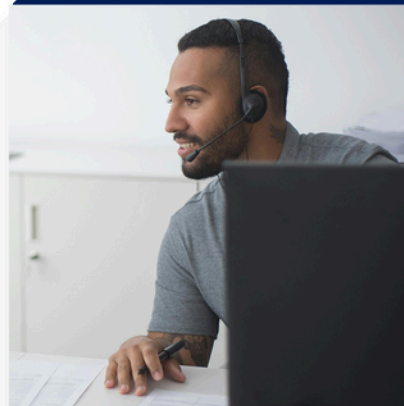


# Cartilha da Ouvidoria 2026





## **EDITORIAL**

**Governador do Estado do Maranhão**  
**Carlos Orleans Brandão Júnior**

**Secretário-Chefe da Casa Civil**  
**Sebastião Torres Madeira**

**Presidente da Fundação EGMA**  
**Leuzinete Pereira da Silva**

**Gabinete da Presidente**  
**Verenne Marjorie Lima Braga**

**Diretoria Administrativo Financeira**  
**Arnoldo de Jesus Sousa Pestana**

**Diretoria Educacional**  
**Wagner Costa Cantanhede**

**Assessoria Jurídica**  
**Katiana dos Santos Alves**

**Assessoria de Planejamento e Ações Estratégicas**  
**João Lima Setúbal**

**Assessoria de Comunicação e Eventos**  
**Amanda Dutra Ramos**

**Assessoria de Inovação e sustentabilidade**  
**Pierre Batista Moraes Januário**

**Comissão Central de Licitação**  
**Irineia Regina Lisboa Andrade**

**Ouvidoria**  
**Ricardo Pereira Batista**  
**Amanda Dutra Ramos**



## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Fundação Escola de Governo do Maranhão (Fundação EGMA) é um canal institucional que possibilita a comunicação direta entre os agentes públicos e a Instituição. Seu papel é fundamental na promoção da transparência, no aprimoramento dos serviços públicos e na garantia de direitos.

Esta cartilha reúne perguntas e respostas que auxiliam os agentes públicos a compreender o que é a Ouvidoria, quais são suas funções e como ela atua. Também apresenta os tipos de manifestações que podem ser registradas, as formas de contato e outras informações relevantes.

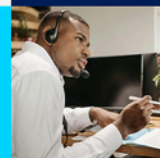
A cartilha também aborda a Prevenção e o Combate ao Assédio Moral e Sexual no Ambiente de Trabalho, ressaltando a importância de um espaço profissional saudável e respeitoso. Nesse contexto, a Ouvidoria atua como canal seguro e independente para receber e encaminhar manifestações, garantindo sigilo, imparcialidade e acolhimento.

Ao acessar este documento, os agentes públicos entenderão que a Ouvidoria tem a missão de representá-los na Instituição, com independência e imparcialidade, servindo como um canal de diálogo para sugerir melhorias e contribuir com o aperfeiçoamento das ações da Fundação EGMA.

Esperamos que este conjunto de informações auxilie na compreensão do papel da Ouvidoria e do compromisso institucional com a prevenção do assédio. Convidamos todos a manterem contato conosco, enviando reclamações, críticas, sugestões, elogios ou denúncias.



**EGMA**  
Fundação Escola de  
Governo do Maranhão





## SÚMARIO

01 O que é Ouvidoria?.....	04
02 Qual a missão da Ouvidoria?.....	04
03 Quais as funções da Ouvidoria?.....	04
04 Qual o objetivo da Ouvidoria?.....	04
05 Quais são as legislações que regem a Ouvidoria?.....	05
06 Quais as atribuições da Ouvidoria?.....	06
07 Quem é o público da Ouvidoria?.....	07
08 Quais as garantias de proteção à minha identidade?.....	07
09 Quem é o Ouvidor?.....	07
10 Quais são as funções e responsabilidades do Ouvidor?.....	08
11 O que é uma manifestação?.....	08
12 O que é preciso para registrar uma manifestação?.....	09
13 Que tipos de manifestações podem ser registradas na Ouvidoria?.....	09
14 Quanto tempo a Ouvidoria leva para responder?.....	09
15 Quais manifestações não são respondidas pela Ouvidoria?.....	10
16 Não quero me identificar. Posso fazer uma manifestação anônima?.....	10
17 Quero fazer um pedido de acesso à informação. Como devo Proceder?.....	10
18 Como entrar em contato com a Ouvidoria?.....	11
19 Qual o horário de atendimento da Ouvidoria?.....	11
20 Como prevenir e combater o assédio moral e sexual no ambiente de trabalho?.....	12
Referências .....	14

## 1 O que é ouvidoria?

A Ouvidoria é o elo essencial entre o Estado e os usuários de serviços públicos. Atuando como uma unidade promotora da participação cidadã, a Ouvidoria responde às manifestações dos cidadãos, incluindo sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e pedidos de simplificação de serviços públicos. Além disso, desempenha um papel crucial no controle da Administração Pública ao fornecer informações diretas trazidas pelos cidadãos, as quais podem subsidiar aprimoramentos na gestão dos órgãos e entidades.

## 2 Qual a missão da Ouvidoria?

Promover a prática da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos, da solução pacífica das controvérsias e do reconhecimento das pessoas como sujeitos de direitos.

## 3 Quais as funções da Ouvidoria?

A Ouvidoria tem como principais funções: ouvir, e compreender e qualificar as diferentes formas de manifestação dos cidadãos; acompanhar e responder às solicitações e demonstrar os resultados produzidos; entre outros.

## 4 Qual o objetivo da Ouvidoria?

Promover a interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, quanto as manifestações (reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações) relacionados a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos, promovendo melhorias que atingem toda a sociedade.





## 5 Quais são as legislações que regem a Ouvidoria?

- Lei no 12.527/2011, sancionada pelo Presidente da República em 18 de novembro de 2011, tem o propósito de regulamentar o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas e seus dispositivos são aplicáveis aos três Poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios.
- Decreto no 7.724, de 16 de maio de 2012, regulamenta a Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.
- Lei Estadual no 10.217/2015, que dispõe sobre regras específicas para garantir o acesso a informações no âmbito do Estado do Maranhão, altera a Lei no 6.107, de 27 de julho de 1994.
- Lei Ordinária no 10.217, de 23 de março de 2015, dispõe sobre regras específicas para garantir o acesso a informações no âmbito do Estado do Maranhão, altera a Lei no 6.107, de 27 de julho de 1994, e dá outras providências.
- Instrução Normativa STC/MA no 003, de 26 de outubro de 2015, que institui o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) no âmbito do Poder Executivo do Estado do Maranhão e dá outras providências.
- Lei no 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Conhecida como Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público, essa lei reconhece a ouvidoria pública como instituição essencial à boa prestação dos serviços públicos, e prevê a existência das ouvidorias em todos os Poderes e todas as esferas federativas, enfim, estabeleceu normas básicas para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta e indiretamente pela administração pública.
- Lei no 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD foi sancionada no Brasil para proteger os direitos fundamentais de privacidade e de liberdade. A LGPD delimita como deverá ser o tratamento de dados pessoais da pessoa natural ou da pessoa jurídica de direito público ou de direito privado. Foi alterada pela Lei no 13.853 de 2019 para dispor sobre a proteção de dados pessoais e criar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados e dá outras providências.
- Decreto Estadual no 35.640, de 6 de março de 2020, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Maranhão.

- Decreto Estadual no 38.194, de 27 de março de 2023, salvaguardas de proteção à identidade de denunciante.
- Instrução Normativa STC no 001, de 25 de março de 2024, dispõe sobre orientações e procedimentos a serem adotados no tratamento de manifestações de Ouvidoria e Pedidos de Acesso à Informação.
- Decreto Estadual no 39.054, de 14 de maio de 2024, Ouvidoria Especializada de Prevenção e Combate ao Assédio no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.

## 6 Quais as atribuições da Ouvidoria?

Conforme o artigo 13 da Lei 13.460/2017, as ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I - Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei no 13.640/2017;
- V - Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei no 13.640/2017;
- VI - Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VII - Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.



## 7 Quem é o público da Ouvidoria?

O público interno são os servidores e empregados da entidade que utilizam, de forma democrática, a Ouvidoria como canal para manifestar seus anseios, apresentando denúncias, reclamações, sugestões, elogios, entre outros. Nesse sentido, a Ouvidoria permite uma administração participativa.

O público externo são pessoas ou grupos que demandam os serviços oferecidos pelo órgão público e utilizam a Ouvidoria como canal para se manifestarem.

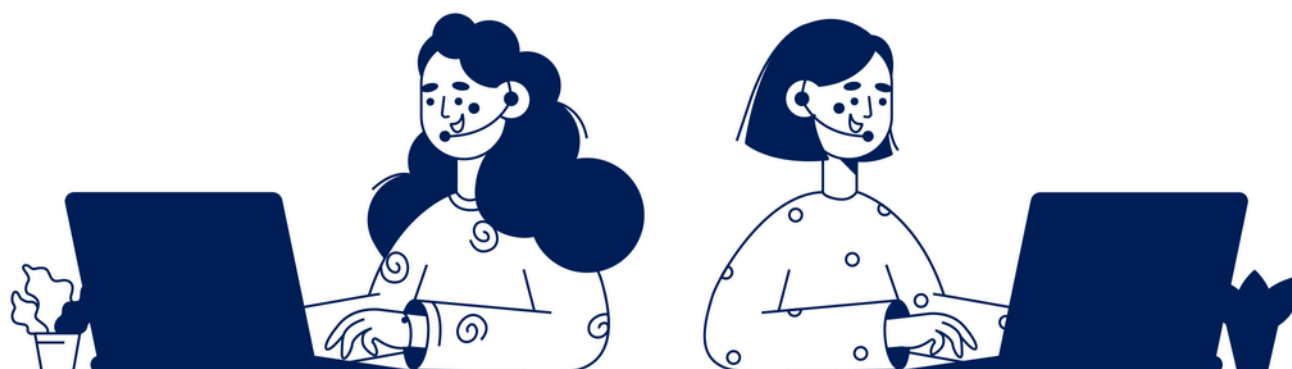
## 8 Quais as garantias de proteção à minha identidade?

Por força da Lei no 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que você autorize expressamente a divulgação dessas informações.

Além disso, tais dados não podem ser acessados por outras pessoas, incluindo servidores públicos não autorizados, a não ser com a sua autorização por escrito ou por decisão de juiz em processo do Poder Judiciário.

## 9 Quem é o Ouvidor?

É o representante dos cidadãos e usuários dos serviços públicos prestados pelo Estado no órgão ou entidade em que atua. Sua função principal é garantir que as manifestações da população, como reclamações, denúncias, sugestões e elogios, sejam ouvidas, registradas e encaminhadas adequadamente para a solução ou melhoria dos serviços públicos. O ouvidor trabalha para promover a transparência, a participação cidadã e o aprimoramento contínuo da gestão pública.





## 10 Quais são as Funções e Responsabilidades do Ouvidor?

- 1. Recepção de Manifestações:** coletar e registrar manifestações dos cidadãos, que podem incluir reclamações, denúncias, sugestões e elogios relacionados aos serviços públicos e à conduta dos servidores.
- 2. Análise e Encaminhamento:** Avaliar as manifestações recebidas e encaminhá-las para os setores ou autoridades competentes para a devida apuração e resolução.
- 3. Monitoramento e Resposta:** Acompanhar o andamento das manifestações encaminhadas, garantido que sejam tratadas com a devida seriedade e que os cidadãos recebam respostas adequadas em tempo hábil.
- 4. Mediação de Conflitos:** Atuar como mediador entre os cidadãos e a administração pública para resolver conflitos e melhorar a comunicação entre as partes.
- 5. Relatórios e Recomendações:** Elaborar relatórios sobre as manifestações recebidas, identificando tendências, problemas recorrentes e propondo recomendações para melhorias na gestão pública.
- 6. Educação e Sensibilização:** Promover campanhas de sensibilização e educação sobre a importância da participação cidadã e o papel da ouvidoria na melhoria dos serviços públicos.
- 7. Confidencialidade e Proteção:** Assegurar a confidencialidade das informações fornecidas pelos cidadãos, protegendo a identidade dos denunciantes, quando necessário, para evitar retaliações.

## 11 O que é uma manifestação?

Manifestar é o ato de expor, apresentar, declarar, tornar visível, publicar. A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a Ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.



## 12 O que é preciso para registrar uma manifestação?

Descrever o problema de forma clara, incluindo datas, locais e fatos detalhados. Anexe documentos, fotos, imagens ou qualquer material relevante que ajude a comprovar os fatos informados. Sempre que possível, identifique as pessoas envolvidas.

## 13 Que tipos de manifestações podem ser registradas na Ouvidoria?

**a) Reclamação:** Manifestação de desagrado, uma queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo.

**b) Denúncia:** Comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação.

**c) Sugestão:** Manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública, ainda que associada a uma reclamação específica.

**d) Elogios:** Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.

**e) Solicitação:** Manifestação em que o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras.

## 14 O que é preciso para registrar uma manifestação?

A Lei no 13.460/2017 diz que "a ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período", ou seja, a Ouvidoria terá um prazo total de até 60 dias para fornecer a resposta conclusiva.

É importante frisar que a apuração da manifestação pode continuar mesmo após o envio da resposta conclusiva, pois sindicâncias e processos administrativos disciplinares, por exemplo, demandam mais tempo para serem concluídos. Nestes casos, a Ouvidoria pode reabrir a manifestação para informar o denunciante sobre o surgimento de fatos novos.

## 15 Quais manifestações não são respondidas pela Ouvidoria?

As manifestações que não são respondidas ou processadas pela ouvidoria são:

- **Manifestações anônimas:** Não é possível dar seguimento a manifestações sem identificação, pois a ouvidoria precisa solicitar informações adicionais (se necessário) e garantir que o retorno chegue ao manifestante.
- **Denúncias de crimes:** A ouvidoria não tem competência legal para processar ou investigar crimes; essa função é exclusiva de órgãos como o Ministério Público e a polícia.
- **Manifestações duplicadas:** Aquelas que repetem um assunto já enviado e em análise.
- **Manifestações sem conteúdo claro:** Aquelas que são ininteligíveis ou que não permitem a compreensão do problema.
- **Manifestações fora da competência:** Questões que são de responsabilidade de outros órgãos, poderes ou entidades e que não se enquadram no escopo de atuação da ouvidoria em questão.

## 16 Não quero me identificar. Posso fazer uma manifestação anônima?

Sim. As manifestações são encaminhadas para tratamento adequado, desde que haja elementos mínimos que permitam a apuração dos fatos. Porém, é importante que o manifestante, ao realizar uma manifestação anônima, faça o registro de forma clara e apresente indícios de materialidade.

A manifestação anônima será categorizada como "comunicação", e esta forma de cadastro não permite ao usuário o acompanhamento e a resposta de sua manifestação.

## 17 Quero fazer um pedido de acesso à informação. Como devo proceder?

a) Deve preferencialmente, fazê-lo por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC): [www.e-sic.ma.gov.br](http://www.e-sic.ma.gov.br). Nesse caso será necessário o cadastramento prévio do solicitante no e-SIC, com geração de login e senha de acesso, e seus dados pessoais terão acesso restrito, nos termos do art. 31 da Lei no 12.527/2011.



Após, acessar o cadastro digitando login e senha criados, clicar em “Registrar Pedido” e seguir todo o passo a passo do sistema. Horário de funcionamento do sistema e-SIC: disponível 24 por dia; ou

b) enviar o pedido de acesso para um dos e-mails a seguir: sic@stc.ma.gov.br || ouvidoriageral@stc.ma.gov.br; ou

c) enviar o pedido de acesso via WhatsApp, para um dos seguintes números: +55 9 884052089 ou +55 9 884063837, horário de atendimento: segunda à sexta, das 8h às 18h, exceto feriados e pontos facultativos.

## 18 Como entrar em contato com a Ouvidoria?

A manifestação pode ser feita de forma:

a) eletrônica, pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-Ouv):

<https://www.stc.ma.gov.br/page-ouvidoria/>

b) Atendimento por E-mail: O cidadão poderá acessar a ouvidoria da Fundação Escola de Governo do Maranhão – Fundação EGMA, por meio do nosso e-mail:

institucional, [ouvidoria@egma.ma.gov.br](mailto:ouvidoria@egma.ma.gov.br)

c) por carta ou atendimento presencial no endereço Rua da Estrela, 540, Centro Histórico, São Luís - MA., CEP 65.010-200;

d) por contato telefônico: (98) 3190-6133 e por WhatsApp: (98) 3190-6133



## 19 Qual o horário de atendimento da Ouvidoria?

O horário de funcionamento da Ouvidoria é das 8h às 12h e das 14h às 18h





## 20 Como prevenir e Combater o Assédio Moral e Sexual no Ambiente de Trabalho?

### O que é Assédio Moral?

É a exposição repetitiva e prolongada de um servidor (a) a situações humilhantes, constrangedoras ou vexatórias, durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções.

Exemplos:

- Isolar ou ignorar um(a) servidor(a).
- Desqualificar constantemente sua capacidade profissional.
- Atribuir tarefas impossíveis ou retirar responsabilidades de forma injustificada.
- Fazer críticas em público de forma ofensiva.



### O que é Assédio Sexual?

É a conduta de natureza sexual não desejada, manifestada de forma verbal, não verbal ou física, que constrange a vítima e afeta sua dignidade.

Exemplos:

- Convites insistentes para encontros íntimos.
- Comentários ou insinuações de cunho sexual.
- Toques, abraços ou contatos físicos sem consentimento.
- Uso de posição hierárquica para obter favorecimento sexual.



### O que NÃO é Assédio?

- Cobrança legítima de resultados.
- Feedback profissional respeitoso.
- Exigência de cumprimento de prazos e metas.
- Aplicação de normas e regulamentos internos.



### Quais são os direitos da vítima?

- Ser tratada com respeito e dignidade.
- Denunciar situações de assédio sem sofrer retaliação.
- Receber acolhimento e apoio institucional.
- Ter a denúncia apurada de forma sigilosa e imparcial.

### Como Prevenir?

- Praticar o respeito mútuo em todas as relações.
- Adotar postura ética e responsável.
- Valorizar a comunicação clara e respeitosa.
- Promover treinamentos e campanhas educativas.
- Estimular a cultura do diálogo e da empatia.

### Como Denunciar?

Se você for vítima ou testemunha de assédio moral ou sexual:

1. Registre a ocorrência (anote datas, locais, pessoas envolvidas e eventuais testemunhas).
2. Procure os canais institucionais: Ouvidoria, Corregedoria ou Comissão de Ética.
3. Formalize a denúncia por escrito ou por meio dos canais oficiais.
4. Peça apoio de colegas de confiança e, se necessário, busque orientação jurídica.

### Quais consequências para o(a) Assediador(a)?

As práticas de assédio moral e sexual configuram falta grave e podem resultar em:

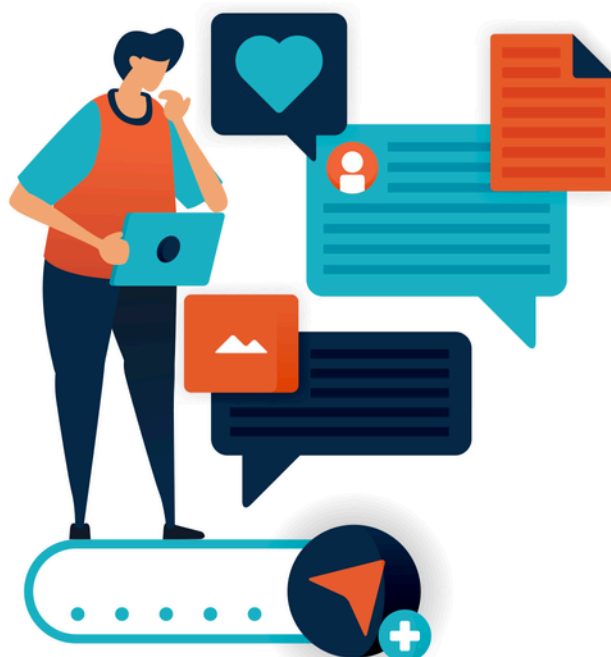
- Advertência ou suspensão.
- Demissão por justa causa.
- Responsabilização administrativa, civil e criminal.

### Mensagem Final

O combate ao assédio moral e sexual é uma responsabilidade coletiva. Ambientes saudáveis, respeitosos e inclusivos fortalecem as instituições públicas e garantem dignidade a todos os servidores/empregados públicos.



**Respeito é a base do trabalho.  
Denuncie. Apoie. Não se cale.**



## 21 Referências:

**BRASIL. Controladoria-Geral da União (CGU).** Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/perguntasfrequentes-2019>. Acesso em: 03junho.2024.

**BRASIL. Ministério da Defesa.** Disponível em: [https://www.gov.br/defesa/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria/arquivos/CartilhaOuvidoriaimpresso2023ajustefinal.pdf](https://www.gov.br/defesa/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/arquivos/CartilhaOuvidoriaimpresso2023ajustefinal.pdf). Acesso em: 03junho.2024.

**BRASIL. Casa Civil.** Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm). Acesso em 03junho.2024.

**BRASIL. Controladoria-Geral da União (CGU).** Cartilha de Prevenção ao Assédio Moral e Sexual. Brasília, 2020.

**CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ).** Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação. Brasília, 2021.

**MARANHÃO. Secretaria de Estado da Transparência e Controle (STC).** Disponível em: <https://www.stc.ma.gov.br/servicos/recebimento-e->

**PIAUI. Ministério Público do Estado do Piauí.** Disponível em: <https://www.mppi.mp.br/internet/wp-content/uploads/2022/06/Cartilha-Ouvidoria.pdf>. Acesso em: 04junho.2024.

EGMA



ACESSE O NOSSO SITE!!!



EGMA  
Fundação Escola de  
Governo do Maranhão

Fundação Escola de Governo do  
Maranhão – Fundação EGMA

CNPJ: 59.825.955/0001-20

Horário de Funcionamento: 08:00 às  
12:00 & 14:00 às 18:00

### Endereço

Rua da Estrela, n° 540 – Centro  
Histórico

São Luís – Maranhão

CEP: 65010-200

### Contato

E-mails:

presidencia@egma.ma.gov.br  
ouvidoria@egma.ma.gov.br

Telefone:

(98) 98407-4420 (Apenas ligação)

Whatsapp:

(98)-3190-6133 (Apenas Whatsapp)

### Expediente

Textos

Ricardo Pereira Batista

Revisão

Verenne Marjorie Lima Braga

Editoração

Márcio Lima Soares

Jornalista responsável

Amanda Dutra Rames - DRT 914-MA