

SUMÁRIO

- 3 APRESENTAÇÃO
- 4 UM POUCO DE HISTÓRIA
- 6 O QUE É O "ROTAS PARA OUVIR"?
- 8 DIAGNÓSTICO DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS NO RN
- 9 OUVIDORIA PÚBLICA
- 10 REGULAMENTO INTERNO
- 11 CANAIS DE COMUNICAÇÃO
- 12 PÚBLICO ATENDIDO
- 14 CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO
- 15 COMPLEMENTAÇÃO DE INFORMAÇÕES
- 15 VINCULAÇÃO DA OUVIDORIA NA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL
- 16 PROTEÇÃO DAS INFORMAÇÕES
- 17 TRATAMENTO DAS DEMANDAS
- 18 SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO DAS INFORMAÇÕES
- 19 ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS GERAIS
- 20 PERFIL DOS SERVIDORES
- 21 SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO
- 22 PESQUISAS DE SATISFAÇÃO
- 23 INSTALAÇÕES ADEQUADAS E FÁCIL ACESSO AO PÚBLICO
- 24 PERGUNTAS MAIS FREQUENTES
 - 24 SOBRE OUVIDORIA
 - 25 SOBRE A LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO (LAI)

SÍNTESE ORGANIZACIONAL DO TCE

CONSELHEIRO PRESIDENTE
Antônio Gilberto de Oliveira Jales

CONSELHEIRO VICE-PRESIDENTE
Tarcísio Costa

CONSELHEIRA PRESIDENTE
DA 1ª CÂMARA
Maria Adélia de Arruda Sales Sousa

CONSELHEIRO PRESIDENTE
DA 2ª CÂMARA
Francisco Potiguar Cavalcanti Júnior

CONSELHEIRO CORREGEDOR
Carlos Thompson Costa Fernandes

CONSELHEIRO OUVIDOR
Renato Costa Dias

CONSELHEIRO DIRETOR DA ESCOLA DE CONTAS -
PROFESSOR SEVERINO LOPES DE OLIVEIRA
Paulo Roberto Chaves Alves

AUDITORES
Marco Antônio de Moraes Rêgo Montenegro
Ana Paula de Oliveira Gomes
Antonio Ed Souza Santana

SECRETÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO-GERAL
Ricardo Henrique da Silva Câmara

SECRETÁRIA DE CONTROLE EXTERNO
Anne Emília Costa Carvalho

CONSULTORA JURÍDICA
Andréa da Silveira Lima Rodrigues

CHEFE DE GABINETE DA PRESIDÊNCIA
Diego Antônio Diniz Lima

MINISTÉRIO PÚBLICO JUNTO AO TCE
PROCURADOR-GERAL
Ricart César Coelho dos Santos

PROCURADORES
Luciano Silva Costa Ramos
Carlos Roberto Galvão Barros
Luciana Ribeiro Campos
Othon Moreno de Medeiros Alves
Thiago Martins Guterres

EXPEDIENTE

Assessor de Comunicação Social
Viktor Marcio Bruno Vidal

Projeto Gráfico
Fernando de Souza Silva

Diagramação
Maria Gabrielle Figueiredo Xavier

Ilustrações
Dooder - Freepik.com

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO
DO RIO GRANDE DO NORTE
Av. Getúlio Vargas, 690 – Petrópolis -Natal/RN
CEP. 59.012-360 | Telefone: (84) 3642-7278
www.tce.rn.gov.br | tce-ccs@rn.gov.br
Facebook.com/tcedorn / Twitter: TCE_RN

APRESENTAÇÃO



As ouvidorias são instrumentos de participação e exercício da democracia presentes em diferentes níveis de governo. Além disso, representam uma importante ferramenta de gestão. Por meio das informações recebidas da população, é possível identificar problemas e deficiências na prestação dos serviços públicos.

Tais estruturas se fundamentam na construção de espaços plurais, abertos às demandas dos cidadãos. Ao mediar o relacionamento entre a população e as administrações, se legitimam como instâncias valiosas para a gestão, subsidiando ainda a formulação, a implementação e a avaliação das políticas públicas.

Com base nisso, a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte (TCE-RN) editou essa cartilha com o objetivo de oferecer subsídios voltados ao aprimoramento dos serviços públicos e ao estímulo da instalação de ouvidorias, sobretudo nos municípios que ainda não as possuem.

A Cartilha é parte do Projeto “Rotas para Ouvir: sua voz a serviço da cidadania”, que tem o objetivo de tra-

çar um panorama inicial acerca das ouvidorias públicas municipais do Rio Grande do Norte, no intuito de ampliar o número delas, seja estimulando e auxiliando a criação nos municípios onde inexitem, seja contribuindo para a normatização e instrumentalização daquelas já existentes.

Além disso, a presente cartilha pretende abordar de maneira didática os principais tópicos trazidos pela lei nº 13.460/2017 – que trata da participação dos cidadãos nas escolhas governamentais, da proteção e da defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos – de forma que a cartilha aborda os requisitos mínimos para o funcionamento eficaz dessas estruturas. Espera-se que as informações oferecidas nas próximas páginas auxiliem os administradores públicos a identificar e a implementar possíveis melhorias no processo de comunicação com a sociedade, colocando a Ouvidoria do Tribunal de Contas como uma ferramenta de suporte à criação de ouvidorias municipais de excelência.

UM POUCO DE HISTÓRIA

A figura do ouvidor no Brasil é histórica. A caravela que conduziu o primeiro Governador-Geral, Thomé de Souza, trouxe também o primeiro ouvidor, Pedro Borges de Souza, cuja principal missão era atender aos interesses da Coroa Portuguesa. Na acepção que hoje possuem, as ouvidorias começaram a ser implantadas no Brasil durante a década de 1980. Surgiram com o objetivo de fiscalizar a Administração, garantir a transparência dos atos públicos e defender os interesses e os direitos dos cidadãos.

A criação de ferramentas de comunicação entre a população e a administração pública é prevista pela Constituição da República, de sorte que a institucionalização das ouvidorias no poder público aparece no artigo 37, §3º, com a redação dada pela emenda constitucional nº 19/1998:

“A lei disciplinará as formas de participação do usuário da administração pública direta e indireta, regulando especialmente: I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas as manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços”.

Mais recentemente, a participação dos cidadãos nas escolhas governamentais, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos passou a contar com um novo instrumento de basilar impor-



tância para sua concretização: a lei nº 13.460/2017. Redigida com a contribuição do Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União (CGU), a lei dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos e prevê também as atribuições e deveres das ouvidorias públicas, estabelecendo os prazos de resposta final às denúncias, às reclamações, às solicitações, às sugestões e aos elogios dos cidadãos, como também estabelecendo uma série de institutos e cuidados que a Administração Pública necessita observar.

Entre os direitos básicos dos cidadãos abordados pela referida espécie normativa estão: a igualdade no tra-

tamento dos usuários, a vedação a qualquer tipo de discriminação; o atendimento por ordem cronológica (ressalvados casos de urgência e as prioridades asseguradas por lei) e a aplicação de soluções tecnológicas para simplificar processos e procedimentos.

De acordo com a Lei, os órgãos terão de disponibilizar e atualizar periodicamente a **carta de serviço ao usuário**, um documento com informações claras e com linguagem didática a respeito dos serviços prestados. A carta deverá detalhar, por exemplo, o tempo de espera para atendimento, o prazo máximo e os locais para reclamação, entre outros serviços. As regras devem ser aplicadas por órgãos e entidades das Administrações Pública direta e indireta dos três poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário), além de entidades que prestam serviços públicos de forma delegada.

Outro avanço da lei é a instituição de **avaliação cidadã dos serviços públicos**. Ela determina que órgãos e entidades deverão medir anualmente o índice de satisfação dos usuários e a qualidade do atendimento prestado. Para dar mais agilidade ao encaminhamento de solicitações de serviços públicos, a lei prevê que a autenticação de documentos poderá ser realizada pelos próprios agentes públicos, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sendo vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida e autenticidade.

A nova legislação também define uma série de procedimentos que devem ser incorporados ao funcionamento das ouvidorias públicas, orientando cada poder e esfera do governo a dispor de atos normativos específicos acerca da organização e do funcionamento das ouvidorias, como espaços de controle e participação social, que atuam como interface entre sociedade e estado.

O prazo para que a Administração Pública adote as medidas necessárias efetivação da lei é gradual. Assim, a partir da sua publicação do Diário Oficial, em 27 de

Junho de 2017, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de quinhentos mil habitantes terão 360 dias para a implantação das mudanças. Os municípios entre 100 mil e 500 mil habitantes disporão de 540 dias e os com menos de 100 mil habitantes terão um prazo de 720 dias para se adequar às novas regras.

No âmbito dos Tribunais de Contas, cada órgão de controle possui a sua regulamentação própria e, no caso do TCE-RN, tal normatização está na Resolução 06/2008, no artigo 18 da LC 464/12 e nos artigos 94 e 95 do Regimento Interno da Corte (Resolução 09/2012).

VOCÊ SABIA?

Atualmente, está em discussão no senado a proposta de emenda à constituição (PEC) nº 45/2009 que torna permanentes as funções dos órgãos de controle interno, de ouvidoria, de controladoria, de auditoria governamental e de correição. A PEC ainda acrescenta o inciso XXIII ao artigo 37 da constituição, visando ao fortalecimento do sistema de controle interno em todos os entes federativos e à caracterização de sua atuação como essencial ao funcionamento da administração pública.



O QUE É O ROTAS PARA OUVIR?

O projeto *ROTAS PARA OUVIR* é uma iniciativa do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte que visitará os Municípios do Estado com o objetivo de orientar os gestores públicos locais quanto à importância e necessidade de uma ouvidoria ativa e funcional e da regulamentação da Lei de acesso à informação.

Inicialmente, realizar-se-á uma ampla pesquisa no intuito de traçar um diagnóstico acerca do Controle Social e das estruturas de Ouvidorias nos municípios do Rio Grande do Norte (Poder Executivo e Legislativo), como também a verificação da regulamentação da LAI (Lei de Acesso à Informação), no intuito de orientar, de perto, a implementação, em caso de inexistência, ou o aprimoramento desse setor de atendimento nos municípios que já o possui, bem como disseminar boas práticas entre os municípios.

Serão realizadas visitas regionais, buscando abranger agrupamento de municípios separados por polos em virtude da proximidade geográfica. Em cada um deles serão repassadas instruções e aberto diálogo com a intenção de propagar modelos exitosos, impulsionando a criação de novas ouvidorias, além de fornecer esclarecimentos sobre a abrangência da LAI e como realizar sua regulamentação.

A Mobilização faz parte da busca pelo direito de todos os cidadãos às informações públicas, providência

amplamente estimulada pela Ouvidoria de Contas e por todo o Tribunal de Contas do Rio Grande do Norte.

O diagnóstico das ouvidorias públicas do Rio Grande do Norte, a ser desenvolvido pelo TCE-RN, avaliará, em 2017, o funcionamento, a composição e a forma de relacionamento de Executivos e Legislativos municipais com os cidadãos por meio da existência de ouvidorias, além de outros aspectos que contribuem para a atuação satisfatória de tais espaços de cidadania.



Lei no 12.527, de
18 de novembro de 2011



ROTAS

PARA

OUVIR

SUA VOZ A SERVIÇO DA CIDADANIA

DIAGNÓSTICO DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS NO RN

Para o mapeamento das informações, será empregado um questionário de 37 perguntas, que serão respondidas pelas unidades, através do “portal do gestor”.

Os resultados da pesquisa demonstrarão um panorama da situação do Rio Grande do Norte em matéria de Ouvidorias e Controle Social, auxiliando na ampliação do número de ouvidorias no Rio Grande do Norte, na regulamentação e instrumentalização das existen-

tes com infraestrutura física, sistemas de informática e capacitação de pessoal, tornando-as mais eficazes.

Serão apresentadas a seguir algumas das principais características que influenciam diretamente na eficiência e na eficácia do funcionamento das ouvidorias e, conseqüentemente, na relação entre o poder público e a população.



OUVIDORIA PÚBLICA

A ouvidoria é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo tratamento de reclamações e denúncias a respeito de irregularidades, desvios de conduta e falhas na prestação de serviços, podendo receber, ainda, sugestões e elogios. É um canal fundamental para comunicação entre a sociedade e o poder público, subsidiando os gestores com informações importantes para as políticas públicas.

Podem recorrer às ouvidorias todos que tiverem um problema sem resposta ou solução satisfatória junto aos órgãos públicos, sentirem-se mal atendidos ou deixarem de ter seus direitos garantidos, bem como pessoas que possuam algum elogio ou sugestão a fazer. De maneira geral os cidadãos devem esperar das ouvidorias públicas:

- » Atendimento receptivo, cordial, imparcial e respeitoso;
- » Confidencialidade e sigilo no recebimento e tratamento da denúncia ou demanda;
- » Verificação e identificação das alternativas ou possíveis opções para o avanço da demanda;
- » Utilização de linguagem simples e compreensível;
- » Acolhimento de queixas, em caráter anônimo – quando assim solicitado pelo demandante;
- » Vedação na exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada;
- » Recebimento, análise e encaminhamento às autoridades competentes;
- » Promoção de medição e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;
- » Promoção da participação do usuário na Administração Pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- » Acompanhamento da prestação de serviços, visando garantir sua efetividade;
- » Proposição de aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- » Proposição de medidas para defesa dos direitos do usuário garantidos por lei;
- » Elaboração anual de relatório de gestão e, com base nele, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.



REGULAMENTO INTERNO

A regulamentação da atividade de ouvidoria é considerada fundamental para garantir o tratamento das demandas de forma igualitária e organizada. Normas internas auxiliam na padronização do atendimento, delineando procedimentos, etapas e prazos. A lei nº 13.460/2017 ressalta que cada poder e esfera do governo deverão dispor de norma própria acerca da organização e do funcionamento de suas ouvidorias, observadas as normas já existentes para tanto. O prazo máximo para a resposta administrativa final ao usuário é de 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

A espécie normativa destaca que a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou da 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. É importante destacar que o cumprimento dos prazos, aliado a respostas conclusivas e acessíveis, são determinantes para se estabelecer uma relação de confiança com a população local e impulsionar a prática do Controle Social.



Lei nº 13.460/2017



CANAIS DE COMUNICAÇÃO

As Ouvidorias devem facilitar o diálogo do cidadão com a Administração Pública. Para tanto, é importante oferecer diferentes canais de comunicação, que não impliquem custos aos denunciantes. As melhores opções são mecanismo de contato por meio do website do órgão, telefone (número específico e, preferencialmente, sem cobrança de tarifas), e-mail e atendimento presencial.

A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da lei nº 12.527/2011. Os órgãos e as entidades públicas deverão colocar à disposição formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento, facultada ao usuário sua utilização.

PÚBLICO ATENDIDO

As ouvidorias são responsáveis pelo atendimento ao público externo (cidadãos e entidades civis, usuários ou não das atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade) e também a servidores e autoridades do próprio órgão. Com isso, oferecem meios para facilitar a comunicação entre os órgãos públicos e a população. As demandas recebidas devem ser encaminhadas à unidade responsável para análise, adoção de providências e formulação de resposta ao interessado.

Na prestação do serviço, a lei nº 13.460/2017 determina que sejam observadas uma série de diretrizes pelos agentes públicos e prestadores de serviços públicos, tais como:

- » Atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
- » Adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- » Igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;



- » Cumprimento de prazos e normas procedimentais;
 - » Definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
 - » Adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;
 - » Autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedado a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
 - » Manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
 - » Eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido.
- Além disso, a lei estabelece os direitos básicos do usuário. Alguns deles destacados a seguir:
- » Participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
 - » Obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios de comunicação oferecidos e sem discriminação;
 - » Acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou banco de dados, observando o imposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527/2011;
 - » Proteção de suas informações pessoais, nos termos da lei nº 12.527/2011;
 - » Atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade.
 - » Obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:
 - » Horário de funcionamento das unidades administrativas;
 - » Serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
 - » Acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
 - » Situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;
 - » Valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

A **carta de serviços ao cidadão** tem por objetivo informar ao usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. De acordo com a lei nº 13.460/2017, a carta deve trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

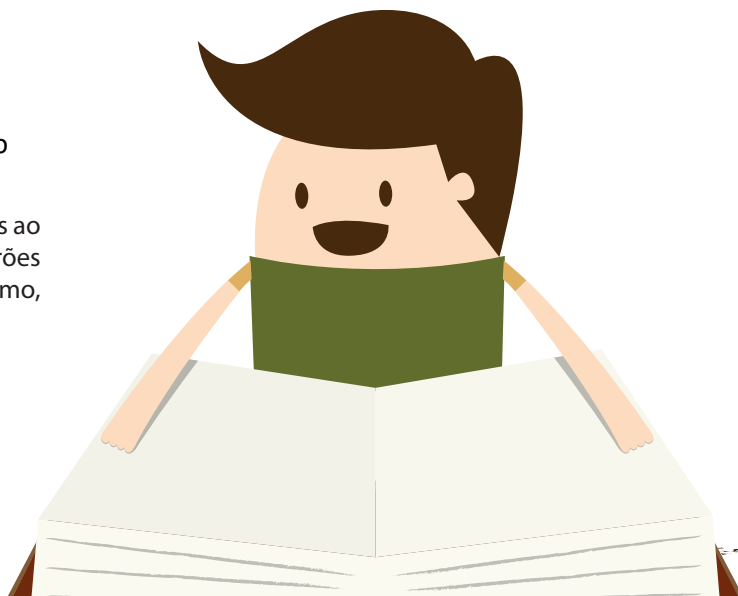
- » Serviços oferecidos;
- » Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- » Principais etapas para processamento do serviço;
- » Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- » Forma de prestação do serviço;
- » Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Além das informações descritas, a carta de serviços ao usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- » Prioridades de atendimento;

- » Previsão do tempo de espera para atendimento;
- » Mecanismos de comunicação com os usuários;
- » Procedimento para receber e responder as manifestações dos usuários;
- » Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação;

A carta de deverá ser objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em site eletrônico do órgão ou entidade na internet, podendo cada poder e esfera de governo dispor sobre a operacionalização do citado documento.



COMPLEMENTAÇÃO DE INFORMAÇÕES

É natural que, por vezes, os dados fornecidos precisem ser complementados para facilitar ou mesmo viabilizar o trabalho de detecção e averiguação de possíveis inconformidades. Assim, é importante que, nesses casos, as ouvidorias ofereçam ao demandante a possibilidade de agregar outros elementos à manifestação já realizada, contribuindo para que o atendimento seja célere, objetivo e eficaz.



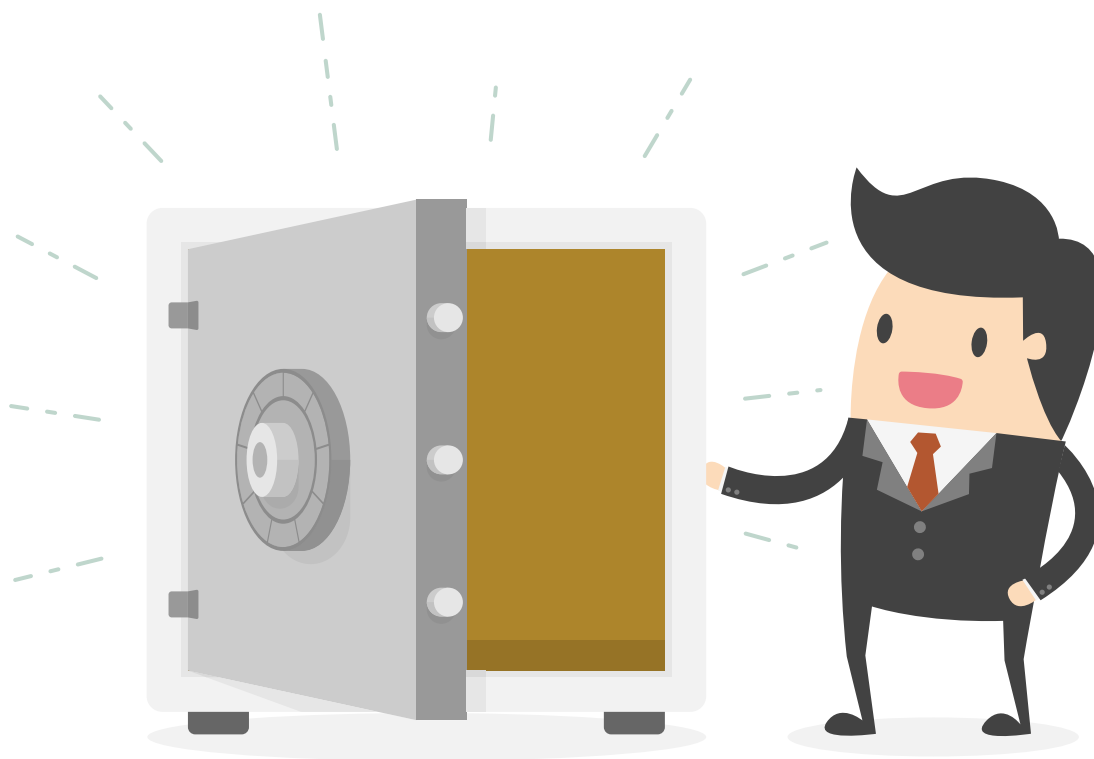
VINCULAÇÃO DA OUVIDORIA NA **ESTRUTURA** **ORGANIZACIONAL**

A autonomia institucional das ouvidorias públicas é uma condição fundamental para o cumprimento de sua função democrática. Não deve ser apenas formal, mas acompanhada de condições estruturais adequadas ao fiel desempenho de suas atribuições. Se os recursos humanos, materiais e gerenciais forem insuficientes para o tratamento das demandas, a concretização do fim a que se propõe estará comprometida.

PROTEÇÃO DAS INFORMAÇÕES

A lei nº 13.460/2017 destaca que a identificação do requerente não deverá conter exigências que inviabilizem sua manifestação. No caso de demandas encaminhadas por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá

a Administração Pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário. Além disso, a lei prevê que a identificação do requerente é informação pessoal e deve ser protegida com restrição de acesso.



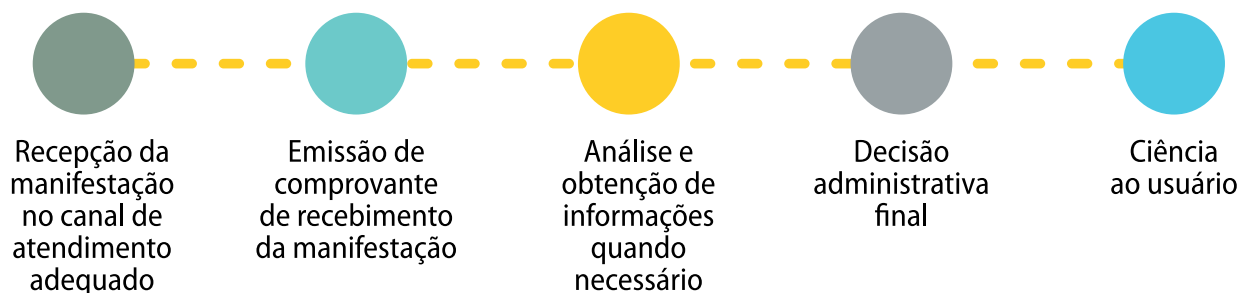
TRATAMENTO DAS DEMANDAS



A efetividade das ouvidorias está diretamente relacionada à capacidade de oferecer respostas satisfatórias às questões do cidadão e de produzir informações relevantes a partir dessas demandas. Não é demais dizer que a participação social é consolidada quando a população tem a oportunidade de influenciar os processos decisórios dos agentes públicos.

Bem assim, para que as ouvidorias possam contribuir nessa missão, é necessário que promovam a transformação das manifestações dos cidadãos em ações

que estimulem o aperfeiçoamento da Administração Pública. E, para tanto, são fundamentais a organização e o tratamento das demandas, bem como a elaboração de relatórios e diagnósticos das atividades. A lei nº 13.460/2017 destaca que os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observam os princípios da eficiência e da celeridade, visando à sua efetiva resolução e estabelece os seguintes fluxos para o tratamento das manifestações:



Em todas as etapas, deve ser garantida a proteção das informações pessoais, nos termos da lei de acesso a informação. O recebimento de manifestações não poderá ser recusado em nenhuma hipótese.



SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO DAS INFORMAÇÕES

As ferramentas tecnológicas são aliadas essenciais para um atendimento ágil e seguro. Sua adoção viabiliza o registro e o monitoramento das manifestações recebidas, bem como o controle das respostas oferecidas aos cidadãos. Além de possibilitar uma melhor gestão das informações, a adoção de sistemas informatizados pode oferecer aos usuários a possibilidade de envio de manifestações *online* de forma anônima,

com a emissão de número de protocolo para acompanhamento das respectivas tramitações.

A aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições também é uma das exigências da lei nº 13.460/2017.

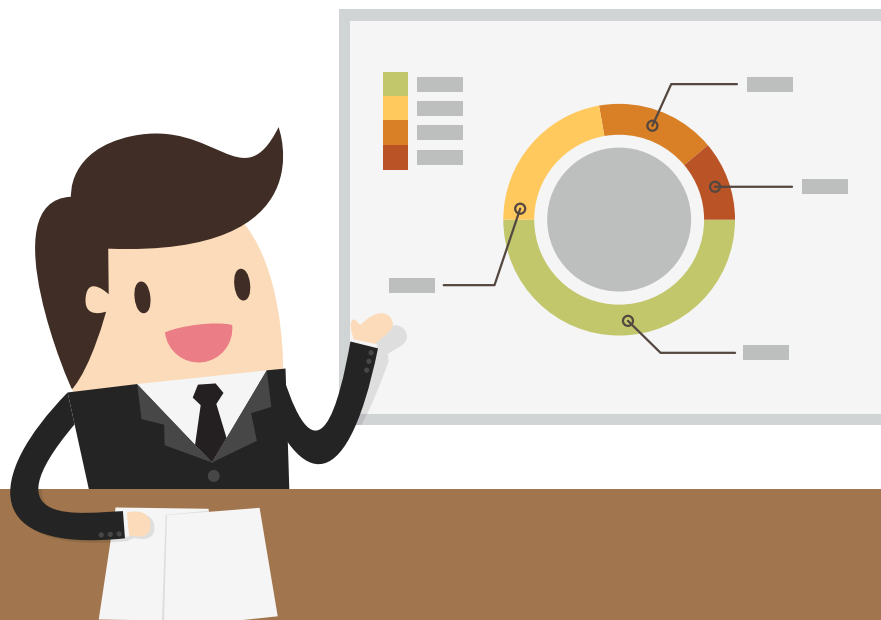
ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS GERAIS

A produção de relatórios estruturados sobre as demandas recebidas pelas ouvidorias contribui para o aprimoramento da gestão e da prestação dos serviços públicos. Os relatórios servem de referência para priorização das demandas, subsidiando a tomada de decisão pelos gestores. Gerar tais documentos exige organização e controle no tratamento das informações, podendo ser agilizado por meio da adoção de sistemas informatizados. Com isso, é também possível elencar os principais problemas relatados pela população e essas informações podem subsidiar a adoção de políticas públicas destinadas a atender as carências da população.

O relatório anual exigido pela lei nº 13.460/2017 deve conter, no mínimo, as informações elencadas a seguir:

- » **Número de manifestações recebidas no ano anterior;**
- » **Os motivos das manifestações;**
- » **A análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas.**

O relatório de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.





PERFIL DOS SERVIDORES

A lei nº 13.460/2017 destaca que o atendimento ao usuário deve ser realizado de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência, cortesia, urbanidade, respeito e boa-fé.

Nesse processo, devem ser observados os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos. A espécie normativa também estabelece que a indicação do agente público que ocupará o cargo de ouvidor poderá ser submetida ao conselho dos usuários dos serviços públicos, cabendo ainda ao conselho acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Para dar efetividade aos comandos da lei, é importante que o atendimento ao público seja realizado por servidores experientes e conhecedores do fun-

cionamento do órgão. A facilidade de comunicação, a capacidade de prevenção e de mediação de conflitos, além de escuta atenta, são características necessárias para um bom desempenho da prestação do serviço. É também relevante que o ouvidor e os servidores tenham conhecimentos gerais a respeito do ordenamento jurídico e sensibilidade em relação às demandas sociais. Por isso, necessitam de constante capacitação.

A permanência de servidores com essas características nas áreas de atendimento permite que a Administração Pública se beneficie por mais tempo dos conhecimentos adquiridos com treinamentos e capacitações. Além disso, o desempenho da chefia da ouvidoria por um servidor efetivo otimiza a continuidade, a independência e a eficácia dos serviços prestados.

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

As ouvidorias públicas e a lei de acesso à informação são instrumentos que ajudam a concretizar a democracia participativa. A LAI regulamentou o direito de acesso às informações públicas e, em seu artigo 9º, prevê a criação do serviço de informações ao cidadão (SIC) nos órgãos e entidades do poder público. Embora não haja definição expressa de que as ouvi-

dorias devam ser responsáveis pelo SIC (Serviço de Informações ao Cidadão), muitas delas, a exemplo da Ouvidoria do TCE/RN, vêm assumindo essa função. A experiência é relevante por evidenciar que as ouvidorias tem emprestado suas experiências à análise de pedidos de informação originados da aplicação da LAI.



PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

A aplicação de pesquisas de satisfação objetiva identificar e avaliar possíveis melhorias e inovações. O monitoramento frequente desses índices é uma ferramenta de gestão importante para mapear a credibilidade dos serviços oferecidos e seu potencial de reputação e confiança, fazendo com que o demandante retorne e subsidie a Administração Pública com informações relevantes.

Os órgãos e entidades públicos abrangidos pela lei nº 13.460/2017 deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- » Satisfação do usuário com o serviço prestado;
- » Qualidade do atendimento prestado;
- » Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para prestação dos serviços;
- » Quantidade de manifestações de usuários e medidas adotadas para o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

A avaliação deverá ser realizada por pesquisa de satisfação anual ou por qualquer outro meio que garanta significativa estatística aos resultados. A avaliação deverá ser publicada no site do órgão ou entidade, incluído o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários e 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. Os poderes e esferas de governo deverão elaborar normativos sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.



INSTALAÇÕES ADEQUADAS E FÁCIL ACESSO AO PÚBLICO

De acordo com a lei nº 13.460/2017, as instalações físicas que abrigam a ouvidoria devem ser adequadas para execução de atividades, inclusive para acolhimento das manifestações, notadamente quando este se dá por meio de atendimento presencial. É importante que tais espaços sejam de fácil acesso e que pos-

suaam equipamentos e mobiliário adequados. A fim de se manter um grau razoável de economicidades dos servidores, é natural o compartilhamento de instalações e equipamentos, sendo indispensável, contudo, a preservação do sigilo das informações e das identidades dos demandantes sempre que necessário.

PERGUNTAS MAIS FREQUENTES SOBRE OUVIDORIA



O que é Ouvidoria?

Ouvidoria é o canal de comunicação entre uma instituição e o público (interno e externo), visando garantir a todo cidadão direito de se manifestar, solicitar informações, receber resposta, realizar reclamação, fazer sugestões, apontar disfunções dentre outras ações, estimulando a participação popular, a transparência e a eficácia na prestação de serviços públicos.

Qual a finalidade da Ouvidoria?

A Ouvidoria tem por finalidade a busca de soluções para as demandas recebidas pelo órgão de Controle Social, ampliando-o, fortalecendo a cidadania, observando os princípios constitucionais e contribuindo para a melhoria da gestão.

Quais os passos para a implantação de uma ouvidoria?

São passos necessários à implantação de uma ouvidoria:

- » Criar a ouvidoria por meio de lei, para que seja garantida maior estabilidade e legitimidade;
- » Criar o cargo de ouvidor;
- » Instituir o manual da ouvidoria;
- » Formar a equipe de apoio;

- » Disponibilizar espaço físico adequado;
- » Estabelecer e divulgar os canais de comunicação;
- » Divulgar o horário de funcionamento;
- » Informar os prazos de resposta às manifestações.

Quais os canais de comunicação da ouvidoria?

São canais de comunicação: atendimento presencial, atendimento por telefone, atendimento via email, sistema eletrônico de atendimento ao cidadão e atendimento por redes sociais (facebook, instagram, whatsapp, etc)

Quais são os tipos de manifestação a serem recebidas pela ouvidoria?

São tipos de manifestações submetidas à ouvidoria: comunicação de irregularidade, encaminhamento de consulta, convite, elogio, reclamação, queixa, solicitação de informações e sugestão, outros.

E quais os trâmites da manifestação?

Os trâmites são: Registro das manifestações; análise; resolução imediata pelo próprio ouvidor, quando possível; envio da manifestação ao setor envolvido; resposta do setor; análise da resposta do setor; entrevista com o ouvidor ou envio da resposta ao manifestante.

Existe obrigação do Poder Legislativo implantar sua respectiva ouvidoria?

Atualmente a ouvidoria é um termo usado para designar o canal de comunicação entre o cidadão e o poder público, portanto, este canal é de implantação obrigatória também pelo poder Legislativo, conforme determina a Lei 13.460/2017.

A ouvidoria deve estar prevista no orçamento do município?

Sim. Para que a ouvidoria seja um órgão independente deve-se garantir sua autonomia orçamentária, ou seja, as ouvidorias devem ser unidades orçamentárias capazes de propor orçamento anual e ordenar suas despesas.

Qual o perfil do ouvidor?

O Ouvidor é o responsável que desempenha com imparcialidade sua função, intervindo na solução de conflitos, garantindo a credibilidade das informações prestadas pelo órgão e entidade pública onde atua, recorrendo-se da rede de relacionamentos internos e externos.

São requisitos primordiais de um ouvidor: conhecer a área de atuação; ter habilidade de escutar com paciência a demanda do interessado; ser proativo, imparcial, adaptável e flexível; e atuar como agente de mudanças. Desse modo, o ouvidor não pode apenas ouvir, mas deve apontar caminhos e alternativas, uma vez que ele é porta-voz do cidadão, agindo de forma a combater decisões arbitrárias, negligentes, erros ou omissões da Administração Pública.

SOBRE A LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO (LAI)

O que é a lei de Acesso à Informação?

A lei n 12.527/2011 – Lei de acesso à informação – LAI, que entrou em vigor em 16 de maio de 2012, regulamenta o acesso à informação de acordo com a Constituição Federal, que prevê o direito de qualquer pessoa a solicitar e receber dos órgãos e entidades públicas de todos os poderes informações públicas por eles produzidas ou custodiadas.

É necessário que o município tenha legislação própria regulamentando a LAI?

Sim. O art. 45 da lei 12.527/2011 estabelece que caberá ao município, por meio da legislação específica, regulamentar suas peculiaridades, obedecendo às regras gerais estabelecidas na LAI, as quais têm aplicação imediata. Ou seja, a falta de legislação específica não impede o cumprimento das regras gerais da lei n 12.527/2011;

Quem é obrigado a cumprir a lei n 12.527/2011 (LAI)?

Todos os órgãos da Administração Pública de todos os entes da federação (Art. 1º da lei n 12.527/2011), bem como as entidades sem fins lucrativos que recebem recursos públicos (art 2º da lei n 12.527/2011).

Qual o prazo para receber a resposta da ouvidoria?

O prazo para a resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa.

Caso não seja possível atendê-lo dentro do prazo, a ouvidoria deverá informar sobre os encaminhamentos, as etapas e os prazos previstos para uma resposta conclusiva, ou solicitar informações adicionais.

O pedido de acesso à informação necessita de justificativa?

Não. Trata-se de um direito cujo exercício independe de qualquer justificativa (Art. 10º da lei n 12.527/2011)

Recusa imotivada à prestação da informação, é possível?

Não. Toda recusa deve ser motivada por razões de fato e de direito, cabendo recurso no prazo de 10 (dez) dias, dirigidos à autoridade hierarquicamente superior a que proferiu a decisão.

O que é SIC e o e-SIC?

O SIC – Serviço de Informações ao Cidadão – é o canal de comunicação entre a sociedade e o setor público. De acordo com o art. 9º da lei n 12.527/2011, o SIC tem como função atender e orientar o público quanto ao acesso à informação, informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades e protocolizar documentos e requerimentos de acesso à informação. É obrigatória, pelos órgãos e entidades do setor público, a instalação do SIC em local de fácil acesso, visando garantir à sociedade o efetivo direito e acesso à informação.

O sistema eletrônico de serviço de informação ao cidadão (e-SIC) é um sistema que concentra as entradas e saídas dos pedidos de acesso direcionados aos órgãos e entidades públicas. Tem como objetivo organizar e facilitar os procedimentos de acesso à informação para cidadãos e Administração Pública, permitindo a qualquer pessoa – física ou jurídica – encaminhar pedidos de acesso à informação. Além disso, possibilita a consulta de respostas, a entrada de recursos, a apresentação de reclamações, assim com outras ações.

Quais informações devem ser disponibilizadas?

Toda e qualquer informação relacionada com o as atividades exercidas pelo órgão ou entidade pública, com exceção das informações consideradas sigilosas pela lei n 12.527/2011.

O acesso à informação é gratuito?

De acordo com o art. 10 da lei n 12.527/2011, o serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, exceto nos casos de reprodução de documentos pelo órgão ou entidade pública consultada.

Que sanções podem ser aplicadas a agentes públicos em caso de descumprimento da LAI?

Nos casos de descumprimento proposital da lei n 12.527/2011, poderá o agente público sofrer no mínimo, uma suspensão ou responder por improbidade administrativa, a depender de cada caso.

É importante preencher a pesquisa de satisfação?

Sim, porque é através do preenchimento da pesquisa de satisfação que os órgãos e entidades públicas podem melhorar de modo contínuo o serviço de disponibilização das informações solicitadas. Ademais, as respostas da pesquisa subsidiarão o monitoramento e acompanhamento do cumprimento da lei n 12.527/2011 (LAI). Tal exigência se encontra presente também na Lei 13.460/17

FALE COM A OUVIDORIA DO TCE/RN

Conselheiro Ouvidor: Renato Costa Dias
Coordenação: Gudson Barbalho do N. Leão

0800-281-1935
(84)3642-7220 / (84)3642-7296
segunda a sexta - das 8h às 17h

ouvidoria@tce.rn.gov.br
www.tce.rn.gov.br/ouvidoria

Correspondência e Atendimento presencial
Av. Presidente Getúlio Vargas, 690 – Petrópolis
Natal-RN, CEP 59012-360. Térreo



ROTAS
PARA
OUVIR
SUA VOZ A SERVIÇO DA CIDADANIA



**TRIBUNAL DE
CONTAS DO
ESTADO**
RIO GRANDE DO NORTE



TRIBUNAL DE
CONTAS DO
ESTADO
RIO GRANDE DO NORTE

