

Curso:

Direitos, Deveres e Participação dos Usuários dos Serviços Públicos

Instrutor:

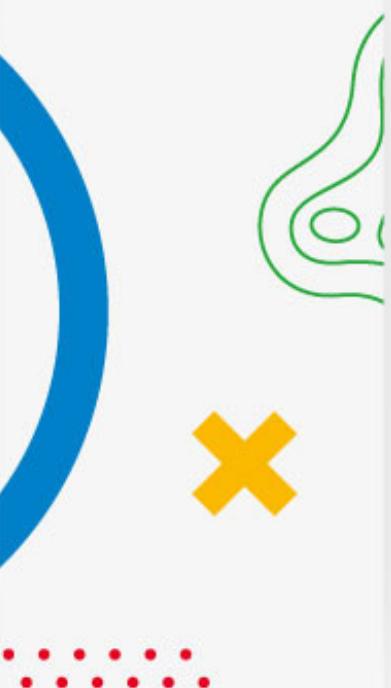
Elisa Andrade



Secretaria
da Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DE
PER
NAM
BUCO
ESTADO DE MUDANÇA



Secretaria
de Administração

GOVERNO DE
PER
NAM
BUCO
ESTADO DE MUDANÇA



EMBASAMENTO LEGAL



EMBASAMENTO LEGAL

Constituição Federal – EC Nº 19/98

*“Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, imparcialidade, moralidade, publicidade e **eficiência** e, também, ao seguinte:”*



EMBASAMENTO LEGAL

Constituição Federal – EC Nº 19/98

“Art. 37. (...)

§ 3º A lei disciplinará as formas de **participação** do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I – as **reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;**

II – o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;



EMBASAMENTO LEGAL

Constituição Federal – EC N° 19/98

“Art. 37. (...)

§ 3º A lei disciplinará as formas de **participação** do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

(...)

III – a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.



EMBASAMENTO LEGAL

Constituição Federal

Redação Original:

“Art. 37.

§3º As reclamações relativas à prestação de serviços públicos serão disciplinadas em lei.

Redação Atual:

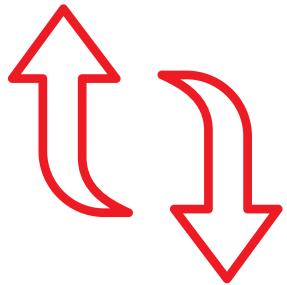
“Art. 37.

§ 3º A lei disciplinará as formas de **participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:**

I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços.”



CULTURA DA RECLAMAÇÃO



CULTURA DA PARTICIPAÇÃO



EMBASAMENTO LEGAL

Constituição Federal – EC nº 45/2014

1.Ouvidorias do Poder Judiciário:

*“Art. 103-B, § 7º A União, inclusive no Distrito Federal e nos Territórios, **criará ouvidorias de justiça**, competentes para receber reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Poder Judiciário, ou contra seus serviços auxiliares, representando diretamente ao Conselho Nacional de Justiça.”*



EMBASAMENTO LEGAL

Constituição Federal – EC nº 45/2014

2.Ouvidorias dos Ministérios Públícos:

*“Art. 103 – A, § 5º Leis da União e dos Estados **criarão ouvidorias do Ministério Público**, competentes para receber reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Ministério Público, inclusive contra seus serviços auxiliares, representando diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público.”*

CLASSIFICAÇÃO BRASILEIRA DE OCUPAÇÕES MINISTÉRIO DO TRABALHO (MT) – Janeiro 2013

Título: 1423-40 – Ouvidor – Ombudsman

1. Elaboram planos estratégicos das áreas, de comunicação e de serviços;
2. Implementam atividades e coordenam sua execução;
3. Assessoram a diretoria e setores da empresa;
4. Na área de atuação, gerenciam recursos humanos e promovem condições de segurança, saúde, preservação ambiental e qualidade;
5. Atuam no processo de decisão política, participam da formulação de políticas públicas; elaboram e estabelecem estratégias de relações governamentais, analisam os riscos regulatórios ou normativos e defendem os interesses dos representados;
6. Elaboram planejamento estratégico para gerenciamento de crises.

Fonte: <http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/home.jsf>



CLASSIFICAÇÃO BRASILEIRA DE OCUPAÇÕES MINISTÉRIO DO TRABALHO (MT) – Janeiro 2013

Título: 1423-40 – Ouvidor – Ombudsman

Relatório de Atividades:

IMPLANTAR AÇÕES DE RELAÇÕES PÚBLICAS E OUVIDORIA

- 1.Sugerir melhorias dos serviços de atendimento a clientes;
- 2.Participar de campanhas institucionais e /ou publicitárias;
- 3.Participar de programas e ações de fidelização dos clientes;
- 4.Mediar conflitos;
- 5.Administrar conflitos entre partes;
- 6.Realizar escuta ativa;
- 7.Encaminhar solicitações aos responsáveis;
- 8.Monitorar mídias;
- 9.Dar retorno aos públicos (feed-back);

CLASSIFICAÇÃO BRASILEIRA DE OCUPAÇÕES MINISTÉRIO DO TRABALHO (MT) – Janeiro 2013

Título: 1423-40 – Ouvidor – Ombudsman

Relatório de Atividades:

IMPLANTAR AÇÕES DE RELAÇÕES PÚBLICAS E OUVIDORIA
(...)

- 8.Checar informações para divulgação;
- 9.Participar da elaboração de projetos educacionais;
- 10.Estabelecer diálogo;
- 11.Cobrar ações.

Consulte as áreas e tabela de atividades:

<http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/FiltroTabelaAtividade.jsf>



LEI NACIONAL DE DEFESA DOS USUÁRIOS

Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017

A Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públícos também especifica regulamenta a apresentação de reclamações de que trata o §3º, art. 37 da Constituição Federal, e trata também de manifestações na forma de “... *denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços*” (art. 2º, inciso V, da Lei nº 13.460/2017).

E dispõe ainda que a manifestação deverá ser dirigida para a Ouvidoria do órgão ou entidade responsável.

Acesso à Lei na íntegra: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm



LEI ESTADUAL DE DEFESA DOS USUÁRIOS

Lei Nº 16.420, de 17 de setembro de 2018

Estado de Pernambuco regulamenta Lei Nacional por meio de Lei Estadual, na qual:

- Atribui as **competências específicas** da Ouvidoria-Geral do Estado e das Ouvidorias dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual;
- Acata o **anonimato** nas manifestações de Ouvidoria;
- Institui o Conselho Estadual de Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos – **CEDDUSP**;
- Entre outros.

Acesso à Lei na íntegra: <https://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?tiponorma=1&numero=16420&complemento=0&ano=2018&tipo=&url=>



RESOLUÇÃO Nº 75/186 DA ORGANIZAÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU) – Dezembro 2020

Em **16 de Dezembro de 2020**, a Assembleia Geral das Nações Unidas **(ONU)** publicou a **Resolução Nº 75/186** destacando o **papel central das ouvidorias públicas** em 3 grandes frentes:

- **Promoção** do respeito pelos **direitos humanos e garantias fundamentais**;
- **Melhoria de serviços públicos**, promovendo o Estado de direito, a **boa governança, a transparência, a responsabilização e a equidade** e
- **Promoção da boa governança** na Administração Pública e na melhoria das suas relações com os cidadãos.



DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (Lei Nº 16.420/2018)

“Art. 4º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, transparência, acessibilidade e cortesia”.



DIREITOS BÁSICOS DOS USUÁRIOS

Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (Lei Nº 16.420/2018)

“Art. 6º São *direitos básicos do usuário*:

I – participação no *acompanhamento* da prestação e na *avaliação* dos serviços;

II – obtenção e utilização dos serviços com *liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação*;

III – acesso e obtenção de *informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados*, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 14.804, de 2012:

IV – *proteção de suas informações pessoais*, nos termos da Lei nº 14.804, de 2012; (...)"



DIREITOS BÁSICOS DOS USUÁRIOS

Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (Lei Nº 16.420/2018)

“Art. 6º São direitos básicos do usuário:

(...)

V – atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI – obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público; (...)"

*Carta de
Serviços*



DIREITOS BÁSICOS DOS USUÁRIOS

Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (Lei Nº 16.420/2018)

“Art. 6º São direitos básicos do usuário:

(...)

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e,

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.”

*Carta de
Serviços*

DEVERES DOS USUÁRIOS

Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (Lei Nº 16.420/2018)

*“Art. 8º São **deveres** do usuário:*

*I – utilizar adequadamente os serviços, procedendo com **urbanidade e boa-fé**;*

*II – **conceder informações** pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;*

*III – **colaborar** para a adequada prestação do serviço; e*

*IV – **contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos** através dos quais lhe são prestados os serviços”.*

Atenção!! Não serão aceitas manifestações com palavras de baixo calão, teor ofensivo e discriminatório. Portaria SCGE nº 03/2022.

DEVERES DOS USUÁRIOS

Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (Lei Nº 16.420/2018)

“Art. 8º São **deveres** do usuário:

I – utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé”;

Atenção!! Não serão aceitas manifestações com palavras de baixo calão, teor ofensivo e discriminatório. Portaria SCGE nº 03/2022.

“Art. 10.

(...)

§ 6º *Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público*”.



DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Decreto N° 48.659, de 13 de fevereiro de 2020

“Art. 3º A prestação dos serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo observará o seguinte:

- I – urbanidade, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;*
- II – presunção de boa-fé do usuário;*
- III – atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades estabelecidas em lei;*
- IV – adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, de obrigações, de restrições e de sanções não previstas em Lei;*
- V – igualdade no tratamento aos usuários”;*

DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Decreto N° 48.659, de 13 de fevereiro de 2020

“Art. 3º A prestação dos serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo observará o seguinte:

(...)

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e à segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;”

DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Decreto N° 48.659, de 13 de fevereiro de 2020

“Art. 3º A prestação dos serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo observará o seguinte:

(...)

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;”



DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Decreto N° 48.659, de 13 de fevereiro de 2020

“Art. 3º A prestação dos serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo observará o seguinte:

(...)

XIV - priorização da utilização de plataformas digitais para prestação de serviços que não exijam atendimento presencial;

XV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XVI - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.”



PARTICIPAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS



ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

**ACESSO À
INFORMAÇÃO**
CARTA DE
SERVIÇOS

AVALIAÇÃO
AVALIAÇÃO
CONTINUADA DA
EFETIVIDADE DOS
SERVIÇOS



CONSELHO
CONSELHO DE
USUÁRIOS DOS
SERVIÇOS PÚBLICOS

OUVIDORIA
REGISTRO DE
MANIFESTAÇÕES

**PRESTAÇÃO DE
CONTAS**
RELATÓRIO ANUAL DE
GESTÃO

ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

ACESSO À
INFORMAÇÃO
CARTA DE
SERVIÇOS





ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

ACESSO À
INFORMAÇÃO
CARTA DE
SERVIÇOS



*“Art. 3º O Poder Executivo, com **periodicidade mínima anual**, publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados”.*

ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

ACESSO À
INFORMAÇÃO
CARTA DE
SERVIÇOS



“Art. 7º Cada órgão e entidade da administração pública estadual disponibilizará Carta de Serviços aos Usuários.

§ 1º A Carta de Serviços aos Usuários tem por objetivo *informar sobre cada um dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público*”.



ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

ACESSO À
INFORMAÇÃO
CARTA DE
SERVIÇOS



“Art. 7º
(...)

§ 2º A Carta de Serviços aos Usuários deverá conter **informações claras e precisas** em relação a cada um dos serviços prestados, **apresentando, no mínimo**, informações relacionadas a:

- I - os **serviços oferecidos**;
- II - os **requisitos, os documentos e as informações necessárias** para acesso ao serviço;
- III - principais **etapas para processamento** do serviço;

ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

ACESSO À
INFORMAÇÃO
CARTA DE
SERVIÇOS



“Art. 7º
(...)

§ 2º A Carta de Serviços aos Usuários deverá conter informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

(...)

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - **locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação** sobre a prestação do serviço; e

ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

ACESSO À
INFORMAÇÃO
CARTA DE
SERVIÇOS



“Art. 7º
(...)

§ 2º A Carta de Serviços aos Usuários deverá conter informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

(...)

VI – forma de prestação do serviço.”



ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

ACESSO À
INFORMAÇÃO
CARTA DE
SERVIÇOS



“Art. 7º
(...)”

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os **compromissos e padrões de qualidade** do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I - **prioridade** no atendimento;
- II - previsão de **tempo de espera** para atendimento;
- III - **mecanismos de comunicação** com os usuários;



ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

ACESSO À
INFORMAÇÃO
CARTA DE
SERVIÇOS



“Art. 7º
(...)

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os **compromissos e padrões de qualidade** do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

(...)

IV – procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e”

ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

ACESSO À
INFORMAÇÃO
CARTA DE
SERVIÇOS



“Art. 7º
(...)

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os **compromissos e padrões de qualidade** do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

(...)

V – mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.”

ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

ACESSO À
INFORMAÇÃO
CARTA DE
SERVIÇOS



“Art. 7º
(...)

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será *objeto de atualização periódica e de permanente divulgação, inclusive mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.*”

ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

DECRETO Nº 48.659, DE 13 DE FEVEREIRO DE 2020

ACESSO À
INFORMAÇÃO
CARTA DE
SERVIÇOS



“Art. 5º Fica instituído o **Portal do Cidadão do Governo de Pernambuco**, sítio eletrônico oficial para disponibilização de informações e para o acesso a serviços públicos pelos usuários.

§ 1º A **Carta de Serviços** de que trata o art. 2º deve ser **redigida de forma padronizada, em linguagem clara e acessível e disponibilizada ao público no Portal do Cidadão**.

§ 2º Compete à **Secretaria de Administração** a gestão e a manutenção do Portal do Cidadão, definindo regras de acesso, de credenciamento, procedimentos de publicação e atualização”.

ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

DECRETO Nº 48.659, DE 13 DE FEVEREIRO DE 2020

ACESSO À
INFORMAÇÃO
CARTA DE
SERVIÇOS



“Art. 6º É vedado solicitar ao usuário do serviço público o cumprimento de requisitos, a apresentação de documentos e de informações, e a observância de procedimentos não previstos na Carta de Serviços ou no Portal do Cidadão do Governo de Pernambuco.

§ 1º A criação ou a alteração de requisitos, documentos, informações e procedimentos de observância obrigatória pelo usuário será precedida de atualização na Carta de Serviços, conforme o disposto no parágrafo único do art. 4º.”

ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

AVALIAÇÃO
CONTINUADA
EFETIVIDADE
DOS SERVIÇOS



ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

AVALIAÇÃO

CONTINUADA DA
EFETIVIDADE DOS
SERVIÇOS



Art. 6º São direitos básicos do usuário:
I - participação no acompanhamento da
prestação e na avaliação dos serviços;

“Art. 23. Os órgãos e entidades do Poder Executivo abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;*
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;*
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;*
- IV - quantidade de manifestações de usuários; e*
- V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.”*

ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

AVALIAÇÃO

CONTINUADA DA
EFETIVIDADE DOS
SERVIÇOS



“Art. 23.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, **no mínimo, a cada um ano**, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser publicado na internet, incluindo **lista das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários**, na periodicidade a que se refere o § 1º, que servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.”



ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

DECRETO Nº 48.659, DE 13 DE FEVEREIRO DE 2020

AVALIAÇÃO

CONTINUADA DA
EFETIVIDADE DOS
SERVIÇOS



“Art. 18. Portaria conjunta do Secretário de Planejamento e Gestão, do Secretário da Controladoria-Geral do Estado e do Secretário de Administração estabelecerá os procedimentos a serem observados para a realização da avaliação dos serviços públicos e das medidas a serem adotadas diante dos resultados.”

ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

CONSELHO
DE USUÁRIOS
DE SERVIÇOS
PÚBLICOS



ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

CONSELHO
DE USUÁRIOS
DOS SERVIÇOS
PÚBLICOS



“Art. 19. Fica instituído o Conselho Estadual de Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos – CEDDUSP, vinculado à Ouvidoria Geral do Estado, com natureza colegiada, paritária, de caráter permanente e consultivo, integrado por representantes de órgãos e de entidades governamentais e de entidades da sociedade civil organizada com atuação na área de defesa dos interesses dos usuários de serviços públicos.

Parágrafo único. O CEDDUSP será presidido pelo representante da Ouvidoria Geral do Estado.”

ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

CONSELHO
DE USUÁRIOS
DOS SERVIÇOS
PÚBLICOS



“Art. 20. **Compete** ao Conselho Estadual de Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos:

- I - *formular e propor **diretrizes para o adequado atendimento** ao usuário;*
- II - *fomentar estudos e pesquisas na área de qualidade e satisfação do usuário de serviços públicos;*
- III - *propiciar a participação de outras esferas de governo e da sociedade civil organizada, nos debates e consequentes propostas em favor do aperfeiçoamento na prestação de serviços públicos;*
- IV - *consolidar e promover a discussão das propostas encaminhadas por seus membros e submetê-las ao Poder Executivo”*



ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

CONSELHO
DE USUÁRIOS
DOS SERVIÇOS
PÚBLICOS



“Art. 20. Compete ao Conselho Estadual de Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos:

(...)

*V - acompanhar a prestação dos serviços e atuação do ouvidor;
VI - elaborar e aprovar o seu Regimento Interno; e
VII - **apoiar a criação dos conselhos municipais de defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos.”***

ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

CONSELHO
DE USUÁRIOS
DOS SERVIÇOS
PÚBLICOS



“Art. 21. O **Plenário** do CEDDUSP, órgão máximo do colegiado, é constituído pelo Presidente e pelos Conselheiros.

§ 1º Ocorrendo **empate nas votações**, o voto de qualidade será exercido pelo **Presidente do Conselho**.

§ 2º O CEDDUSP contará com uma **Secretaria Executiva**, subordinada à Presidência, **ocupada por servidor público indicado pelo Ouvidor Geral do Estado** para o exercício de função de apoio técnico e administrativo ao Conselho.”

ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

CONSELHO
DE USUÁRIOS
DOS SERVIÇOS
PÚBLICOS



“Art. 22. Os Conselheiros do CEDDUSP, em número de 14 (quatorze), serão indicados entre gestores do Poder Público e representantes de entidades da sociedade civil organizada, escolhidos mediante processo seletivo público, observada a seguinte composição:

I - 7 (sete) Conselheiros do Poder Público, sendo:

a) 1 (um) representante da Secretaria de Administração; b) 1 (um) representante da Ouvidoria Geral do Estado; c) 1 (um) representante da Secretaria de Planejamento e Gestão de Pernambuco; d) 1 (um) representante da Secretaria das Cidades; e) 1 (um) representante da Secretaria de Saúde de Pernambuco; f) 1 (um) representante da Secretaria de Educação; e g) 1 (um) representante da Agência de Regulação dos Serviços Públicos do Estado de Pernambuco - ARPE”;

ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

**CONSELHO
DE USUÁRIOS
DOS SERVIÇOS
PÚBLICOS**



“Art. 22.
(...)

*II – 7 (sete) conselheiros das seguintes entidades e representações:
a) 2 (dois) representantes de entidades da sociedade civil, legalmente
estabelecidas há mais de 2 (dois) anos e cuja finalidade esteja vinculada à
defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, com sede e atuação
estabelecida na região Metropolitana do Recife;
b) 1 (um) representante de entidades da sociedade civil, legalmente
estabelecidas há mais de 2 (dois) anos e cuja finalidade esteja vinculada à
defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, com sede e atuação
estabelecida na região da Zona da Mata Norte;”*

ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

**CONSELHO
DE USUÁRIOS
DOS SERVIÇOS
PÚBLICOS**



“Art. 22.
(...)

II - 7 (sete) conselheiros das seguintes entidades e representações:
c) 1 (um) representante de entidades da sociedade civil, legalmente estabelecidas há mais de 2 (dois) anos e cuja finalidade esteja vinculada à defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, com sede e atuação estabelecida na região da Zona da Mata Sul;
d) 1 (um) representante de entidades da sociedade civil, legalmente estabelecidas há mais de 2 (dois) anos e cuja finalidade esteja vinculada a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, com sede e atuação estabelecida na região Agreste;”



ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

**CONSELHO
DE USUÁRIOS
DOS SERVIÇOS
PÚBLICOS**



“Art. 22.

(...)

II – 7 (sete) conselheiros das seguintes entidades e representações:
e) 1 (um) representante de entidades da sociedade civil, legalmente estabelecidas há mais de 2 (dois) anos e cuja finalidade esteja vinculada a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, com sede e atuação estabelecida na região do Sertão de Itaparica, do Araripe ou do São Francisco;

e

f) 1 (um) representante de entidades da sociedade civil, legalmente estabelecidas há mais de 2 (dois) anos e cuja finalidade esteja vinculada a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, com sede e atuação estabelecida na região do Sertão Central, do Pajeú ou do Moxotó.”

ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

CONSELHO
DE USUÁRIOS
DOS SERVIÇOS
PÚBLICOS



“Art. 22.

§ 1º As entidades representativas a que se refere o inciso II devem ser de âmbito estadual.

§ 2º Os Conselheiros e seus respectivos suplentes, representantes do Poder Público, serão designados por ato do Governador do Estado, após indicação dos titulares dos órgãos ou entidades a que estejam vinculados.

§ 3º Os Conselheiros e respectivos suplentes, representantes de entidades da sociedade civil, serão designados por ato do Governador do Estado, após indicação do representante máximo das entidades selecionadas.

§ 4º Cada Conselheiro terá o seu respectivo suplente, o qual deverá ser vinculado ao mesmo órgão ou entidade do titular, que o substituirá nas suas ausências ou impedimentos.”

ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

CONSELHO
DE USUÁRIOS
DOS SERVIÇOS
PÚBLICOS



“Art. 22.

§ 5º O mandato dos Conselheiros e de seus respectivos suplentes será de 2 (dois) anos, podendo ser reconduzidos uma única vez.

§ 6º A participação no Conselho, não remunerada a qualquer título, será considerada função pública relevante.

§ 7º As despesas com os deslocamentos dos membros integrantes do CEDDUSP deverão correr à conta de dotações orçamentárias da Secretaria da Controladoria Geral do Estado.

§ 8º Além dos conselheiros integrantes do CEDDUSP, poderão dele participar convidados e observadores, na forma estabelecida no decreto regulamentador.”

ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

OUVIDORIA
REGISTRO DE
MANIFESTAÇÕES



ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

OUVIDORIA

REGISTRO DE
MANIFESTAÇÕES



Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:
(...)

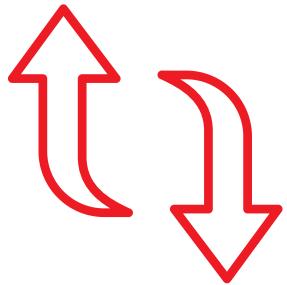
V - manifestações - reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios dos usuários relacionadas à prestação de serviços públicos e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

CADA MANIFESTAÇÃO É UMA OPORTUNIDADE





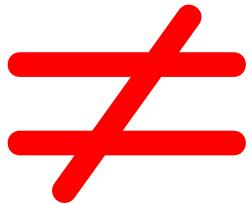
CULTURA DA RECLAMAÇÃO



CULTURA DA PARTICIPAÇÃO



OUVIDORIA



Serviço de atendimento ao cidadão (SAC)

ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

OUVIDORIA

REGISTRO DE
MANIFESTAÇÕES



Art. 9º O usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou da entidade responsável, não sendo obrigatória a identificação do requerente.

§ 1º O processamento da manifestação não será condicionado à indicação pelo requerente dos motivos determinantes da sua apresentação, nem ao atendimento de exigências que o inviabilizem.

ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

OUVIDORIA

REGISTRO DE
MANIFESTAÇÕES



Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou da entidade responsável, não sendo obrigatória a identificação do requerente.

(...)

§ 2º A identidade do requerente será considerada informação pessoal protegida com restrição de acesso, nos termos da Lei nº 14.804, de 2012.

§ 3º Caso o órgão ou entidade não possua ouvidoria, o usuário deverá ser encaminhado à Ouvidoria Geral do Estado - OGE, para apresentar sua manifestação.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, através de correspondência ou verbalmente, hipótese em que será reduzida a termo.

ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

OUVIDORIA

REGISTRO DE
MANIFESTAÇÕES



Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou da entidade responsável, não sendo obrigatória a identificação do requerente.

(...)

§ 5º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei disponibilizarão ao usuário formulários para a apresentação de manifestação, facultada ao usuário sua utilização.

§ 6º Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

OUVIDORIA

REGISTRO DE
MANIFESTAÇÕES



Art. 15. As ouvidorias de cada órgão ou entidade terão como atribuições:

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 garantir a sua efetividade;

III – propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV – auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com as disposições desta Lei;

V – propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;

ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

OUVIDORIA

REGISTRO DE
MANIFESTAÇÕES



Art. 15. *As ouvidorias de cada órgão ou entidade terão como atribuições:*
(...)

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando seu processamento perante o órgão ou entidade respectivos e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante o órgão ou entidade a que se vincula;

VII - garantir o sigilo, a discrição e a fidedignidade quanto ao conteúdo e providências das manifestações recebidas;

VIII - contribuir para a elaboração da Carta de Serviços do órgão ou entidade e supervisionar sua revisão;

ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

OUVIDORIA

REGISTRO DE
MANIFESTAÇÕES



*Art. 15. As ouvidorias de cada órgão ou entidade terão como atribuições:
(...)*

IX – participar das reuniões de deliberação superior do órgão ou entidade;

X – dar ciência à Ouvidoria Geral do Estado acerca de denúncias de irregularidades relativas à atuação de agentes públicos; e

XI – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

OUVIDORIA

REGISTRO DE
MANIFESTAÇÕES



Art. 15. As ouvidorias de cada órgão ou entidade terão como atribuições:
(...)

Parágrafo único. As ouvidorias deverão estar vinculadas à autoridade máxima do órgão ou entidade e atuarão de forma autônoma e independente.



ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

OUVIDORIA

REGISTRO DE
MANIFESTAÇÕES



Art. 15. *As ouvidorias de cada órgão ou entidade terão como atribuições:*
(...)

*VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando seu processamento perante o órgão ou entidade respectivos e a **efetiva conclusão** das manifestações de usuário perante o órgão ou entidade a que se vincula;*

ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

OUVIDORIA

REGISTRO DE
MANIFESTAÇÕES



“Art. 11. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A *efetiva resolução* das manifestações dos usuários comprehende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - *decisão administrativa final*; e
- V - ciência ao usuário.”

ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

OUVIDORIA

REGISTRO DE
MANIFESTAÇÕES



Art. 18. A ouvidoria encaminhará a *decisão administrativa final* acerca da manifestação do usuário no prazo de até 20 (vinte) dias prorrogável, de forma justificada e uma única vez, por mais 10 (dez) dias.

ORIENTAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL

PORTARIA DE PROCEDIMENTOS Nº 03/2022

OUVIDORIA

REGISTRO DE
MANIFESTAÇÕES



Art. 16. Na etapa de conclusão, as Ouvidorias deverão:

I – atender todas as manifestações no prazo de até 20 (vinte) dias, podendo prorrogá-las por mais 10 (dez) dias, desde que apresentem a devida justificativa;

ORIENTAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL

PORTARIA DE PROCEDIMENTOS Nº 03/2022

OUVIDORIA

REGISTRO DE
MANIFESTAÇÕES



Art. 16. Na etapa de conclusão, as Ouvidorias deverão:

(...)

II – analisar a qualidade das respostas das manifestações, retornando-as à área responsável, caso não atenda ao Inciso III do art.20 desta Portaria;

Art. 20. Compete aos gestores dos órgãos ou entidades do Poder Executivo:

(...)

III – disponibilizar respostas coerentes aos questionamentos dos usuários, dirigindo-se de forma clara, respeitosa e humanizada, utilizando-se, sempre, de linguagem simples

ORIENTAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL

PORTARIA DE PROCEDIMENTOS Nº 03/2022

OUVIDORIA

REGISTRO DE
MANIFESTAÇÕES



Art. 16. Na etapa de conclusão, as Ouvidorias deverão:

(...)

III - adotar procedimentos para que as **respostas tenham o conteúdo conclusivo**, de acordo com os seguintes tipos:

a) **elogio** - informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;

b) **reclamação** - deverá conter informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso relatado;



ORIENTAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL

PORTARIA DE PROCEDIMENTOS Nº 03/2022

OUVIDORIA

REGISTRO DE
MANIFESTAÇÕES



Art. 16. Na etapa de conclusão, as Ouvidorias deverão:

(...)

III - adotar procedimentos para que as **respostas tenham o conteúdo conclusivo**, de acordo com os seguintes tipos:

(...)

c) **solicitação** - deverá conter o atendimento ao que foi solicitado ou a justificativa do não atendimento, quando for o caso;

ORIENTAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL

PORTARIA DE PROCEDIMENTOS Nº 03/2022

OUVIDORIA

REGISTRO DE
MANIFESTAÇÕES



Art. 16. Na etapa de conclusão, as Ouvidorias deverão:

(...)

III - adotar procedimentos para que as **respostas tenham o conteúdo conclusivo**, de acordo com os seguintes tipos:

(...)

d) sugestão - deverá ser elaborada pelo gestor responsável pela prestação do serviço público relacionado, posicionando-se sobre os encaminhamentos ou medidas adotadas, ou a justificativa do não atendimento, quando for o caso;



ORIENTAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL

PORTARIA DE PROCEDIMENTOS Nº 03/2022

OUVIDORIA

REGISTRO DE
MANIFESTAÇÕES



Art. 16. Na etapa de conclusão, as Ouvidorias deverão:

(...)

III - adotar procedimentos para que as **respostas tenham o conteúdo conclusivo**, de acordo com os seguintes tipos:

(...)

e) **denúncia** - deverá demonstrar a apuração realizada pelo órgão ou entidade e a sua conclusão, ou informar a abertura de processo apuratório.

ORIENTAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL

PORTARIA DE PROCEDIMENTOS Nº 03/2022

OUVIDORIA

REGISTRO DE
MANIFESTAÇÕES



*Art. 7º. A tramitação das manifestações deve seguir as etapas de **recepção, análise, classificação, encaminhamento, monitoramento e conclusão**.*

ORIENTAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL

PORTARIA DE PROCEDIMENTOS Nº 03/2022

OUVIDORIA

REGISTRO DE
MANIFESTAÇÕES



Art. 11. Na etapa de **análise**, quando couber, as Ouvidorias deverão:

(...)

IV – ocultar os dados pessoais do usuário; e

V – caso o relato permita a identificação do usuário, realizar análise complementar.



ORIENTAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL

PORTARIA DE PROCEDIMENTOS Nº 03/2022

OUVIDORIA

REGISTRO DE
MANIFESTAÇÕES



Observar se, no teor da manifestação, principalmente, nos casos de denúncias, pela proteção ao denunciante, se há informações que permitam a identificação do usuário e substituir por "XXXXXXXXXXXXXXXXX".

Exemplo: denunciante pede sigilo, porém, no teor da denúncia, informa ser colega de trabalho do denunciado ou seu vizinho.

ORIENTAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL

PORTARIA DE PROCEDIMENTOS Nº 03/2022

OUVIDORIA

REGISTRO DE
MANIFESTAÇÕES



Tipos de identificação do manifestante:

- *Identificada*
- *Sigilosa*
- *Anônima*



ORIENTAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL

PORTARIA DE PROCEDIMENTOS Nº 03/2022

OUVIDORIA

REGISTRO DE
MANIFESTAÇÕES



Tipos de identificação do manifestante:

- *Identificada: O nome do cidadão permanece na manifestação por opção do cidadão.*

Nesses casos, a identificação do cidadão só deve ser compartilhada se for necessário para a providência (demandas individualizadas e específicas).

ORIENTAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL

PORTARIA DE PROCEDIMENTOS Nº 03/2022

OUVIDORIA

REGISTRO DE
MANIFESTAÇÕES



Tipos de identificação do manifestante:

- *Sigilosa: A identificação do manifestante é restrita à equipe da Ouvidoria; É a forma padrão de encaminhamento.*

ORIENTAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL

PORTARIA DE PROCEDIMENTOS Nº 03/2022

OUVIDORIA

REGISTRO DE
MANIFESTAÇÕES



Tipos de identificação do manifestante:

- *Anônima: O cidadão não informa o nome e nem um outro meio de contato.*

O sistema informatizado atual permite a coleta do email e, por vezes, o email permite a identificação do cidadão.



ORIENTAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL

PORTARIA DE PROCEDIMENTOS Nº 03/2022

OUVIDORIA

REGISTRO DE
MANIFESTAÇÕES



“Art. 20. Compete aos gestores dos órgãos ou entidades do Poder Executivo:

- I – responder às manifestações a eles direcionadas **em até 12 (doze) dias**;
- II – retornar as manifestações à Ouvidoria em **até 2 (dois) dias**, quando as **mesmas não forem da sua competência**, indicando, caso seja do seu conhecimento, o setor ou órgão/entidade competente;
- III – **disponibilizar respostas coerentes aos questionamentos dos usuários, dirigindo-se de forma clara, respeitosa e humanizada, utilizando-se, sempre, de linguagem simples.**“

ORIENTAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL

PORTARIA DE PROCEDIMENTOS Nº 03/2022

OUVIDORIA

REGISTRO DE
MANIFESTAÇÕES



“Art. 20. Compete aos gestores dos órgãos ou entidades do Poder Executivo:

(...)

Parágrafo Único. Considera-se para fins do contido no inciso III deste artigo, linguagem simples como sendo a técnica de elaboração de textos de fácil leitura e compreensão do seu conteúdo, inclusive dos documentos que orientam os usuários no dia-a-dia. “

ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

PRESTAÇÃO DE
CONTAS
RELATÓRIO ANUAL
DE GESTÃO



ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

PRESTAÇÃO
DE CONTAS

RELATÓRIO ANUAL
DE GESTÃO



“Art. 16. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos”.



ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

PRESTAÇÃO
DE CONTAS

RELATÓRIO ANUAL
DE GESTÃO



“Art. 17. O relatório de gestão de que trata o inciso II do art. 16 deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas **no ano anterior**;*
- II - os motivos das manifestações;*
- III - a análise dos pontos recorrentes; e*
- IV - **as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas**.*



ECOSSISTEMA DE DEFESA DOS USUÁRIOS

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

PRESTAÇÃO
DE CONTAS

RELATÓRIO ANUAL
DE GESTÃO



“Art. 17. O relatório de gestão de que trata o inciso II do art. 16 deverá indicar, ao menos:

(...)

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
II - disponibilizado integralmente na internet.”

ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

*“Art. 12. A Ouvidoria Geral do Estado tem por finalidade **coordenar a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual** através de sistema integrado para o recebimento de manifestações dos usuários, **visando contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos.**”*



ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

“Art. 13. Compete à Ouvidoria Geral do Estado exercer, em especial, as seguintes atribuições:

I - zelar pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, economicidade, publicidade, transparência e eficiência dos atos praticados pela administração pública estadual;

II - receber e analisar as manifestações dos usuários, notificando os respectivos órgãos e entidades estaduais para os esclarecimentos necessários e/ou conhecimento;

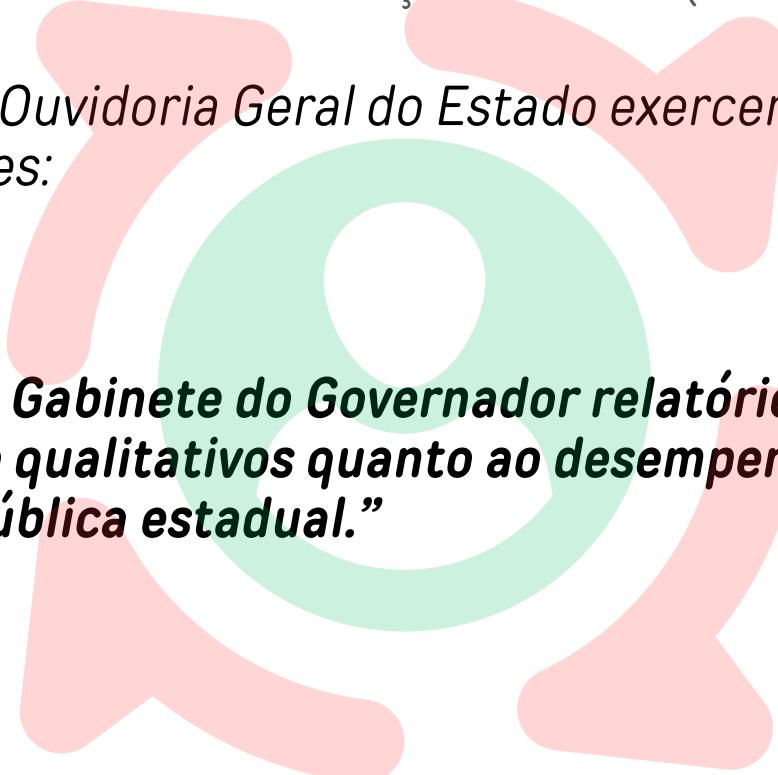
*III - sistematizar informações sobre a atuação das ouvidorias dos órgãos e das entidades estaduais, através do **monitoramento e avaliação dos seus indicadores de desempenho**”;*

ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

“Art. 13. Compete à Ouvidoria Geral do Estado exercer, em especial, as seguintes atribuições:

(...)

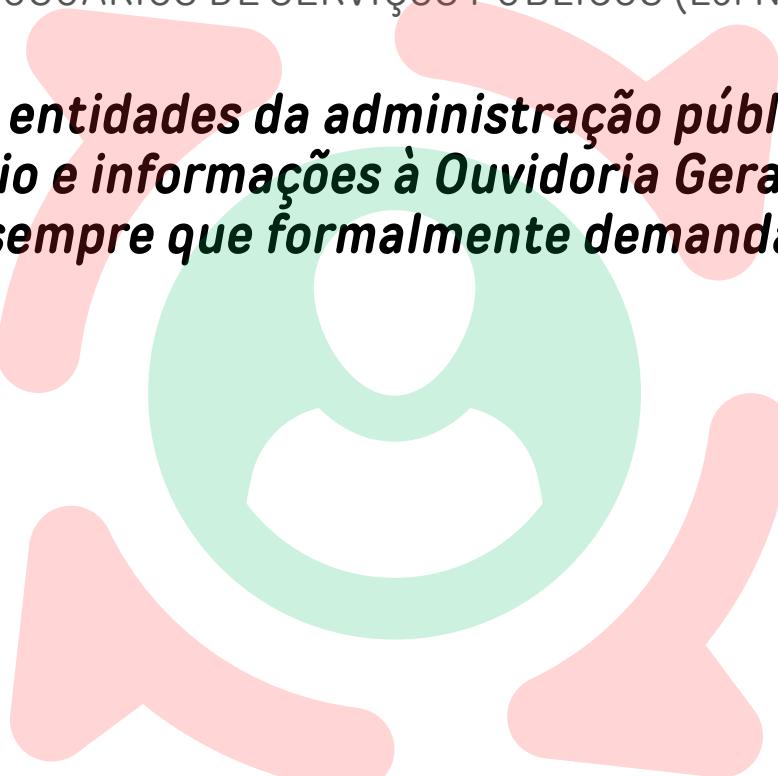


IX - encaminhar ao Gabinete do Governador relatórios gerenciais com dados estatísticos e qualitativos quanto ao desempenho das ouvidorias da administração pública estadual.”

ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (Lei Nº 16.420/2018)

“Art. 14. Os órgãos e entidades da administração pública estadual deverão prestar apoio e informações à Ouvidoria Geral do Estado, em caráter prioritário, sempre que formalmente demandados.”





OBRIGADA !



