

*Curso:*

# ***Direitos, Deveres e Participação dos Usuários dos Serviços Públicos***

*Instrutor:*

***Elisa Andrade***



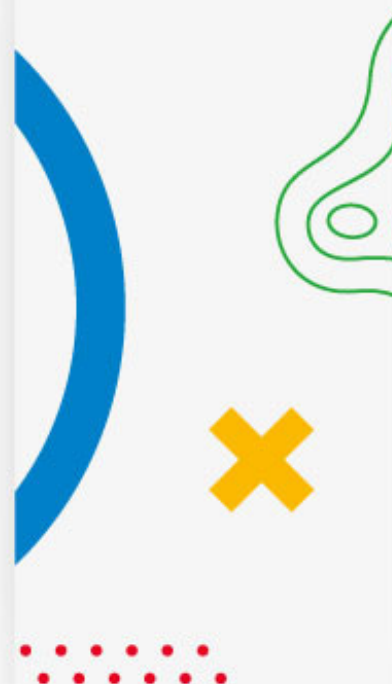
**ESCOLA DE  
CONTROLE  
INTERNO**

PROF. FRANCISCO  
RIBEIRO • SCGE/PE

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 N° 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, impessoalidade, moralidade, publicidade e **eficiência** e, também, ao seguinte:”*

## 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:*

*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.

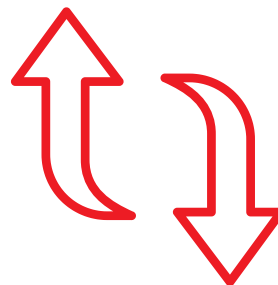
*§3º As **reclamações relativas à prestação de serviços públicos serão disciplinadas em lei.***

#### 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 Públicos:

*“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/cbsite/pages/pesquisas/FiltroTabelaAtividade.jsf>

# LEI NACIONAL DE DEFESA DOS USUÁRIOS

## Lei N° 13.460, de 26 de junho de 2017

A Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos 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](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm)

# LEI ESTADUAL DE DEFESA DOS USUÁRIOS

## Lei N° 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 N° 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 N° 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 N° 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 N° 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 N° 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  
CONTINUADADA  
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:

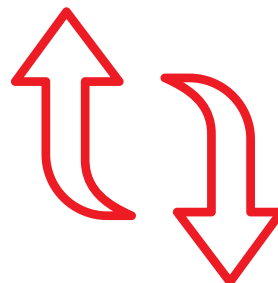
(...)

***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

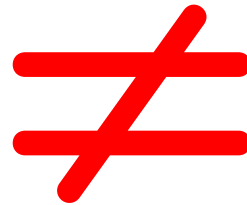


# CULTURA DA RECLAMAÇÃO



# 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 descrição 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 compreende:*

- 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

PORTÁRIA 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 "XXXXXXXXXXXXXXXXXX".**

**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

PORTÁRIA 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, impessoalidade, 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 !** 

