



PLANO DE COMUNICAÇÃO

OUVIDORIA-GERAL

DO ESTADO

CGE
CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO



GOVERNO DO
ACRE
Trabalho para cuidar das pessoas

**GOVERNO DO ESTADO DO ACRE
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**

Governador do Estado do Acre
Gladson de Lima Camelí

Vice-Governadora do Estado do Acre
Mailza Assis da Silva

Controladora-Geral do Estado do Acre
Mayara Cristine Bandeira de Lima

Ouvidora-Geral do Estado
Márcia Cristina Portela de Mesquita Souza

Colaboração

Ana Rute da Silva Araújo
Lucas Amorim de Freitas Zanforlin Barbosa
Márcia Cristina Portela de Mesquita Souza
Mayara Cristine Bandeira de Lima

Projeto Gráfico

Raryka Souza Lima

Rio Branco, Acre, 17 de janeiro de 2025

INTRODUÇÃO

Considerando a necessidade de melhoria contínua dos produtos entregues pela Ouvidoria-Geral do Estado, é imprescindível incentivar a participação dos usuários na gestão dos serviços públicos e de decisões que afetem a execução das políticas públicas.

A Administração pública direta, indireta ou fundacional, de qualquer dos Poderes da União, dos estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade, conforme Art. 37 da Constituição Federal de 1988.

Ainda no mesmo artigo, § 3º estabelece que a lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

- I - As reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;
- II - O acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; e
- III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. A democracia participativa e a democracia representativa são, portanto, formas complementares do exercício democrático.

A democracia participativa, pode acontecer de diferentes formas - institucionalizadas ou não, e se legitima na ideia de que todo poder político vem do povo, como diz nossa Constituição, e da participação e controle social exercida por todo cidadão.

Assim, para que os diversos setores da Controladoria-Geral do Estado, bem como o público externo, composto por cidadãos e servidores dos diversos órgãos da Administração Pública do Estado, façam uso dos serviços prestados por esta Controladoria-Geral, faz-se necessário a elaboração e publicização das ações do Plano de Comunicação Anual.

Para a efetiva divulgação das ações serão utilizados os mais diversos canais de comunicação das mídias governamentais, quais sejam: websites, Instagram, sites institucionais, intranet, dentre outros para atingir o maior número possível de usuários que utilizam os serviços prestados pela Controladoria.

OBJETIVO GERAL

Informar aos usuários internos e externos, bem como os demais cidadãos, sobre os vários canais de atendimento e as diferentes formas de se manifestar através da Ouvidoria-Geral do Estado.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Orientar as Ouvidorias Setoriais quanto a elaboração e divulgação das ações que devem compor o Plano de Comunicação em cada instituição;
- Atuar juntamente com as Ouvidorias Setoriais na divulgação das ações realizadas;
- Divulgar internamente e externamente as ações da Ouvidoria-Geral do Estado; e
- Possibilitar através da informação que todos os usuários, possam utilizar os canais de comunicação da Ouvidoria como forma de garantir a melhoria dos serviços prestados.

PÚBLICO ALVO

Fazem parte do público, todos os servidores da Controladoria-Geral, seja efetivo, comissionado, terceirizado, cooperado, estagiário, etc., bem como todo cidadão que mantenha algum vínculo com a Administração Pública do Estado.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO

No Instagram: Perfil oficial da CGE @cge.ac

Site institucional: Site Oficial da CGE www.cge.ac.gov.br

Site da Agência de Notícias do Acre: agencia.ac.gov.br

Comunicação oficial: Ofício-circulares e memorando-circulares

Veículos institucionais: Adesivados com campanhas e ações da CGE

Intranet: Lembretes sobre ações e campanhas da CGE

Capacitações: Interna e externa para os servidores, através de cursos e palestras

Espaços institucionais da CGE: Divulgação de campanhas

Publicidade e propagandas: Outdoor

AÇÕES PROPOSTAS

1. Utilizar o Instagram da CGE para divulgar através de cards as ações da Ouvidoria-Geral, bem como os tipos de manifestações que podem ser realizadas durante o período de um mês;
2. Colocar lembretes na área de trabalho dos servidores internos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria-Geral, durante um mês;
3. Disponibilizar no Agência de Notícias e site da CGE, textos curtos sobre a atuação da Ouvidoria-Geral;
4. Encaminhar aos setores internos da Controladoria, através de memorandos-circulares, a Carta de Serviços, objetivando divulgar os serviços prestados bem como os responsáveis pela realização destes serviços;
5. Encaminhar aos órgãos e instituições que mantêm vínculo e/ou relações com a Controladoria, através de ofícios-circulares, orientações para elaboração da Carta de Serviços por órgão, objetivando divulgar os serviços prestados bem como os responsáveis pela realização destes;
6. Adesivar os veículos institucionais com os canais de atendimento da Ouvidoria-Geral;
7. Confecionar banner para a entrada da CGE com informações relevantes sobre a forma de acessar os serviços da Ouvidoria-Geral;
8. Criar grupo de whatsapp para facilitar a comunicação com as Ouvidorias Setoriais;
9. Colocar urnas para sugestões na recepção da CGE, bem como disponibilizar QRCODE com o link da plataforma Fala.BR para que os cidadãos externos e servidores possam se manifestar. Disponibilizar também papel e caneta ao lado da urna para facilitar o registro da manifestação; e
10. Atualizar/modernizar o site CGE acrescentando uma aba da Ouvidoria-Geral contendo as informações pertinentes ao público usuário.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO



- **Site:** Disponibilizar no site da CGE o link da Plataforma Fala.BR para registro de manifestações e pedidos de acesso à informação;
- **E-mail:** ouvidoriageral.cge@ac.gov.br e ouvidoriageral.cge@gmail.com
- **Atendimento presencial e/ou carta:** Sala da Ouvidoria-Geral na rua Benjamin Constant, 907 1º andar, Centro. CEP: 69900-064 - Rio Branco/AC
- **Plataforma Fala.BR:** <https://falabr.cgu.gov.br/>
- **Telefone:** (68) 3215-4121 ramal 209
- **Whatsapp:** (68) 9206-4600

ANÁLISE DOS RESULTADOS

Para o público interno de servidores é possível uma melhor qualificação dos feedbacks através de formulários curtos aplicados mensalmente utilizando-se a intranet através da área de trabalho de todos os servidores que fazem uso de computador como ferramenta de trabalho. Quanto aos demais da instituição, é possível através de pesquisa por amostragem através do whatsapp. E para os demais usuários, será aplicada a pesquisa de satisfação sobre o serviço ofertado/realizado.

No que se refere ao público externo e aos cidadãos de maneira geral, o que medirá a efetividade deste plano será a busca pelos serviços disponibilizados, bem como as respostas da pesquisa de satisfação após conclusão da manifestação.

INFORMAÇÕES PARA A ABA DA OUVIDORIA-GERAL NO SITE DA CGE



PERFIL DA OUVIDORA-GERAL

Contendo informações como formação acadêmica e experiência profissional.



CARTA DE SERVIÇOS



PLANO DE AÇÃO



MANUAL DA OUVIDORIA-GERAL



RELATÓRIOS GERENCIAIS



LEGISLAÇÃO PERTINENTE:

Leis 13.460/2017 -Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Público, 12.527/2011 de Acesso à informação e 13.709/2018 Lei Geral de Proteção aos Dados.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO



LINK DA PLATAFORMA FALA.BR



PESQUISA DE SATISFAÇÃO



DASHBOARD ESPAÇO DAS OUVIDORIAS SETORIAIS



PERGUNTAS FREQUENTES



PERGUNTAS FREQUENTES

1. O QUE É A OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO?

É a porta de entrada para as manifestações relacionadas aos serviços públicos prestados e propostas trazidas pelo cidadão na sua relação com o Estado, devendo mediar o acesso a bens e serviços públicos.

Sua missão é dar voz aos cidadãos, servidores públicos ou não, dentro da instituição, transformando suas manifestações em elementos norteadores da administração pública.

Seu objetivo é ser uma instância de participação social efetiva e indutora de transformações nos métodos de governo, atuando em consonância com o que dispõe o Art. 37 da Constituição Federal e prevista na Lei 13.460/2017.

É uma importante ferramenta para consolidação de políticas públicas implantadas, bem como o início de novas, de acordo com as necessidades apresentadas pelos cidadãos.

2. O QUE É COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA-GERAL?

- a)** coordenar, supervisionar e avaliar a aplicação das diretrizes e da Política de Ouvidoria no Poder Executivo Estadual;
- b)** atuar na defesa dos direitos e dos interesses individuais e coletivos, em relação aos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Estadual;
- c)** monitorar, avaliar, e caso necessário propor adoção de medidas para correção e prevenção de falhas e/ou omissões na prestação do serviço público, visando a boa administração;
- d)** formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações;
- e)** implementar, coordenar e orientar o funcionamento das Unidades Setoriais de Ouvidorias;
- f)** promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de ouvidoria, de proteção e defesa do usuário de serviços públicos;
- g)** manter, em conjunto com o Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI da Controladoria-Geral do Estado, sistema, ferramenta e/ou plataforma informatizada que permita o recebimento, análise e resposta às manifestações;

- h)** definir metodologia para medição do nível de satisfação dos usuários de serviço público;
- i)** manter base de dados das atividades desenvolvidas;
- j)** sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais, consolidar, divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;
- k)** atuar e promover de forma cooperativa com órgãos, entidades e organismos estaduais e nacionais que atuem na área de ouvidoria;
- l)** executar uma gestão transparente, eficiente e integrada adotando boas práticas;
- m)** fortalecer a comunicação entre as Ouvidorias Setoriais dos Órgãos da Administração Pública Direta e Indireta; e,
- n)** executar outras atividades que lhe forem correlatas

3. O QUE NÃO É COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA-GERAL?

- a)** Não substitui os demais setores de atendimento da Controladoria, quanto a qualquer tipo de serviço oferecido;
- b)** Não realiza investigação das demandas recebidas. Todas as manifestações recebidas são encaminhadas para o Setor competente por realizá-lo; e
- c)** Não substitui os setores da Controladoria quanto a solução de demandas apresentadas à Ouvidoria-Geral;

4. QUAIS OS TIPOS DE DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA-GERAL?

• DENÚNCIA

Comunicação de ato ilícito/irregular cuja solução dependa da atuação de órgão de controle.

• ELOGIO

Demonstração de reconhecimento ou satisfação com o serviço e/ou atendimento recebido.

• RECLAMAÇÃO

Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.

- **SOLICITAÇÃO**

Requerimento de adoção de providência por parte da administração.

- **SUGESTÃO**

Proposta de melhoria de políticas ou serviços prestados pela Administração Pública.

- **PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

Solicitação a informações pertinentes as áreas de atuação da Administração Pública .

5. QUEM PODE RECORRER A OUVIDORIA-GERAL?

Todos os servidores da CGE, seja efetivo, comissionado, terceirizado, cooperado, estagiário, etc., bem como todo cidadão que mantenha algum vínculo interno ou externo aos órgãos da Administração Pública, desde que todas as possibilidades já tenham se esgotado por parte da instituição de origem da demanda.

6. QUANDO RECORRER A OUVIDORIA-GERAL?

Se recorre a Ouvidoria-Geral quando há denúncia, uma reclamação, um pedido informação, uma sugestão ou elogio a fazer, mas não foi possível o registro da manifestação no órgão de origem e/ou se a demanda for da CGE.

7. COMO E ONDE REGISTRAR UMA MANIFESTAÇÃO?

Atendimento presencial na sala da Ouvidoria-Geral, situada a rua Benjamin Constant, 907 no 1º andar, Centro.

Pode ser registrada no próprio site da CGE **www.cge.ac.gov.br**

E pelos e-mails: **ouvidoriageral.cge@ac.gov.br** e **ouvidoriageral.cge@gmail.com**

whatsapp: **68 9 9206-4600**

8. É OBRIGATÓRIA A IDENTIFICAÇÃO?

As manifestações do tipo Reclamação, Sugestão, Elogio, Solicitação e Pedido de Informação necessitam somente da realização de cadastro no sistema.

Já as manifestações do tipo Denúncia podem ser realizadas tanto mediante cadastro como de forma anônima, sendo que o manifestante que optar pelo anonimato não obterá um número de protocolo e nem receberá uma resposta da Ouvidoria para sua manifestação, mas a resposta será publicada na site da CGE.

9. QUAL O PRAZO PARA RESPOSTA?

Nos casos de pedido de acesso à informação, o prazo para resposta é de 20 dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 10 dias desde que haja justificativa expressa.

Para as manifestações de Ouvidoria, que são: Reclamação, Sugestão, Elogio e Denúncia o prazo para resposta conclusiva é de 30 dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

10. ESSE SERVIÇO É GRATUITO?

Sim, é um serviço gratuito.

11. O QUE É E PARA QUE SERVE A CARTA DE SERVIÇOS?

A Carta de Serviços ao Cidadão informa sobre quais os serviços prestados pelos órgãos e entidades, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos estabelecidos.

12. PARA QUE SERVE O RELATÓRIO GERENCIAL DE OUVIDORIA?

O relatório da Ouvidoria tem grande serventia para entender as manifestações dos usuários, verificar se os serviços estão funcionando e buscar melhorá-los.

13. NOS OUTROS ÓRGÃOS TAMBÉM TEM OUVIDORIA?

Sim, está ocorrendo a implantação das Ouvidorias Setoriais nos órgãos públicos do poder executivo estadual.

14. POR QUE DEVO RESPONDER A PESQUISA DE SATISFAÇÃO?

É importante para subsidiar e sugerir possíveis alterações na oferta dos serviços.

15. QUAIS AS GARANTIAS DE PROTEÇÃO À MINHA IDENTIDADE?

Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação) e Lei 13.460/2017 (código de defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que seja autorizado expressamente o acesso a estas informações.

16. É POSSÍVEL INCLUIR ANEXOS NA MANIFESTAÇÃO?

Sim. É possível incluir textos, imagens, planilhas, arquivos no formato PDF, áudios e vídeos.

17. POSSO DESISTIR DE DENÚNCIA FEITA POR MIM? O QUE DEVO FAZER?

Sim. Você poderá enviar uma nova manifestação, mencionando os fatos, informando da sua desistência. No entanto, o órgão poderá utilizar de tais informações, caso entenda relevante, preservando a identidade do denunciante.

18. POSSO DENUNCIAR VÁRIOS FATOS EM UMA SÓ DENÚNCIA?

Sim, no entanto, a fim de agilizar as apurações é aconselhável que sejam registradas manifestações para cada fato/ área temática denunciada.

19. COMO ACOMPANHAR O ANDAMENTO DA MINHA MANIFESTAÇÃO OU VER A RESPOSTA DA MINHA MANIFESTAÇÃO?

Através dos canais de atendimento.

São eles:

Atendimento presencial na sala da Ouvidoria-Geral, situada a rua Benjamim Constant, 907 no 1º andar, Centro.

Pode ser registrada no próprio site da CGE: **www.cge.ac.gov.br**

E pelos e-mails: **ouvidoriageral.cge@ac.gov.br** e **ouvidoriageral.cge@gmail.com**

CGE

CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO



GOVERNO DO
ACRE

Trabalho para cuidar das pessoas