

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA

COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO
ESTADO DE MINAS GERAIS – PRODEMGE

CAPÍTULO I	DO OBJETO _____	3
CAPÍTULO II	DOS CONCEITOS _____	3
CAPÍTULO III	DA FINALIDADE _____	3
CAPÍTULO IV	DAS MANIFESTAÇÕES QUE NÃO SERÃO ATENDIDAS PELA OUVIDORIA _____	3
CAPÍTULO V	DAS COMPETÊNCIAS _____	4
CAPÍTULO VI	DA IDENTIFICAÇÃO _____	5
CAPÍTULO VII	DAS MANIFESTAÇÕES _____	5
CAPÍTULO VIII	DOS PRAZOS _____	6
CAPÍTULO IX	DAS DISPOSIÇÕES GERAIS _____	6

CAPÍTULO I DO OBJETO

Art. 1º Este Regimento Interno disciplina a atuação da Ouvidoria da Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais – Prodemge.

CAPÍTULO II DOS CONCEITOS

Art. 2º Para efeito deste Regimento Interno, consideram-se:

- I - denúncia: comunicação que indica irregularidade na administração, na conduta de empregados ou no atendimento da Prodemge;
- II - elogio: reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;
- III - reclamação: demonstração de insatisfação desde que não contenham natureza de requerimento;
- IV - solicitação: requerimento de adoção de providências em relação à manifestação proferida, ou solicitação de esclarecimento que contém, em regra, pedido para dirimir dúvidas em relação aos serviços prestados, produtos comercializados, estrutura organizacional e funcional, dentre outros.
- V - sugestão: proposições de ações consideradas úteis à melhoria dos serviços prestados, dos produtos comercializados, dos processos de gestão adotados, dentre outros;
- VI - linguagem cidadã: aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

CAPÍTULO III DA FINALIDADE

Art. 3º A Ouvidoria da Prodemge tem por finalidade receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, as seguintes manifestações:

- I - denúncia;
- II - elogio;
- III - reclamação;
- IV - solicitação;
- V - sugestão.

Art. 4º As atividades da Ouvidoria da Prodemge atenderão aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e obedecendo as regras da Lei Federal nº 12.527 (Lei de Acesso à Informação) e da Lei Federal nº 13.709 – LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados). A Ouvidoria da Prodemge é vinculada à Presidência da Prodemge, cabendo-lhe dar encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados e fornecer meios suficientes para os interessados acompanharem as providências adotadas (Art. 88 – Estatuto Social da Prodemge).

CAPÍTULO IV DAS MANIFESTAÇÕES QUE NÃO SERÃO ATENDIDAS PELA OUVIDORIA

Art. 5º As demandas abaixo relacionadas não correspondem à atuação direta da Ouvidoria:

- I - suporte técnico ao cliente;
- II - manifestações que não contenham elementos mínimos indispensáveis à sua apuração;
- III - manifestação não relacionada à Prodemge;
- IV - manifestações que relatem questões privadas e pessoais sem relação com a atuação da Prodemge;
- V - consultoria opinativa;

- VI - solicitações de dados pessoais e funcionais de empregados que não constam no Portal de Transparência da Prodemge;
- VII - tratamento de demandas que estejam tramitando em âmbito judicial;
- VIII - realização de investigações.

CAPÍTULO V DAS COMPETÊNCIAS

Art. 6º Compete à Ouvidoria:

- I - receber, registrar e providenciar o tratamento adequado às manifestações;
- II - responder aos manifestantes e aos demais interessados, de forma ágil e objetiva, os resultados da apuração de informações referentes às manifestações;
- III - atender a todos com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento. Desenvolver ações que busquem o reconhecimento e o respeito dos usuários como sujeitos de direitos, visando ao desenvolvimento de sua autonomia cidadã;
- IV - conduzir com discrição as demandas apresentadas, desde o recebimento da manifestação até a finalização do processo;
- V - orientar os manifestantes sobre a maneira mais adequada em relação ao atendimento, quando a manifestação não for de competência da Ouvidoria ou quando for provida de insuficiência de informações;
- VI - encaminhar à Presidência da Prodemge, após análise da manifestação, os casos em que houver indício de prática de ilícito civil, administrativo ou penal, inclusive as representações ou denúncias que se afigurarem manifestadamente caluniosas, para que a Prodemge adote as medidas cabíveis;
- VII - requisitar, diretamente às demais unidades organizacionais da Prodemge, informações necessárias para elucidar as manifestações apresentadas à Ouvidoria;
- VIII - desenvolver ações de comunicação e de mediação de conflitos para o atendimento dos usuários no âmbito das competências da ouvidoria;
- IX - poderá realizar intercâmbio de informações e procedimentos com outras ouvidorias, especialmente a Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais;
- X - manter o controle de atendimento atualizado, contendo os registros das manifestações, as respostas oferecidas à Ouvidoria pelas Unidades Organizacionais, pela própria Ouvidoria aos manifestantes e os encaminhamentos para as demais ouvidorias da rede de Ouvidorias da OGE pelo Portal MG-OUV;
- XI - colaborar para o aprimoramento dos processos da Prodemge, utilizando-se das informações disponibilizadas;
- XII - construir e manter atualizada uma base de conhecimento, com o intuito de agilizar o atendimento e manter a qualidade de atendimento de forma cidadã, civilizada e eficiente;
- XIII - dar suporte à Comissão de Ética em seus trabalhos de treinamentos e promoções de conhecimento aos agentes públicos da Prodemge;
- XIV - identificar oportunidades de melhoria com vistas ao aprimoramento dos serviços prestados pela Prodemge, encaminhando para as unidades organizacionais competentes e a Diretoria Executiva;
- XV - encaminhar periodicamente à Diretoria Executiva, ou quando solicitado, o relatório de qualidade e de monitoramento das atividades da Ouvidoria; assim como, disponibilizar informações sobre os atendimentos das manifestações de categoria DENÚNCIA, para o Comitê de Auditoria Estatutária, conforme Art. 79 do Estatuto Social da Prodemge e o Art. 24 da Lei Federal nº 13.303;
- XVI - agir de acordo com o Código de Ética, Conduta e Integridade da Prodemge e o Estatuto Social da Prodemge.

CAPÍTULO VI DA IDENTIFICAÇÃO

Art. 7º Por força da Lei nº 12.527 (Lei de Acesso à Informação), os órgãos e entidades públicas devem proteger as informações pessoais de qualquer pessoa física ou jurídica, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, exceto nos casos em que é obrigada a divulgá-las quando previsto por lei ou ordem judicial. A manifestação poderá ter as seguintes identificações:

- I - identificada: quando o manifestante informar seus dados e um meio de contato (endereço, número de telefone e/ou celular, endereço eletrônico ou outra forma de contato), e autorizar a sua identificação;
- II - anônima: quando o manifestante não informar seus dados nem um meio de contato (endereço, número de telefone e/ou celular, endereço eletrônico ou outra forma de contato).

Art. 8º A identificação completa do manifestante não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução da manifestação, sendo que, quando solicitado, o sigilo quanto à identificação será garantido, nos termos da lei.

Art. 9º Quando a identificação for essencial à tomada de providências, tal situação deverá ser autorizada pela pessoa interessada, sendo que, havendo recusa, caberá o arquivamento da manifestação.

CAPÍTULO VII DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 10º A representação das manifestações poderá ser efetivada por meio dos seguintes canais:

- I - Ouvidoria da Prodemge (www.prodemge.gov.br), canal exclusivo da Ouvidoria, Portal MG-OUV;
- II - Fale Conosco (<http://intranet3.prodemge.gov.br/>).

Art. 11º A manifestação oriunda do portal da Ouvidoria Geral do Estado – OGE deverá ser registrada na ferramenta da Ouvidoria e seguirá o processo-padrão. No momento do retorno da resposta pela unidade organizacional, o responsável pela Ouvidoria incluirá a resposta também no canal que originou a manifestação.

Art. 12º As manifestações encaminhadas à Ouvidoria receberão numeração própria para acompanhamento da tramitação através do Portal MG-OUV.

§ 1º No momento do registro, o manifestante receberá o número de protocolo para posterior acompanhamento de sua manifestação no Portal MG-OUV.

§ 2º Após aberta a manifestação, as interlocuções feitas com o manifestante serão realizadas por meio do Portal MG-OUV.

Art. 13º Para recebimento das manifestações, deverão ser observadas as seguintes condições:

§ 1º Referir-se à matéria de competência da Ouvidoria, nos termos deste regimento interno.

§ 2º Ser apresentada com clareza, contendo informações sobre a autoria, o fato e as circunstâncias.

§ 3º Conter dados do autor, bem como a sua qualificação, exclusivamente nos casos em que tais dados viabilizem o processo de apuração.

Art. 14º As manifestações são categorizadas por tipo, podendo o responsável pela Ouvidoria alterar a categoria atribuída pelo manifestante, caso julgue que exista outra que melhor se enquadre ao conteúdo da manifestação.

Art. 15º A responsabilidade de produzir as respostas mais adequadas às manifestações recebidas pela Ouvidoria será das unidades organizacionais integrantes da estrutura organizacional da Prodemge em casos técnicos e de atendimento ao cliente, admitindo-se a possibilidade da realização de diligências por parte da Ouvidoria, quando necessário.

§ 1º A resposta enviada ao manifestante deverá respeitar a linguagem cidadã, cabendo à Ouvidoria adequar a redação utilizada a partir de validação junto à unidade organizacional responsável, quando assim será enviada pela Ouvidoria.

Art. 16º Na denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento à área competente e sobre os procedimentos a serem adotados. No caso de denúncia relacionada a membro da Diretoria Executiva, a Ouvidoria da Prodemge deve reportar-se diretamente ao Conselho de Administração da Prodemge (Art. 88 Parágrafo único – Estatuto Social da Prodemge).

Art. 17º O tratamento da manifestação deve observar:

§ 1º No caso de elogio direcionado a empregado da Prodemge, a Ouvidoria deve notificá-lo e dar ciência à área responsável pelo registro em pasta funcional.

§ 2º No caso de acesso à informação pública, apresentada nos termos da Lei Federal nº 12.527 (Lei de Acesso à Informação), atualizado pelo Decreto Estadual nº 47.021, ou que assim se caracterize, a manifestação será direcionada para o canal disponibilizado para esta finalidade.

§ 3º Na reclamação ou solicitação, a resposta conclusiva deve informar o atendimento de sua demanda ou justificar a impossibilidade de fazê-lo.

§ 4º No caso de sugestão, deve-se realizar uma análise prévia e, se for o caso, requerer a adoção de medidas para que as áreas internas da Companhia implementem a solução proposta.

CAPÍTULO VIII DOS PRAZOS

Art. 18º A Ouvidoria deverá responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias contados a partir do seu recebimento. Este prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa. Por força de normativos específicos, algumas ouvidorias podem trabalhar com prazo inferior a esse. As unidades organizacionais fornecerão à Ouvidoria, quando solicitadas, as informações necessárias para elucidar as manifestações recebidas por esta, no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos para resposta, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, conforme Art. 16 da Lei Federal nº 13.460, a contar da data do seu recebimento.

Art. 19º A manifestação recebida pela Ouvidoria, será encaminhada à Unidade Organizacional se necessário, orientada quanto ao cumprimento do prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos para resposta, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, conforme Art. 16 da Lei Federal nº 13.460, a contar da data do seu recebimento.

§ 1º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido, a unidade fornecerá, resposta intermediária, informando ao interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento do processamento da manifestação.

§ 2º As solicitações de acesso à informação previstas na Lei Federal nº 12.527, e no Decreto Estadual nº 45.969, deverão respeitar o prazo previsto nestes documentos.

§ 3º As manifestações vindas da Ouvidoria Geral do Estado – MG, deverão ser atendidas respeitando os prazos previstos no Art. 16 da Lei Federal nº 13.460, a contar da data do seu recebimento da manifestação.

Art. 20º Identificado o não cumprimento das condições mencionadas no Art. 13 deste Regimento Interno, a manifestação poderá, a qualquer tempo, ser devolvida ao manifestante, para complemento das informações.

Art. 21º Conforme parágrafo 4º, do art.13º, do Decreto Estadual nº 47.529, a ausência de complementação, pelo usuário, no prazo de 10 (dez) dias corridos acarretará o arquivamento da manifestação, sem produção de resposta conclusiva.

CAPÍTULO IX DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 22º Este Regimento Interno entra em vigor na data da sua aprovação e será publicado no menu da Intranet da Prodemge para transparência, conhecimento e consultas, em conformidade aos demais Regimentos Internos, Instruções Normativas e Estatuto Social da Prodemge.