fim procrastinatório sujeita o agente público à responsabilização.

A ouvidoria poderá solicitar informações às **áreas responsáveis** que deverão responder, no prazo de **20 (vinte) dias**, contando da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa. (Decreto Estadual N. 40.636/2019, art.13º, § 5º)



Perceba que, considerando as prorrogações, a ouvidoria poderá ter um prazo total de 60 dias para resposta (salvo no caso de pedido de complementação de informações ao usuário, que, conforme explicado acima, promoverá a suspensão do prazo de resposta da ouvidoria), sendo que a **área responsável pelo assunto poderá ter até 40 dias** para prestar as informações necessárias à resposta.

A ouvidoria assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos, ou do autor da manifestação, nos termos do art. 31º da Lei Federal N. 12.527/2011, sujeitando o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

### OBSERVAÇÃO!

Quando houver manifestação em duplicidade, a ouvidoria encaminhará à autoridade competente apenas um dos protocolos idênticos, dando ciência da quantidade recebida.

#### 2.8.2.1. TIPO: ELOGIO

O elogio recebido será encaminhado pela ouvidoria ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às suas chefias imediatas. Neste caso, a **resposta conclusiva** é a que informa sobre seu encaminhamento e ciência aos interessados.

#### 2.8.2.2. TIPO: RECLAMAÇÃO

A reclamação recebida será encaminhada pela ouvidoria à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou serviço público. Neste caso, a **resposta conclusiva** conterá a informação sobre a **decisão administrativa final** (ato administrativo, mediante o qual o órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de sua matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade) acerca do caso apontado.

#### 2.8.2.3. TIPO: SUGESTÃO

A sugestão recebida será encaminhada pela ouvidoria à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Caso a medida sugerida seja adotada, a **decisão administrativa final** informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

#### 2.8.2.4. TIPO: DENÚNCIA

O tratamento de denúncias no âmbito da ouvidoria Pública é uma tarefa sensível. Conforme previsto no Decreto Estadual N. 40.636/2019. A denúncia é uma comunicação de prática de irregularidade ou de ato ilícito, cuja solução depende da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Isso significa que, em primeiro lugar, a denúncia traz ao conhecimento do Poder Público a ocorrência de um ato ilícito ou irregular cuja apuração é **obrigatória**.

#### 2.8.2.5. ANÁLISE PRELIMINAR DA OUVIDORIA

Um primeiro ponto que deve ser esclarecido é que o tratamento da denúncia por parte da ouvidoria não significa que a unidade irá realizar a apuração. O trabalho a ser desempenhado pela equipe da ouvidoria não se confunde com o das áreas técnicas de apuração. Cabe à ouvidoria realizar a análise preliminar, coletando a maior quantidade possível de elementos de convicção para, inicialmente, formar juízo quanto à aptidão da denúncia para apuração.

A denúncia recebida pela ouvidoria só será conhecida, na hipótese de conter elementos mínimos descritivos da irregularidade, ou indícios que permitam a administração pública chegar a tais elementos, que são: **autoria, materialidade, competência, compreensão**, caso contrário a manifestação será arquivada por falta de elementos. Dessa forma, caso a denúncia seja considerada apta, esta será encaminhada para a Comissão de Ética e Integridade com mais elementos de materialidade.

A análise preliminar realizada pela ouvidoria difere de outros procedimentos adotados pela Comissão, tais como o juízo de admissibilidade e a investigação preliminar. Na análise preliminar não se faz juízo de valor acerca dos fatos narrados, e sim a avaliação da existência de elementos de convicção sobre a aptidão da denúncia para apuração. A análise preliminar serve para verificar se, diante das informações apresentadas pelo usuário, será possível dar início ao procedimento de apuração.

Como regra, não devem ser admitidas **denúncias vazias, superficiais ou confusas** que não apresentem elementos indicativos de irregularidades passíveis de análise preliminar, não devendo prosseguir. Nesse sentido, a ouvidoria desempenha um papel fundamental ao verificar a existência de indícios de materialidade e autoria que justifiquem a apuração, sempre observando o princípio da economicidade, de modo a direcionar os recursos públicos apenas para denúncias pertinentes.

Vejamos alguns exemplos:

**Exemplo 1:** Denúncia descreve fraude em licitação que estaria ocorrendo em órgão, sem apontar o responsável pela fraude. Nessa situação hipotética, existe na denúncia o elemento de materialidade, mas não está presente a autoria. Assim, a ouvidoria poderá verificar se a licitação realmente existe, se foi realizada no órgão, qual foi a equipe licitante, dentre outras informações possíveis. Observados indícios de veracidade dos fatos narrados, o encaminhamento deverá ser feito para a Comissão de Ética e Integridade, que somente com o aprofundamento da questão, por meio de um trabalho de auditoria, poderá delimitar a autoria da suposta impropriedade.

**Exemplo 2:** Denúncia relata que chefe assedia moralmente subordinado, sem nenhuma documentação comprobatória, porém indicando as vítimas e data do acontecido. Nesse caso, temos a autoria dos fatos possibilitando que a ouvidoria, por meio de pesquisa em sistemas, verifique se o denunciado é servidor do órgão e se ocupa algum cargo de chefia. No entanto, a ouvidoria não tem como obter indícios de que o assédio realmente ocorreu somente com as pesquisas. A suposta irregularidade só poderá ser comprovada com o aprofundamento da questão por meio de investigação correcional, onde serão colhidos depoimentos das possíveis vítimas. O encaminhamento da denúncia para a Comissão de Ética e Integridade do órgão se apresenta, assim, mais adequado. É importante esclarecer que a ouvidoria não tem a função de demandar junto ao denunciado informações acerca do fato, procedimento este que será exercido pela unidade técnica de apuração.

As informações fornecidas em denúncias devem ser consideradas como **possíveis** irregularidades, uma vez que a análise preliminar, por não ser um procedimento administrativo aprofundado e definitivo, não permite concluir se houve ou não alguma ilegalidade ou irregularidade. Essa determinação só pode ser feita após uma investigação completa pela unidade técnica responsável pela apuração, que podem incluir auditorias, corregedorias, comissões de ética e outras entidades especializadas no assunto da denúncia. Autoridades policiais, o Ministério Público e os Tribunais de Contas são exemplos de órgãos externos de investigação.

A **resposta conclusiva** da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

Essa informação consiste, por exemplo, do número de protocolo do processo administrativo que a denúncia recebeu no órgão apuratório. Recomenda-se ainda informar ou lembrar ao manifestante que ele poderá acompanhar o processo administrativo apuratório por meio de um pedido de acesso à informação nos termos da Decreto Estadual N. 48.999/2024.

A Comissão de Ética e Integridade encaminhará à ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

### OBSERVAÇÃO!

A ouvidoria deverá informar ao Órgão Central do Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV) a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, bem como cargo de empresa pública ou sociedade de economia mista que detenham natureza estratégica.

Perguntas a serem respondidas pelo denunciante (caso possível):

- Como a situação está ocorrendo?
- Quem são as pessoas envolvidas?
- Quando começou?
- Onde ou em que setor ocorre?
- Qual o valor estimado envolvido (se houver)?

Uma manifestação de ouvidoria poderá ser encaminhada a outro órgão por meio do Sistema Fala.BR quando sua competência for conhecida e pertencer a outro ente. Caso contrário, a manifestação poderá ser direcionada diretamente à Controladoria-Geral do Estado (CGE).

**Exemplo 3:** Usuário denúncia à ouvidoria da Secretaria de Estado do Meio Ambiente - Sema/AM a prática de desmatamento ilegal em área do Estado. Na análise preliminar, a ouvidoria verifica que se trata de um ato ilícito, cuja apuração cabe a outro órgão. A denúncia deve, assim, ser encaminhada ao órgão responsável por sua apuração, dando-se ciência ao usuário acerca do encaminhamento realizado.

Algumas vezes, o usuário reporta à ouvidoria outros tipos de problemas como se fossem denúncias. Nesses casos, a manifestação deve ser reclassificada como reclamação ou solicitação, como no exemplo a seguir:

**Exemplo 4:** Uma usuária apresenta denúncia à ouvidoria acerca da falta de equipamentos de informática no setor de protocolo da Secretaria. Observa-se que não está sendo reportado um ato ilícito, mas sim uma irregularidade na prestação de um serviço público. O encaminhamento dessa denúncia à auditoria da Secretaria, por exemplo, não ajudaria a usuária diretamente, pois o processo de apuração das causas da falta de equipamento não caberia a esse setor. Por essa razão, a manifestação deveria ser reclassificada como uma reclamação e enviada imediatamente à área

capaz de solucionar o problema (neste exemplo iria para a área administrativa), dando-se a devida ciência à usuária acerca das providências que serão adotadas.

### 2.8.2.6. FORMULÁRIOS ESPECIALIZADOS: ASSÉDIO MORAL, SEXUAL E DISCRIMINAÇÃO

Com o objetivo de aperfeiçoar o registro das denúncias, enriquecendo as informações iniciais, foram criados formulários com campos estruturados que garantirão uma melhor qualidade dos registros, permitindo a análise mais acurada pelas ouvidorias e elevando a efetividade e apuração das denúncias, reduzindo o índice de registros sem elementos mínimos de indicação de autoria e materialidade, essenciais para o adequado tratamento das denúncias.

Quando da seleção do assunto, em caso da indicação de um dos três assuntos, após a escolha da identificação usual, será exibido o formulário próprio que apresenta uma descrição detalhada do assunto, seguido de algumas questões adicionais, como condutas realizadas, tempo da ocorrência, relação entre os envolvidos, entre outras. Há ainda a possibilidade de abertura do registro, para análise, para instituição diversa daquela em que ocorreu o fato.

The image displays three side-by-side screenshots of web forms for reporting specific types of harassment or discrimination. Each form has a title, a brief description of the issue, and several sections for user input.

- Form 1: Faça sua denúncia - Assédio Moral**
  - Como fazer o seu relato?** (Yellow box): O formulário foi estruturado especificamente para esse assunto e irá te orientar sobre as informações para o registro. Por isso, quase todos os campos são obrigatórios. A ouvidoria tratará seu relato preservando sua identidade.
  - Relato**: Você entende que Foi assediado(a) / Testemunhou a situação / Tem conhecimento e quer denunciar. Includes a dropdown menu for 'Selecione' and 'Obrigatório'.
  - Quais condutas ocorreram?** (Dropdown menu): Comportamento agressivo e desrespeitoso / Exatidão x. Includes 'Obrigatório'.
  - Descreva o ocorrido**: Descrição e contexto do fato ocorrido. Seja claro e objetivo. Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas a não ser que sejam...
- Form 2: Faça sua denúncia - Assédio Sexual**
  - Como fazer o seu relato?** (Yellow box): O formulário foi estruturado especificamente para esse assunto e irá te orientar sobre as informações para o registro. Por isso, quase todos os campos são obrigatórios. A ouvidoria tratará seu relato preservando sua identidade.
  - Relato**: Você entende que Foi assediado(a) / Testemunhou a situação / Tem conhecimento e quer denunciar. Includes a dropdown menu for 'Selecione' and 'Obrigatório'.
  - Quais condutas ocorreram?** (Dropdown menu): Conversas indelicadas sobre sexo / Contato físico etc. Includes 'Obrigatório'.
- Form 3: Faça sua denúncia - Discriminação**
  - Como fazer o seu relato?** (Yellow box): O formulário foi estruturado especificamente para esse assunto e irá te orientar sobre as informações para o registro. Por isso, quase todos os campos são obrigatórios. A ouvidoria tratará seu relato preservando sua identidade.
  - Relato**: Você entende que Foi assediado(a) / Testemunhou a situação / Tem conhecimento e quer denunciar. Includes a dropdown menu for 'Selecione' and 'Obrigatório'.
  - Esta denúncia se relaciona com qual tema?** (Dropdown menu): Racismo / Macrotismo / Casos de discriminação em função de deficiência / Intolerância Religiosa / Etorismo baseado no cetero / Discriminação por... Includes 'Selecione' and 'Obrigatório'.
  - Quais condutas ocorreram?** (Dropdown menu): Existência de situações constrangedoras / Fofoca. Includes 'Selecione' and 'Obrigatório'.

## 2.9. PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

O denunciante desempenha um papel crucial ao expor casos de corrupção, sonegação, fraude, má gestão e outras irregularidades que possam prejudicar o interesse público e a ordem social. No entanto, ao decidir fazer uma denúncia sobre possíveis irregularidades, o usuário pode enfrentar riscos pessoais, como ameaças, demissão, processos judiciais ou até mesmo perigos para sua própria segurança física.

Portanto, é responsabilidade da Administração Pública garantir a proteção do denunciante. Esse compromisso deve ser encarado pelos servidores públicos como uma estratégia genuína de combate à corrupção e outros crimes.

Por essa razão, as informações pessoais do denunciante devem ser acessíveis apenas aos agentes públicos responsáveis pela análise preliminar da denúncia e pelos responsáveis pelo processo de investigação. Essa proteção constitui um direito fundamental assegurado pela Lei Federal N. 13.460/2017, respaldado pela Lei de Acesso à Informação.

A Lei de Acesso à Informação estabelece, ainda, a possibilidade de responsabilização do agente público que divulgar informações que deveriam permanecer restritas, incluídas aí as informações pessoais, tais como a identidade do autor de denúncia.

Para proteger a identidade do denunciante, é crucial que as denúncias sejam tratadas de forma distinta daquela adotada para informações e documentos não restritos quando encaminhadas da ouvidoria para o órgão de investigação.

No caso de denúncias feitas em formato físico, a ouvidoria deve digitalizá-las, garantindo maior segurança no processo interno. Se necessário o uso de meio físico, a denúncia deve ser mantida em um envelope lacrado e entregue ao chefe do órgão de investigação competente, com registro de recebimento. A identificação do denunciante deve ser removida da denúncia e de qualquer informação que possa revelar sua identidade. Além disso, é recomendável que a ouvidoria produza um resumo da denúncia para ocultar elementos de identificação do denunciante, quando aplicável.

Para denúncias feitas eletronicamente, o acesso ao sistema deve ser restrito apenas aos servidores que precisam conhecer o conteúdo da denúncia para análise preliminar ou investigação. Todos os acessos ao sistema eletrônico devem ser registrados para responsabilizar qualquer servidor que viole o dever de sigilo em relação à identidade do denunciante.

Se for necessário ter acesso a todas as informações para a investigação dos fatos, a denúncia completa deve ser enviada à unidade técnica de investigação. Essa unidade pode solicitar

esclarecimentos adicionais ao denunciante durante a investigação preliminar, mas é fundamental que mantenha a identidade do denunciante em sigilo.

## 2.10. COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE

As comunicações de irregularidade consistem em “denúncias” **anônimas** que relatam possíveis irregularidades, apresentando indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Embora a Constituição de 1988 assegure a livre manifestação do pensamento, o anonimato é proibido (art. 5º, IV). No entanto, o Supremo Tribunal Federal e o Superior Tribunal de Justiça têm interpretado essa proibição de forma flexível, decidindo que as autoridades públicas não podem iniciar medidas punitivas apenas com base em manifestações anônimas. No entanto, nada impede que a Administração Pública, ao ser informada sobre uma irregularidade de forma anônima, inicie medidas para investigar prudente e discretamente a possível ocorrência do fato.

Assim, é possível abrir um procedimento investigativo inicial com base em uma comunicação de irregularidade e, se novos fatos forem descobertos durante essa investigação preliminar, pode-se iniciar um procedimento punitivo, como um processo administrativo disciplinar.

Na comunicação de irregularidade, a Administração Pública reconhece que o usuário opta pelo anonimato devido ao temor de retaliações. No caso de manifestantes que são servidores públicos, mesmo com as proteções legais, ainda há o receio de sofrer consequências em sua vida profissional por parte das autoridades envolvidas nos fatos comunicados.

No contexto das ouvidorias, as comunicações de irregularidade passam por uma análise preliminar semelhante à das denúncias. Se considerada adequada, a comunicação é encaminhada ao órgão competente para investigação. Não é possível que o autor acompanhe a comunicação de irregularidade nem solicite informações adicionais para esclarecer a denúncia, uma vez que optou por permanecer anônimo.

### 3. ACESSO À INFORMAÇÃO

#### 3.1. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI) E SUA REGULAMENTAÇÃO

O Acesso à Informação é um direito fundamental previsto na Constituição da República no art. 5º, XXXIII, bem como no inciso II do §3º do art. 37º e no §2º do art. 216º. Nesse sentido, surge a Lei Federal N. 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), que deve ser observada por **TODOS** os entes da federação - União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com a finalidade de dar segurança e integridade a esse direito, que foi regulamentado no Estado do Amazonas, por meio do Decreto Estadual N. 48.999, de 09 de fevereiro de 2024.

O Decreto Estadual N. 48.999/2024, art. 5º “O acesso à informação de que trata este Decreto compreende, entre outros, os direitos de obter:

I. Orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;

II. Informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;

III. Informação produzida ou custodiada por pessoa natural ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;

IV. Informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;

V. Informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;

VI. Informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; e

VII. Informação relativa:

a) À implementação, ao acompanhamento e aos resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicos, bem como metas e indicadores propostos; e

b) Ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores”

Esse acesso é dividido em duas modalidades de transparência: a transparência ativa e a transparência passiva.

A **transparência ativa** é entendida como aquela em que há disponibilização da informação de modo que qualquer cidadão possa acessá-las diretamente, como por exemplo, a divulgação de informações na internet (Portal da Transparência). Essas obrigações de transparência ativa, tem por fundamento a LAI e o capítulo II do Decreto Estadual N. 48.999/2024, o qual prevê um rol de informações que necessariamente devem estar em transparência ativa.

A **transparência passiva**, por sua vez, depende de uma solicitação do cidadão, no qual o Órgão ou Entidade solicitado deve oferecer uma resposta à demanda.

### 3.2. TRANSPARÊNCIA ATIVA

O acesso a informações previsto no art. 48º-A da Lei Complementar Federal N. 101, de 4 de maio de 2000, e no art. 7º da Lei Federal N. 12.527, de 18 de novembro de 2011, será realizado por meio do Portal da Transparência do Governo do Amazonas.

O Portal da Transparência é o meio eletrônico pelo qual o Poder Executivo do Estado do Amazonas disponibilizará, em tempo real, informações pormenorizadas da administração pública estadual, direta e indireta e empresas estatais dependentes, sem prejuízo da divulgação em outros meios oficiais previstos na legislação:

- Receita prevista e arrecadada pelo Estado;
- Dados detalhados do orçamento e das despesas executadas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual;
- Transferências constitucionais e repasses voluntários de recursos aos municípios e entidades sem fins lucrativos;
- Demonstrativos da Lei de Responsabilidade Fiscal e o Balanço Geral do Estado;
- Procedimentos licitatórios e demais modalidades de contratação;
- Contratos celebrados;
- Informações sobre servidores ativos, aposentados e pensionistas, em relação nominal, incluindo dados do vínculo com a Administração Pública e detalhamento das suas remunerações;
- Pagamentos de diárias a servidores públicos e demonstração de deslocamento;
- Obras executadas por órgãos e entidades.

#### Decreto Estadual N. 48.999/2024

Art. 9º - É dever dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual promover no âmbito de suas competências, independentemente de requerimento, a divulgação de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

§ 1º Os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual deverão manter na página inicial do seu respectivo sítio eletrônico, sob a denominação de Acesso à Informação, seção para divulgação das informações de que trata o caput, que poderá ser acessado por qualquer pessoa, mediante atalho eletrônico devendo conter:

- Estrutura organizacional, competências, legislação aplicável, principais cargos e seus ocupantes, endereço e telefones das unidades, horários de atendimento ao público;
- Orientações sobre a Lei Federal N. 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação;
- Dados gerais para o acompanhamento de seus programas e ações;
- Repasses ou transferências de recursos financeiros;
- Execução orçamentária e financeira detalhada;
- Informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive aos respectivos editais e resultados, além dos contratos firmados;

- Remuneração e subsídio recebidos por ocupante de cargo, posto, graduação, função e emprego público, incluindo os auxílios, as ajudas de custo, os jetons e outras vantagens pecuniárias, além dos proventos de aposentadoria e das pensões daqueles servidores e empregados públicos que estiverem na ativa, de maneira individualizada;
- Respostas às perguntas mais frequentes da sociedade;
- Contato da autoridade de monitoramento, designada nos termos do art. 40º da Lei Federal N. 12.527, de 18 de novembro de 2011, telefone e correio eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC;
- Direcionamento para o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), Sistema de Ouvidoria e Portal da Transparência, conforme padrão estabelecido pela Secretaria de Estado de Comunicação Social.

Essas informações encontram-se no site da Secretaria e podem ser acessadas pelo seguinte link: <https://www.sema.am.gov.br/acesso-a-informacao/>



### 3.3. TRANSPARÊNCIA PASSIVA

#### 3.3.1. DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é a unidade responsável por atender os pedidos de acesso à informação feitos. Qualquer interessado, pessoa física ou jurídica, pode fazer um pedido de informação. Não é necessário justificar. Para que a solicitação seja atendida é necessário que o pedido seja claro e específico.

O Poder Executivo Estadual deverá criar e manter Serviço de Informações ao Cidadão SIC, em unidade física identificada, de fácil acesso e aberta ao público, com o objetivo de:

- Atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;
- Informar sobre a tramitação de documentos nas unidades;
- Receber e registrar pedidos de acesso à informação.

##### 3.3.1.1. COMPETE AO SIC:

- O recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível o fornecimento imediato da informação;
- O registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico e a entrega de número do protocolo, que conterá a data de apresentação do pedido;
- O encaminhamento do pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação;
- O serviço de busca e fornecimento de documentos, dados e informações sob custódia do respectivo órgão ou entidade, bem como a orientação sobre o local onde encontrá-los;
- O acompanhamento da tramitação de requerimentos de acesso à informação nas suas respectivas unidades, bem como o controle do cumprimento de prazos por parte dos setores produtores ou detentores de documentos, dados e informações.

#### RECOMENDAÇÃO!

É recomendável que o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) também seja prestado pelas ouvidorias, como medida de economicidade e eficiência administrativa. A disponibilização de informações e o diálogo com o usuário de serviços públicos é um papel de ouvidoria.

 **IMPORTANTE!**

Não é obrigatório repetir a publicação das informações caso elas já estejam disponíveis no Portal da Transparência do Estado do Amazonas ([www.transparencia.am.gov.br](http://www.transparencia.am.gov.br)). É previsto que, quando as informações estiverem disponíveis em outros sítios governamentais, pode ser utilizada ferramenta de redirecionamento de página na internet.

Quando uma informação está em transparência ativa (site ou Portal), mas, mesmo assim, é objeto de solicitação de acesso, é recomendável que o Órgão/Entidade oriente o cidadão sobre como acessá-la por meio da internet. Neste caso, o solicitante deve ser orientado, com precisão, sobre onde se encontra a informação, ou seja, o passo a passo sobre como localizá-la.

### 3.4. DO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

É uma solicitação direcionada aos Órgãos ou Entidades públicas, realizada por qualquer pessoa física ou jurídica que tenha por objeto um dado ou informação pública. Os dados e informações de interesse do usuário podem estar armazenados em sistemas, bancos de dados ou registrados em documentos.

O pedido de acesso à informação deverá conter:

- Nome do requerente;
- Número de documento de identificação válido;
- Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e
- Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

#### OBSERVAÇÃO!

Um aspecto muito importante é justamente a vedação de quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público. Isto significa que o usuário não precisa explicar a razão do seu pedido ou dizer o que fará com a informação (art. 13º, § 3º do Decreto Estadual N. 48.666/2024).

**Pedir é seu direito, não importa o porquê.**

### 3.5. DO PROCEDIMENTO DO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Após o recebimento do pedido, estando a informação disponível, o acesso deverá ser imediato. Não sendo possível, o órgão deverá no prazo de **até 20 (vinte) dias**:

- Enviar a informação ao endereço físico ou eletrônico informado;
- Comunicar data, local e modo para realizar consulta à informação, efetuar reprodução ou obter certidão relativa à informação;
- Comunicar que não possui a informação ou que não tem conhecimento de sua existência; Indicar, caso tenha conhecimento, o órgão ou entidade responsável pela informação ou que a detenha;
- Indicar as razões fundamentadas da negativa, total ou parcial, do acesso.

O prazo para a resposta do pedido de acesso **poderá prorrogado por 10 (dez) dias**, mediante justificativa da Autoridade de Monitoramento, encaminhada ao requerente antes do término do prazo inicial de 20 (vinte) dias.

Caso seja necessária a tramitação interna do pedido, entre setores do mesmo órgão ou entidade a quem se dirija o pedido de acesso à informação, a Autoridade de Monitoramento fixará ao setor demandado **prazo de até 07 (sete) dias, prorrogáveis por igual período**, desde que **devidamente justificado** pelo servidor responsável, para o envio das informações e documentos necessários à instrução da resposta ao pedido de acesso à informação ao solicitante. (Decreto Estadual N. 48.999/2024, art. 17º, § 3º)

#### Fluxo - Pedido de Acesso à Informação



Nas hipóteses em que o pedido de acesso demandar manuseio de grande volume de documentos, ou a movimentação do documento puder comprometer sua regular tramitação ou integridade, será comunicado data, local e modo para o solicitante realizar consulta à informação, efetuar reprodução ou obter certidão relativa à informação;

Nos casos que o pedido não for de competência do órgão, a Autoridade de Monitoramento deverá encaminhá-lo via SIC eletrônico para o órgão ou entidade responsável ou, em caso de

desconhecimento, à Controladoria Geral do Estado para redistribuição e, em ambos os casos, o prazo de resposta será reiniciado.

Quando a informação estiver disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em outro meio de acesso universal, o SIC deverá orientar o requerente quanto ao local e modo para consultar, obter ou reproduzir a informação.

### OBSERVAÇÃO!

Será facultado ao requerente de acesso à informação, devidamente identificado no sistema eletrônico previsto no art. 14º do Decreto Estadual N. 48.999/2024, optar pela preservação de sua identidade perante os órgãos ou entidades demandadas.

A comunicação nas respostas aos pedidos de acesso à informação deve visar a estreita relação entre a Administração Pública e o usuário. É importante que as informações fornecidas sejam claras e sucintas, permitindo que o destinatário compreenda a mensagem de maneira significativa.



Prezado Senhor, este SIC participa que sua pretensão não será recepcionada por conter inegável inovação em sede de foro recursal. Para o atendimento deste novo pleito, faz-se imprescindível a interposição por meio do sistema eletrônico apropriado.



Prezado Cidadão, seu recurso não poderá ser atendido por conter questões não tratadas no pedido inicial. Sugerimos que faça nova solicitação no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC).

Quando o fornecimento da informação implicar reprodução de documentos, o órgão ou entidade, observado o prazo de resposta ao pedido, disponibilizará ao requerente Documento de Arrecadação DAR ou documento equivalente, para pagamento dos custos dos serviços e dos materiais utilizados, ressalvada a hipótese em que a situação econômica do requerente não lhe permita fazer o pagamento sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da legislação vigente. A reprodução de documentos ocorrerá no prazo de 10 (dez) dias, contado da comprovação do pagamento pelo requerente ou da entrega de declaração de pobreza por ele firmada, nos termos da Lei, ressalvadas hipóteses justificadas em que, devido ao volume ou ao estado dos documentos, a reprodução demande prazo superior.

Alguns pedidos precisam ser obtidos de forma diferente, e algumas vezes somente parte deles pode ser disponibilizada. Por isso, a LAI determina que, quando não for possível conceder acesso integral à informação por razões de sigilo, deve ser concedido acesso à parte não sigilosa,

por meio de “certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo” (art. 7º, § 2º). Isso implica que, quando um mesmo documento ou banco de dados contiver informações com e sem restrição de acesso simultaneamente, o usuário tem o direito de acessar o máximo possível. Isso pode ser realizado entregando o documento com as informações sigilosas ocultas (por meio de procedimento de anonimização) ou elaborando um novo documento que as descreva (como um extrato ou certidão).

Quando **negado** o Pedido de Acesso à Informação, a Autoridade de Monitoramento enviará ao requerente, no prazo de resposta, comunicação com:

- Razões da negativa de acesso e seu fundamento legal;
- Possibilidade e prazo de recurso, com indicação da autoridade que o apreciará;
- Possibilidade de apresentação de pedido de desclassificação da informação, quando for o caso, com indicação da autoridade classificadora que o apreciará.

**Não poderá ser negado** acesso às informações necessárias à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais. O requerente deverá apresentar razões que demonstrem a existência de nexos entre as informações requeridas e o direito que pretende proteger.



### ATENÇÃO!

A negativa de acesso às informações objeto de pedido formulado aos órgãos e entidades referidas no art. 1º do Decreto Estadual N. 48.999/2024, quando não fundamentada, bem como o retardamento deliberado ou injustificável, sujeitará o responsável às medidas disciplinares, conforme previsão do art. 7º, § 4º c/c art. 32ºA, I, da Lei Federal N. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

- Genéricos;
- Desproporcionais ou desarrazoados; ou
- Que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade. Neste caso, o órgão ou entidade deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

### 3.6. DOS RECURSOS

Os procedimentos e prazos para interposição e resposta a recursos estão previstos nos arts. 23 a 28 do Decreto Estadual N. 48.999/2024.

a) No caso de **negativa de acesso** à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, acesso parcial ou insatisfação com a resposta recebida, o requerente poderá interpor recurso em **primeira instância** no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, ao dirigente máximo do órgão ou entidade responsável pela informação. O dirigente máximo deverá apreciá-lo no **prazo de 5 (cinco) dias**, contado do recebimento;

b) Caso ocorra **omissão** na resposta ao pedido de acesso à informação, o requerente poderá apresentar reclamação, no prazo de 10 (dez) dias, ao dirigente máximo do órgão ou entidade responsável pela informação, que deverá manifestar-se no **prazo de 5 (cinco) dias**, contado do recebimento da reclamação. O prazo para apresentar reclamação começará 30 (trinta) dias após a protocolização do Pedido de Acesso à Informação.

Desprovido o recurso de 1º instância (a) ou infrutífera a reclamação (b), o requerente poderá apresentar recurso de **2º instância**, no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, à Controladoria-Geral do Estado, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias, contado do recebimento do recurso.

A Controladoria-Geral do Estado poderá **dar provimento ao recurso**, fixando prazo para o cumprimento da decisão pelo órgão, não excedendo a 20 (vinte) dias, ou **negar provimento**. Neste caso (improvemento), o requerente poderá apresentar, no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, recurso à **Comissão Mista de Reavaliação de Informações**, última instância recursal.

#### 3.6.1. COMPETE À COMISSÃO MISTA DE REAVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES:

- Requisitar da autoridade que classificar a informação no grau ultrassecreto ou secreto, esclarecimento ou conteúdo, parcial ou integral de informação, quando as informações constantes do Termo de Classificação de Informação (TCI), anexo, não forem suficientes para revisão da classificação;
- Rever a classificação de informações no grau ultrassecreto ou secreto, de ofício ou mediante provocação de pessoa interessada nos termos deste Decreto, no máximo a cada quatro anos;
- Decidir, em última instância, os recursos apresentados nos termos do art. 26 deste Decreto; IV - estabelecer orientações normativas de caráter geral a fim de suprir eventuais lacunas na aplicação da Lei Federal N. 12.527.

### 3.7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

As pesquisas de satisfação dos serviços públicos refletem o nível de contentamento da comunidade, resultante da qualidade do serviço público em relação às suas expectativas. A abordagem de uma pesquisa de satisfação, seu processo de execução e a subsequente análise dos resultados podem ser considerados de forma sequencial. Esse processo implica uma série de decisões que o gestor público deve tomar, desde a concepção da pesquisa até a utilização dos resultados para aprimorar a organização.

Em resumo, as etapas principais envolvem:

- Definição dos objetivos e razões para a medição;
- Escolha dos métodos de coleta e análise de dados, considerando os prós e contras dos métodos quantitativos, qualitativos ou uma combinação de ambos;
- Utilização dos resultados para embasar decisões sobre melhorias organizacionais, como estabelecimento de padrões de atendimento, identificação de necessidades da sociedade, previsão do impacto de regulamentações, simplificação de processos administrativos, avaliação contínua da satisfação com o serviço, avaliação da credibilidade institucional e envolvimento do público na tomada de decisões.

Conforme estabelecido pelo Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Lei N. 13.460/2017), os órgãos e entidades devem avaliar os serviços prestados quanto à satisfação do usuário, qualidade do atendimento, cumprimento de compromissos e prazos, quantidade de manifestações e medidas adotadas para aprimorar o serviço. Essa avaliação deve ocorrer no mínimo anualmente, por meio de pesquisa de satisfação ou outro método estatisticamente significativo, com os resultados publicados integralmente no site oficial do órgão ou entidade.

## 4. CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Cidadão, conforme o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (art. 7º, Lei Federal N. 13.460/2017 e art. 10º, Decreto Estadual 40.636/2019), 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.

A sua prática permite aos cidadãos, ao mercado e aos demais agentes do Setor Público acompanhar e aferir o real desempenho institucional no cumprimento dos compromissos que o Órgão ou Entidade assumiu. Nesse sentido, ela contribui para a ampliação dos níveis de legitimidade e de credibilidade que a sociedade deposita na instituição.

Assim, a Carta de Serviços deve possibilitar à sociedade apropriar-se das informações básicas sobre os Órgãos/Entidades e deve orientar o público-alvo em suas decisões sobre como, quando, onde e para quê utilizar os serviços públicos disponibilizados.

Consiste em:

- Divulgar amplamente os serviços prestados pelos Órgãos/Entidades, com os seus compromissos de atendimento para que sejam conhecidos pela sociedade;
- Estabelecer compromissos públicos com padrões de qualidade na realização de atividades públicas;
- Estimular o controle social mediante a adoção de mecanismos que possibilitem a manifestação e a participação efetiva dos usuários na definição e avaliação de padrões de atendimento dos serviços públicos;
- Garantir o direito do cidadão de receber serviços em conformidade com padrões de qualidade estabelecidos na Carta, a partir de métodos de aferição direta das expectativas sociais;
- Propiciar a avaliação contínua da gestão e o monitoramento interno e externo do desempenho institucional mediante a utilização de indicadores.

Deve apresentar no mínimo:

- Serviços oferecidos;
- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para ter acesso ao serviço;
- Principais etapas para o processamento do serviço;
- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- Forma de prestação do serviço;
- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- Prioridades de atendimento;
- Previsão de tempo de espera para atendimento;
- Meios de comunicação com os usuários;
- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;
- Meios de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

A Carta de Serviço da Secretaria pode ser acessada pelo seguinte link:  
<https://www.sema.am.gov.br/ouvidoria/>

## 5. GUIA DA PLATAFORMA FALA.BR (CIDADÃO)

Para registrar qualquer manifestação, o cidadão deve, obrigatoriamente, realizar o cadastro no Fala.BR. Para isso, acesse o sistema pelo link: Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/web/AM>). O guia completo com instruções detalhadas está disponível em: Manual do Fala.BR ([https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR\\_-\\_Manual](https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual))

## 6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Controladoria-Geral da União. Manual de Ouvidoria Pública, 2019;
- Controladoria-Geral da União. A Proteção à Identidade do Denunciante e o Papel da Ouvidoria, 2019;
- Tribunal de Contas do Estado do Amazonas - Manual de Procedimentos Ouvidoria TCE-AM,
- Controladoria-Geral do Estado do Amazonas - Manual de Procedimentos de Ouvidoria, 2023.
- BRASIL. Lei N. 7.115, de 29 de agosto de 1983 - Dispõe sobre prova documental nos casos que indica e dá outras providências. Brasília, DF;
- AMAZONAS. Lei N. 2.794, de 06 de maio de 2003 - Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Estadual. Manaus, AM;
- BRASIL. Lei N. 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei N. 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei N. 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei N. 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, DF;
- BRASIL. Lei N. 13.460, de 26 de junho de 2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF;
- BRASIL. Decreto N. 9.492, de 05 de setembro de 2018 - Regulamenta a Lei N. 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto N. 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Brasília, DF;
- AMAZONAS. Decreto N. 40.636, de 07 de maio de 2019. Regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito do Poder Executivo Estadual e Institui o Sistema Estadual de Ouvidoria (Se-OUV) e o Conselho Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos. Manaus, AM;
- BRASIL. Resolução N.3, de 13 de setembro de 2019 - Aprova a Resolução sobre Medidas Gerais de Salvaguarda à Identidade de Denunciante. Brasília, DF. Ouvidoria-Geral da União;
- AMAZONAS. Decreto N. 48.999, de 09 de fevereiro de 2024. Regulamenta o acesso à informação no âmbito do Poder Executivo Estadual, e dá outras providências. Manaus, AM.

## 7. CONTROLE DE ATUALIZAÇÕES

Versão	Data	Atualização
Versão 01	16/07/2025	Aprovação do documento – Portaria Sema N. 080/2025