

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*





SENADO FEDERAL

SUBSTITUTIVO DA CÂMARA Nº 20, DE

2015, AO PROJETO DE LEI DO SENADO

Nº 439, DE 1999

(Nº 6.953/2002, NA CÂMARA DOS DEPUTADOS)

(do Senador Lúcio Alcântara)

Dispõe sobre participação,
proteção e defesa dos direitos do
usuário dos serviços públicos da
administração pública.



Breve Histórico

1999: Projeto de Lei do Senado 439/1999. *“Alcançava apenas União”*

2002: Projeto de Lei nº. 6.953/2002.

2013: O Supremo Tribunal Federal (STF), em julho de 2013, proferiu decisão liminar na Ação Direta de Inconstitucionalidade por Omissão (ADO) nº. 24, que ordenava ao Congresso Nacional editar, no prazo de 120 dias, Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público. A ADO foi iniciada em razão da ausência de regulamentação do §3º do artigo 37 da Constituição Federal.

2017: Remetido Ofício SF nº. 522 de 07/06/17, ao Senhor Ministro de Estado Chefe da Casa Civil, encaminhando a Mensagem SF nº. 65/17, ao Excelentíssimo Senhor Presidente da República submetendo à sanção presidencial autógrafos do Projeto (fls. 90 a 98).



✓ A CGU contribuiu para Redação do Projeto de Lei que oficializa as Ouvidorias Públicas como Canal de Entrada das Manifestações.

✓ O Projeto de Lei regulamenta o Art. 37 da Constituição Federal e dispõe sobre os direitos do cidadão usuário de serviços públicos, bem como a forma de tratamento e os prazos de resposta às denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios dos cidadãos.

✓ As regras valem para serviços prestados por órgãos da administração pública direta e indireta, contemplando os três poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário), além de entidades que prestam serviços públicos de forma delegada.



Aplicabilidade

⇒ **Administração Pública Direta e Indireta – Executivo, Legislativo e Judiciário (União, Estados, Distrito Federal e Municípios)**

Processos Relacionados

⇒ **Carta de Serviços**

⇒ **Avaliação dos Serviços Públicos (Satisfação dos Usuários)**

⇒ **Relatórios de Ouvidoria**



Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para **participação**, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados **direta** ou **indiretamente** pela administração pública.



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

I - **usuário** - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - **serviço público** - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - **administração pública** - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;



IV – agente público – quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V - manifestações - reclamações, 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.

Parágrafo único.

O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.



Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

Urbanidade; Respeito; Atendimento por Ordem de Chegada; Assegurar o direito de prioridade; Igualdade no Tratamento; Cumprir Prazos e Normas; Visar a proteção à saúde e a segurança do usuário; Autenticação de Documentos pelos órgãos Públicos; Eliminação de Formalidades e o Risco Envolvido; Linguagem de Fácil compreensão; Observância ao Código de Ética;



Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

Informações Claras e Precisas:

- Serviços Oferecidos
- Requisitos, Documentos, Formas e Informações necessárias para acessar o serviço
- Principais Etapas para processamento do serviço
- Previsão do prazo máximo para prestação do serviço
- Forma de Prestação do Serviço
- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Observância aos Aspectos:

- ✓ Prioridades de atendimento
- ✓ Previsão de tempo de espera
- ✓ Mecanismos de comunicação com os usuários
- ✓ Procedimentos para receber e responder manifestações dos usuários
- ✓ Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do atendimento do serviço solicitado e eventual manifestação

**Atualização
Periódica**



CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º Para garantir seus direitos, 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 entidade responsável e conterá a identificação do requerente

§ 1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação

CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

(...)

§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

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



CAPÍTULO IV DAS OUVIDORIAS

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

Promover a Participação do Usuário; Acompanhar a Prestação dos Serviços; Propor Aperfeiçoamentos; Auxiliar na prevenção e correção dos atos; Propor adoção de medidas; Tratamento das Manifestações; Promover a adoção de mediação e conciliação



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.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

Número de Manifestações Recebidas;

Motivos das Manifestações;

Análise dos Pontos Recorrentes;

Providências Adotadas;

Encaminhamento à Alta Gestão; e

Publicidade na Internet

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de **trinta dias**, prorrogável de forma justificada uma única vez, **por igual período**.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas **no prazo de vinte dias**, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.



CAPÍTULO V DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

Art. 18. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

I – acompanhar a prestação dos serviços

II – participar da avaliação dos serviços

III – propor melhoria na prestação dos serviços

IV – contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário

V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor

Art. 20. O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor



CAPÍTULO VI DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICO

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

- I - Satisfação do Usuário;
- II - Qualidade do Atendimento Prestado;
- III - Cumprimento dos compromissos e prazo;
- IV - Quantidade de Manifestações;
- V - Medidas Adotadas pela Administração Pública.

Periodicidade: Pesquisa Anual (no mínimo).

Publicidade no sítio do órgão na forma de **ranking**.



CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 25. Esta Lei entra em vigor, a contar da sua publicação, em:

I - **trezentos e sessenta dias** para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de **quinhentos mil habitantes**;

II - **quinhentos e quarenta dias** para os Municípios entre **cem mil e quinhentos mil habitantes**; e

III - **setecentos e vinte dias** para os Municípios com **menos de cem mil habitantes**.



Qualidade da Resposta e Tratamento de Manifestações



Utilizar, na elaboração da sua resposta, uma **linguagem simples, clara, concisa e objetiva**, considerando o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

EMPATIA

INVERSÃO DE PAPÉIS

IMPARCIALIDADE

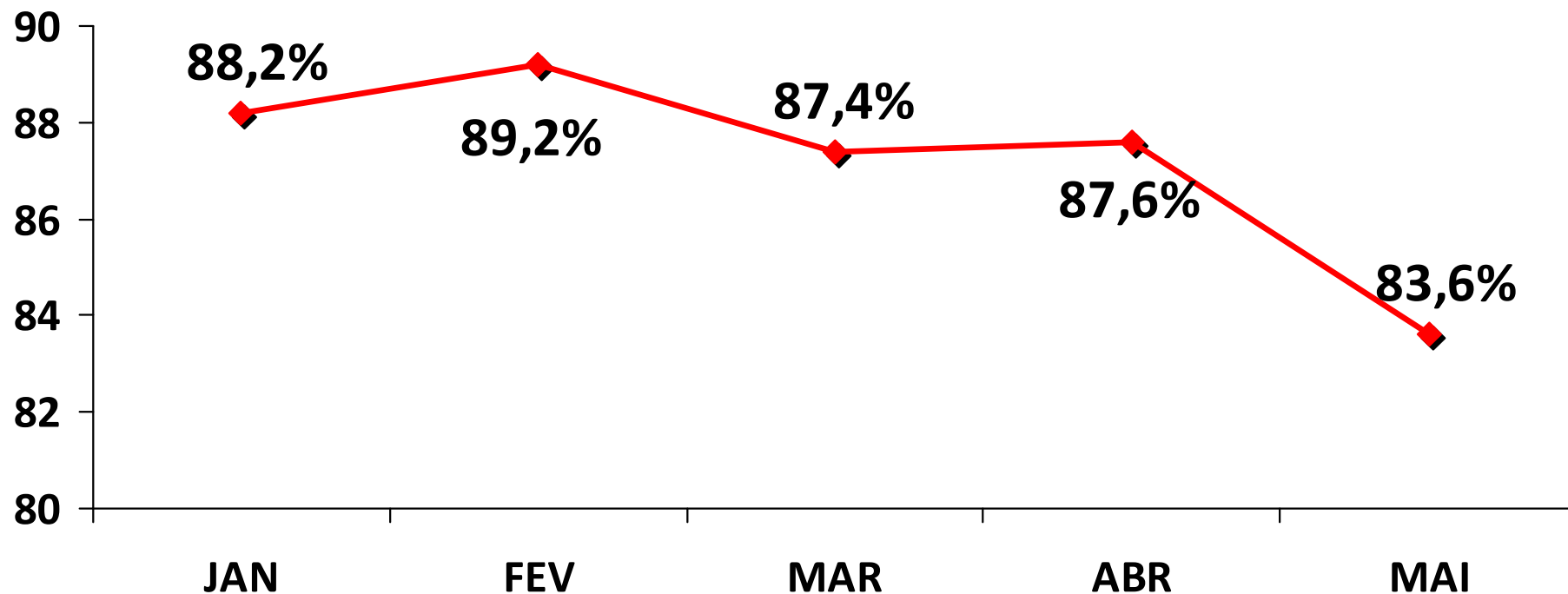


Google imagens
<http://persore.com.br>



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

EXCELENTE, ÓTIMO e BOM

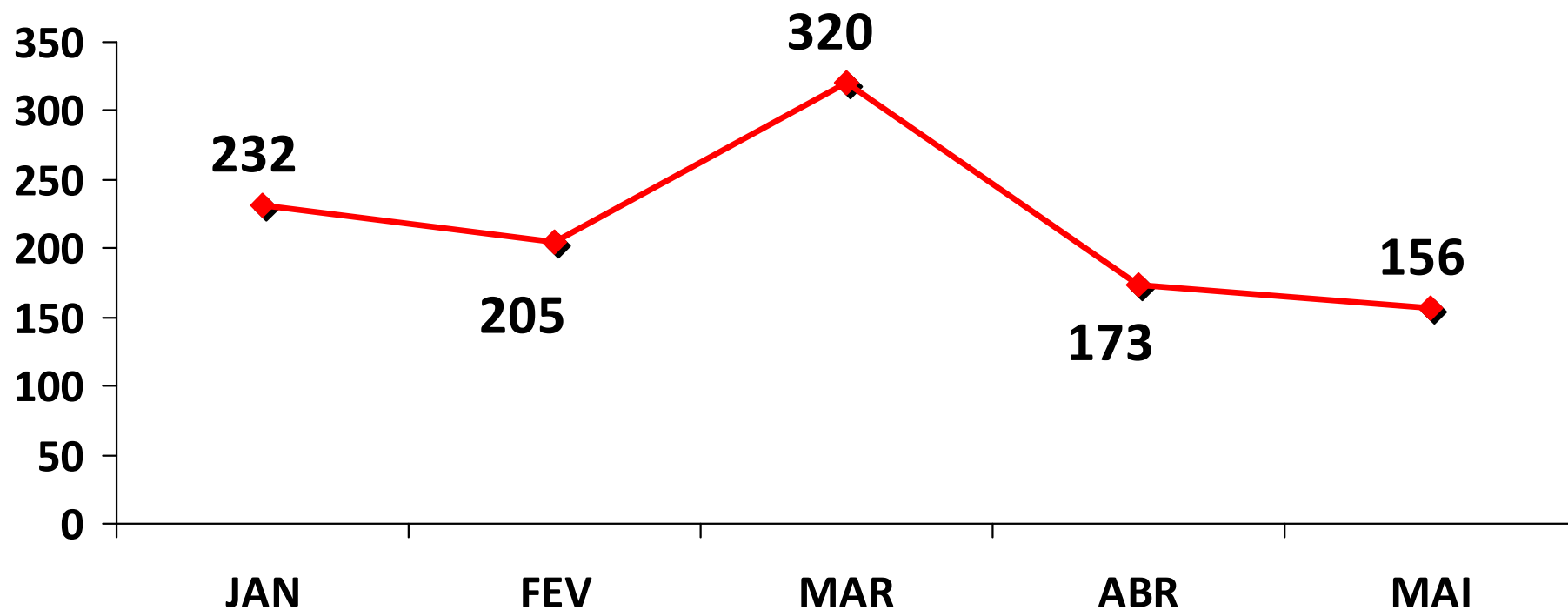


Outras Variáveis:

Presteza no Atendimento e Recomendação da Ouvidoria



QUANTITATIVO DE RESPOSTAS DEVOLVIDAS



Motivo:

Complemento de Informações, Refinamento da Apuração
Não Utilização de Linguagem Cidadã e Tratamento Inadequado



Tratamento da Manifestação

Devida observância aos itens que qualificam as manifestações

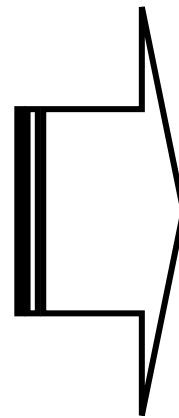
TIPO

ASSUNTO

FUNÇÃO/SUBFUNÇÃO

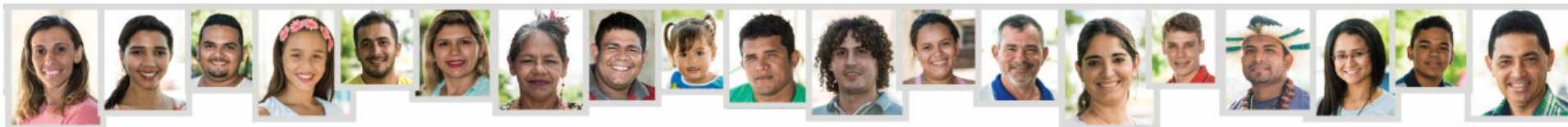
UNIDADE

COMPARTILHAMENTO



- ✓ **Confiabilidade nos Dados;**
- ✓ **Exatidão no Perfil das Manifestações;**
- ✓ **Organização das Informações;**
- ✓ **Análise acurada da avaliação das demandas.**





GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*