

§ 1º Aplica-se o disposto no caput deste artigo aos processos de denúncias e de representações.

§ 2º Nos órgãos e entidades que não disponham em suas estruturas de unidades setoriais ou seccionais de corregedoria, o dirigente máximo designará formalmente, por Portaria interna, um servidor encarregado do acesso, registro e visão dos processos de denúncias, de representações e de sindicância no sistema e-Corregedoria.

§ 3º Os dirigentes máximos dos órgãos da administração direta, das autarquias e das fundações, terão visão integral do sistema e-Corregedoria no âmbito de seus órgãos e entidades.

§ 4º A Coordenadoria de Corregedoria da Controladoria-Geral do Estado é a gestora do sistema e-Corregedoria, com livre acesso para efetuar consultas em toda a base de dados e elaborar e gerar relatórios gerenciais com as seguintes finalidades:

- a) acompanhar o andamento dos processos e dar suporte técnico aos órgãos e às entidades responsáveis;
- b) disponibilizar informações públicas no Portal da Transparência do Governo do Estado.

Parágrafo único. O disposto no caput deste artigo não se aplica ao acesso aos dados de identidade dos servidores que estejam respondendo a qualquer tipo de processo ou procedimento correicional, até a conclusão ou julgamento.

Art. 6º As Coordenadorias de Tecnologia da Informação e de Corregedoria da Controladoria-Geral do Estado coordenarão o processo de implantação do sistema e-Corregedoria, promovendo o treinamento dos servidores competentes para acessar a base, observados os perfis de usuários definidos nesta Instrução Normativa.

Art. 7º Todos os processos instaurados a partir da publicação desta Instrução Normativa, conforme tipologia definida no art. 3º, incisos I a IV, terão seus dados cadastrados junto ao sistema e-Corregedoria, para acompanhamento até a sua conclusão.

Art. 8º Os órgãos da administração direta, as autarquias e fundações cadastrarão, em prazo a ser definido pela Controladoria-Geral do Estado, todos os processos administrativos disciplinares e de sindicâncias acusatórias dos quais tenham resultado a aplicação de penalidade, concluídos a partir de 01 de janeiro de 2015, assim como os processos autuados e ainda em andamento.

Art. 9º A partir da entrada em produção do sistema e-Corregedoria, as declarações negativas funcionais dos servidores civis, com prazo de validade de trinta dias, deverão ser obtidas diretamente por meio da Internet, no endereço eletrônico www.ecorregedoria.ap.gov.br, ou nos portais www.transparencia.ap.gov.br, www.cge.ap.gov.br, <https://servicos.portal.ap.gov.br> e www.sead.ap.gov.br.

§ 1º O sistema e-Corregedoria não emitirá declarações

negativas funcionais a servidores que incorram em pelo menos uma nas seguintes hipóteses:

- I – encontrem-se respondendo a processo administrativo disciplinar ainda não concluído ou pendente de julgamento;
- II – tenham recebido penalidade disciplinar em processo administrativo disciplinar ou sindicância acusatória, cujos efeitos jurídicos ainda não tenham cessado.

§ 2º Em caso de recusa de expedição da declaração negativa funcional pelo sistema e-Corregedoria, o servidor deverá procurar a Coordenadoria de Corregedoria da Controladoria-Geral do Estado ou a unidade setorial ou seccional de lotação, para a obtenção dos esclarecimentos sobre a sua situação, inclusive quanto a sua situação cadastral.

Art. 10. Compete às Coordenadorias de Tecnologia da Informação e de Corregedoria da Controladoria-Geral do Estado dirimir as dúvidas e prestar os esclarecimentos aos usuários quanto ao uso e aplicações do sistema e-Corregedoria.

Art. 11. O uso do sistema e-Corregedoria não dispensa outras comunicações formais adicionais dos órgãos e entidades com a Controladoria-Geral do Estado, nem a obrigatoriedade das anotações nos assentos funcionais dos servidores de fatos que são objeto de apuração disciplinar dos quais resulte o arquivamento ou a aplicação de penalidade.

Art. 12. Os servidores usuários do e-Corregedoria são responsáveis pelo registro e pelo sigilo das informações no sistema, respondendo nas esferas administrativa, cível e penal, em caso de omissão de inclusão, de exclusão ou de inserção de informações falsas na base de dados, assim como no caso de violação do sigilo de informações protegidas por lei.

Art. 13. A Controladoria-Geral do Estado avaliará a funcionalidade e integridade do sistema e-Corregedoria, por meio de fiscalizações, mediante auditorias e monitoramentos.

Art. 14. Este Decreto entra em vigência a partir de 15 de maio de 2021.

ANTÔNIO WALDEZ GÓES DA SILVA
Governador

HASH: 2021-0506-0005-6612

DECRETO Nº 1563 DE 06 DE MAIO DE 2021

Institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, a Rede Estadual de Ouvidorias e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO AMAPÁ, usando das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 119, inciso XXV, da Constituição do Estado do Amapá, c/c o disposto na Lei Estadual nº 1.774, de 17 de outubro de 2013; na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e tendo em vista o contido no Processo nº 0013.0289.0655.0005–2020-GAB/CGE,

DECRETA:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.

§ 1º O disposto neste Decreto aplica-se à administração pública direta e indireta do Estado do Amapá, nos termos da Constituição Estadual.

§ 2º A aplicação deste Decreto não afasta a necessidade de cumprimento do disposto em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos à regulação ou supervisão; e

§ 3º Aplica-se subsidiariamente o disposto neste Decreto aos serviços públicos prestados por particular.

Art. 2º Para os fins deste Decreto, consideram-se:

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

II - denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

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

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

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

VI - certificação de identidade - procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público estadual ou federal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais;

VII - decisão administrativa final - ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública estadual se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade; e

VIII - pseudonimização - tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informações

adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.

CAPÍTULO II DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL

Art. 3º O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual tem por finalidade coordenar as atividades de ouvidoria setorial desenvolvidas pelos órgãos e pelas entidades da administração direta e indireta do Poder Executivo.

Art. 4º São objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual:

I - coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere este Decreto;

II - desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;

III - facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

IV - zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades do Poder Executivo Estadual responsáveis por esses serviços; e

V - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º, da Lei nº 13.460, 26 de junho de 2017.

Art. 5º Integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual:

I - como órgão central, a Controladoria-Geral do Estado do Amapá, por meio da Coordenadoria de Ouvidoria; e

II - como unidades setoriais, as ouvidorias dos demais órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

Parágrafo único. Na inexistência de unidades setoriais de ouvidoria, integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual as unidades administrativas diretamente responsáveis pelas atividades de ouvidoria, por disposição de regulamento ou estatuto, ou por indicação do gestor máximo do órgão ou entidade.

Art. 6º As atividades de ouvidoria das unidades setoriais e unidades administrativas responsáveis do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica da Controladoria-Geral do Estado do Amapá, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade do Poder Executivo Estadual a que estiverem subordinadas.

Art. 7º Sempre que solicitadas, ou para atender a procedimento regularmente instituído, as unidades setoriais e administrativas responsáveis do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual remeterão à Controladoria-Geral do Estado do Amapá dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas.

Art. 8º A unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual será, de preferência, diretamente subordinada à autoridade máxima do órgão ou da entidade a qual pertença.

Seção I Das competências

Art. 9º Compete às unidades setoriais e unidades administrativas responsáveis do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual:

- I - receber e analisar as manifestações de auditoria, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula, até a decisão administrativa final;
- II - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;
- III - informar à Controladoria-Geral do Estado do Amapá a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;
- IV - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;
- V - processar as informações obtidas por meio das manifestações de ouvidora recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º, da Lei nº 13.460/2017;
- VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas;
- VII - executar as demais atividades de ouvidoria previstas no art. 13, da Lei 13.460/2017, conforme dispuser regulamento específico.

Art. 10. Compete à Controladoria-Geral do Estado do Amapá, como órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual:

- I - monitorar a atuação das unidades setoriais e administrativas responsáveis do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual no tratamento das manifestações de ouvidoria recebidas;
- II - promover a capacitação e o treinamento relacionados com as atividades de ouvidoria e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos;
- III - manter sistema informatizado de uso obrigatório pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, com vistas ao recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações de ouvidoria enviadas para as unidades setoriais e administrativas do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual;
- IV - definir, em conjunto com a Secretaria de Estado do Planejamento, metodologia padrão para aferir o nível de satisfação dos usuários de serviços públicos;
- V - manter base de dados com as manifestações recebidas

- de usuários;
- VI - sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas de nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;
- VII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;
- VIII - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI, da Lei nº 13.460/2017, conforme dispuser regulamento específico.

Parágrafo único. A nomeação, a designação, a exoneração ou a dispensa dos titulares das unidades setoriais e administrativas do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual será informada imediatamente à Controladoria-Geral do Estado do Amapá pelo dirigente máximo do respectivo órgão ou entidade.

Seção II Do recebimento, da análise e da resposta

Art. 11. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 12. Os procedimentos de que trata este Decreto são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

Art. 13. São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações de ouvidoria perante a unidade setorial ou administrativa responsável do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.

Art. 14. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Amapá – Ouv Amapá, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública estadual a que se refere o § 1º, do art. 1º.

§ 1º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Estadual disponibilizarão o acesso ao Ouv Amapá em seus sítios eletrônicos, em local de destaque.

§ 2º Na hipótese de a manifestação de ouvidoria ser recebida, excepcionalmente, em meio físico, a unidade setorial ou administrativa do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata no Ouv Amapá.

§ 3º A unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência a encaminhará à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas, exceto quando se tratar de denúncia.

§ 4º O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual será precedido de consentimento do denunciante, sem o qual a denúncia somente poderá ser encaminhada após a sua pseudonimização pela unidade encaminhadora.

Art. 15. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual responderão às manifestações de ouvidoria em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 16. As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual elaborarão e apresentarão resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário do serviço público sobre a decisão administrativa.

§ 1º Recebida a manifestação de ouvidoria, as unidades setoriais e administrativas do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual procederão à análise prévia e, se necessário, a encaminharão às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§ 2º Se as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação de ouvidoria, as unidades setoriais e administrativas responsáveis do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual solicitarão ao usuário a sua complementação, que deverá ser atendida no prazo de 20 (vinte) dias, contado da data do seu recebimento.

§ 3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a novo fato surgido com a nova documentação ou informações apresentadas.

§ 4º A solicitação de complementação de informações suspenderá o previsto no caput, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 5º A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo previsto no § 2º, acarretará o arquivamento da manifestação de ouvidoria, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 6º As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual poderão solicitar informações às áreas dos órgãos e das entidades responsáveis pela tomada de providências, os quais deverão responder no prazo de vinte dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 17. O elogio recebido pela unidade setorial ou administrativa responsável do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Art. 18. A reclamação recebida pela unidade setorial ou administrativa do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual será encaminhada à autoridade

responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 19. A sugestão recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

Art. 20. A denúncia recebida pela unidade central, setorial ou administrativa responsável do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública estadual a chegar a tais elementos.

§ 1º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos competentes para a sua apuração e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 5º, do art. 16.

§ 2º As informações a que se refere o caput, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do disposto neste Decreto e não obrigarão resposta conclusiva.

§ 3º As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da Administração pública da esfera competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Art. 21. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual poderão coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

Art. 22. 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 usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação de ouvidoria, nos termos do disposto no art. 34, da Lei nº 2.149, de 14 de março de 2017.

Parágrafo único. A inobservância ao disposto no caput sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

Seção III

Dos Poderes Legislativo e Judiciário, do Ministério Público do Estado, do Tribunal de Contas do Estado, da Defensoria Pública do Estado do Amapá e dos Municípios do Estado.

Art. 23. Os Poderes Legislativo e Judiciário, o Ministério Público do Estado, o Tribunal de Contas do Estado, a Defensoria Pública do Estado do Amapá e os Municípios do Estado poderão aderir ao Ouv Amapá nos termos do § 3º, do art. 24, deste Decreto.

§ 1º Caberá ao órgão ou entidade aderente:

I - assinar e encaminhar à Controladoria-Geral do Estado do Amapá o termo de adesão constante no Anexo único deste Decreto, bem como o ato de nomeação de Administrador Local;

II - disponibilizar em suas páginas institucionais, em local de fácil acesso, o link e os banners digitais com identidade visual padrão do Sistema Ouv Amapá oferecido pela Controladoria-Geral do Estado do Amapá;

III - divulgar e dar publicidade ao sistema, bem como às formas de acesso a este pelos usuários;

IV - designar Administrador Local do Sistema, para fins de cadastramento e interlocução com a equipe de suporte;

V - caberá ao Administrador Local a manutenção de cadastro atualizado com os dados do órgão ou entidade usuários do Sistema, bem como o cadastramento dos demais agentes públicos que utilizem o sistema na sua unidade.

VI - receber, analisar e responder as manifestações recebidas por meio do Ouv Amapá;

VII - resguardar o sigilo da identidade dos manifestantes, nos termos do art. 34, da Lei nº 2.149, de 14 de março de 2017, bem como demais informações sigilosas porventura inseridas no Sistema;

VIII - informar à Coordenação de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado do Amapá acerca de qualquer incidente referente ao uso do Sistema Ouv Amapá.

§ 2º A adoção do Ouv Amapá não exclui a possibilidade de utilização, pelos órgãos e entidades, de outros sistemas para organização dos fluxos internos de tratamento das denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.

CAPÍTULO III DA REDE ESTADUAL DE OUVIDORIAS

Art. 24. Fica instituída a Rede Estadual de Ouvidorias, com a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas unidades de ouvidoria dos Poderes Legislativo e Judiciário, do Ministério Público do Estado, do Tribunal de Contas do Estado, da Defensoria Pública do Estado do Amapá e dos Municípios do Estado.

§ 1º Caberá à Controladoria-Geral do Estado do Amapá a coordenação da Rede Estadual de Ouvidorias.

§ 2º A adesão à Rede Estadual de Ouvidorias será voluntária e mediante manifestação expressa da autoridade competente do órgão ou entidade.

§ 3º A adesão a que se refere o § 2º antecedente ocorrerá pela assinatura e encaminhamento do Termo de Adesão

constante no Anexo único deste Decreto.

§ 4º O Termo de Adesão a que se refere o § 3º não gera vínculo de subordinação entre as Ouvidorias aderente e a Coordenação de Ouvidorias da Controladoria-Geral do Estado do Amapá.

§ 5º A adesão garantirá ao órgão ou à entidade aderente, entre outros:

I - uso gratuito de sistema informatizado e integrado para recebimento de manifestações; e

II - capacitação para agentes públicos em matéria de ouvidoria.

§ 6º As ações de capacitação a que se refere o inciso II do § 5º serão desenvolvidas com o apoio da Escola de Administração Pública do Estado do Amapá e por ela certificadas.

§ 7º A execução das ações no âmbito da Rede Estadual de Ouvidorias não implica desembolso de recursos por parte da Controladoria-Geral do Estado do Amapá.

§ 8º As despesas necessárias à plena consecução das finalidades da Rede Estadual de Ouvidorias correrão por conta das dotações orçamentárias dos entes parceiros.

Art. 25. A Rede Estadual de Ouvidorias tem como objetivos principais promover e fomentar:

I - a integração das atividades de Ouvidoria;

II – o aperfeiçoamento da gestão de processos;

III – o uso de novas tecnologias e soluções inovadoras para aperfeiçoar o tratamento das manifestações dos cidadãos;

IV - o intercâmbio de informações e de experiências entre as Ouvidorias; e

V - a capacitação de servidores nas atividades de Ouvidoria.

Art. 26. A Controladoria-Geral do Estado editará as normas complementares necessárias ao funcionamento do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual e da Rede Estadual de Ouvidorias.

CAPÍTULO IV DO SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIAS DO AMAPÁ – OUV AMAPÁ

Art. 27. O Sistema Informatizado de Ouvidorias do Amapá – Ouv Amapá é um software desenvolvido e atualizado sob a coordenação da Controladoria-Geral do Estado, que visa a instituir canal de recebimento, análise e resposta de manifestações de ouvidoria.

Art. 28. O órgão central, por meio de sua Coordenação de Ouvidoria, é o responsável pelo desenvolvimento, pela atualização e pelo gerenciamento do Ouv Amapá.

Art. 29. O acesso inicial ao Ouv Amapá será concedido pela Controladoria-Geral do Estado, por meio de sua Coordenação de Ouvidoria, mediante indicação de um ou

mais Administradores Locais.

Art. 30. A indicação do Administrador Local por unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo estadual deve ser feita por meio de e-mail a ser encaminhado à Coordenação de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado (ouvidoria@cge.ap.gov.br), informando nome, cargo, CPF, telefone e correio eletrônico institucional do indicado.

Parágrafo único. A liberação de acesso do Administrador Local, com o envio dos dados de login e senha, é realizado de forma automatizada pelo Ouv Amapá, através do correio eletrônico institucional informado.

Art. 31. Os Administradores Locais podem conceder ou inativar os acessos aos servidores, empregados e demais colaboradores das unidades de ouvidoria.

Art. 32. Qualquer alteração no titular do perfil de Administrador Local deve ser comunicada imediatamente à CGE, por meio do correio eletrônico ouvidoria@cge.ap.gov.br.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 33. Os acessos e registros cadastrais e de atualização de cada manifestação no Sistema Ouv Amapá serão feitos exclusivamente pelo Ouvidor (a) da unidade de Ouvidoria setorial ou servidor responsável por unidade equivalente.

Art. 34. Os dirigentes máximos dos órgãos e entidades que utilizam o Sistema Ouv Amapá terão visão integral das manifestações cadastradas no âmbito de seus órgãos e entidades.

Art. 35. A Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado do Amapá é a gestora do sistema Ouv Amapá, com livre acesso para efetuar consultas em toda a base de dados e elaborar e gerar relatórios gerenciais com as seguintes finalidades:

I - acompanhar o andamento dos processos e dar suporte técnico aos órgãos e às entidades responsáveis;

II – disponibilizar, no que couber, informações públicas no Portal da Transparência do Governo do Estado.

Art. 36. As Coordenadorias de Tecnologia da Informação e de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado do Amapá coordenarão o processo de implantação do sistema Ouv Amapá, promovendo o treinamento dos servidores competentes para acessar a base.

Parágrafo único. As Coordenadorias de Tecnologia da Informação e de Ouvidoria farão o gerenciamento das senhas ao Sistema Ouv Amapá.

Art. 37. Compete às Coordenadorias de Tecnologia

da Informação e de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado do Amapá dirimir as dúvidas e prestar os esclarecimentos aos usuários quanto ao uso e aplicações do Sistema Ouv Amapá.

Art. 38. Os servidores usuários do Ouv Amapá serão responsáveis pelo registro e pelo sigilo das informações no sistema, respondendo nas esferas administrativa, cível e penal, em caso de omissão de inclusão, de exclusão ou de inserção de informações falsas na base de dados, assim como no caso de violação do sigilo de informações protegidas por lei.

Art. 39. A Controladoria-Geral do Estado editará as normas complementares necessárias ao cumprimento dos dispositivos deste Decreto.

Art. 40. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

ANTÔNIO WALDEZ GÓES DA SILVA
Governador

ANEXO ÚNICO

Termo de Adesão à Rede Estadual de Ouvidorias

O(A) _____ (órgão ou entidade interessada), inscrito(a) no CNPJ/MF _____, localizado(a) na _____, (Rua/Avenida/nº/Bairro/Município - UF) representado por _____ (nome do representante), _____ (cargo ocupado), portador(a) do CPF nº _____, resolve aderir por meio do presente Termo à Rede Estadual de Ouvidorias, coordenada e implementada pela Controladoria-Geral do Estado do Amapá – CGE/AP, sujeitando-se às cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

Nos termos deste Decreto, incumbe ao órgão ou entidade aderente:

- a) Disponibilizar em suas páginas institucionais o link e banners digitais com identidade visual padrão oferecida pela Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado do Amapá;
- b) Divulgar e dar publicidade ao Ouv Amapá, bem como às formas de acesso a este pelos usuários;
- c) Designar Administrador Local, para fins de cadastramento e interlocução com a equipe de Coordenação de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado do Amapá;
- d) Receber, analisar e responder as manifestações recebidas por meio do Ouv Amapá;
- e) Resguardar o sigilo da identidade dos manifestantes, nos termos do art. 34, da Lei 2.149, de 14 de março de 2017, bem como demais informações sigilosas porventura

inseridas no Sistema;

f) Observar as orientações da Coordenação de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado do Amapá quanto aos procedimentos referentes à utilização do Sistema;

g) Informar à Coordenação de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado do Amapá acerca de qualquer incidente referente ao uso do Sistema Ouv Amapá;

h) Prestar informações à Coordenação de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado do Amapá a respeito dos seus dirigentes, ouvidores e outros agentes públicos responsáveis pelas atividades de ouvidoria no ente, bem como atualizar tais informações, quando necessário;

i) integrar, quando necessário, o Sistema Ouv Amapá aos softwares que utiliza;

j) zelar pelo uso adequado do Sistema Ouv Amapá, comprometendo-se a utilizar os dados que lhe forem disponibilizados somente nas atividades que, em virtude de lei, lhe compete exercer;

k) apurar o fato, no caso de uso indevido do Sistema Ouv Amapá, com vistas a eventual responsabilização administrativa e criminal.

II - Incumbe à Controladoria-Geral do Estado do Amapá:

a) Disponibilizar, gerir, atualizar e manter o Sistema Ouv Amapá;

b) Cadastrar, no que couber, os administradores locais designados pelos órgãos e entidades aderentes por meio da Coordenação de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado do Amapá;

c) Prestar suporte aos usuários do Sistema Ouv Amapá;

d) Produzir, atualizar e manter disponíveis os manuais de uso do Sistema Ouv Amapá;

e) Fornecer aos órgãos e entidades aderentes banners digitais com identidade visual do Sistema para inclusão nas suas páginas institucionais, bem como respectivas urls de direcionamento ao Sistema;

f) Adotar salvaguardas para a garantia da segurança, integridade e atualidade da base de dados do Ouv Amapá;

g) Manter sessão de busca com acesso a todas as ouvidorias usuárias do Sistema Ouv Amapá;

h) Adotar as ações necessárias para a realização dos seminários, cursos e treinamentos; e

i) Realizar as ações necessárias à promoção de atividades de formação para as ouvidorias.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA INEXISTÊNCIA DE DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA ESPECÍFICA

O presente Termo de Adesão, celebrado a título gratuito, não acarretará a transferência ou a disponibilização de recursos financeiros entre os partícipes.

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS RECURSOS HUMANOS

Os recursos humanos utilizados por qualquer dos partícipes nas atividades inerentes ao presente Termo de Adesão não sofrerão alterações na sua vinculação funcional com as instituições de origem, às quais cabe responsabilizar-se por todos os encargos de natureza trabalhista, previdenciária, fiscal e securitária decorrentes.

CLÁUSULA QUARTA - DO ADMINISTRADOR LOCAL

O órgão ou entidade aderente indica o(a) servidor(a) _____, lotado(a) na _____ para exercer as atribuições de Administrador Local do Sistema Ouv Amapá, nos termos do art. 23, inciso IV, deste Decreto.

CPF:

Telefone:

E-mail:

Observação: Anexar a portaria de nomeação

CLÁUSULA QUINTA - DA VIGÊNCIA

Este Termo de Adesão terá prazo de vigência indeterminado.

CLÁUSULA SEXTA - DA ALTERAÇÃO

O disposto neste Termo de Adesão poderá ser alterado, exceto quanto ao seu objeto, de comum acordo entre os partícipes, mediante Termo Aditivo devidamente justificado.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA EXTINÇÃO DO TERMO DE ADESÃO

O presente Termo de Adesão poderá ser denunciado a qualquer tempo, sem ônus para os partícipes, mediante aviso com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, ou, de imediato, na hipótese de descumprimento de qualquer das suas cláusulas e resilição por mútuo acordo ou pela superveniência de norma legal ou administrativa que o torne inexecutável.

Gestor/Dirigente do órgão

Administrador Local

HASH: 2021-0506-0005-6613

DECRETO Nº 1564 DE 06 DE MAIO DE 2021

Regulamenta dispositivos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO AMAPÁ, usando das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 119, inciso XXV, e tendo em vista o contido no Protocolo nº 0013.0289.0655.0006/2020-GAB/CGE,

DECRETA:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS