



## **A Ouvidoria no Governo do Estado de São Paulo**

**Atualizado em Agosto de 2020**

## ÍNDICE

1. Ouvidoria .....	3
2. Ouvidoria no Brasil .....	3
3. Ouvidoria no Estado de São Paulo .....	4
4. Sistema de Ouvidorias do Estado de São Paulo .....	4
5. Como atua a Ouvidoria Pública .....	5
6. Princípios que caracterizam as Ouvidorias .....	6
7. Quem é o Ouvidor Público .....	7
8. Competências do Ouvidor .....	7
9. Características do Ouvidor .....	8
10. Deveres do Ouvidor .....	9
11. A quem o Ouvidor deve se reportar .....	9
12. Capacitação .....	10
13. Gestão da Informação .....	10
14. Vantagens da Ouvidoria .....	12
15. Ouvidoria Geral do Estado .....	13
16. Lei federal nº 13.460/2017 .....	13

## **1. Ouvidoria**

É um canal de diálogo entre o cidadão e a administração pública. Um espaço aberto que respeita o direito de manifestação.

A Ouvidoria é um instrumento de gestão e de garantia da qualidade dos serviços públicos, com a finalidade de repercutir a voz do cidadão dentro da administração e fortalecer o exercício da cidadania.

Instrumento de aprimoramento do regime democrático, a ouvidoria promove a participação e o controle social e é um mecanismo alternativo de solução de conflitos.

A Ouvidoria não deve ser confundida como mais um canal de atendimento ao público. Tem diferenças significativas, um nível diferenciado de gestão da informação e capacidade para influenciar e envolver a administração pública na busca da melhoria contínua de processos.

## **2. Ouvidoria no Brasil**

Inspirada no modelo de Ombudsman da Suécia, criado há mais de 200 anos, a Ouvidoria Brasileira tem um modelo próprio baseado na democracia participativa, apoiado nas demandas dos cidadãos. A Ouvidoria Brasileira é respeitada e valorizada e seu modelo reconhecido por outros países.

A figura do Ouvidor foi instituída pela primeira vez no Brasil em 1538 e tinha a função de observar a aplicação das leis, reportando ao rei tudo o que acontecia na colônia.

Atualmente temos um modelo próprio com as características e peculiaridades da sociedade brasileira, que tem como fundamento os problemas cotidianos do cidadão, com forte ligação ao movimento de defesa do consumidor, especialmente impulsionado no fim dos anos 80 e começo dos anos 90.

Em evolução constante, as ouvidorias passaram por processos de construção, legitimação e regulamentação, continuam conquistando espaços, expandindo seu alcance e aprofundando suas relações com a sociedade.

### 3. Ouvidoria no Estado de São Paulo

As Ouvidorias no Governo do Estado de São Paulo tiveram início com a edição da Lei 10.294, em 20 de abril de 1.999, que em seu texto trata da proteção e defesa dos usuários de serviços públicos, definindo como direitos básicos a informação, a qualidade e o controle adequado dos serviços públicos.

As Ouvidorias foram regulamentadas, inicialmente, por meio do Decreto 44.074, de 1º de julho de 1999, que determina a todos os órgãos da administração pública estadual a criação do serviço de Ouvidoria à disposição dos usuários de serviços públicos. Posteriormente, esse Decreto foi atualizado dando origem ao Decreto 60.399, de 29 de abril de 2014, que estabelece procedimentos para toda a Rede Paulista de Ouvidorias.

Em 8 de novembro de 2011, o Decreto 57.500 criou a Ouvidoria Geral, vinculada à Corregedoria Geral da Administração, que integra a Secretaria da Casa Civil e, em 18 de março de 2015, foi instituída a Ouvidoria Geral do Estado, por meio do Decreto 61.175.

### 4. Sistema de Ouvidorias do Estado de São Paulo

[www.ouvidoria.sp.gov.br](http://www.ouvidoria.sp.gov.br)

O Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias, instituído no âmbito do Governo do Estado de São Paulo, pelo Decreto nº 50.656/2006, é o sítio eletrônico que permite o registro, o encaminhamento, o tratamento e o atendimento das manifestações dos cidadãos usuários do serviço público, bem como a extração de dados estatísticos gerenciais de atendimento das Ouvidorias.

Toda manifestação registrada gera um número de protocolo, por meio do qual o cidadão tem acesso ao status da sua demanda. As respostas são enviadas para o e-mail cadastrado ou ficam gravadas e são encaminhadas ao cidadão por telefone, carta ou presencialmente se for o caso.

O desenvolvimento e responsabilidade técnica do Sistema é de competência da PRODESP, todavia, a administração, atualização, manutenção e concessão de senhas é de competência da Ouvidoria Geral do Estado, nos termos do Decreto nº 61.175/2015.

A Ouvidoria Geral do Estado por meio do Grupo Técnico da Coordenação da Rede Paulista de Ouvidorias, realiza orientação e acompanhamento de Ouvidorias, administra as adesões ao sistema, assim como auxilia as ouvidorias na sua utilização. Para orientar as ouvidorias no desempenho de suas atividades junto ao sistema, está disponibilizado o Manual que apresenta as funcionalidades do sistema para servidores e cidadãos.

## **5. Como atua a Ouvidoria Pública**

A Ouvidoria tem como atribuição facilitar o acesso das demandas do cidadão, atendendo presencialmente, por telefone, e-mail, carta ou por qualquer outro meio que viabilize o contato com a administração pública. Deve, sobretudo, antecipar tendências, apontar oportunidades de melhoria e acompanhar a implementação de propostas, evitando que os problemas se repitam ou se tornem contínuos.

As manifestações recebidas sob a forma de reclamações, denúncias, elogios, sugestões ou solicitação de informações, são analisadas e encaminhadas, ou transformadas em propostas de ações com consequências concretas, identificando pontos críticos do órgão, recomendando modificações, correções, prioridades e inovações.

Assim, prazos curtos, agilidade e eficiência técnica são essenciais para uma atuação bem sucedida.

A Ouvidoria trabalha em parceria com todos os setores do órgão e demais ouvidorias da rede, sempre levando em consideração que o cidadão que a procura está oferecendo uma oportunidade de aprimorar a qualidade dos serviços.

A Ouvidoria pode atuar junto ao público externo - o cidadão, usuário de serviços públicos - como também com o público interno, o funcionário ou servidor público - neste caso, em demandas relativas aos serviços na instituição em que trabalha, atuação que não se confunde com as atividades relacionadas a recursos humanos.

## 6. Princípios que caracterizam as Ouvidorias

A Lei 10.294/1999 e o Decreto 60.399/2014 estabelecem os princípios básicos que norteiam as Ouvidorias:

- **Independência e autonomia** para o exercício de suas atribuições sem qualquer ingerência, inclusive político-partidária, visando garantir os direitos do usuário do serviço público.
- **Transparência** na prestação de informações, de forma a garantir a exata compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangência do serviço público.
- **Confidencialidade** para a proteção da informação, de modo a assegurar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do usuário.
- **Imparcialidade e isenção** necessárias para compreender, analisar e buscar soluções para as manifestações, bem como formular críticas e recomendações.
- **Acolhimento e acessibilidade**, assegurando o atendimento respeitoso e a preservação da dignidade humana.

## 7. Quem é o Ouvidor Público

É o representante do cidadão com o compromisso de compartilhar informações e as colocar a serviço do interesse público, colaborando para a ética e para a formação de uma cultura de respeito aos direitos humanos, promovendo a cidadania e a consolidação do processo democrático.

O Ouvidor acolhe o cidadão e atende suas manifestações de forma rápida e eficiente. É um mediador de conflitos, que atua para a harmonização e o equilíbrio entre as partes, promovendo relações éticas e transparentes, sempre observando a legislação e as regras pertinentes.

A designação do ouvidor deve ser formalizada e a ouvidoria deve fazer parte da estrutura organizacional da instituição. O exercício da função é assegurado pelo período de 2 (dois) anos, sendo permitidas sucessivas reconduções.

## 8. Competências do Ouvidor

O Ouvidor do Serviço Público tem suas competências estabelecidas no Decreto 60.399/2014, sendo prerrogativas de sua função:

- Receber, encaminhar e acompanhar manifestações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios.
- Resguardar o sigilo e sempre dar resposta fundamentada à questão apresentada com clareza e objetividade.
- Facilitar o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos.
- Identificar e comunicar ao órgão ou entidade em que atua eventuais problemas no atendimento ao usuário ou causas da deficiência do serviço.

- Estabelecer canal permanente de comunicação com os usuários dos serviços públicos.
- Elaborar relatórios e promover a divulgação das suas atividades.
- Atuar na prevenção de conflitos.
- Fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos.
- Promover sensibilização sobre as atividades da Ouvidoria no órgão ou entidade em que atua.
- Elaborar estudos e pesquisas na sua área de atuação.

## **9. Características do Ouvidor**

Assim como os princípios que são pontos comuns e inflexíveis a todas as Ouvidorias, algumas características marcam especialmente a atuação do ouvidor do serviço público:

- ✓ Saber ouvir.
- ✓ Ter bom senso.
- ✓ Empatia.
- ✓ Discrição.
- ✓ Capacitação e experiência.
- ✓ Ser proativo e propositivo.
- ✓ Ter senso crítico e de urgência.
- ✓ Postura mediadora e estratégica.
- ✓ Paciência e habilidade no trato com o cidadão.



## 10. Deveres do Ouvidor

É de especial importância compreender o alcance e a complexidade do papel de Ouvidor, evitando que a Ouvidoria desempenhe ações incompatíveis à sua atividade, como auditoria ou assistencialismo, devendo ainda ter a exata medida de suas competências como foco, além de:

- Atender com cortesia, respeito e dignidade.
- Dar respostas no menor prazo possível, de forma clara, objetiva e conclusiva.
- Atuar de acordo com os princípios da administração pública: legalidade, impessoalidade, publicidade e eficiência.
- Resguardar o sigilo das informações.
- Ser íntegro e ter conduta pautada pela ética.

## 11. A quem o Ouvidor deve se reportar

O Ouvidor deve sempre se reportar ao dirigente máximo do órgão no exercício de suas funções.

Vinculada à alta direção do órgão, as relações pautadas pelas Ouvidorias são relevantes para o cidadão que passa a ter acesso à Administração Pública. Os dirigentes e gestores, por sua vez, passam a contar com um conjunto de informações capazes de ampliar sua visão e propiciar melhor direcionamento dos recursos e das políticas públicas.

O processo de implantação de uma Ouvidoria deve contar com o apoio e comprometimento dos dirigentes, envolver e sensibilizar todos os funcionários e servidores, com o propósito de demonstrar a importância do atendimento e participação do cidadão, além dos benefícios na resolução de problemas, de modo rápido e eficaz.

É assegurado ao Ouvidor:

- Livre acesso a todos os setores do órgão ou da entidade onde atua.

- Solicitar informações e documentos diretamente a quem os detenha no âmbito do órgão ou entidade em que atua.
- Participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades relacionados à sua área de atuação e segmento de ouvidorias.
- Formar comitês para apurar a opinião dos usuários dos serviços públicos.
- Recursos humanos e materiais adequados para garantir o conforto e a privacidade no atendimento, o arquivamento de documentos e os equipamentos necessários, atualizados e suficientes.
- Meios e acessos necessários para atendimento, preferencialmente, eletrônico, telefônico, pessoal e por correspondência.
- Os órgãos e as unidades atenderão prioritariamente o que for solicitado pelas Ouvidorias, instruindo, sempre que possível, com documentos e observando rigorosamente os prazos estabelecidos.

## **12. Capacitação**

O Ouvidor deve ser qualificado para a função, uma vez que sua atuação implica em responsabilidade para com o cidadão e a Administração Pública, com especial ênfase na informação adequada, correta, precisa e objetiva.

O conteúdo técnico, a experiência no trato com o cidadão e a fundamentação legal que dá suporte à atividade são conhecimentos imprescindíveis ao Ouvidor, cabendo ainda reconhecer e saber lidar com os limites de sua função.

## **13. Gestão da Informação**

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria devem ser registradas no Sistema de Registro e Informação das Ouvidorias, pois além do controle estatístico e da análise qualitativa, os dados farão parte dos relatórios que irão

subsidiar decisões e a adoção de medidas para a adequada prestação do serviço público.

O Ouvidor deve elaborar relatórios e encaminhá-los aos dirigentes contendo informações, dados estatísticos, indicadores e principalmente recomendações que colaborem com a gestão do órgão, tendo sempre em vista a melhoria da qualidade dos serviços públicos e o atendimento às demandas da população.

A periodicidade destes relatórios deve ser a menor possível, preferencialmente mensal, uma vez que problemas reportados em curto prazo podem evitar repetições e economia de recursos.

Para toda a Rede Paulista de Ouvidorias é obrigatória a compilação dos dados semestralmente, com atualização e divulgação permanente das atividades.

Elaborar estudos, pesquisas e avaliar a satisfação dos usuários são tarefas que contribuem para o enriquecimento das informações e relatórios repassados aos dirigentes, além de:

- Dirigir a Ouvidoria, garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições.
- Representar a Ouvidoria interna e externamente ao Órgão ou Entidade em que atua.
- Atuar de ofício.
- Controlar o cumprimento dos prazos previstos.
- Selecionar o pessoal para composição da equipe de Ouvidoria.
- Elaborar os relatórios da Ouvidoria.
- Garantir a racionalização de meios tendo em vista sua demanda e os fins a que se destinam.
- Responder hierarquicamente somente para a autoridade máxima do órgão ou entidade.
- Ter autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios.

- Ser responsável pelos registros das manifestações, documentos e informações gerados em decorrência das atividades da Ouvidoria, sendo vedada a exclusão, alteração ou eliminação destes por ordem superior ou do próprio Ouvidor.
- Exigir que os órgãos ou entidades prestem as informações solicitadas no prazo estabelecido, garantindo a transparência e autenticidade dos registros e documentos fornecidos.

## **14. Vantagens da Ouvidoria**

### **Para o Cidadão**

- ✓ Transparência, legalidade, imparcialidade e conduta ética.
- ✓ Busca de soluções rápidas e efetivas.
- ✓ Respostas claras, objetivas e conclusivas.
- ✓ Atendimento ágil com respeito, dignidade, cortesia.
- ✓ Fortalecimento da cidadania.

### **Para o Órgão Público**

- ✓ Colabora para a melhoria contínua dos processos,
- ✓ Recomenda e incentiva mudanças nos processos de trabalho, fluxos e procedimentos,
- ✓ Auxilia na credibilidade e confiabilidade, identificando tendências e oportunidades;
- ✓ Colabora com a gestão da Administração Pública, recomendando ações preventivas, educativas e corretivas.

## **15. Ouvidoria Geral do Estado**

O Decreto 61.175/2015 criou a Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo, vinculada à Secretaria de Governo.

A Ouvidoria Geral é o órgão central da Rede Paulista de Ouvidorias, tendo a função de promover a proteção e defesa dos usuários de serviços públicos, monitorar e avaliar os indicadores das ouvidorias, sugerir ações com vistas à melhoria dos serviços, incentivar a divulgação das Ouvidorias, produzir estatísticas e indicadores de satisfação dos usuários e fomentar a transparência dos dados públicos na aplicação da Lei de Acesso à Informação - Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011.

A Ouvidoria Geral atua em apoio às Ouvidorias dos Órgãos da Administração Pública direta, indireta e fundacional, bem como prestadores de serviços públicos, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação, por ato administrativo, com suporte técnico, administração do Sistema de Ouvidorias, edição de material informativo, realização de oficinas, encontros e seminários, atendimento a ouvidores e colaboração em assuntos prioritários como capacitação, registro de informações e relatórios.

Tem como missão defender a valorização e fortalecimento das ouvidorias do Governo do Estado de São Paulo, colaborar com a qualidade dos serviços públicos e, especialmente, incentivar o exercício da cidadania e a participação do cidadão como usuário dos serviços públicos.

## **16. A Lei federal 13.460, de 26 de junho de 2017**

A Constituição Federal de 1988 assegurou a participação ativa dos cidadãos brasileiros no controle social da gestão pública. Ao considerar os cidadãos como sujeitos de direito, com capacidade para influenciar nas decisões do Estado, a Carta afirmou os princípios da democracia participativa e da democracia representativa. O exercício desse direito permitiu o surgimento de diferentes formas de participação – direta e indireta – na sociedade brasileira.

**Art.37º da Constituição Federal de 1988:** “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 (...) § 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta especialmente: I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviço 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.

A partir de 2014 a União, por meio do Decreto nº 8243/14, organizou os diversos mecanismos e instâncias de participação social presentes na sociedade. As Ouvidorias fazem parte desse conjunto de instituições e constituem um instrumento de controle e participação social.

Muitos desses mecanismos já funcionavam há anos. Em 1992, a Lei nº 8.490/1992 criou a Ouvidora-geral da República na estrutura regimental básica do Ministério da Justiça. Em seguida, os Decretos nº 1.796/96 e nº 2.802/98 delegam ao Gabinete do ministro da Justiça competências para desenvolver as atividades de Ouvidora-geral da República. O direito à participação e o direito de ser consultado está expresso no artigo 37 § 3º da Constituição que respaldava até então o trabalho das Ouvidorias.

Assim, a Lei n. 13.460/2017 estabeleceu para a Administração Pública Direta e Indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, ressaltando o papel das ouvidorias públicas na promoção da participação social (art.13), nos termos do inciso I do § 3º do artigo 37 da Constituição Federal.

Destacamos que a Lei estadual 10.294/1999, assim como os Decretos nº 60.399/2014 e nº 61.175/2015, guarda estreita consonância com a legislação federal, especialmente no que tange às atividades das Ouvidorias.

**A Ouvidoria no Governo do Estado de São Paulo**

Elaboração:

Maria Inês Fornazaro

Teresa Cristina Ballarini Pereira

Anneliese Olbrich Buchi Batista Coelho

*Permitida a reprodução total ou parcial deste conteúdo desde que citada a fonte.*