



ESTADO DO MARANHÃO  
**DIÁRIO OFICIAL**



PODER EXECUTIVO

ANO CXVIII Nº 086 SÃO LUÍS, QUARTA - FEIRA, 08 DE MAIO DE 2024 ESTA EDIÇÃO CONTÉM: 38 PÁGINAS

**SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPARÊNCIA  
E CONTROLE**

**INSTRUÇÃO NORMATIVA  
01 STC**

**SUPLEMENTO**

---

**INSTRUÇÃO NORMATIVA STC/MA Nº 01, DE 03 DE MAIO DE 2024**

Dispõe sobre orientações e procedimentos a serem adotados no tratamento das manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação no âmbito das Ouvidorias e Serviços de Informação ao Cidadão do Poder Executivo do Estado do Maranhão.

**O SECRETÁRIO DE ESTADO DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE DO MARANHÃO**, no uso das atribuições que lhe conferem os artigos 50 e 69, inciso II, da Constituição do Estado do Maranhão e o art. 2º, XVI, da Lei nº 10.204, de 23 de fevereiro de 2015, resolve:

### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º.** Esta Instrução Normativa estabelece orientações para a atuação das Unidades de Ouvidoria e Serviços de Informação ao Cidadão do Poder Executivo estadual no âmbito das atividades relativas aos procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública direta e indireta de que trata o Decreto 35.640, de 06 de março de 2020; e para o exercício do direito ao acesso à informação, nos moldes da Lei Estadual 10.217, de 23 de março de 2015.

**Art. 2º.** Para os efeitos desta Instrução Normativa, considera-se:

I - informação - dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

II - documento - unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato; III - informação pessoal - aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;

IV - ouvidoria - a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

V - reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

VI - denúncia - comunicação da prática de irregularidades ou de ilícitos cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VII - elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

VIII - sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública estadual;

IX - solicitação - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública estadual;

X - serviço público - atividade exercida pela Administração Pública direta e indireta ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;

XI - resposta intermediária - serve para comunicar o cidadão sobre o andamento da manifestação, não altera o prazo de resposta, nem abre possibilidade de complementação da manifestação;

XII - resposta conclusiva - responder em definitivo e encerrar a manifestação, apontando a procedência ou não da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade.

XIII - 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.

**Art. 3º.** O servidor responsável pela ouvidoria terá livre acesso à alta administração do órgão ou entidade a que esteja vinculado.

**Parágrafo único.** As disposições do *caput* se aplicam, no que couber, aos gestores do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC).

**Art. 4º.** Os representantes das Unidades de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), deverão relatar à Ouvidoria Geral do Estado, através do e-mail corporativo, as mudanças promovidas em sua composição, em até 10 (dez) dias corridos a contar da modificação, devendo ainda indicar o rol de servidores integrantes da nova gestão, em substituição aos servidores desligados das referidas funções.

**§ 1º.** Os nomes, cargos, matrículas, CPFs, e-mails e telefones institucionais dos servidores designados para a gestão do Sistema e-SIC (responsável, suplente e auxiliar) deverão constar de Portaria expedida pelo titular do órgão.

**§ 2º.** Na falta de indicação do servidor responsável pela ouvidoria ou do gestor SIC, a responsabilidade pela indicação no prazo previsto no *caput* é do dirigente do órgão ou entidade.

**Art. 5º.** As demandas serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, através do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-Ouv), e Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), ou por outros sistemas que os substituam, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública.

**Art. 6º.** Deverão ser mantidos canais de entrada alternativos para que sejam recebidas manifestações e pedidos de acesso à informação, dentre os quais:

- I - presencial;
- II - telefone;
- III - correio Eletrônico (e-mail); e
- IV - aplicativo de mensagens.

**Parágrafo único.** As demandas recebidas através dos canais mencionados deverão ser cadastradas nos respectivos sistemas.

**Art. 7º.** A Ouvidoria será chefiada, preferencialmente, por servidor(a) ou empregado(a) público(a) com formação de nível superior e que detenha, obrigatoriamente, certificação em ouvidoria concedida por instituição nacionalmente reconhecida.

**Parágrafo único.** O requisito a que se refere o *caput* poderá ser comprovado junto à Ouvidoria Geral do Estado em até 6 (seis) meses após a nomeação.

**Art. 8º.** Compete ao titular da Ouvidoria, além das atribuições previstas no art. 11 do Decreto nº 35.640, de 06 de março de 2020:

- I - cadastrar e instruir a equipe de ouvidoria sob sua responsabilidade na utilização dos sistemas e-Ouv e e-SIC;
- II - elaborar Plano de Ação Anual, que deverá ser concluído até novembro do ano anterior àquele de execução, levando em conta as obrigações do órgão central e do planejamento estratégico do órgão em que atua;



III - monitorar a qualidade das respostas apresentadas pelos setores, cuidando para o uso correto da linguagem cidadã;

IV - promover articulação com instâncias e mecanismos de participação social, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

V - contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos.

**Art. 9º.** Caberá à Ouvidoria Geral do Estado o monitoramento de desempenho das Unidades de Ouvidoria, o que será feito por meio de relatórios analíticos e progressivos que contenham indicadores relativos às demandas analisadas e respondidas, nos aspectos qualitativo e quantitativo.

## CAPÍTULO II DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

### SEÇÃO I DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

**Art. 10.** Compete à Secretaria de Estado de Transparência e Controle, por meio da Ouvidoria Geral do Estado: I - promover a disponibilização, a gestão, a manutenção e a atualização do e-SIC; e II - orientar os órgãos e entidades do Poder Executivo estadual quanto aos procedimentos referentes à utilização do e-SIC.

**Art. 11.** A Ouvidoria Geral do Estado elaborará relatório trimestral, divulgado em seu sítio eletrônico, do qual constará, no mínimo:

- a) quantidade de pedidos de acesso à informação não respondidos, por órgão;
- b) quantidade de pedidos de acesso à informação respondidos dentro e fora do prazo com seu respectivo tempo médio de resposta, por órgão;
- c) quantidade de recursos de 1ª instância deferidos, indeferidos ou não conhecidos, por órgão;
- d) quantidade de recursos de 2ª instância deferidos, indeferidos ou não conhecidos;
- e) quantidade de recursos interpostos à Comissão Mista de Reavaliação de Informação – CMRI.

**Art. 12.** A gestão do SIC/STC será realizada pelo Ouvidor-Geral do Estado, o qual contará com o apoio de servidores responsáveis pela atividade operacional desenvolvida.

**Art. 13.** É dever dos órgãos e entidades do Poder Executivo estadual:

I - garantir o acesso à informação, resguardando, sob pena de responsabilização:

- a) as informações pessoais relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável, relativa à intimidade, vida privada, honra e imagem;
- b) as informações classificadas, nos termos dos arts. 20 e seguintes, da Lei nº 10.217, de 23 de março de 2015;
- c) as informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado; e
- d) as hipóteses de sigilo previstas na legislação, como fiscal, bancário, de operações e serviços no mercado de capitais, comercial, profissional, industrial e sigredo de justiça.

II - garantir que todos os pedidos de acesso à informação direcionados a seu órgão ou entidade, no ato do recebimento, sejam registrados no e-SIC, bem como as respectivas respostas, os recursos e as decisões;

III - disponibilizar acesso ao e-SIC em seus sítios eletrônicos, em local de destaque;

IV - criar ou solicitar a criação de perfil à Ouvidoria Geral do Estado e administrar os perfis de seus servidores cadastrados no e-SIC, responsabilizando-se por sua atualização.

**Art. 14.** A gestão do Serviço de Informação ao Cidadão se dará preferencialmente nas Unidades de Ouvidoria.

### SEÇÃO II DO REGISTRO E DA RESPOSTA AO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

**Art. 15.** Ainda que recebidos por outro meio, todos os pedidos de acesso à informação deverão ser registrados no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), ou por outro sistema que o substitua, assim como nele incluídas as respectivas respostas, sem prejuízo do eventual envio por outro meio em caso de necessidade ou requerimento específico.

**§1º.** Para o registro de pedidos de acesso à informação recebidos na modalidade presencial e por chamada telefônica, caberá ao Serviço de Informação ao Cidadão responsável:

- I - realizar o cadastro do solicitante no e-SIC; e
- II - providenciar a redução a termo do pedido, dar fé pública ao documento e digitalizá-lo, para inserção imediata no e-SIC, conforme Formulário para Recebimento de Pedido de Acesso à Informação (Anexo I) desta Instrução Normativa.

**§2º.** O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC fará uma análise preliminar da solicitação para constatar:

- a) Se se trata de pedido de acesso à informação contemplado pela Lei nº 10.217, de 2015;
- b) Se o órgão ao qual está vinculado terá competência para responder sobre o assunto.

**Art. 16.** Os SICs, ao receberem pedido de acesso à informação relativo a outro órgão ou entidade, deverão remetê-lo imediatamente ao órgão competente, por meio do e-SIC, com comunicação ao requerente.

**Art. 17.** Caso o pedido envolva mais de um órgão e/ou entidade, o órgão e/ou entidade deverá responder a parte que é de sua competência e instruir o solicitante a formalizar outro pedido de acesso à informação, direcionado aos órgãos e/ou entidades detentores das demais informações.

**Art. 18.** Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso à informação aos órgãos e/ou entidades, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente no cadastro e a especificação da informação requerida de forma clara e precisa.

**§1º.** O pedido de acesso à informação deverá conter:

- I - nome do requerente;
- II - número de documento de identificação válido;
- III - especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e



IV - endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

§2º. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informação de interesse público.

§3º. Exceto quando indispensáveis ao tratamento da demanda, as informações elencadas nos incisos I, II e IV do §1º não poderão tramitar fora do ambiente da Ouvidoria ou Gestão SIC, devendo também ser pseudonimizado qualquer dado pessoal que eventualmente conste no texto do requerimento.

**Art. 19.** Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

I - genéricos;

II - desproporcionais ou desarrazoados; ou

III - 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 e/ou entidade.

**Parágrafo único.** Na hipótese do inciso III do *caput*, o órgão e/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.

**Art. 20.** O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos pelo órgão, situação em que poderá ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento dos custos dos serviços e dos materiais utilizados, mediante comprovação de pagamento de Documento de Arrecadação da Receita Estadual – DARE, para que as cópias sejam providenciadas, conforme regulamentado pela Instrução Normativa STC/MA nº 001, de 19 de abril de 2016.

**Parágrafo único.** Não será exigido o ressarcimento de custos em casos de reprodução de até 20 (vinte) folhas, por requerimento, e nas hipóteses de isenção legal.

**Art. 21.** O prazo para resposta ao requerente será contado em dias corridos a partir da data de recebimento do pedido no Sistema de Informação ao Cidadão.

**Parágrafo único.** A resposta ao pedido de acesso à informação deverá ser imediata, e quando não for possível, no prazo de até 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

**Art. 22.** Para fins de elaboração de resposta, os setores responsáveis deverão realizar cuidadosa análise da solicitação, a fim de verificar se as informações requeridas são de acesso restrito, tais como informações protegidas por sigilo legal, informações pessoais protegidas por lei ou informações classificadas, e por consequência, se é possível fornecê-las.

§1º. Caso as informações não sejam sigilosas, mas se considere necessária sua proteção, deve-se proceder sua classificação, com fundamento e na forma dos seguintes normativos:

I - arts. 23 e 24 da Lei nº 12.527, de 2011;

II - arts. 25 e art. 31 do Decreto nº 7.724, de 2012;

III - arts. 12 e 13 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012; e

IV - art. 18 da Lei nº 10.217, de 23 de março de 2015.

§2º. Caso as informações sejam parcialmente sigilosas, será concedido acesso à parte não sigilosa com ocultação da parte sob sigilo.

§3º. O SIC procederá a pseudonimização dos pedidos de acesso à informação com o tarjamento ou outro meio dedescharacterização de dados pessoais não essenciais ao prosseguimento do pedido.

**Art. 23.** Quando não for possível fornecer o acesso imediato às informações solicitadas, caberá ao SIC, no prazo de até 20 (vinte) dias corridos:

I - orientar o requerente quanto ao local e modo para consultar, obter ou reproduzir a informação, caso ela esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em outro meio de acesso universal;

II - comunicar que não possui a informação ou que não tem conhecimento da sua existência, e indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o pedido a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa do mesmo;

III - indicar as razões de fato e o fundamento legal da negativa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou

IV - indicar as razões de negativa de acesso a informações classificadas, com o fundamento legal da classificação, a autoridade que a classificou e o código de indexação do documento classificado.

**Art. 24.** Na impossibilidade técnica de inserção da informação e/ou seu anexo no e-SIC em razão do limite da quantidade de arquivos e/ou capacidade para *upload*, deverá o gestor SIC utilizar de outros meios para a disponibilização da informação, como e-mail, *link* para disco virtual ou entrega presencial do documento contendo a informação.

**Parágrafo único.** A utilização de outro meio para atendimento ao pedido não desobriga o gestor SIC de inserir resposta no sistema, informando o meio utilizado.

**Art. 25.** No caso de omissão de resposta a pedido de acesso à informação, o requerente poderá apresentar reclamação, por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo do Maranhão, direcionada à Secretaria de Estado de Transparência e Controle.

### SEÇÃO III DOS RECURSOS

**Art. 26.** No caso de indeferimento de pedido de acesso à informação, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência, devendo observar as demais condições para a sua interposição, com especificação do endereçamento pertinente.

**Art. 27.** Os recursos de primeira instância deverão ser julgados pelo Secretário de Estado ou por dirigente máximo do órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta que recebeu o pedido de acesso à informação.

§1º. Diante da ausência ou impossibilidade de julgamento do recurso pelas autoridades mencionadas no *caput*, deverá ser designada pessoa responsável no órgão ou entidade para fazê-lo.

§2º. Quando a decisão pelo indeferimento de acesso à informação ou às razões da negativa do acesso for proferida por Secretário de Estado ou por dirigente máximo de órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta, em suas áreas funcionais, o recurso deverá ser dirigido diretamente ao Secretário de Estado de Transparência e Controle.

**Art. 28.** No caso de omissão de resposta ao recurso em primeira instância, o requerente poderá apresentar reclamação, por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo do Maranhão, direcionando-a à Secretaria de Estado de Transparência e Controle.



**Art. 29.** Interposto o recurso, caso não haja retratação, a autoridade que proferiu a decisão de indeferimento de acesso à informação encaminhará a decisão de negativa e as razões do recurso, no prazo de 05 (cinco) dias, à autoridade competente para o julgamento do recurso, que deverá se manifestar no prazo de 10 (dez) dias.

**Art. 30.** Se após o julgamento do recurso de que trata o art. 26, ainda houver recusa total ou parcial de acesso à informação ou às razões da negativa do acesso, o requerente poderá recorrer à Secretaria de Estado de Transparência e Controle, que deliberará no prazo de 10 (dez) dias, podendo inclusive determinar a classificação ou a reclassificação de informação.

**§1º.** Verificada a procedência das razões do recurso, a Secretaria de Estado de Transparência e Controle determinará ao órgão ou entidade que adote as providências necessárias para dar cumprimento ao disposto nesta Instrução Normativa, em prazo não superior a 30 dias.

**§2º.** Negado o acesso à informação pela Secretaria de Estado de Transparência e Controle, poderá ser interposto recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações.

**Art. 31.** No caso de descumprimento de decisão proferida em recurso em segunda e/ou terceira instância, o requerente poderá apresentar denúncia, por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo do Maranhão, direcionado à Secretaria de Estado de Transparência e Controle.

**Art. 32.** Não tendo sido estipulado prazo para cumprimento da decisão por parte da CMRI, o órgão responsável deverá cumpri-la em até 30 (trinta) dias

### CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

#### SEÇÃO I DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

**Art. 33.** Compete à Secretaria de Estado de Transparência e Controle, por meio da Ouvidoria Geral do Estado:

I - promover a disponibilização, a gestão, a manutenção e a atualização do e-Ouv; e

II - orientar os órgãos e entidades do Poder Executivo estadual quanto aos procedimentos referentes à utilização do e-Ouv.

**Art. 34.** É dever dos órgãos e entidades do Poder Executivo estadual:

I - disponibilizar acesso ao e-Ouv em seus sítios eletrônicos, em local de destaque;

II - solicitar cadastro dos servidores da Unidade de Ouvidoria no e-Ouv à Ouvidoria Geral do Estado, responsabilizando-se por sua atualização;

III - garantir o recebimento de manifestações de ouvidoria, resguardando, sob pena de responsabilização, as informações pessoais relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável, relativa à intimidade, vida privada, honra e imagem;

IV - garantir que todas as manifestações de ouvidoria a ele direcionadas sejam registradas no e-Ouv no ato de seu recebimento, bem como as respectivas respostas.

**Art. 35.** As Unidades que compõem o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo estadual responderão às manifestações em linguagem cidadã, clara, objetiva, simples e compreensível, e as respostas deverão conter todos os elementos necessários à satisfação dos assuntos nelas registrados.

**Art. 36.** Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto no Decreto nº 35.640, de 6 de março de 2020, sob pena de responsabilização do agente público.

**Art. 37.** São vedadas quaisquer exigências relativas à apresentação de motivos determinantes para o recebimento de manifestação pela Unidade Setorial do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo estadual.

#### SEÇÃO II DO RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

**Art. 38.** As manifestações de ouvidoria, quais sejam, elogio, solicitação, sugestão, reclamação e denúncia, serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, através do e-Ouv ou outro sistema que o substitua, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública estadual.

**Art. 39.** As manifestações poderão ainda ser recebidas verbalmente, em meio físico, por correio eletrônico (e-mail) ou por telefone (chamadas e aplicativos de mensagens), mediante fornecimento obrigatório de nome e endereço de e-mail válido.

**Art. 40.** Textos e imagens de manifestações recebidas por correio eletrônico (e-mail) ou aplicativo de mensagens, incluindo eventuais anexos, serão copiados e inseridos no e-Ouv pelo servidor da Ouvidoria, para formalização do cadastro da manifestação.

**Art. 41.** Para o registro das manifestações recebidas na modalidade presencial e por chamada telefônica elencadas no artigo anterior, caberá à Unidade de Ouvidoria responsável:

I - providenciar a sua redução a termo, dar fé pública ao documento e digitalizá-lo, para inserção imediata no e-Ouv, conforme Formulário para Recebimento de Manifestações (Anexo II) desta Instrução Normativa; e

II - indicar ao manifestante o número de protocolo, código de acesso e informações para acompanhamento.

**§1º.** A Unidade do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo estadual que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência, encaminhará à Unidade do Sistema de Ouvidorias responsável pela resposta.

**§2º.** O encaminhamento de denúncias atenderá o disposto no art. 54 desta Instrução Normativa.

**Art. 42.** As Unidades de Ouvidoria deverão apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 30 (trinta) dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

**Art. 43.** Recebida a manifestação, as Unidades de Ouvidoria deverão proceder à análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis pela adoção de providências.

**§1º.** Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, as Unidades de Ouvidoria deverão solicitar ao manifestante complementação de informações, que deverá ser atendido no prazo de 20 (vinte) dias.

**§2º.** Concomitante ao pedido de complementação no e-Ouv, a Unidade de Ouvidoria poderá realizar contato telefônico ou via e-mail com o manifestante, informando a necessidade de complementação, sob pena de arquivamento da manifestação.



§3º. A falta de complementação da informação pelo manifestante no prazo estabelecido no §1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§4º. O pedido de complementação de informações interrompe o prazo inicial de 30 (trinta) dias, que será retomado a partir da resposta do manifestante.

§5º. Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou informações apresentadas.

§6º. Tratando-se de manifestação cuja resposta a Unidade de Ouvidoria já disponha, esta poderá fornecer de imediato ao manifestante.

**Art. 44.** A manifestação poderá ser arquivada quando contiver as seguintes características:

I - falta de urbanidade;

II - duplicidade de manifestações;

III - perda do objeto;

IV – negativa ou ausência de consentimento para encaminhamento de denúncia na qual não seja possível a omissão de dados pessoais.

**Art. 45.** Na hipótese de a demanda registrada no e-Ouv já ter sido respondida em manifestação diversa, não poderá ser feita a simples menção de atendimento, devendo a demanda mais recente ser instruída com todas as informações e documentos pertinentes à manifestação mais antiga.

**Art. 46.** A resposta apresentada pela área responsável será objeto de análise pela Unidade de Ouvidoria, que avaliará a qualidade e pertinência da resposta.

§1º. Caso a resposta apresentada não atenda satisfatoriamente o objeto da manifestação, a Unidade de Ouvidoria fará gestão junto ao setor responsável pela resposta para a devida adequação.

**Art. 47.** As Unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo estadual assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do(a) autor(a) da manifestação por meio de tarjamento ou outro meio de pseudonimização a ser realizado no texto da manifestação e seus anexos, nos termos do disposto no art. 10, §7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§1º. Dados pessoais do manifestante ou de terceiros somente poderão tramitar fora do ambiente da Ouvidoria quando imprescindíveis ao tratamento da manifestação.

§2º. A inobservância ao disposto neste artigo sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

### SEÇÃO III

#### DO RECEBIMENTO DE DENÚNCIAS

**Art. 48.** A denúncia, desde que possua elementos suficientes à verificação dos fatos descritos, deverá ser dirigida às Unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual abrangidas por esta Instrução Normativa e, na inexistência dessas, às Unidades diretamente responsáveis pelas atividades de ouvidoria, observado o disposto no Decreto nº 35.640, de 6 de março de 2020.

§1º. Os órgãos e entidades da administração pública estadual adotarão medidas que assegurem o recebimento de denúncias por meio de suas Unidades de Ouvidoria integrantes do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo estadual.

§2º. Diante da existência de ouvidoria especializada, a denúncia cujo objeto se relacione à sua área de competência será a ela direcionada, cabendo-lhe o recebimento, análise e acompanhamento até a solução final da demanda, com observância dos prazos legais.

§3º. Os agentes públicos que não desempenhem funções na Unidade de Ouvidoria e recebam denúncia de irregularidades praticadas contra a administração pública estadual, deverão encaminhá-las imediatamente à Unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo estadual vinculada ao seu órgão ou entidade, e não poderão dar publicidade ao conteúdo da denúncia ou a elemento de identificação do denunciante, sujeitando-se às penalidades legais pelo não encaminhamento ou pela divulgação indevida.

§4º. Os agentes públicos a que se refere o § 3º informarão ao denunciante sobre a necessidade do encaminhamento da denúncia à Unidade de Ouvidoria responsável pelo seu tratamento.

**Art. 49.** Uma vez efetuado o registro da denúncia, a Unidade de Ouvidoria analisará sua admissibilidade, diligenciando, no que for razoável, e por meio de pedido de complementação, para obter elementos que a torne admissível, quando não estiverem presentes de plano.

**Art. 50.** São requisitos básicos de admissibilidade de toda denúncia:

I - a descrição clara de fatos específicos, delimitados e plausíveis; e

II - a presença de elementos que possibilitem a análise e a apuração dos fatos ou de dados que permitam chegar a tais elementos.

**Art. 51.** São requisitos adicionais de admissibilidade da denúncia, além daqueles especificados no artigo anterior: I – no caso de assédio moral ou sexual:

a) a identificação do autor e da vítima; e

b) a compatibilidade dos fatos descritos com uma das condutas que caracterizem assédio sexual ou assédio moral.

**Art. 52.** Para fins exclusivos de autuação de processo no SEI – Sistema Eletrônico de Informações, toda denúncia recebida será classificada com nível de acesso restrito, sem prejuízo de posterior alteração pelo setor responsável pela apuração do fato denunciado.

**Art. 53.** Os elementos de identificação do denunciante poderão ser requisitados pelos órgãos apuratórios administrativos internos responsáveis pela apuração quando indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

**Parágrafo único.** O compartilhamento de elementos de identificação do denunciante com outros órgãos não implica a perda de sua natureza restrita, sobretudo com relação à identidade do denunciante, nos termos das Leis Federais nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação), nº 13.460, de 2017 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos) e nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

**Art. 54.** O encaminhamento de denúncias com elementos de identificação entre as Unidades de Ouvidoria do Poder Executivo estadual deve ser precedido de consentimento do denunciante, que se manifestará no prazo de até 20 (vinte) dias, contado da data da solicitação do consentimento por parte da Unidade de Ouvidoria encaminhadora.

**Parágrafo único.** No caso de negativa ou ausência de consentimento, a Unidade de Ouvidoria que tenha recebido originalmente a denúncia somente poderá encaminhá-la ou compartilhá-la se houver possibilidade de sua pseudonimização, caso contrário, deverá realizar o seu arquivamento.



#### SEÇÃO IV DAS RESPONSABILIDADES

**Art. 55.** Para fins de responsabilidade, serão aplicados os artigos 215 a 220 da Lei Estadual nº 6.107/94 e os artigos 32 a 34 da Lei nº 12.527/2011.

**Art. 56.** Sempre que houver atraso injustificado ou omissão no encaminhamento de respostas às demandas de ouvidoria ou serviço de informação ao cidadão, os servidores envolvidos poderão ser submetidos a procedimento apuratório de responsabilização administrativa, na forma das Leis Estaduais nº 10.217/2015 (Lei de Acesso à Informação do Estado) e nº 6.107/1994 (Estatuto dos Servidores Públicos Civil do Estado).

**Parágrafo único.** Verificada inação ou desídia de servidor(es) no tratamento das manifestações de ouvidoria e/ou nos pedidos de acesso à informação, a conduta será analisada pelo órgão que receber a demanda, e, no caso de omissão deste, pela Ouvidoria Geral do Estado, que encaminhará os autos à Corregedoria Geral do Estado para apuração e proposição de medidas que impliquem na responsabilização daqueles que foram instados ao fornecimento da resposta, e assim não o fizeram.

**Art. 57.** O registro de Reclamação no e-Ouv em razão da ausência de resposta a Pedido de Acesso à Informação ensejará apuração de eventual falta administrativa pela Comissão de Processo Administrativo Disciplinar do órgão que deixou de atender ao pedido.

**Parágrafo único.** Em caso de omissão do órgão após o registro da Reclamação de que trata o caput, a apuração de responsabilidade administrativa se dará pela Corregedoria Geral do Estado.

**Art. 58.** O registro de Denúncia no e-Ouv em razão de descumprimento de decisão proferida em recurso de segunda ou terceira instância ensejará apuração de eventual falta administrativa pela Corregedoria Geral do Estado.

#### CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 59.** Caberá representação à Secretaria de Estado de Transparência e Controle no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos nesta Instrução Normativa.

**Art. 60.** As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Secretaria de Estado de Transparência e Controle.

**Art. 61.** As rotinas e os fluxogramas para tratamento das manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação constam nos anexos de III a X da presente Instrução Normativa, devendo as orientações neles contidas serem utilizadas por todas as Unidades de Ouvidoria.

**Art. 62.** Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

DÊ-SE CIÊNCIA, PUBLIQUE-SE E CUMPRE-SE. SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE, SÃO LUÍS, 03 DE MAIO DE 2024.

**RAUL CANCIAN MOCHEL**

Secretário de Estado de Transparência e Controle

**Republicação por incorreção.**

\* Em correção à publicação do Diário Oficial do Estado nº 059, de 27 de março de 2024.



ESTADO DO MARANHÃO  
SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE OUVIDORIA GERAL DO ESTADO  
**ANEXO I**  
FORMULÁRIO PARA RECEBIMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO

#### 1. SOLICITANTE

PESSOA FÍSICA

PESSOA JURÍDICA

NOME\*

CPF/CNPJ\*

E-MAIL\*

TELEFONE

\*ENDEREÇO


#### 2. ÓRGÃO DESTINATÁRIO \*

--

#### 3. FORMA DE RECEBIMENTO DA RESPOSTA\*

BUSCAR/CONSULTAR PESSOALMENTE

PELO SISTEMA (COM AVISOS POR E-MAIL)






\*Campos de preenchimento obrigatório

Local e data

Assinatura do(a) Solicitante

Assinatura do(a) Servidor(a)



ESTADO DO MARANHÃO  
SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE OUVIDORIA GERAL DO ESTADO  
**ANEXO II**  
FORMULÁRIO PARA RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

1. IDENTIFICAÇÃO (Sua identificação ficará sob acesso restrito e, assim, seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei nº 13.460/2017) \*

NOME

E-MAIL

2. DEMAIS DADOS CADASTRAIS

GÊNERO  IDADE

DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO (TIPO E NÚMERO)

COR/RAÇA  TELEFONE

CEP  UF

MUNICÍPIO LOGRADOURO

NÚMERO  BAIRRO

COMPLEMENTO



## 3. QUAL TIPO DE MANIFESTAÇÃO VOCÊ QUER FAZER? \*

- DENÚNCIA  
 RECLAMAÇÃO  
 SUGESTÃO
- SOLICITAÇÃO  
 ELOGIO

## 4. CANAL DE ENTRADA

- PRESENCIAL  
 CHAMADA TELEFÔNICA  
 APLICATIVO DE MENSAGENS
- E-MAIL  
 OUTRO (especificar):
- 

## 5. ÓRGÃO PARA O QUAL VOCÊ QUER ENVIAR A SUA MANIFESTAÇÃO\*

## 6. SOBRE QUAL ASSUNTO VOCÊ QUER FALAR?

## 7. SOBRE QUAL ÓRGÃO VOCÊ QUER FALAR?

## 8. LOCAL DO FATO

UF

MUNICÍPIO

LOCALIDADE


## 9. QUEM SÃO OS ENVOLVIDOS NO FATO?

NOME

FUNÇÃO

ÓRGÃO/EMPRESA


10. DESCREVA ABAIXO, DE FORMA CLARA E OBJETIVA, O CONTEÚDO DA MANIFESTAÇÃO. INFORMAÇÕES PESSOAIS, INCLUSIVE IDENTIFICAÇÃO, NÃO DEVEM SER INSERIDAS, A NÃO SER QUE SEJAM ESSENCIAIS PARA A CARACTERIZAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO.





\*Campos de preenchimento obrigatório

Local e data

Assinatura do(a) Manifestante

Assinatura do(a) Servidor(a)

### ANEXO III

#### Rotina: tratamento de Elogio

PASSOS	RESPONSÁVEL	DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS
1	MANIFESTANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Realiza registro de manifestação junto à Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Maranhão.</li> <li>➤ <b>Quando a manifestação for de forma presencial:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● O(a) manifestante preenche o Formulário para Recebimento de Manifestações e assina. A Ouvidoria formaliza a manifestação no Sistema Eletrônico de Ouvidorias (e-Ouv), fornece ao (à) manifestante o número do registro, código de acesso e demais informações para acompanhamento.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Quando a manifestação for por meio de aplicativo de mensagens ou e-mail:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● A Ouvidoria faz captura de textos e imagens da manifestação, formaliza no e-Ouv e fornece ao(à) manifestante o número do registro, código de acesso e demais informações para acompanhamento via aplicativo de mensagens ou e-mail.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Quando a manifestação for por meio de chamada telefônica:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● A Ouvidoria preenche o Formulário para Recebimento de Manifestações, assina, formaliza a manifestação no e-Ouv e fornece ao(à) manifestante o número do registro, código de acesso e demais informações para acompanhamento.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Quando a manifestação for por meio do e-Ouv:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Manifestante registra a manifestação no e-Ouv.</li> </ul> </li> </ul> <p>NOTA: Como boa prática, recomenda-se o registro da manifestação após a realização do cadastro, com o usuário já tendo realizado o <i>login</i> no sistema e-Ouv.</p>

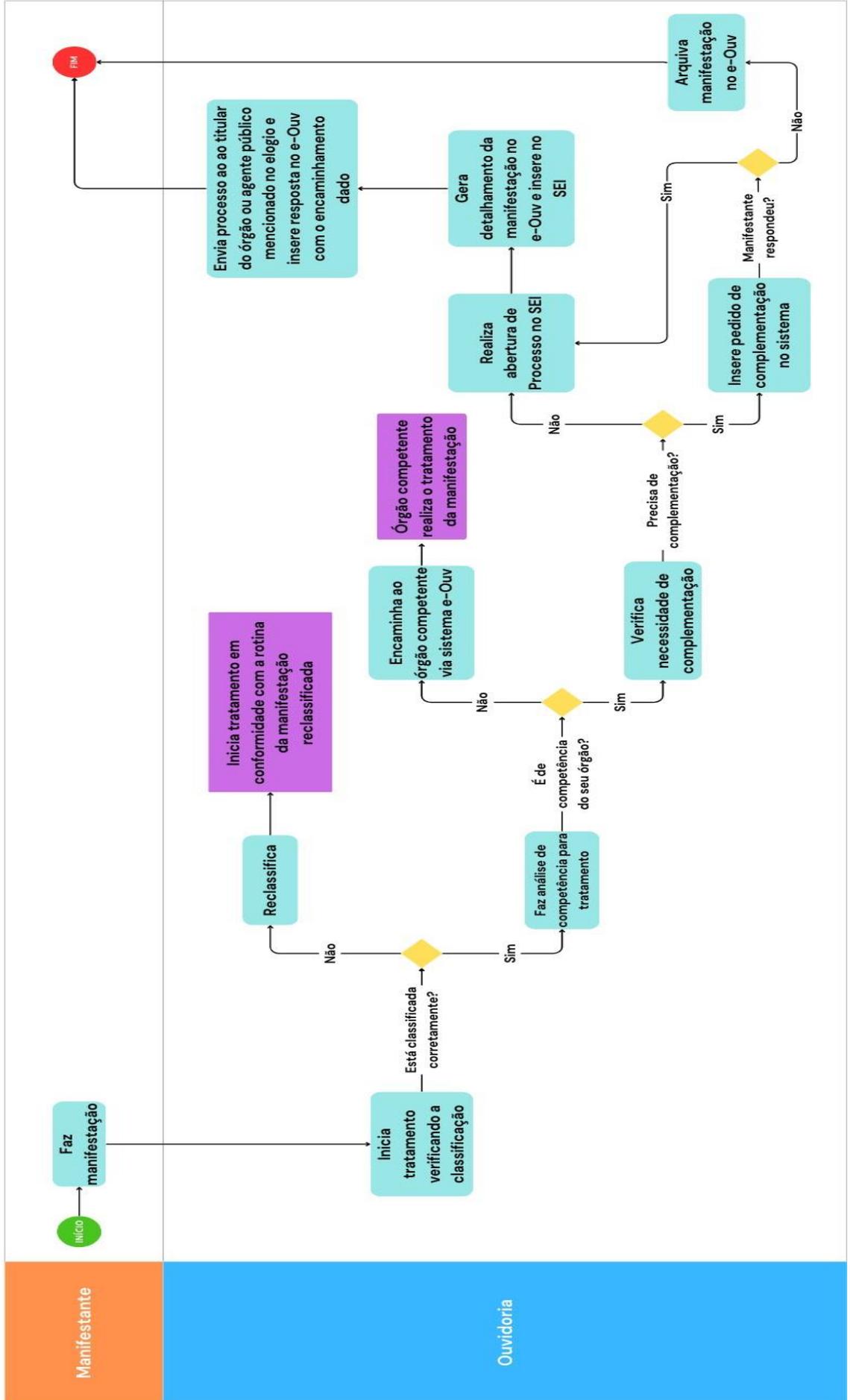
2	OUVIDORIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa o e-Ouv e verifica se a manifestação está classificada corretamente.</li> <li>➤ <b>Se não estiver classificada corretamente:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Reclassifica e inicia tratamento em conformidade com a rotina da manifestação reclassificada.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se estiver classificada corretamente:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Faz análise de competência para tratamento.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se for de competência de outro órgão:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Encaminha manifestação via sistema e-Ouv ao órgão/entidade competente.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se for de competência do seu órgão:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Verifica a necessidade de complementação.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se precisar de complementação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Insere pedido de complementação para o(a) manifestante no e-Ouv, especificando a informação necessária ao prosseguimento da demanda, e aguarda o prazo de até 20 (vinte) dias.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Recomenda-se contato telefônico ou via e-mail com o (a) manifestante, informando a necessidade de complementação, sob pena de arquivamento da manifestação.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Se o (a) manifestante responder no prazo determinado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Realiza abertura de Processo no SEI;</li> <li>● Emite detalhamento da manifestação e anexos (se houver) no e-Ouv e insere no SEI;</li> <li>● Envia processo ao titular do órgão ou agente público mencionado no Elogio;</li> <li>● Insere resposta conclusiva no e-Ouv, no prazo de até 30 (trinta) dias prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, acusando o recebimento e informando o encaminhamento dado.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se o (a) manifestante não responder no prazo determinado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Arquiva a manifestação no e-Ouv.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se não precisar de complementação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Realiza abertura de Processo no SEI;</li> <li>● Emite detalhamento da manifestação e anexos (se houver) no e-Ouv e insere no SEI;</li> <li>● Envia processo ao titular do órgão ou agente público mencionado no Elogio;</li> <li>● Insere resposta conclusiva no e-Ouv, no prazo de até 30 (trinta) dias prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, acusando o recebimento e informando o encaminhamento dado.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Dados pessoais do(a) manifestante, se não forem imprescindíveis ao prosseguimento da demanda, precisam ser omitidos.</p>
3	MANIFESTANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa o e-Ouv e verifica a resposta para a sua manifestação.</li> </ul>



ELOGIO



Secretaria de Estado de Transparencia e Controle



## ANEXO IV

## Rotina: tratamento de Sugestão

PASSOS	RESPONSÁVEL	DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS
1	MANIFESTANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Realiza registro de manifestação junto à Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Maranhão.</li> <li>➤ <b>Quando a manifestação for de forma presencial:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● O (a) manifestante preenche o Formulário para Recebimento de Manifestações e assina. A Ouvidoria formaliza a manifestação no Sistema Eletrônico de Ouvidorias (e-Ouv), fornece ao manifestante o número do registro, código de acesso e demais informações para acompanhamento.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Quando a manifestação for por meio de aplicativo de mensagens ou e-mail:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● A Ouvidoria faz captura de textos e imagens da manifestação, formaliza no e-Ouv e fornece ao (à) manifestante o número do registro, código de acesso e demais informações para acompanhamento via aplicativo de mensagens ou e-mail.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Quando a manifestação for por meio de chamada telefônica:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● A Ouvidoria preenche o Formulário para Recebimento de Manifestações, assina, formaliza a manifestação no e-Ouv e fornece ao (à) manifestante o número do registro, código de acesso e demais informações para acompanhamento.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Quando a manifestação for por meio do e-Ouv:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Manifestante registra a manifestação no e-Ouv.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Como boa prática, recomenda-se o registro da manifestação após a realização do cadastro, com o usuário já tendo realizado o <i>login</i> no sistema e-Ouv.</p>
2	OUVIDORIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa o e-Ouv e verifica se a manifestação está classificada corretamente.</li> <li>➤ <b>Se não estiver classificada corretamente:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Reclassifica e inicia tratamento em conformidade com a rotina da manifestação reclassificada.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se estiver classificada corretamente:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Faz análise de competência para tratamento.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se for de competência de outro órgão:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Encaminha manifestação via sistema e-Ouv ao órgão/entidade competente.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se for de competência do seu órgão:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Verifica a necessidade de complementação.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se precisar de complementação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Insere pedido de complementação para o (a) manifestante no e-Ouv, especificando a informação necessária ao prosseguimento da demanda, e aguarda o prazo de até 20 (vinte) dias.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Recomenda-se contato telefônico ou via e-mail com o (a) manifestante, informando a necessidade de complementação, sob pena de arquivamento da manifestação.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Se o (a) manifestante responder no prazo determinado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Realiza abertura de Processo no SEI;</li> <li>● Emite detalhamento da manifestação e anexos (se houver) no e-Ouv e insere no SEI;</li> <li>● Envia o processo ao gabinete do órgão/entidade;</li> <li>● Insere resposta intermediária no e-Ouv confirmando o recebimento da manifestação e informando o encaminhamento dado, para ciência do(a) manifestante.</li> </ul> </li> </ul>



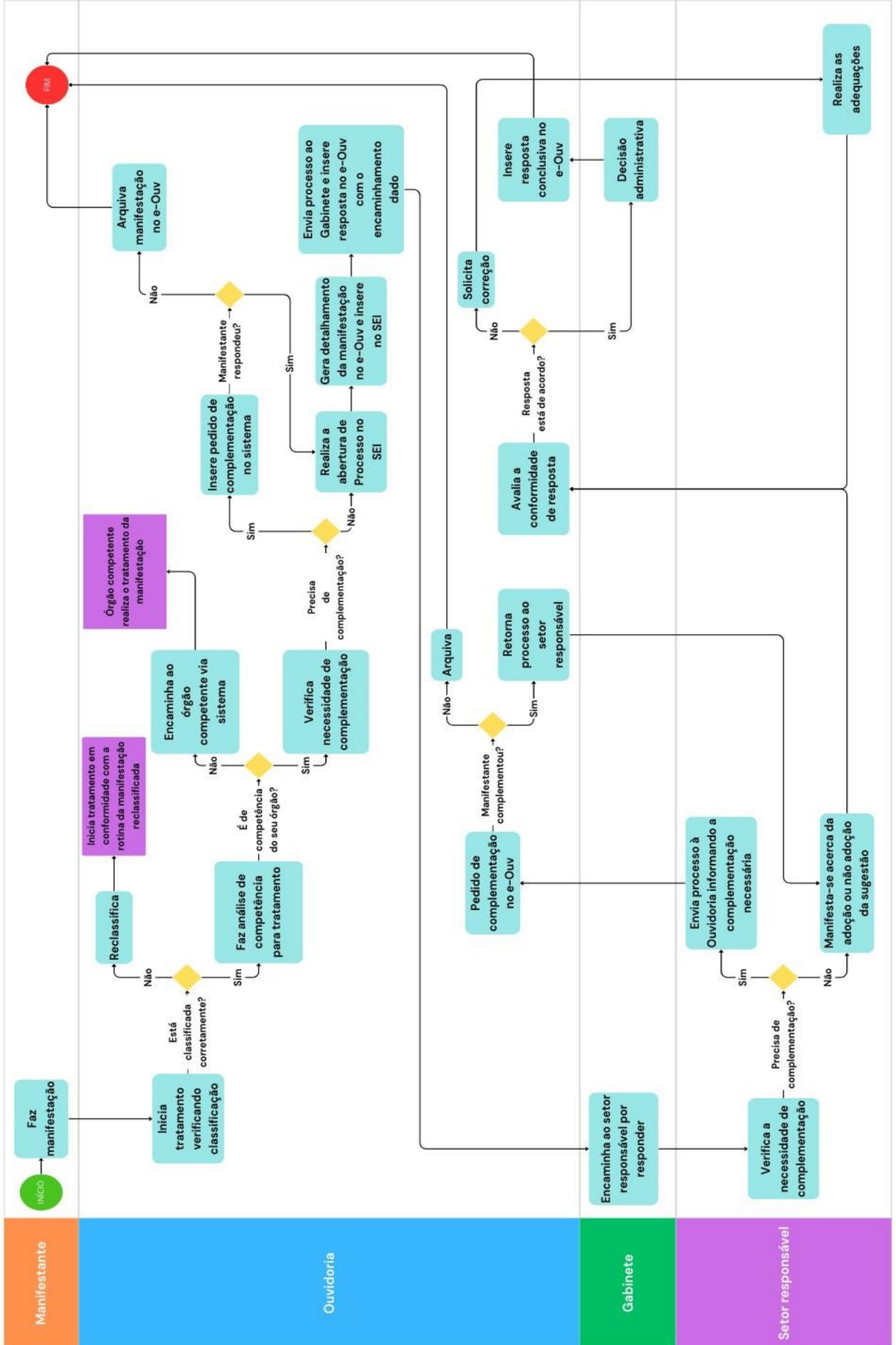
		<p>➤ <b>Se o (a) manifestante não responder no prazo determinado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Arquiva a manifestação no e-Ouv.</li> </ul> <p>➤ <b>Se não precisar de complementação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Realiza abertura de Processo no SEI;</li> <li>● Emite detalhamento da manifestação e anexos (se houver) no e-Ouv e insere no SEI;</li> <li>● Envia o processo ao gabinete do órgão/entidade;</li> <li>● Insere resposta intermediária no e-Ouv confirmando o recebimento da manifestação e informando o encaminhamento dado, para ciência do (a) manifestante.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Dados pessoais do (a) manifestante, se não forem imprescindíveis ao prosseguimento da demanda, precisam ser omitidos.</p>
3	GABINETE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Toma conhecimento, analisa o processo e encaminha ao setor responsável por responder a demanda.</li> </ul>
4	SETOR RESPONSÁVEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Analisa o processo e verifica se há necessidade de complementação.</li> </ul> <p>➤ <b>Se houver necessidade de complementação da manifestação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Encaminha o processo para a Ouvidoria informando a complementação necessária ao prosseguimento da demanda.</li> </ul> <p>➤ <b>Se não houver necessidade de complementação da manifestação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Prossegue com a análise e verifica se há possibilidade de responder no prazo de até 30 (trinta) dias.</li> </ul>
<b>4.1 SE HOUVER NECESSIDADE DE COMPLEMENTAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO</b>		
4.1.2	OUVIDORIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Insere pedido de complementação para o (a) manifestante no e-Ouv e aguarda o prazo de até 20 (vinte) dias.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Recomenda-se contato telefônico ou via e-mail com o (a) manifestante, informando a necessidade de complementação, sob pena de arquivamento da manifestação.</p> <p>➤ <b>Se o (a) manifestante responder no prazo determinado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Realiza abertura de Processo no SEI;</li> <li>● Emite detalhamento da manifestação e anexos (se houver) no e-Ouv e insere no SEI;</li> <li>● Envia o processo ao gabinete do órgão/entidade;</li> <li>● Insere resposta intermediária no e-Ouv confirmando o recebimento da manifestação e informando o encaminhamento dado, para ciência do (a) manifestante.</li> </ul> <p>➤ <b>Se o (a) manifestante não responder no prazo determinado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Arquiva a manifestação no e-Ouv e processo no SEI.</li> </ul>
4.1.3	SETOR RESPONSÁVEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Analisa o processo e verifica se há possibilidade de responder no prazo de até 30 (trinta) dias.</li> </ul> <p>➤ <b>Se não responder no prazo estipulado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Envia memorando/comunicação interna ou e-mail à Ouvidoria contendo os motivos e justificativas para a prorrogação do prazo no e-Ouv por mais 30 (trinta) dias, para apresentar resposta à manifestação.</li> </ul> <p>➤ <b>Se responder no prazo estipulado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Emite despacho manifestando-se acerca da possibilidade de adoção da sugestão, ou não;</li> <li>● Encaminha o processo à Ouvidoria.</li> </ul>
4.1.4	OUVIDORIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Analisa despacho e verifica se há conformidade com a demanda contida na manifestação.</li> </ul> <p>➤ <b>Se o despacho não estiver em conformidade com a manifestação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Devolve processo ao setor responsável solicitando correção. Após realização da correção pelo setor, encaminha processo ao Gabinete.</li> </ul> <p>➤ <b>Se o despacho estiver em conformidade com a manifestação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Encaminha processo ao Gabinete.</li> </ul>



4.1.5	GABINETE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Toma conhecimento e profere decisão administrativa.</li> <li>➤ <b>Em caso de não adotar a sugestão:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Informa os motivos pelos quais a sugestão não foi adotada.</li> <li>● Encaminha o processo à Ouvidoria.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Em caso de adotar a sugestão:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Informa sobre a forma e os prazos de implementação dasugestão, bem como os mecanismos pelos quais o (a) manifestante poderá acompanhar a sua execução.</li> <li>● Encaminha o processo à Ouvidoria.</li> </ul> </li> </ul>
4.1.6	OUVIDORIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa a manifestação no e-Ouv e insere resposta conclusiva com as informações e anexos do processo;</li> <li>● Arquiva processo no SEI.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> A resposta conclusiva deve ser incluída no e-Ouv dentro doprazo de até 30 (trinta) dias, prorrogáveis, de forma justificada, por mais 30 (trinta) dias.</p>
4.1.7	MANIFESTANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa o e-Ouv e verifica a resposta de sua manifestação.</li> </ul>
<b>4.2 SE NÃO HOUVER NECESSIDADE DE COMPLEMENTAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO</b>		
4.2.1	SETOR RESPONSÁVEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Analisa o processo e verifica se há possibilidade de responderno prazo de até 30 (trinta) dias.</li> <li>➤ <b>Se não responder no prazo estipulado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Envia memorando/comunicação interna ou e-mail à Ouvidoria contendo os motivos e justificativas para a prorrogação do prazo no e-Ouv por mais 30 (trinta) dias,para apresentar resposta à manifestação.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se responder no prazo estipulado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Emite despacho manifestando-se acerca da possibilidade de adoção da sugestão, ou não;</li> <li>● Encaminha o processo à Ouvidoria.</li> </ul> </li> </ul>
4.2.2	OUVIDORIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Analisa despacho e verifica se há conformidade com a demanda contida na manifestação.</li> <li>➤ <b>Se o despacho não estiver em conformidade com a manifestação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Devolve processo ao setor responsável solicitando correção. Após realização da correção pelo setor, encaminha processo ao Gabinete.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se o despacho estiver em conformidade com a manifestação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Encaminha processo ao Gabinete.</li> </ul> </li> </ul>
4.2.3	GABINETE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Toma conhecimento e profere decisão administrativa.</li> <li>➤ <b>Em caso de não adotar a sugestão:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Informa os motivos pelos quais a sugestão não foi adotada.</li> <li>● Encaminha o processo à Ouvidoria.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Em caso de adotar a sugestão:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Informa sobre a forma e os prazos de implementação dasugestão, bem como os mecanismos pelos quais poderá acompanhar a sua execução.</li> <li>● Encaminha o processo à Ouvidoria.</li> </ul> </li> </ul>
4.2.4	OUVIDORIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa a manifestação no e-Ouv e insere resposta conclusivacom as informações e anexos do processo;</li> <li>● Arquiva processo no SEI.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> A resposta conclusiva deve ser incluída no e-Ouv dentro doprazo de até 30 (trinta) dias, prorrogáveis, de forma justificada, por mais 30 (trinta) dias.</p>
4.2.5	MANIFESTANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa o e-Ouv e verifica a resposta de sua manifestação.</li> </ul>



SUGESTÃO



## ANEXO V

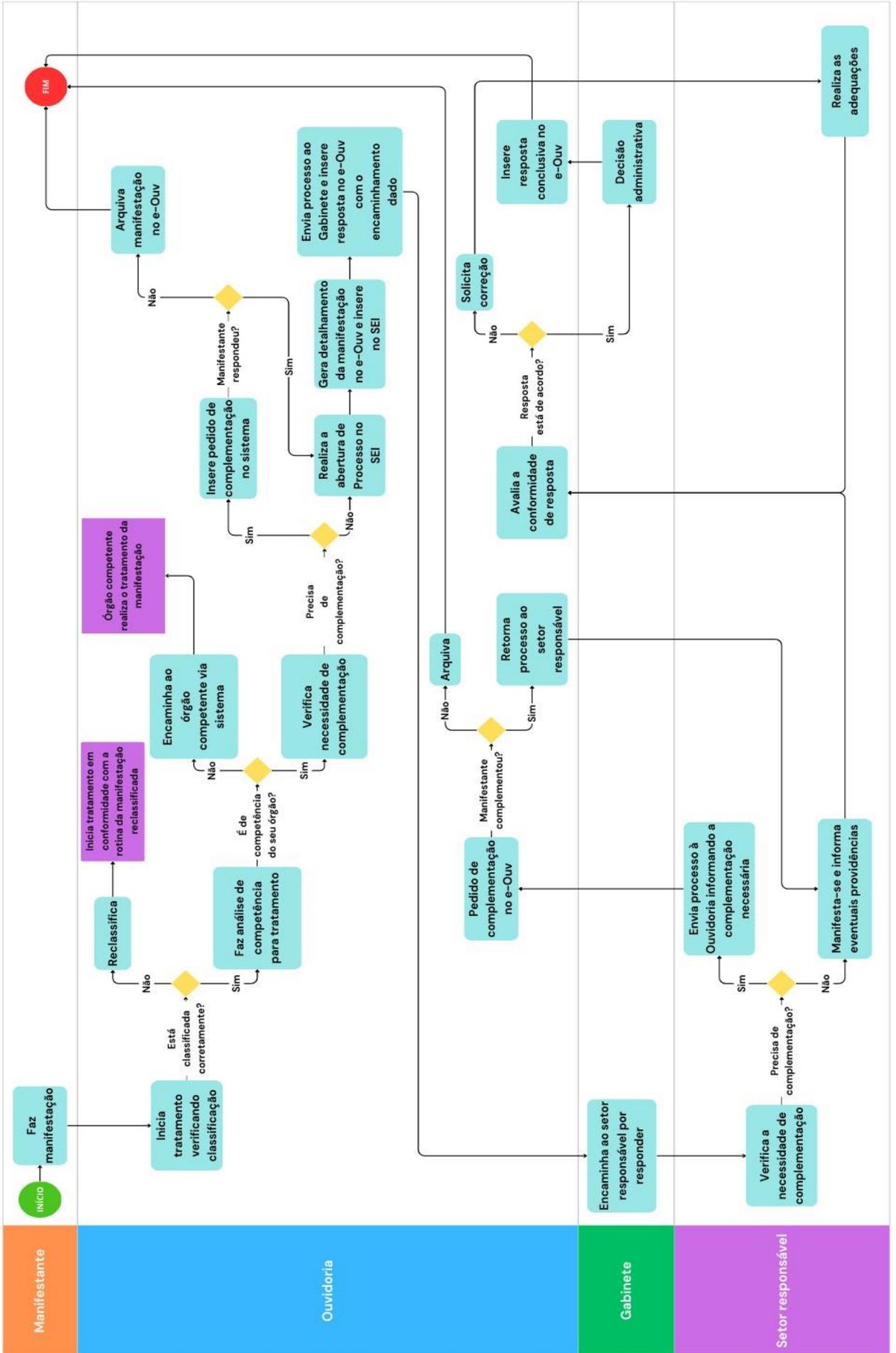
## Rotina: tratamento de Solicitação

PASSOS	RESPONSÁVEL	DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS
1	MANIFESTANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Realiza registro de manifestação junto à Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Maranhão.</li> <li>➤ <b>Quando a manifestação for de forma presencial:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● O (a) manifestante preenche o Formulário para Recebimento de Manifestações e assina. A Ouvidoria formaliza a manifestação no Sistema Eletrônico de Ouvidorias (e-Ouv), fornece ao (à) manifestante o número do registro, código de acesso e demais informações para acompanhamento.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Quando a manifestação for por meio de aplicativo de mensagens ou e-mail:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● A Ouvidoria faz captura de textos e imagens da manifestação, formaliza no e-Ouv e fornece ao manifestante o número do registro, código de acesso e demais informações para acompanhamento via aplicativo de mensagens ou e-mail.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Quando a manifestação for por meio de chamada telefônica:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● A Ouvidoria preenche o Formulário para Recebimento de Manifestações, assina, formaliza a manifestação no e-Ouv e fornece ao (à) manifestante o número do registro, código de acesso e demais informações para acompanhamento.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Quando a manifestação for por meio do e-Ouv:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Manifestante registra a manifestação no e-Ouv.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Como boa prática, recomenda-se o registro da manifestação após a realização do cadastro, com o usuário já tendo realizado o <i>login</i> no sistema e-Ouv.</p>
2	OUVIDORIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa o e-Ouv e verifica se a manifestação está classificada corretamente.</li> <li>➤ <b>Se não estiver classificada corretamente:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Reclassifica e inicia tratamento em conformidade com a rotina da manifestação reclassificada.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se estiver classificada corretamente:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Faz análise de competência para tratamento.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se for de competência de outro órgão:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Encaminha manifestação via sistema e-Ouv ao órgão/entidade competente.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se for de competência do seu órgão:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Verifica a necessidade de complementação.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se precisar de complementação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Insere pedido de complementação para o (a) manifestante no e-Ouv, especificando a informação necessária ao prosseguimento da demanda, e aguarda o prazo de até 20 (vinte) dias.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Recomenda-se contato telefônico ou via e-mail com o (a) manifestante, informando a necessidade de complementação, sob pena de arquivamento da manifestação.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Se o (a) manifestante responder no prazo determinado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Realiza abertura de Processo no SEI;</li> <li>● Emite detalhamento da manifestação e anexos (se houver) no e-Ouv e insere no SEI;</li> <li>● Envia o processo ao gabinete do órgão/entidade;</li> <li>● Insere resposta intermediária no e-Ouv confirmando o recebimento da manifestação e informando o encaminhamento dado, para ciência do (a) manifestante.</li> </ul> </li> </ul>



		<p>➤ <b>Se o (a) manifestante não responder no prazo determinado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Arquiva a manifestação no e-Ouv.</li> </ul> <p>➤ <b>Se não precisar de complementação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Realiza abertura de Processo no SEI;</li> <li>● Emite detalhamento da manifestação e anexos (se houver) no e-Ouv e insere no SEI;</li> <li>● Envia o processo ao gabinete do órgão/entidade;</li> <li>● Insere resposta intermediária no e-Ouv confirmando o recebimento da manifestação e informando o encaminhamento dado, para ciência do (a) manifestante.</li> </ul> <p>NOTA: Dados pessoais do (a) manifestante, se não forem imprescindíveis ao prosseguimento da demanda, precisam ser omitidos.</p>
3	GABINETE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Toma conhecimento, analisa o processo e encaminha ao setor responsável por responder a demanda.</li> </ul>
4	SETOR RESPONSÁVEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Analisa o processo e verifica se há necessidade de complementação.</li> </ul> <p>➤ <b>Se houver necessidade de complementação da manifestação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Encaminha o processo para a Ouvidoria informando a complementação necessária ao prosseguimento da demanda.</li> </ul> <p>➤ <b>Se não houver necessidade de complementação da manifestação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Prossegue com a análise e verifica se há possibilidade de responder no prazo de até 30 (trinta) dias.</li> </ul>
<b>4.1 SE HOUVER NECESSIDADE DE COMPLEMENTAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO</b>		
4.1.1	OUVIDORIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Insere pedido de complementação para o (a) manifestante no e-Ouv e aguarda o prazo de até 20 (vinte) dias.</li> </ul> <p>NOTA: Recomenda-se contato telefônico ou via e-mail com o (a) manifestante, informando a necessidade de complementação, sob pena de arquivamento da manifestação.</p> <p>➤ <b>Se o (a) manifestante responder no prazo determinado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Devolve o processo ao setor responsável por responder a demanda contendo as informações solicitadas, para prosseguimento.</li> </ul> <p>➤ <b>Se o(a) manifestante não responder no prazo determinado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Arquiva a manifestação no e-Ouv e processo no SEI.</li> </ul>
4.1.2	SETOR RESPONSÁVEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Analisa o processo e verifica se há possibilidade de responder no prazo de até 30 (trinta) dias.</li> </ul> <p>➤ <b>Se não responder no prazo estipulado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Envia memorando/comunicação interna ou e-mail à Ouvidoria contendo os motivos e justificativas para a prorrogação do prazo no e-Ouv por mais 30 (trinta) dias, para apresentar resposta à manifestação.</li> </ul> <p>➤ <b>Se responder no prazo estipulado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Emite despacho manifestando-se acerca da solicitação, informa eventuais providências e junta anexos ao processo (se houver);</li> <li>● Encaminha o processo à Ouvidoria.</li> </ul>

4.1.3	OUVIDORIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Analisa despacho e verifica se há conformidade com a demanda contida na manifestação.</li> <li>➤ <b>Se o despacho não estiver em conformidade com a manifestação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Devolve processo ao setor responsável solicitando correção. Após realização da correção pelo setor, encaminha processo ao Gabinete.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se o despacho estiver em conformidade com a manifestação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Encaminha processo ao Gabinete.</li> </ul> </li> </ul>
4.1.4	GABINETE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Toma conhecimento e profere decisão administrativa.</li> <li>➤ <b>Em caso de não atender à solicitação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Informa justificadamente a impossibilidade de seu prosseguimento;</li> <li>● Encaminha o processo à Ouvidoria.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Em caso de atender à solicitação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Oferece solução de mérito;</li> <li>● Encaminha o processo à Ouvidoria.</li> </ul> </li> </ul>
4.1.5	OUVIDORIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa a manifestação no e-Ouv e insere resposta conclusiva com as informações e anexos do processo;</li> <li>● Arquiva processo no SEI.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> A resposta conclusiva deve ser incluída no e-Ouv dentro do prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogáveis, de forma justificada, por mais 30 (trinta) dias.</p>
4.1.6	MANIFESTANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa o e-Ouv e verifica a resposta de sua manifestação.</li> </ul>
<b>4.2 SE NÃO HOUVER NECESSIDADE DE COMPLEMENTAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO</b>		
4.2.1	SETOR RESPONSÁVEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Analisa o processo e verifica se há possibilidade de responder no prazo de até 30 (trinta) dias.</li> <li>➤ <b>Se não responder no prazo estipulado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Envia memorando/comunicação interna ou e-mail à Ouvidoria contendo os motivos e justificativas para a prorrogação do prazo no e-Ouv por mais 30 (trinta) dias, para apresentar resposta à manifestação.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se responder no prazo estipulado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Emite despacho manifestando-se acerca da solicitação, informa eventuais providências e junta anexos ao processo (se houver);</li> <li>● Encaminha o processo à Ouvidoria.</li> </ul> </li> </ul>
4.2.2	OUVIDORIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Analisa despacho e verifica se há conformidade com a demanda contida na manifestação.</li> <li>➤ <b>Se o despacho não estiver em conformidade com a manifestação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Devolve processo ao setor responsável solicitando correção. Após realização da correção pelo setor, encaminha processo ao Gabinete.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se o despacho estiver em conformidade com a manifestação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Encaminha processo ao Gabinete.</li> </ul> </li> </ul>
4.2.3	GABINETE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Toma conhecimento e profere decisão administrativa.</li> <li>➤ <b>Em caso de não atender à solicitação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Informa justificadamente a impossibilidade de seu prosseguimento;</li> <li>● Encaminha o processo à Ouvidoria.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Em caso de atender à solicitação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Oferece solução de mérito;</li> <li>● Encaminha o processo à Ouvidoria.</li> </ul> </li> </ul>
4.2.4	OUVIDORIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa a manifestação no e-Ouv e insere resposta conclusiva com as informações e anexos do processo;</li> <li>● Arquiva processo no SEI.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> A resposta conclusiva deve ser incluída no e-Ouv dentro do prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogáveis, de forma justificada, por mais 30 (trinta) dias.</p>
4.2.5	MANIFESTANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa o e-Ouv e verifica a resposta de sua manifestação.</li> </ul>



## ANEXO VI

## Rotina: tratamento de Reclamação

PASSOS	RESPONSÁVEL	DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS
1	MANIFESTANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Realiza registro de manifestação junto à Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Maranhão.</li> <li>➤ <b>Quando a manifestação for de forma presencial:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● O(a) manifestante preenche o Formulário para Recebimento de Manifestações e assina. A Ouvidoria formaliza a manifestação no Sistema Eletrônico de Ouvidorias (e-Ouv), fornece ao (à) manifestante o número do registro, código de acesso e demais informações para acompanhamento.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Quando a manifestação for por meio de aplicativo de mensagens ou e-mail:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● A Ouvidoria faz captura de textos e imagens da manifestação, formaliza no e-Ouv e fornece ao (à) manifestante o número do registro, código de acesso e demais informações para acompanhamento via aplicativo de mensagens ou e-mail.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Quando a manifestação for por meio de chamada telefônica:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● A Ouvidoria preenche o Formulário para Recebimento de Manifestações, assina, formaliza a manifestação no e-Ouv e fornece ao (à) manifestante o número do registro, código de acesso e demais informações para acompanhamento.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Quando a manifestação for por meio do e-Ouv:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Manifestante registra a manifestação no e-Ouv.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Como boa prática, recomenda-se o registro da manifestação após a realização do cadastro, com o usuário já tendo realizado o <i>login</i> no sistema e-Ouv.</p>
2	OUVIDORIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa o e-Ouv e verifica se a manifestação está classificada corretamente.</li> <li>➤ <b>Se não estiver classificada corretamente:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Reclassifica e inicia tratamento em conformidade com a rotina da manifestação reclassificada.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se estiver classificada corretamente:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Faz análise de competência para tratamento.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se for de competência de outro órgão:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Encaminha manifestação via sistema e-Ouv ao órgão/entidade competente.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se for de competência do seu órgão:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Verifica a necessidade de complementação.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se precisar de complementação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Insere pedido de complementação para o (a) manifestante no e-Ouv, especificando a informação necessária ao prosseguimento da demanda, e aguarda o prazo de até 20 (vinte) dias.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Recomenda-se contato telefônico ou via e-mail com o (a) manifestante, informando a necessidade de complementação, sob pena de arquivamento da manifestação.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Se o (a) manifestante responder no prazo determinado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Realiza abertura de Processo no SEI;</li> <li>● Emite detalhamento da manifestação e anexos (se houver) no e-Ouv e insere no SEI;</li> <li>● Envia o processo ao gabinete do órgão/entidade;</li> <li>● Insere resposta intermediária no e-Ouv confirmando o recebimento da manifestação e informando o encaminhamento dado, para ciência do(a) manifestante.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se o (a) manifestante não responder no prazo determinado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Arquiva a manifestação no e-Ouv.</li> </ul> </li> </ul>



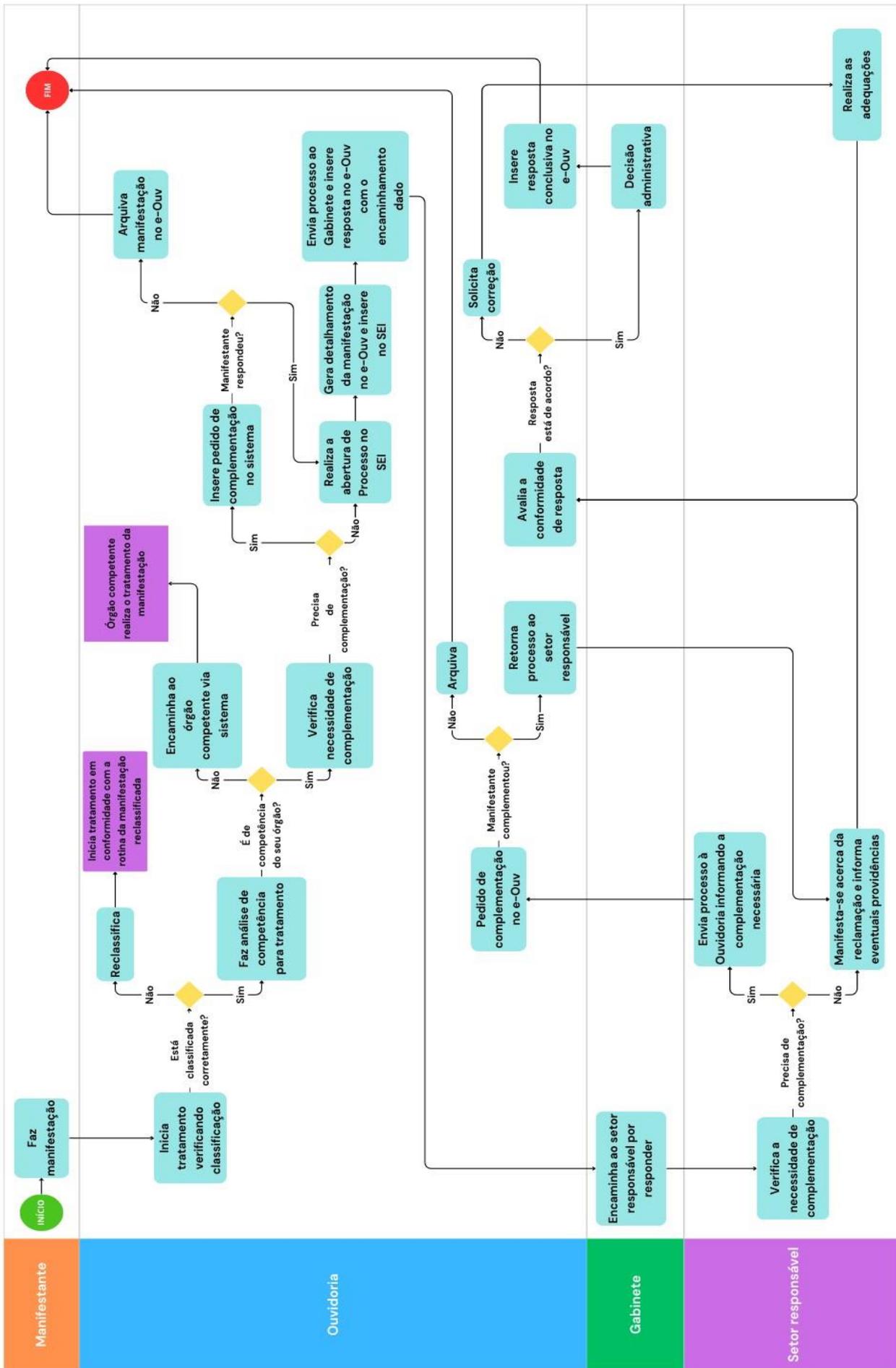
		<p>➤ <b>Se não precisar de complementação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Realiza abertura de Processo no SEI;</li> <li>● Emite detalhamento da manifestação e anexos (se houver) no e-Ouv e insere no SEI;</li> <li>● Envia o processo ao gabinete do órgão/entidade;</li> <li>● Insere resposta intermediária no e-Ouv confirmando o recebimento da manifestação e informando o encaminhamento dado, para ciência do (a) manifestante.</li> </ul> <p>NOTA: Dados pessoais do (a) manifestante, se não forem imprescindíveis ao prosseguimento da demanda, precisam ser omitidos.</p>
3	GABINETE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Toma conhecimento, analisa o processo e encaminha ao setor responsável por responder a demanda.</li> </ul>
4	SETOR RESPONSÁVEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Analisa o processo e verifica se há necessidade de complementação.</li> </ul> <p>➤ <b>Se houver necessidade de complementação da manifestação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Encaminha o processo para a Ouvidoria informando a complementação necessária ao prosseguimento da demanda.</li> </ul> <p>➤ <b>Se não houver necessidade de complementação da manifestação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Prossegue com a análise e verifica se há possibilidade de responder no prazo de até 30 (trinta) dias.</li> </ul>
<b>4.1 SE HOUVER NECESSIDADE DE COMPLEMENTAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO</b>		
4.1.1	OUVIDORIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Insere pedido de complementação para o (a) manifestante no e-Ouv e aguarda o prazo de até 20 (vinte) dias.</li> </ul> <p>NOTA: Recomenda-se contato telefônico ou via e-mail com o (a) manifestante, informando a necessidade de complementação, sob pena de arquivamento da manifestação.</p> <p>➤ <b>Se o (a) manifestante responder no prazo determinado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Devolve o processo ao setor responsável por responder a demanda contendo as informações solicitadas, para prosseguimento.</li> </ul> <p>➤ <b>Se o(a) manifestante não responder no prazo determinado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Arquiva a manifestação no e-Ouv e processo no SEI.</li> </ul>
4.1.2	SETOR RESPONSÁVEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Analisa o processo e verifica se há possibilidade de responder no prazo de até 30 (trinta) dias.</li> </ul> <p>➤ <b>Se não responder no prazo estipulado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Envia memorando/comunicação interna ou e-mail à Ouvidoria contendo os motivos e justificativas para a prorrogação do prazo no e-Ouv por mais 30 (trinta) dias, para apresentar resposta à manifestação.</li> </ul> <p>➤ <b>Se responder no prazo estipulado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Emite despacho manifestando-se acerca da reclamação, informa eventuais providências e junta anexos ao processo (se houver);</li> <li>● Encaminha o processo à Ouvidoria.</li> </ul>
4.1.3	OUVIDORIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Analisa despacho e verifica se há conformidade com a demanda contida na manifestação.</li> </ul> <p>➤ <b>Se o despacho não estiver em conformidade com a manifestação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Devolve processo ao setor responsável solicitando correção. Após realização da correção pelo setor, encaminha processo ao Gabinete.</li> </ul> <p>➤ <b>Se o despacho estiver em conformidade com a manifestação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Encaminha processo ao Gabinete.</li> </ul>



4.1.4	GABINETE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Toma conhecimento e profere decisão administrativa.</li> <li>➤ <b>Em caso de não atender à solicitação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Informa justificadamente a impossibilidade de seu prosseguimento;</li> <li>● Encaminha o processo à Ouvidoria.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Em caso de atender à solicitação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Oferece solução de mérito;</li> <li>● Encaminha o processo à Ouvidoria.</li> </ul> </li> </ul>
4.1.5	OUVIDORIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa a manifestação no e-Ouv e insere resposta conclusiva com as informações e anexos do processo;</li> <li>● Arquiva processo no SEI.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> A resposta conclusiva deve ser incluída no e-Ouv dentro do prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogáveis, de forma justificada, por mais 30 (trinta) dias.</p>
4.1.6	MANIFESTANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa o e-Ouv e verifica a resposta de sua manifestação.</li> </ul>
<b>4.2 SE NÃO HOUVER NECESSIDADE DE COMPLEMENTAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO</b>		
4.2.1	SETOR RESPONSÁVEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Analisa o processo e verifica se há possibilidade de responder no prazo de até 30 (trinta) dias.</li> <li>➤ <b>Se não responder no prazo estipulado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Envia memorando/comunicação interna ou e-mail à Ouvidoria contendo os motivos e justificativas para a prorrogação do prazo no e-Ouv por mais 30 (trinta) dias, para apresentar resposta à manifestação.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se responder no prazo estipulado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Emite despacho manifestando-se acerca da reclamação, informa eventuais providências e junta anexos ao processo (se houver);</li> <li>● Encaminha o processo à Ouvidoria.</li> </ul> </li> </ul>
4.2.2	OUVIDORIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Analisa despacho e verifica se há conformidade com a demanda contida na manifestação.</li> <li>➤ <b>Se o despacho não estiver em conformidade com a manifestação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Devolve processo ao setor responsável solicitando correção. Após realização da correção pelo setor, encaminha processo ao Gabinete.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se o despacho estiver em conformidade com a manifestação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Encaminha processo ao Gabinete.</li> </ul> </li> </ul>
4.2.3	GABINETE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Toma conhecimento e profere decisão administrativa.</li> <li>➤ <b>Em caso de não atender à reclamação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Informa fundamentadamente a impossibilidade de seu prosseguimento;</li> <li>● Encaminha o processo à Ouvidoria.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Em caso de atender à reclamação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Oferece solução de mérito;</li> <li>● Encaminha o processo à Ouvidoria.</li> </ul> </li> </ul>
4.2.4	OUVIDORIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa a manifestação no e-Ouv e insere resposta conclusiva com as informações e anexos do processo;</li> <li>● Arquiva processo no SEI.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> A resposta conclusiva deve ser incluída no e-Ouv dentro do prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogáveis, de forma justificada, por mais 30 (trinta) dias.</p>
4.2.5	MANIFESTANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa o e-Ouv e verifica a resposta de sua manifestação.</li> </ul>



# RECLAMAÇÃO



## ANEXO VII

## Rotina: tratamento de Denúncia

PASSOS	RESPONSÁVEL	DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS
1	MANIFESTANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Realiza registro de manifestação junto à Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Maranhão.</li> <li>➤ <b>Quando a manifestação for de forma presencial:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● O (a) manifestante preenche o Formulário para Recebimento de Manifestações e assina. A Ouvidoria formaliza a manifestação no Sistema Eletrônico de Ouvidorias (e-Ouv), fornece ao manifestante o número do registro, código de acesso e demais informações para acompanhamento.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Quando a manifestação for por meio de aplicativo de mensagens ou e-mail:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● A Ouvidoria faz captura de textos e imagens da manifestação, formaliza no e-Ouv e fornece ao (à) manifestante o número do registro, código de acesso e demais informações para acompanhamento via aplicativo de mensagens ou e-mail.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Quando a manifestação for por meio de chamada telefônica:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● A Ouvidoria preenche o Formulário para Recebimento de Manifestações, assina, formaliza a manifestação no e-Ouv e fornece ao (à) manifestante o número do registro, código de acesso e demais informações para acompanhamento.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Quando a manifestação for por meio do e-Ouv:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Manifestante registra a manifestação no e-Ouv.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Como boa prática, recomenda-se o registro da manifestação após a realização do cadastro, com o usuário já tendo realizado o <i>login</i> no sistema e-Ouv.</p>
2	OUVIDORIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa o e-Ouv e verifica se a manifestação está classificada corretamente.</li> <li>➤ <b>Se não estiver classificada corretamente:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Reclassifica e inicia tratamento em conformidade com a rotina da manifestação reclassificada.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se estiver classificada corretamente:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Faz análise de competência para tratamento.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se for de competência de outro órgão:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Insere solicitação de consentimento de encaminhamento da denúncia no e-Ouv, especificando o órgão competente para o tratamento, e aguarda o prazo de até 20 (vinte) dias.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se o(a) manifestante consentir no prazo determinado:</b></li> </ul>
3	GABINETE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Toma conhecimento, analisa o processo e encaminha ao setor responsável por responder a demanda.</li> </ul>
4	SETOR RESPONSÁVEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Analisa o processo e verifica se há necessidade de complementação.</li> <li>➤ <b>Se houver necessidade de complementação da manifestação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Encaminha o processo para a Ouvidoria informando a complementação necessária ao prosseguimento da demanda.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se não houver necessidade de complementação da manifestação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Prossegue com a análise e verifica se há possibilidade de responder no prazo de até 30 (trinta) dias.</li> </ul> </li> </ul>

## 4.1 SE HOUVER NECESSIDADE DE COMPLEMENTAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO

4.1.1	OUVIDORIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Insere pedido de complementação para o manifestante no e-Ouv e aguarda o prazo de até 20 (vinte) dias.</li> </ul> <p>NOTA: Recomenda-se contato telefônico ou via e-mail com o (a) manifestante, informando a necessidade de complementação, sob pena de arquivamento da manifestação.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Se o (a) manifestante responder no prazo determinado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Devolve o processo ao setor responsável por responder a demanda contendo as informações solicitadas, para prosseguimento.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se o(a) manifestante não responder no prazo determinado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Arquia a manifestação no e-Ouv e processo no SEI.</li> </ul> </li> </ul>
4.1.2	SETOR RESPONSÁVEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Analisa o processo e verifica se há possibilidade de responder no prazo de até 30 (trinta) dias.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Se não responder no prazo estipulado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Envia memorando/comunicação interna ou e-mail à Ouvidoria contendo os motivos e justificativas para a prorrogação do prazo no e-Ouv por mais 30 (trinta) dias, para apresentar resposta à manifestação.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se responder no prazo estipulado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Emite despacho manifestando-se acerca da admissibilidade da denúncia, informa eventuais providências e junta anexos ao processo (se houver);</li> <li>● Encaminha o processo ao Gabinete.</li> </ul> </li> </ul>
4.1.3	GABINETE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Toma conhecimento e profere decisão administrativa.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Se não for caso de apuração:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Profere decisão administrativa determinando o arquivamento da demanda;</li> <li>● Encaminha o processo à Ouvidoria.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se for caso de apuração:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Profere decisão administrativa que contenha: <ul style="list-style-type: none"> <li>I. Informação sobre o seu encaminhamento aos setores ou órgãos apuratórios competentes;</li> <li>II. Número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório;</li> <li>III. Procedimentos a serem adotados.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>● Encaminha o processo ao Setor Responsável para apuração.</li> </ul>

## 4.1.3.1 SE NÃO FOR CASO DE APURAÇÃO

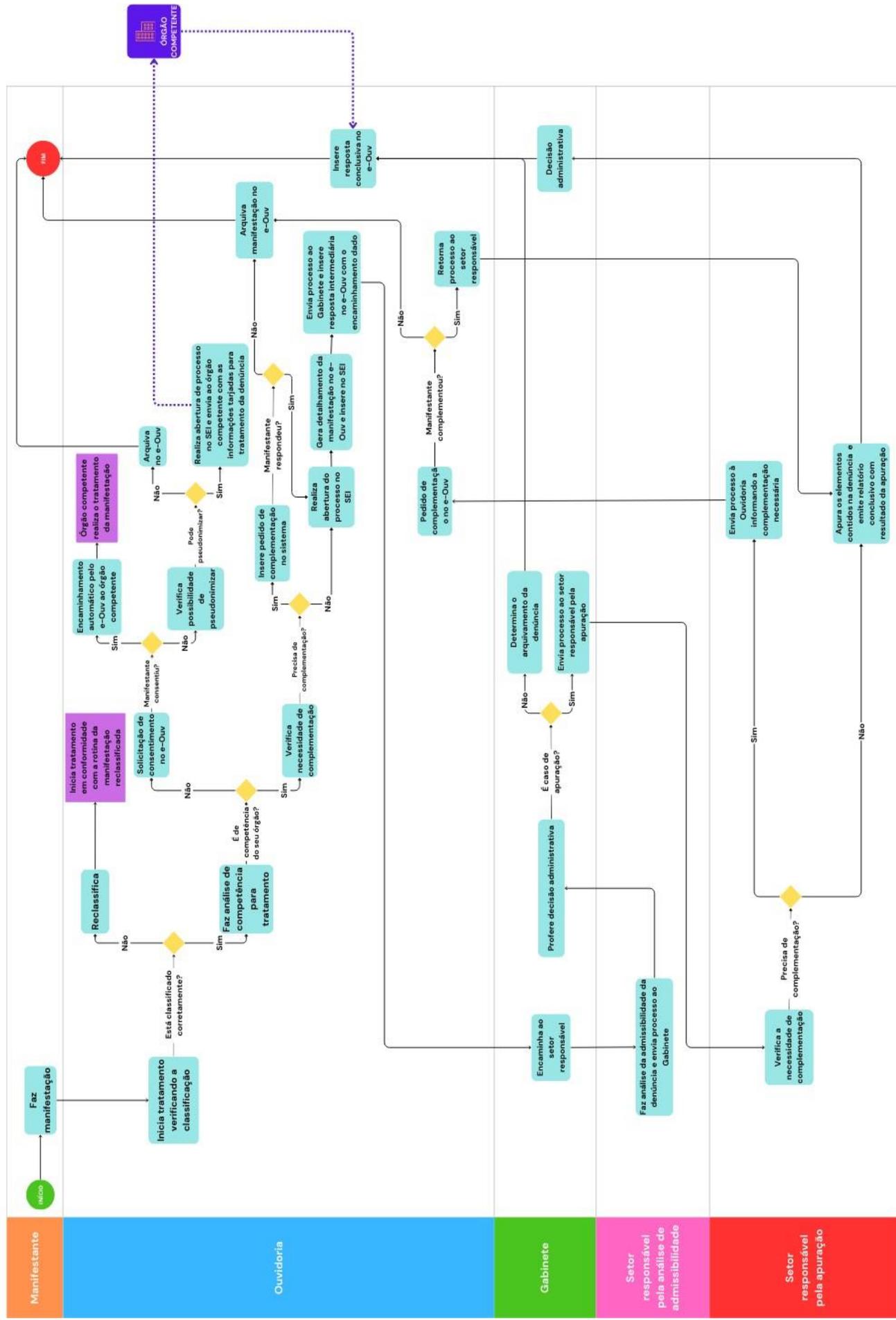
4.1.3.1.1	OUVIDORIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa a manifestação no e-Ouv e insere resposta conclusiva com as informações e anexos do processo;</li> <li>● Arquia processo no SEI.</li> </ul> <p>Nota: A resposta conclusiva deve ser incluída no e-Ouv dentro do prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogáveis, de forma justificada, por mais 30 (trinta) dias.</p>
4.1.3.1.2	MANIFESTANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa o e-Ouv e verifica a resposta de sua manifestação.</li> </ul>

## 4.1.3.2 SE FOR CASO DE APURAÇÃO

4.1.3.2.1	SETOR RESPONSÁVEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Realiza a apuração dos elementos contidos na denúncia;</li> <li>● Emite relatório conclusivo contendo o resultado da apuração;</li> <li>● Retorna processo para o Gabinete.</li> </ul>
-----------	-------------------	---



4.1.3.2.2	GABINETE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Toma conhecimento e profere decisão administrativa;</li> <li>● Encaminha o processo à Ouvidoria.</li> </ul>
4.1.3.2.3	OUVIDORIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa a manifestação no e-Ouv e insere resposta conclusiva com as informações e anexos do processo;</li> <li>● Arquiva processo no SEI.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> A resposta conclusiva deve ser incluída no e-Ouv dentro do prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogáveis, de forma justificada, por mais 30 (trinta) dias.</p>
4.1.3.2.4	MANIFESTANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa o e-Ouv e verifica a resposta de sua manifestação.</li> </ul>
<b>4.2 SE NÃO HOUVER NECESSIDADE DE COMPLEMENTAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO</b>		
4.2.1	SETOR RESPONSÁVEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Analisa o processo e verifica se há possibilidade de responder no prazo de até 30 (trinta) dias.</li> </ul> <p>➤ <b>Se não responder no prazo estipulado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Envia memorando/comunicação interna ou e-mail à Ouvidoria contendo os motivos e justificativas para a prorrogação do prazo no e-Ouv por mais 30 (trinta) dias, para apresentar resposta à manifestação.</li> </ul> <p>➤ <b>Se responder no prazo estipulado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Emite despacho manifestando-se acerca da denúncia, informa eventuais providências e junta anexos ao processo (se houver);</li> <li>● Encaminha o processo ao Gabinete.</li> </ul>
4.2.2	GABINETE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Toma conhecimento e profere decisão administrativa.</li> </ul> <p>➤ <b>Se não for caso de apuração:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Profere decisão administrativa determinando o arquivamento da demanda;</li> <li>● Encaminha o processo à Ouvidoria.</li> </ul> <p>➤ <b>Se for caso de apuração:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Profere decisão administrativa que contenha: <ul style="list-style-type: none"> <li>I. Informação sobre o seu encaminhamento aos setores ou órgãos apuratórios competentes;</li> <li>II. Número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório;</li> <li>III. Procedimentos a serem adotados.</li> </ul> </li> <li>● Encaminha o processo ao Setor Responsável para apuração.</li> </ul>
<b>4.2.2.1 SE NÃO FOR CASO DE APURAÇÃO</b>		
4.2.2.1.1	OUVIDORIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa a manifestação no e-Ouv e insere resposta conclusiva com as informações e anexos do processo;</li> <li>● Arquiva processo no SEI.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> A resposta conclusiva deve ser incluída no e-Ouv dentro do prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogáveis, de forma justificada, por mais 30 (trinta) dias.</p>
4.2.2.1.2	MANIFESTANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa o e-Ouv e verifica a resposta de sua manifestação.</li> </ul>
<b>4.2.2.2 SE FOR CASO DE APURAÇÃO</b>		
4.2.2.2.1	SETOR RESPONSÁVEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Realiza a apuração dos elementos contidos na denúncia;</li> <li>● Emite relatório conclusivo contendo o resultado da apuração;</li> <li>● Retorna processo para o Gabinete.</li> </ul>
4.2.2.2.2	GABINETE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Toma conhecimento e profere decisão administrativa;</li> <li>● Encaminha o processo para a Ouvidoria.</li> </ul>
4.2.2.2.3	OUVIDORIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa a manifestação no e-Ouv e insere resposta conclusiva com as informações e anexos do processo;</li> <li>● Arquiva processo no SEI.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> A resposta conclusiva deve ser incluída no e-Ouv dentro do prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogáveis, de forma justificada, por mais 30 (trinta) dias.</p>
4.2.2.2.4	MANIFESTANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa o e-Ouv e verifica a resposta de sua manifestação.</li> </ul>



## ANEXO VIII

## Rotina: tratamento de Reclamação em razão de ausência de Resposta a Pedido de Acesso à Informação.

PASSOS	RESPONSÁVEL	DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS
1	MANIFESTANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Realiza registro de manifestação junto à Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Maranhão.</li> <li>➤ <b>Quando a manifestação for de forma presencial:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● O (a) manifestante preenche o Formulário para Recebimento de Manifestações e assina. A Ouvidoria formaliza a manifestação no Sistema Eletrônico de Ouvidorias (e-Ouv), fornece ao (à) manifestante o número do registro, código de acesso e demais informações para acompanhamento.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Quando a manifestação for por meio de aplicativo de mensagens ou e-mail:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● A Ouvidoria faz captura de textos e imagens da manifestação, formaliza no e-Ouv e fornece ao (à) manifestante o número do registro, código de acesso e demais informações para acompanhamento via aplicativo de mensagens ou e-mail.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Quando a manifestação for por meio de chamada telefônica:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● A Ouvidoria preenche o Formulário para Recebimento de Manifestações, assina, formaliza a manifestação no e-Ouv e fornece ao (à) manifestante o número do registro, código de acesso e demais informações para acompanhamento.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Quando a manifestação for por meio do e-Ouv:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Manifestante registra a manifestação no e-Ouv.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Quando a manifestação for por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Manifestante utiliza campo “Reclamar para STC” na tela de Detalhamento do Pedido de Acesso à Informação (P.A.I.), que direciona ao e-Ouv, e formaliza a Reclamação em razão da Ausência de Resposta.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Como boa prática, recomenda-se o registro da manifestação após a realização do cadastro, com o usuário já tendo realizado o <i>login</i> no sistema e-Ouv.</p>
2	OUIDORIA GERAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa o e-Ouv e verifica a necessidade de complementação.</li> <li>➤ <b>Se precisar de complementação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Insere pedido de complementação para o (a) manifestante no e-Ouv, especificando a informação necessária ao prosseguimento da demanda, e aguarda o prazo de até 20 (vinte) dias.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Recomenda-se contato telefônico ou via e-mail com o(a) manifestante, informando a necessidade de complementação, sob pena de arquivamento da manifestação.</p> <li>➤ <b>Se o (a) manifestante responder no prazo determinado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Realiza contato telefônico ou por e-mail com a Ouvidoria do órgão/entidade responsável pelo <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1.I. não respondido com a finalidade de: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informar o recebimento da Reclamação, e que esta ensejará autuação de Processo Administrativo a ser enviado ao órgão para manifestação;</li> <li>b) Reiterar a necessidade de apresentação da resposta ao P.A.I. no e-SIC.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>● Realiza abertura de Processo no SEI;</li> <li>● Emite detalhamento da manifestação e anexos (se houver) no e-Ouv e insere no SEI;</li> <li>● Envia o processo ao gabinete do órgão/entidade;</li> <li>● Insere resposta no e-Ouv confirmando o recebimento da manifestação e informando o encaminhamento dado, para ciência do(a) manifestante.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se o(a) manifestante não responder no prazo determinado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Arquiva a manifestação no e-Ouv.</li> </ul> </li>



		<p>➤ <b>Se não precisar de complementação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Realiza contato telefônico ou por e-mail com a Ouvidoria do órgão/entidade responsável pelo P.A.I. não respondido com a finalidade de:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Informar o recebimento da Reclamação, e que esta ensejará autuação de Processo Administrativo a ser enviado ao órgão para manifestação;</li> <li>b) Reiterar a necessidade de apresentação da resposta ao P.A.I. no e-SIC.</li> </ol> </li> <li>● Realiza abertura de Processo no SEI;</li> <li>● Emite detalhamento da manifestação e anexos (se houver) no e-Ouv e insere no SEI;</li> <li>● Envia o processo ao gabinete do órgão/entidade;</li> <li>● Insere resposta no e-Ouv confirmando o recebimento da manifestação e informando o encaminhamento dado, para ciência do(a) manifestante.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Dados pessoais do (a) manifestante, se não forem imprescindíveis ao prosseguimento da demanda, precisam ser omitidos.</p>
3	GABINETE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Toma conhecimento e envia o processo ao órgão/entidade destinatário (a) do P.A.I. para, no prazo de 10 (dez) dias, manifestar-se acerca da ausência de resposta dentro do prazo legal.</li> <li>● Recebe o processo enviado pelo órgão/entidade destinatário (a) do P.A.I. contendo a resposta, e verifica se foi apresentada a informação requerida no P.A.I.</li> </ul> <p>➤ <b>Se contiver a informação requerida no P.A.I.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Envia processo à Ouvidoria Geral.</li> </ul> <p>➤ <b>Se não contiver a informação requerida no P.A.I.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Envia processo à Corregedoria Geral para possível apuração de responsabilidade administrativa.</li> </ul>

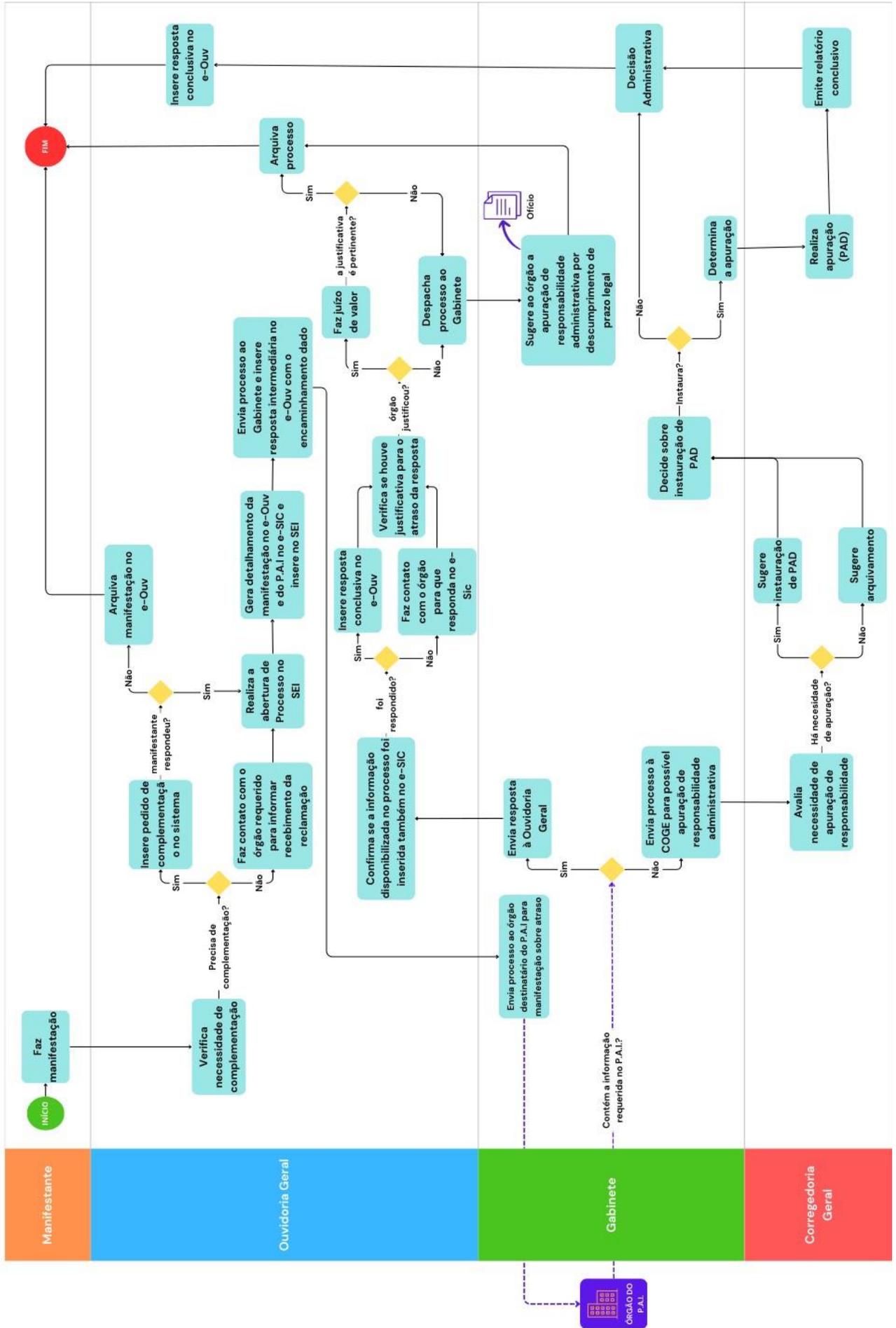
### 3.1 SE CONTIVER A INFORMAÇÃO REQUERIDA NO P.A.I.

3.1.1	OUVIDORIA GERAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Confirma se a informação disponibilizada no processo foi inserida também no e-SIC.</li> </ul> <p>➤ <b>Se a informação tiver sido inserida no e-SIC:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Insere resposta conclusiva no e-Ouv com as informações e documentos enviados pelo órgão;</li> <li>● Verifica se houve justificativa para o atraso da resposta.</li> </ul> <p>➤ <b>Se tiver sido apresentada justificativa para o atraso da resposta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Faz juízo de valor e verifica se é pertinente.</li> </ul> <p>➤ <b>Se for pertinente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Arquiva o processo no SEI.</li> </ul> <p>➤ <b>Se não for pertinente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Retorna processo ao Gabinete com a sugestão de envio de ofício ao órgão para eventual apuração de responsabilidade.</li> </ul> <p>➤ <b>Se não tiver sido apresentada justificativa para o atraso da resposta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Retorna processo ao Gabinete com a sugestão de envio de ofício ao órgão para eventual apuração de responsabilidade.</li> </ul> <p>➤ <b>Se a informação não tiver sido inserida no e-SIC:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Insere resposta conclusiva no e-Ouv com as informações e documentos enviados pelo órgão;</li> <li>● Faz contato com o órgão para que responda no e-SIC;</li> <li>● Verifica se houve justificativa para o atraso da resposta.</li> </ul> <p>➤ <b>Se tiver sido apresentada justificativa para o atraso da resposta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Faz juízo de valor e verifica se é pertinente.</li> </ul> <p>➤ <b>Se for pertinente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Arquiva o processo no SEI.</li> </ul>
-------	-----------------	---

		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Se não for pertinente:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Retorna processo ao Gabinete com sugestão de envio de ofício ao órgão para eventual apuração de responsabilidade.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se não tiver sido apresentada justificativa para o atraso da resposta:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Retorna processo ao Gabinete com a sugestão de envio de ofício ao órgão para eventual apuração de responsabilidade.</li> </ul> </li> </ul>
3.1.2	GABINETE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Toma conhecimento das informações enviadas pela Ouvidoria Geral.</li> <li>● Envia ofício ao órgão sugerindo a apuração de responsabilidade administrativa por descumprimento de prazo legal.</li> <li>● Retorna processo à Ouvidoria Geral para arquivamento.</li> </ul>
3.1.3	OUVIDORIA GERAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Arquia o processo no SEI.</li> </ul>
3.1.4	MANIFESTANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa o e-Ouv e verifica a resposta de sua manifestação.</li> </ul>
<b>3.2 SE NÃO CONTIVER A INFORMAÇÃO REQUERIDA NO P.A.I.</b>		
3.2.1	CORREGEDORIA GERAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Avalia a necessidade de apuração de responsabilidade administrativa.</li> <li>➤ <b>Se houver necessidade de apuração:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sugere instauração de Processo Administrativo Disciplinar;</li> <li>● Retorna processo ao Gabinete.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se não houver necessidade de apuração:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sugere arquivamento do processo;</li> <li>● Retorna processo ao Gabinete.</li> </ul> </li> </ul>
3.2.2	GABINETE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Toma conhecimento e profere decisão administrativa.</li> <li>➤ <b>Se determinar a instauração de Processo Administrativo Disciplinar:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Retorna o processo à Corregedoria Geral.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se determinar o arquivamento do processo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Encaminha o processo à Ouvidoria Geral.</li> </ul> </li> </ul>
<b>3.2.2.1 SE DETERMINAR A INSTAURAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR</b>		
3.2.2.1.1	CORREGEDORIA GERAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Realiza a apuração dos fatos;</li> <li>● Emite relatório conclusivo contendo o resultado da apuração;</li> <li>● Envia processo à Gabinete.</li> </ul>
3.2.2.1.2	GABINETE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Toma conhecimento e profere decisão administrativa;</li> <li>● Encaminha o processo à Ouvidoria Geral.</li> </ul>
3.2.2.1.3	OUVIDORIA GERAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa a manifestação no e-Ouv e insere resposta conclusiva com as informações e anexos do processo;</li> <li>● Arquia processo no SEI.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> A resposta conclusiva deve ser incluída no e-Ouv dentro do prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogáveis, de forma justificada, por mais 30 (trinta) dias.</p>
3.2.2.1.4	MANIFESTANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa o e-Ouv e verifica a resposta de sua manifestação.</li> </ul>
<b>3.2.2.2 SE DETERMINAR O ARQUIVAMENTO DO PROCESSO</b>		
3.2.2.2.1	OUVIDORIA GERAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa a manifestação no e-Ouv e insere resposta conclusiva com as informações e anexos do processo;</li> <li>● Arquia processo no SEI.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> A resposta conclusiva deve ser incluída no e-Ouv dentro do prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogáveis, de forma justificada, por mais 30 (trinta) dias.</p>
3.2.2.2.2	MANIFESTANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa o e-Ouv e verifica a resposta de sua manifestação.</li> </ul>



RECLAMAÇÃO EM RAZÃO DA AUSÊNCIA DE RESPOSTA A PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO



## ANEXO IX

Rotina: tratamento de Denúncia em razão de descumprimento de Decisão de 2ª ou 3ª instância em Pedido de Acesso à Informação.

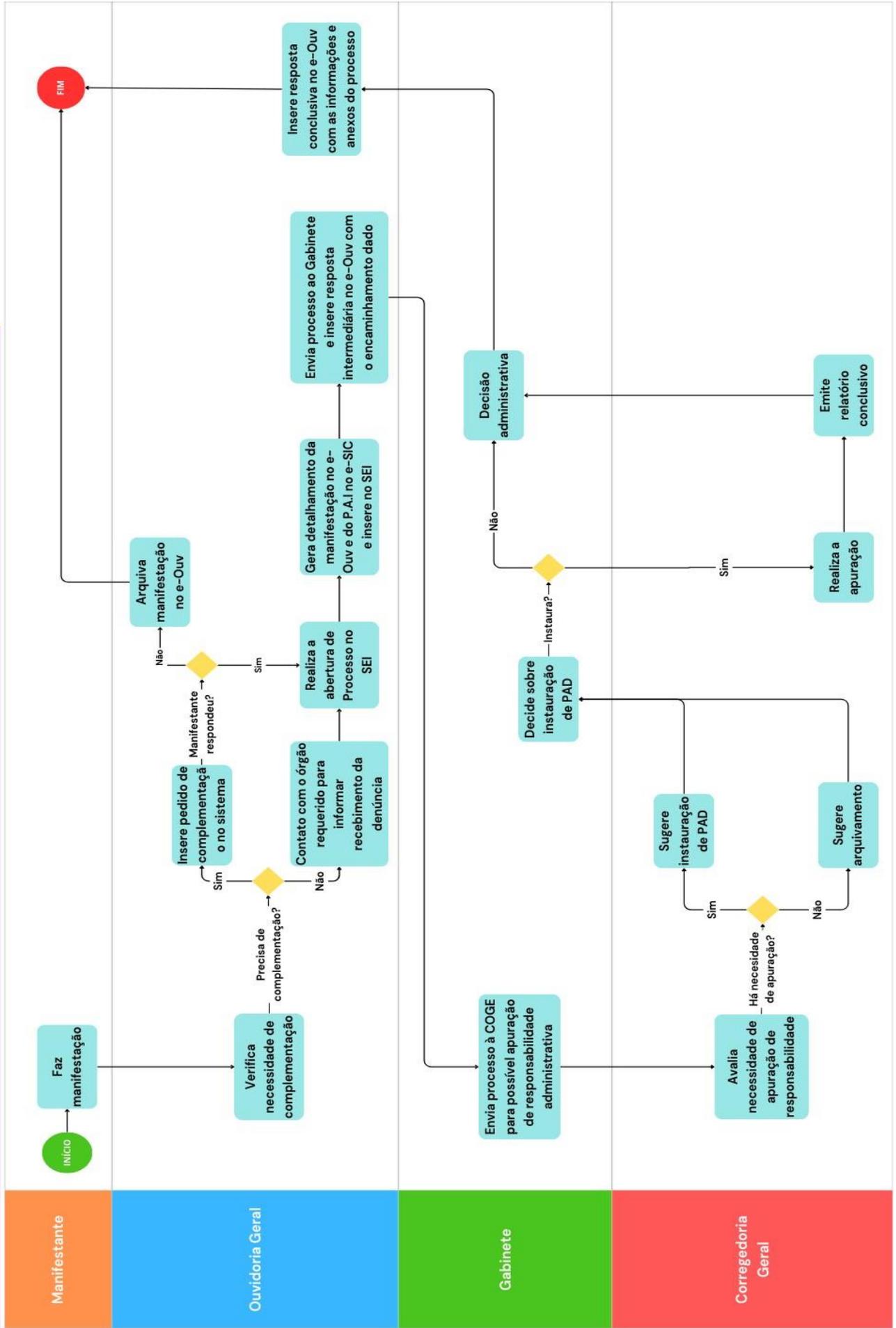
PASSOS	RESPONSÁVEL	DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS
1	MANIFESTANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Realiza registro de manifestação junto à Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Maranhão.</li> <li>➤ <b>Quando a manifestação for de forma presencial:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● O(a) manifestante preenche o Formulário para Recebimento de Manifestações e assina. A Ouvidoria formaliza a manifestação no Sistema Eletrônico de Ouvidorias (e-Ouv), fornece ao (à) manifestante o número do registro, código de acesso e demais informações para acompanhamento.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Quando a manifestação for por meio de aplicativo de mensagens ou e-mail:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● A Ouvidoria faz captura de textos e imagens da manifestação, formaliza no e-Ouv e fornece ao (à) manifestante o número do registro, código de acesso e demais informações para acompanhamento via aplicativo de mensagens ou e-mail.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Quando a manifestação for por meio de chamada telefônica:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● A Ouvidoria preenche o Formulário para Recebimento de Manifestações, assina, formaliza a manifestação no e-Ouv e fornece ao (à) manifestante o número do registro, código de acesso e demais informações para acompanhamento.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Quando a manifestação for por meio do e-Ouv:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Manifestante registra a manifestação no e-Ouv.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Quando a manifestação for por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Manifestante utiliza campo “Denunciar para STC” na tela de Detalhamento do Pedido de Acesso à Informação (P.A.I.), que direciona ao e-Ouv, e formaliza a Denúncia em razão do descumprimento da decisão dos recursos de 2ª ou 3ª instância.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Como boa prática, recomenda-se o registro da manifestação após a realização do cadastro, com o usuário já tendo realizado o <i>login</i> no sistema e-Ouv.</p>
2	OUVIDORIA GERAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa o e-Ouv e verifica a necessidade de complementação.</li> <li>➤ <b>Se precisar de complementação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Insere pedido de complementação para o(a) manifestante no e-Ouv, especificando a informação necessária ao prosseguimento da demanda, e aguarda o prazo de até 20 (vinte) dias.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Recomenda-se contato telefônico ou via e-mail com o (a) manifestante, informando a necessidade de complementação, sob pena de arquivamento da manifestação.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Se o(a) manifestante responder no prazo determinado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Insere a resposta do pedido de complementação no e-Ouv;</li> <li>● Realiza contato telefônico ou por e-mail com a Ouvidoria/SIC do órgão/entidade responsável pelo P.A.I. cuja decisão de 2ª ou 3ª instância não foi cumprida com a finalidade de: <ul style="list-style-type: none"> <li>c) Informar o recebimento da Denúncia, e que esta ensejará a atuação de Processo Administrativo a ser enviado ao órgão para manifestação;</li> <li>d) Reiterar a necessidade de cumprimento da decisão e inserção de resposta no e-SIC.</li> </ul> </li> <li>● Realiza abertura de Processo no SEI;</li> <li>● Emite detalhamento da manifestação e anexos (se houver) no e-Ouv e insere no SEI;</li> <li>● Envia o processo ao gabinete do órgão/entidade;</li> <li>● Insere resposta no e-Ouv confirmando o recebimento da manifestação e informando o encaminhamento dado, para ciência do(a) manifestante.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se o (a) manifestante não responder no prazo determinado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Arquiva a manifestação no e-Ouv.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se não precisar de complementação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Realiza contato telefônico ou por e-mail com a Ouvidoria/SIC do órgão/entidade responsável pelo P.A.I. cuja decisão de 2ª instância não foi cumprida com a finalidade de:</li> </ul> </li> </ul>



		<p>a) Informar o recebimento da Denúncia, e que esta ensejará autuação de Processo Administrativo a ser enviado ao órgão para manifestação;</p> <p>b) Reiterar a necessidade de cumprimento da decisão e inserção de resposta no e-SIC.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Realiza abertura de Processo no SEI;</li> <li>● Emite detalhamento da manifestação e anexos (se houver) no e-Ouv e insere no SEI;</li> <li>● Envia o processo ao gabinete do órgão/entidade;</li> <li>● Insere resposta no e-Ouv confirmando o recebimento da manifestação e informando o encaminhamento dado, para ciência do (a) manifestante.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Dados pessoais do (a) manifestante, se não forem imprescindíveis ao prosseguimento da demanda, precisam ser omitidos.</p>
3	GABINETE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Toma conhecimento e envia o processo à Corregedoria Geral do Estado para apuração de responsabilidade administrativa.</li> </ul>
4	CORREGEDORIA GERAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Recebe o processo e averigua situações que possam ensejar a instauração de procedimento administrativo de apuração de responsabilidade pelo não cumprimento da decisão.</li> <li>➤ <b>Se não houver necessidade de apuração:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sugere o arquivamento da demanda.</li> <li>● Retorna processo ao Gabinete.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se houver necessidade de apuração:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sugere a instauração de Processo Administrativo Disciplinar.</li> <li>● Retorna processo ao Gabinete.</li> </ul> </li> </ul>
5	GABINETE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Decide sobre o arquivamento ou a instauração de Processo Administrativo Disciplinar.</li> <li>➤ <b>Se decidir pelo arquivamento do processo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Profere decisão administrativa de arquivamento do processo;</li> <li>● Envia processo à Ouvidoria Geral para arquivamento.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se decidir pela instauração de Processo Administrativo Disciplinar:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Encaminha processo à Corregedoria Geral do Estado para apuração.</li> </ul> </li> </ul>
<b>5.1 SE DECIDIR PELO ARQUIVAMENTO DO PROCESSO</b>		
5.1.1	OUIDORIA GERAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa a manifestação no e-Ouv e insere resposta conclusiva com as informações e anexos do processo;</li> <li>● Arquia processo no SEI.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> A resposta conclusiva deve ser incluída no e-Ouv dentro do prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogáveis, de forma justificada, por mais 30 (trinta) dias.</p>
5.1.2	MANIFESTANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa o e-Ouv e verifica a resposta de sua manifestação.</li> </ul>
<b>5.2 SE DECIDIR PELA INSTAURAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR</b>		
5.2.1	CORREGEDORIA GERAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Realiza a apuração dos fatos;</li> <li>● Emite relatório conclusivo contendo o resultado da apuração;</li> <li>● Retorna processo para o Gabinete.</li> </ul>
5.2.2	GABINETE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Toma conhecimento e profere decisão administrativa;</li> <li>● Encaminha o processo à Ouvidoria Geral.</li> </ul>
5.2.3	OUIDORIA GERAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa a manifestação no e-Ouv e insere resposta conclusiva com as informações e anexos do processo;</li> <li>● Arquia processo no SEI.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> A resposta conclusiva deve ser incluída no e-Ouv dentro do prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogáveis, de forma justificada, por mais 30 (trinta) dias.</p>
5.2.4	MANIFESTANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa o e-Ouv e verifica a resposta de sua manifestação.</li> </ul>



**DENÚNCIA POR DESCUMPRIMENTO DE DECISÃO DE 2ª E 3ª INSTÂNCIAS EM P.A.I.**



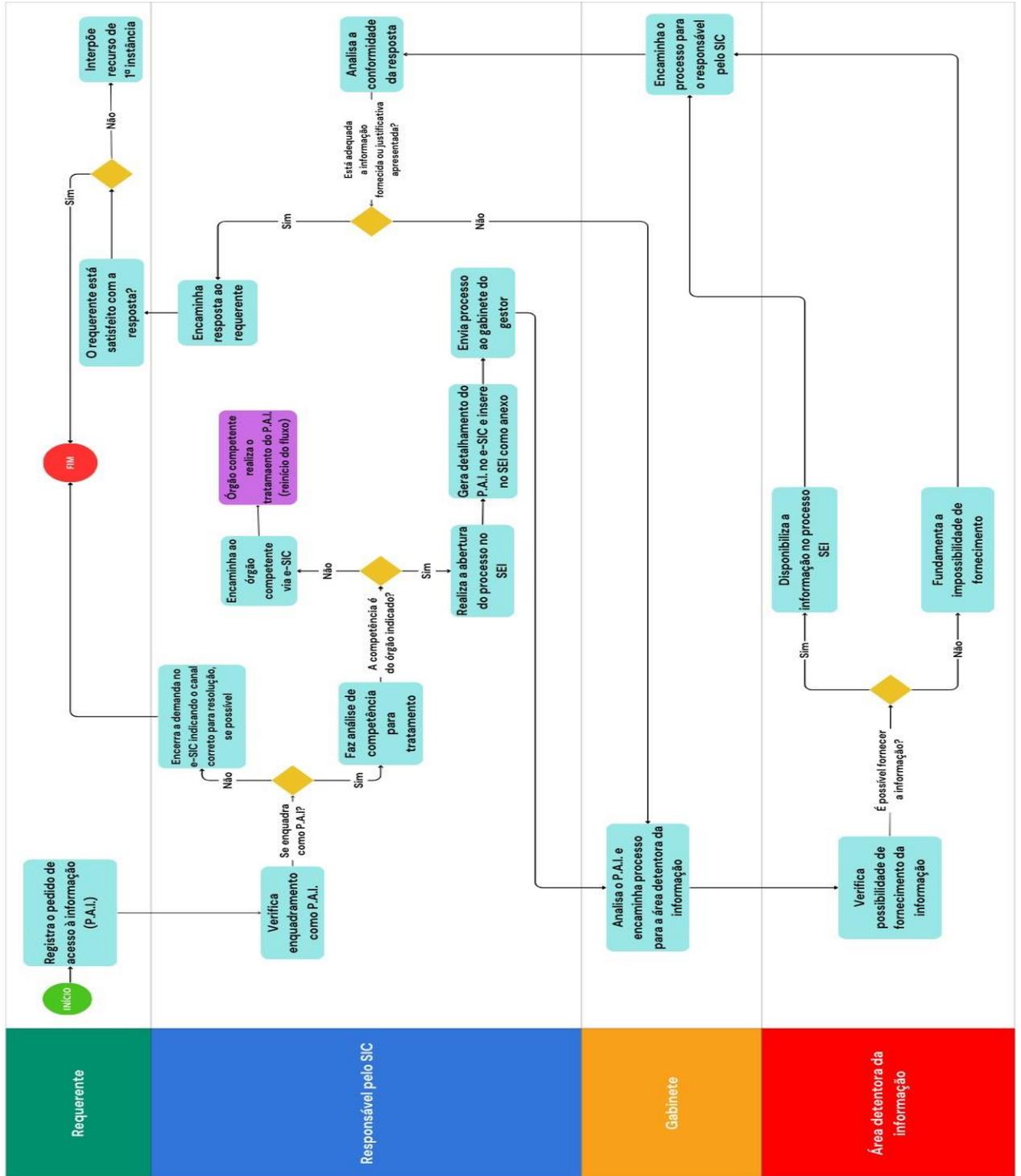
## ANEXO X

## Rotina: Pedido de Acesso à Informação

PASSOS	RESPONSÁVEL	DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS
01	SOLICITANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Realiza solicitação de Pedido de Acesso à Informação junto ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Poder Executivo do Estado do Maranhão.</li> <li>➤ <b>Quando o pedido for de forma presencial:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● O (a) solicitante preenche o Formulário para Recebimento de Pedido de Acesso à Informação e assina. O SIC realiza o cadastro do solicitante e formaliza o pedido no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC). Fornece ao (à) solicitante o número do registro e demais informações para acompanhamento.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Quando o pedido for por meio de aplicativo de mensagens ou e-mail:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● O SIC faz captura de textos e imagens do pedido, formaliza no e-SIC e fornece ao (à) solicitante o número do registro e demais informações para acompanhamento via aplicativo de mensagens ou e-mail.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Quando o pedido for por meio de chamada telefônica:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● O SIC preenche o Formulário para Recebimento de Pedido de Acesso à Informação, assina, formaliza o pedido no e-SIC e fornece ao (à) solicitante o número do registro e demais informações para acompanhamento.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Quando o pedido for por meio do e-SIC:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Solicitante realiza cadastro e formaliza o pedido de acesso à informação no e-SIC.</li> </ul> </li> </ul>
02	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa o e-SIC, analisa se a solicitação se enquadrará nos moldes da Lei Ordinária nº 10.217, de 23 de março de 2015 e verifica se é pedido de acesso à informação (P.A.I.).</li> <li>➤ <b>Em caso de não ser pedido de acesso à informação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Encerra a demanda no e-SIC, indicando, se possível, o canal ou procedimento correto para dirimir as dúvidas do (a) solicitante.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Em caso de ser pedido de acesso:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Analisa o pedido e verifica de qual órgão/entidade é a competência para atendimento da solicitação.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se for de competência de outro órgão:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Encaminha P.A.I. via sistema e-SIC ao órgão/entidade competente.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se for de competência do órgão:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Realiza abertura de Processo no SEI;</li> <li>● Emite detalhamento do pedido e anexos (se houver) no e-SIC e insere no SEI;</li> <li>● Envia o processo ao gabinete do órgão/entidade.</li> </ul> </li> </ul> <p>NOTA: Dados pessoais do(a) solicitante, se não forem imprescindíveis ao prosseguimento da demanda, precisam ser omitidos.</p>
03	GABINETE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Toma conhecimento, analisa o processo e encaminha ao setor responsável por prestar as informações requeridas.</li> </ul>
04	SETOR RESPONSÁVEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Analisa o processo e verifica se consegue prestar a informação.</li> <li>➤ <b>Em caso de não conseguir prestar a informação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Emite despacho com as devidas justificativas fundamentadas em legislações específicas;</li> <li>● Retorna processo ao Gabinete.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Em caso de conseguir prestar a informação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Verifica se há possibilidade de responder no prazo de até 20(vinte) dias.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se não responder no prazo estipulado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Envia memorando/comunicação interna ou e-mail ao SIC contendo os motivos e justificativas para a prorrogação do prazo no e-SIC por mais 10 (dez) dias, para apresentar resposta ao pedido.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se responder no prazo estipulado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Presta as informações solicitadas;</li> <li>● Retorna processo ao Gabinete.</li> </ul> </li> </ul>
05	GABINETE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Toma conhecimento, analisa o processo e encaminha ao SIC para inserção de resposta no e-SIC.</li> </ul>
06	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Recebe o processo contendo a resposta do setor responsável, acessa o P.A.I. do(a) solicitante no e-SIC e insere as informações prestadas.</li> </ul>
07	SOLICITANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acessa o e-SIC e verifica a resposta para a sua solicitação.</li> <li>➤ <b>Em caso de não concordar com a resposta:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Entra com recurso no e-SIC no prazo de até 10 (dez) dias corridos.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Em caso de concordar com a resposta:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Responde pesquisa de satisfação.</li> </ul> </li> </ul>



PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO



ESTADO DO MARANHÃO  
 DIÁRIO OFICIAL  
 PODER EXECUTIVO

CASA CIVIL  
 Unidade de Gestão do Diário Oficial  
 Palácio Henrique de La Rocque, Avenida Jerônimo de Albuquerque, S/N, Calhau  
 Fone: 2016-4362 CEP: 65.010-170 – São Luís - MA

CARLOS ORLEANS BRANDÃO JUNIOR  
 Governador

SEBASTIÃO TORRES MADEIRA  
 Secretário-Chefe da Casa Civil

TEREZA RAQUEL BRITO BEZERRA FIALHO COELHO  
 Diretora-Geral do Diário Oficial