

CARTILHA DE OUVIDORIA MUNICIPAL

Orientações para criar e aperfeiçoar Ouvidorias
em Municípios do Estado de São Paulo

CARTILHA DE OUVIDORIA MUNICIPAL



Orientações Para Criar e Aperfeiçoar Ouvidorias em Municípios
do Estado de São Paulo

Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Márcio Luis França Gomes
Governador do Estado de São Paulo

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

Gustavo Gonçalves Ungaro
Ouvidor Geral do Estado
(até abril 2018)
Manuella Ramalho
Ouvidora Geral do Estado
(desde maio 2018)

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Gianpaolo Poggio Smanio
Procurador-Geral de Justiça
Roberto Fleury de Souza Bertagni
Ouvidor

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

Renato Martins Costa
Conselheiro-Presidente
Zilte Bonates da Cunha
Ouvidor

ÁREA RESPONSÁVEL PELA PUBLICAÇÃO

Coordenação
Giselda Barroso Sauveur

Colaboradores

Ana Lúcia Moreira, Andrea Mustafa, Anneliese Olbrich, Eunice Prudente,
Maria Inês Fornazaro, Manuella Ramalho, Michel Lutaif,
Renata Corte Martinho, Teresa Cristina Ballarini

Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo
R. Voluntários da Pátria, 596 – 10º andar
São Paulo – SP
CEP 02010-000

ouvidoriageral@sp.gov.br

Disponível no site www.ouvidoriageral.sp.gov.br

Sumário

1. Apresentação	6
2. Ouvidoria Pública e Democracia Participativa	7
O Marco Legal	7
Compreendendo a missão da Ouvidoria: o cidadão e seus diretos.....	8
3. A Ouvidoria Pública	8
O que é uma Ouvidoria Pública?	8
Funções da Ouvidoria Pública	8
O perfil do Ouvidor Público	9
Competências da equipe da Ouvidoria Pública Municipal	10
Ouvir e compreender.....	10
Reconhecer os cidadãos como sujeitos de direito.....	11
Organizar as solicitações dos cidadãos de forma adequada.....	11
Responder aos cidadãos.....	11
Linguagem cidadã	11
Analisar e reformular recomendações.....	12
4. Como Criar uma Ouvidoria Pública Municipal	12
Criando a norma.....	12
Conhecendo o Município.....	13
A organização interna da Ouvidoria Pública Municipal.....	13
Instalações físicas.....	14
Formação da equipe	14
Divulgação	14
Fluxo do trabalho: prazos e respostas	15
5. Como Funciona uma Ouvidoria Pública	18
Meios de atendimento	18
6. O Atendimento ao Cidadão	21
A Ouvidoria mais perto do cidadão	21

Princípios orientadores de um bom atendimento.....	21
O que caracteriza o atendimento de qualidade.....	22
A importância da comunicação	23
7. A Gestão da Informação	25
8. As Ouvidorias Públicas e a Lei de Acesso à Informação	
Acesso à informação: um direito fundamental.....	27
A importância do acesso a informações públicas	27
A Ouvidoria Pública e a Lei de Acesso à Informação.....	28
(Lei nº 12.527, de 18/11/2011)	
A abrangência da Lei de Acesso à Informação.....	28
O que é um pedido de acesso à informação?.....	29
O que é SIC?	30
O Ouvidor pode ser também responsável pelo SIC?.....	30
Restrições do acesso.....	31
O que são informações sigilosas e pessoais?	31
LAI: conceitos importantes.....	31
Transparência Ativa.....	32
Transparência Passiva	32
Palavras-chave	33
A LAI no Estado de São Paulo.....	34
Atendimento ao cidadão: CAC, SIC e SIC.SP.....	34
Direitos do solicitante	35
Prazos	35
O que são recursos e como funcionam.....	36
9. Referências Bibliográficas.....	39
10. Anexos	41
Anexo 1: Atos normativos.....	41
Anexo 2: Sites interessantes.....	43
Anexo 3: Modelos e formulários.....	45

1. Apresentação

As ouvidorias públicas são consideradas instrumentos da democracia, na medida em que possibilitam à sociedade o exercício do direito à participação e ao controle da administração pública, constituindo-se em um canal de interlocução entre o cidadão e o poder público.

O Estado de São Paulo, por meio da Ouvidoria Geral, o Ministério Público do Estado de São Paulo e o Tribunal de Contas do Estado de São Paulo celebraram Termo de Cooperação que tem por objetivo incentivar a implantação de ouvidorias em todos os municípios paulistas, de molde a propiciar a participação popular no processo de otimização e aperfeiçoamento da gestão pública, bem como na prática do controle social, consolidando, desta forma, o exercício da cidadania e a democracia deliberativa.

O Termo busca, igualmente, sensibilizar gestores públicos a implementar Ouvidorias Municipais e a instrumentalizar os membros do Ministério Público, da Ouvidoria Geral do Estado e do Tribunal de Contas para negociação com gestores municipais, no sentido de possibilitar a efetiva instalação e funcionamento da Ouvidoria.

A “Cartilha de Ouvidoria Municipal” foi concebida nesse contexto, propondo-se a oferecer subsídios e orientações para criar e aperfeiçoar Ouvidorias em municípios do Estado de São Paulo, abordando o marco legal, missão e funções da Ouvidoria Pública, esboçando o perfil desejável para o Ouvidor e as competências da equipe de uma Ouvidoria.

Dessa perspectiva, é prevista a realização de seminários, encontros, reuniões de trabalho, audiências públicas e outros eventos para estimular a implantação das Ouvidorias, com ampla divulgação, pelos meios de comunicação, dos projetos de implantação e a elaboração de cartilhas e modelos de legislação.

A “Cartilha” contempla ainda questões relacionadas ao atendimento ao cidadão, a gestão da informação e a Lei de Acesso à Informação, além de oferecer, na forma de anexos, referências quanto a Atos Normativos, sites de interesse e modelos de formulários.

Destarte, a “Cartilha de Ouvidoria Municipal” ora apresentada, é uma ferramenta importante para a concretização dos objetivos que se pretende fomentar. Esperamos que seja um instrumento relevante para os gestores que acreditam na indissociável relação entre o Município e o cidadão para alcançar o bem comum.

2. Ouvidoria Pública e Democracia Participativa

O Marco Legal

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. Muitos desses mecanismos já funcionavam há anos. Em 1992, a Lei nº 8.490/1992 criou a Ouvidoria-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 Ouvidoria-Geral da República.

O direito à participação e o direito de ser consultado está expresso no artigo 37 § 3º da Constituição que respalda o trabalho das Ouvidorias.

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.

No Estado de São Paulo, as Ouvidorias Públicas estão consolidadas há mais tempo. A Lei nº 10.294, de 1999, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público no Estado, criou Ouvidorias em todos os órgãos e entidades prestadoras de serviços públicos.

Em 2015, por meio do Decreto nº 61.175/2015, foi criada a Ouvidoria Geral do Estado – OGE, com a missão de promover a transparência nas ações do Estado e coordenar a Rede Paulista de Ouvidorias. A Rede é constituída pelo conjunto das Ouvidorias estabelecidas nos órgãos e prestadores de serviços

públicos do estado de São Paulo.

Compreendendo a missão da Ouvidoria: o cidadão e seus direitos

A expansão dos direitos dos cidadãos nas sociedades democráticas, o Estado desempenha um papel decisivo na criação de instituições que aumentem o controle e a participação social.

São crescentes os exemplos da criação de órgãos de consulta oferecidos por diferentes países para a participação dos cidadãos. Isso significa que, além dos mecanismos de controle e participação social disponíveis à sociedade, o Estado deve estar aberto à participação dos cidadãos no processo de tomada de decisões.

As Ouvidorias são, portanto, um instrumento do estado democrático porque constituem um espaço de abertura às demandas e negociação dos interesses do cidadão. Nesse cenário, as Ouvidorias públicas brasileiras constituem um canal decisivo para a escuta e encaminhamento de questões que afetam os cidadãos.

3. A Ouvidoria Pública

O que é uma Ouvidoria Pública?

É uma unidade do setor público, que acolhe as demandas dos cidadãos, zelando pela garantia da qualidade dos serviços públicos. É o canal por meio do qual o cidadão pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação de serviços públicos. A Ouvidoria é um interlocutor entre o cidadão e a administração pública – o conjunto dos órgãos, entidades e agentes públicos dos diversos setores de atuação do Estado em nível federal, estadual e municipal.

Funções da Ouvidoria Pública

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha o caso às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração. A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, providenciar mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade cuja ação está sendo questionada. Constitui, portanto, mais um canal por meio do qual o cidadão participa de forma efetiva no controle social da gestão pública.

São Funções das Ouvidorias Públicas:

- Reconhecer os cidadãos como sujeitos de direito, sem qualquer distinção;
 - Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestações dos cidadãos;
 - Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos, usando linguagem clara para explicar seus direitos e as formas de obtê-los.
- Caracterizar corretamente as situações e seus contextos, explicitando as consequências sobre cada caso concreto de sua demanda;
 - Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação dos cidadãos. Ou seja, deve utilizar o conteúdo das solicitações para sugerir mudanças nos processos na administração pública, contribuindo para que os agentes públicos providenciem medidas corretivas.

A Ouvidoria não deve ser confundida com o SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente, nem com um órgão de investigação e prevenção que apura e resolve conflitos. O papel maior da Ouvidoria é agir para que as demandas registradas sejam analisadas, apuradas e, quando for o caso, solucionadas pelos setores competentes.

A ação da Ouvidoria é fundamental na promoção de serviços públicos de qualidade, seja pela participação popular, seja anotando falhas em ações ou procedimentos, contribuindo, desse modo, para obter melhorias no desempenho dos órgãos.

O Perfil do Ouvidor Público

O Ouvidor é o representante dos cidadãos e usuários dos serviços públicos prestados pelo Estado no órgão ou entidade em que atua.

A missão do Ouvidor é promover o diálogo, estabelecendo a comunicação entre as partes. Dentro do órgão em que atua, é a autoridade com autonomia para dar seguimento às manifestações recebidas, solicitando as providências requeridas para sua solução.

Por se tratar de uma função relativamente recente, não se exige formação específica para ser Ouvidor. Há, no entanto, cursos de capacitação, com emissão de certificado, que podem contribuir para o melhor atendimento ao cidadão¹.

¹ A Associação Brasileira de Ouvidores (ABO) desde 1999 promove cursos para capacitação de Ouvidores (www.abonacional.org.br). Outra iniciativa é o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias (PROFORT) da Ouvidoria-Geral da União, que apoia órgãos e entidades dos Estados, do Distrito Federal e os municípios, além de outros Poderes, na implementação e no desenvolvimento de unidades de Ouvidorias públicas (www.ouvidorias.gov.br).

O profissional responsável pela Ouvidoria pode ter formação em qualquer área. No entanto, é importante que domine as seguintes competências:

- Conhecimento da área de atuação;
- Disposição para atendimento ao público;
- Experiência na prevenção e solução de conflitos;
- Habilidade de relacionamento interpessoal para dirigir e orientar a equipe de trabalho e dialogar com gestores de outras áreas;

Em razão da importância e responsabilidade da função, o perfil do Ouvidor é orientado pelos seguintes requisitos:

- Conduta ética;
- Distanciamento das questões político-partidárias;
- Abertura ao diálogo;
- Competência para liderar pessoas e mobilizar recursos;
- Conhecimento dos objetivos e procedimentos do órgão em que atua;
- Habilidade de comunicação;
- Compromisso com a participação cidadã e com os direitos humanos;
- Disposição para contribuir com a eficiência e a melhoria da gestão pública e de seus resultados.

Competências da equipe da Ouvidoria Pública Municipal

Considerando-se o tipo de trabalho realizado pelos profissionais que atuam em uma Ouvidoria Pública, sugere-se o domínio de algumas competências – habilidades, conhecimentos, atitudes e valores – que lhes permitam realizar as tarefas requeridas, exemplificadas a seguir:

Ouvir e Compreender

- Desenvolver ações de comunicação e de mediação de conflitos para atender os cidadãos no âmbito das competências das ouvidorias;
- Escutar com atenção e paciência, usando recursos de informação e comunicação adequadas à realidade das pessoas que procuram os serviços da ouvidoria;
- Identificar situações que potencialmente possam contribuir para o agravamento ou resolução da questão;

- Orientar os cidadãos quanto aos prazos e ações a serem desenvolvidas no encaminhamento da questão;
- Verificar se o cidadão demanda cuidados especiais.

Reconhecer os Cidadãos como Sujeitos de Direito

- Promover ações que busquem o reconhecimento e o respeito dos cidadãos como sujeitos de direito, visando o desenvolvimento de sua capacidade de acesso aos seus direitos;
- Utilizar meios de divulgação que possibilitem o conhecimento, pela população, da missão e do modo de trabalho das ouvidorias públicas;
- Orientar a população quanto a seus direitos de cidadania;
- Informar aos cidadãos quais são os órgãos que devem ser acionados, suas responsabilidades e de que forma a resposta deve ser cobrada;
- Realizar atividades educativas de esclarecimento aos cidadãos.

Organizar as solicitações dos cidadãos de forma adequada

- Realizar, em conjunto com a equipe, a triagem, a análise crítica e o registro das solicitações efetuadas pelos cidadãos na unidade de ouvidoria pública;
- Traduzir em linguagem clara e objetiva as solicitações dos cidadãos;
- Realizar a coleta e o registro das informações fornecidas pelos cidadãos, conforme critérios estabelecidos pela unidade de ouvidoria;
- Consolidar e analisar as informações obtidas por meio do atendimento aos cidadãos.

Linguagem cidadã

A linguagem utilizada nas respostas às manifestações deve buscar ao máximo a aproximação entre a administração pública e o cidadão. Para tanto, é necessário que as respostas às manifestações sejam claras e concisas, de modo que a mensagem seja bem compreendida pelo cidadão.

A orientação geral ao setor público, em matéria de atendimento ao cidadão, orienta os órgãos e entidades para que utilizem “linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargão e estrangeirismos”. (Dec. nº 6932, de 11/08/2009).

Analisar e reformular Recomendações

- Desenvolver em conjunto com a equipe, atividades de avaliação e elaborar recomendações sobre os serviços prestados ao cidadão, visando à melhoria da qualidade desses serviços.
- Elaborar relatórios de gestão e avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria;
- Sugerir medidas para aperfeiçoar a prestação dos serviços públicos;
- Apoiar ações de transparência e prestação de contas para a administração pública e para a sociedade

Ao reunir e analisar todos os dados resultantes de suas atividades, a Ouvidoria oferece informações importantes para os gestores públicos. A partir deles, será possível monitorar e avaliar a execução dos programas de políticas públicas, bem como a qualidade da prestação dos serviços públicos.

4. Como Criar uma Ouvidoria Municipal

Uma etapa essencial para sua implantação é o consenso dos dirigentes municipais sobre sua criação. Assim, para que seja constituída e sua existência seja preservada, a Ouvidoria deve ter como condições preliminares:

- A criação de uma norma que tenha força suficiente para regulamentar seu funcionamento geral;
- A adesão dos agentes públicos do município – o Prefeito e a Câmara Municipal, os dirigentes dos demais órgãos e entidades da administração municipal –, bem como as instituições da sociedade civil organizada – porque são eles que darão suporte necessário ao pleno exercício das funções da Ouvidoria;
- O conhecimento do ambiente e das questões do município no qual a Ouvidoria será implementada.

Criando a norma

A existência da Ouvidoria deve ser resultado de uma norma que tenha força suficiente para regular seu funcionamento geral. *A Ouvidoria poderá ser instalada na Prefeitura, na Câmara Municipal ou em ambas.* Assim, é importante que o município edite a norma, uma lei ou decreto que estabeleça:

- As competências da Ouvidoria tais como: receber as manifestações dos cidadãos e respondê-las, cobrar internamente as respostas demandadas pelo cidadão, oferecer canais de comunicação de fácil

acesso à população, propor mudanças considerando as manifestações recebidas;

- Forma de escolha do Ouvidor: eleição, indicação, lista tríplice e o prazo de mandato;
- Atribuições do cargo de Ouvidor, buscando garantir a autonomia de sua atuação e definir as normas gerais para o cargo;

gerais para o cargo;

- Indicar os canais de atendimento que serão utilizados e os prazos a serem aplicados para resposta das manifestações.

Conhecendo o Município

O conhecimento do ambiente social e da população, bem como dos programas sociais desenvolvidos pela Prefeitura em que a Ouvidoria está implantada, são elementos importantes para o Ouvidor e sua equipe.

O conhecimento do perfil da população e das condições gerais da cidade contribuirá para entender suas demandas e necessidades e para melhorar o atendimento aos cidadãos. Esses conhecimentos permitirão definir quais os canais mais eficientes para atender a população².

A organização interna da Ouvidoria Pública Municipal

Uma etapa fundamental para que a Ouvidoria pública cumpra seu papel é a fase de planejamento das ações que serão realizadas. Os custos de uma Ouvidoria vão além de sua implantação. Portanto, deve-se elaborar um plano de ação que contemple:

- As ações que serão desenvolvidas e seu registro;
- A elaboração de um orçamento, com a devida “equação do custeio”, que demonstre a previsão dos custos para a implantação e a manutenção futura do órgão;
- A análise do perfil e a previsão do número de funcionários que trabalharão na unidade.

² Os endereços do IBGE Cidades (<https://cidades.ibge.gov.br>) e da Fundação SEADE/SP, (www.seade.gov.br) são fontes de informação úteis sobre o contexto dos municípios do estado de São Paulo.

Instalações físicas

A Ouvidoria deve ser instalada em local de fácil acesso a todos os cidadãos, prevendo a presença de pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida. Deve-se considerar a oferta de transporte público próximo ao local.

O ambiente deve dispor de uma sala para atendimento presencial. É o espaço no qual o cidadão pode ter privacidade e segurança para expor suas demandas e sentir-se acolhido. O espaço deve ser confortável, limpo e simples (somente mesa, cadeiras e o computador).

Recomenda-se que o atendimento deva ter a participação de ao menos dois servidores da Ouvidoria. Essa medida visa garantir a segurança dos servidores e também a diminuir o risco de atendimento inadequado.

Mesmo que a cidade não conte com condições para manter um sistema informatizado, é importante que as informações da Ouvidoria sejam registradas de alguma forma. Nesse caso, a atividade de registro das informações deve ser planejada, prevendo a organização das tarefas e o registro dos dados.

Formação da equipe

A equipe da Ouvidoria deve ser cooperativa, constituída por pessoas otimistas, com empatia e visão de futuro. São características desejáveis na equipe:

- Cordialidade e paciência no trato com o público;
- Conhecimento do ambiente local e dos serviços prestados pela prefeitura;
- Boa redação;
- Capacidade de comunicação.

Divulgação

Estando estruturada a Ouvidoria, é momento de divulgar o trabalho que será realizado. A divulgação deve esclarecer aos cidadãos sobre a missão e objetivos da Ouvidoria, incentivando-os, de forma didática, a participar das melhorias dos serviços prestados e da gestão pública do município.

A divulgação poderá ser feita mediante palestras para grupos e instituições (associações civis, igrejas, escolas, outros grupos organizados etc.), bem como usando recursos audiovisuais (notícias em rádios;

cartazes afixados em órgãos públicos, prestadores de serviços, sedes de entidades da sociedade civil e equipamentos públicos em geral, etc.).

Fluxo do trabalho: prazos e respostas

Cumpridas as etapas de estruturação física e a definição da equipe, é necessário estabelecer o fluxo de trabalho. O fluxo de trabalho interno se refere ao processo de recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento, resposta e encerramento das demandas.

Cada Ouvidoria deve estabelecer o modo mais adequado para o encaminhamento das manifestações, de acordo com sua organização e necessidades.

As manifestações devem ser tratadas e respondidas obedecendo ao prazo máximo de **20** (vinte) dias, prorrogáveis por mais **10** (dez) para oferecer uma resposta conclusiva (Lei nº 12.527, de 18/11/2011).

Na impossibilidade de oferecer uma resposta neste prazo, a Ouvidoria deve apresentar uma resposta intermediária, comunicando ao cidadão quais são as etapas necessárias para uma resposta conclusiva.

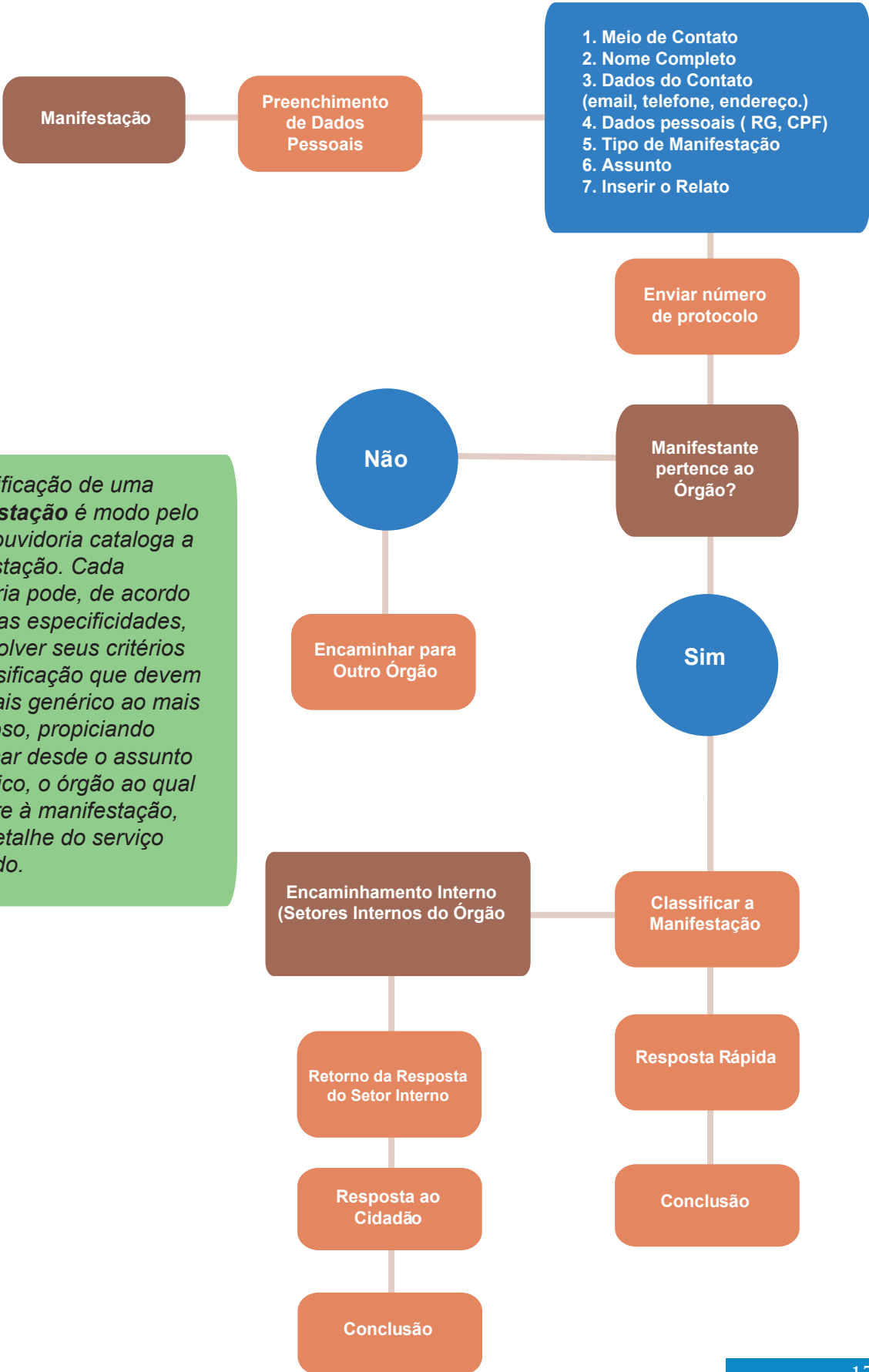
O que significa resposta conclusiva? Ela varia de acordo com o tipo de manifestação, como segue:

- No elogio e na denúncia é a resposta que informa o cidadão sobre o encaminhamento de sua manifestação ao órgão competente e encerra o papel da Ouvidoria a respeito da questão;
- Na reclamação e na solicitação é a resposta que informa ao cidadão o atendimento da demanda ou a impossibilidade de atendê-la;
- Na sugestão, é a resposta que informa o cidadão sobre a análise e avaliação da questão e os encaminhamentos necessários.

O quadro a seguir e o fluxograma que o acompanha, oferecem um exemplo das etapas de classificação e do fluxo de trabalho interno de uma Ouvidoria.

Fluxo de Trabalho - Etapas

Recebimento	As manifestações dirigidas à Ouvidoria devem observar o fluxo do processo de recebimento de documentos utilizado pela Prefeitura.
Análise	Etapa em que a Ouvidoria analisa e classifica a manifestação. Identifica o local para o qual a manifestação deve ser encaminhada.
Encaminhamento	Após a análise, a manifestação é encaminhada ao setor responsável. O cidadão é informado sobre o encaminhamento de sua manifestação.
Acompanhamento	A Ouvidoria acompanha todas as etapas do andamento de sua manifestação. A resposta ao cidadão deve ser objetiva, imparcial e rápida. Caso a resposta do setor, órgão ou entidade não seja satisfatória, deve-se reiterar o pedido de resposta, apontando os pontos a serem esclarecidos.
Resposta Ao Cidadão	A resposta ao cidadão deve ser feita depois de terem sido esgotadas todas as diligências.
Encerramento	Uma manifestação somente é encerrada mediante uma resposta satisfatória. A resposta satisfatória não significa o atendimento à solicitação do cidadão, mas sim uma resposta esclarecedora, sincera e completa. Recomendações aos dirigentes dos órgãos do município. Relatório ao prefeito para melhoria da gestão.



A classificação de uma **manifestação** é modo pelo qual a ouvidoria cataloga a manifestação. Cada Ouvidoria pode, de acordo com suas especificidades, desenvolver seus critérios de classificação que devem ir do mais genérico ao mais minucioso, propiciando identificar desde o assunto específico, o órgão ao qual se refere à manifestação, até o detalhe do serviço apontado.

5. Como Funciona uma Ouvidoria Pública

Meios de Atendimento

Para cumprir sua missão, a Ouvidoria deve estimular o diálogo dos cidadãos com a administração pública. Existem várias possibilidades de interação e diversos canais de comunicação podem ser utilizados, de acordo com os recursos disponíveis em cada Ouvidoria, apresentados a seguir:

- **Atendimento presencial:** o atendimento ao cidadão é realizado no órgão ou entidade, de preferência em um espaço dedicado a essa finalidade. Além do cuidado com o ambiente, é importante que o atendimento seja adaptado às necessidades do cidadão, observando:

- **Linguagem inclusiva:** a linguagem deve ser clara, acessível, de fácil compreensão, evitando jargão e termos técnicos;

- **Linguagem corporal:** a postura do atendente deve ser aberta e receptiva;

- **Registro das informações:** todas as manifestações – seja qual for o meio de comunicação utilizado – devem ser registradas em sistema informatizado. Esse procedimento permite que cada manifestação receba um número de protocolo e seja acompanhada tanto pela Ouvidoria quanto pelo cidadão.

- **Carta:** o cidadão escreve sua mensagem e a envia para a Ouvidoria pelo correio.

- **Telefone:** o cidadão se comunica por telefone com um atendente da Ouvidoria. É preciso dimensionar o tamanho da estrutura a ser oferecida. O telefone pode ser ligado a uma única linha direta, com um único atendente, se a procura for pequena. Em caso de grande procura, é recomendável dispor de uma central de atendimento ao cidadão.

É necessário definir quem irá pagar a conta da chamada telefônica. Se for a Ouvidoria, é necessário fazer um contrato com a operadora de telefonia para que seja disponibilizado um número de discagem gratuita.

- **E-mail:** nessa comunicação o cidadão envia sua mensagem por meio de computador. Para utilizá-lo é preciso que a Ouvidoria tenha um endereço eletrônico e que o cidadão tenha acesso à Internet. O cidadão recebe posteriormente um número de protocolo com o qual pode acompanhar sua manifestação.

- **Formulário impresso:** o cidadão preenche um formulário com campos pré-definidos para que o

cidadão os preencha. Os campos são do tipo: nome, endereço, telefone, tipo de manifestação, texto da manifestação, entre outros. Os formulários poderão ser depositados em uma urna criada para esse fim ou enviados pelo correio. Após o recebimento, o protocolo é enviado pelo correio;

- **Formulário eletrônico:** é um sistema de registros e acompanhamento utilizados com mais frequência pela Rede de Ouvidorias do estado de São Paulo. Do mesmo modo que no formulário impresso, este tem campos específicos a serem preenchidos. A Ouvidoria deve dispor de um espaço próprio em seu site e elaborar um modelo de formulário. Há também a possibilidade de adesão ao sistema e-Ouv, da Ouvidoria Geral da União, descrito no cap. 7.

A seguir, apresenta-se um quadro descritivo com as cinco as modalidades de manifestação que devem ser recebidas pelas Ouvidorias.

No Anexo 3 desta Cartilha apresentam-se alguns modelos de registros de manifestações que poderão ser utilizados e/ou adaptados às necessidades da Ouvidoria Municipal.

Sugestão	Proposição de uma ideia ou proposta de aprimoramento da prestação de serviços.	Essas manifestações contribuem, de forma individual ou coletiva para o aperfeiçoamento das normas, procedimentos ou serviço público prestado pela administração municipal.
Elogio	Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou pelo atendimento recebido relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.	O elogio é uma forma de demonstrar satisfação com um atendimento ou com a prestação de um serviço público.

Reclamação	<p>Manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público, revelando a ineficiência de um serviço oferecido ou atendimento recebido.</p>	<p>Esta manifestação inclui também críticas a atos da administração municipal, das concessionárias de serviços públicos ou de servidores, bem como eventuais opiniões desfavoráveis.</p>
Denúncia	<p>Comunicação de irregularidades ocorridas na administração pública ou de prática negligente ou abusiva de cargos, empregos e funções. E ainda de prática de ato ilícito ou corrupção, cuja solução dependa da atuação do órgão de controle interno ou externo.</p>	<p>As denúncias envolvem a comunicação de infrações disciplinares, crimes, a prática de atos de corrupção e as violações de direitos.</p>
Solicitação de informação	<p>Solicitação de informação ou esclarecimento sobre a prestação de serviços públicos.</p>	<p>Este tipo de manifestação serve como um canal de orientação ao cidadão sobre os diferentes serviços prestados pela administração municipal.</p>

6. O Atendimento ao Cidadão

A Ouvidoria mais Perto do Cidadão

O sucesso do trabalho realizado pela Ouvidoria depende diretamente da capacidade de acolher as demandas do cidadão e oferecer respostas satisfatórias às suas necessidades. O entendimento desse processo irá favorecer uma gestão pública flexível e a garantia da prestação de serviços públicos de qualidade. Desse modo, o trabalho das Ouvidorias consiste em transformar as manifestações dos cidadãos em ações afirmativas, estimulando o aperfeiçoamento das políticas públicas promovidas pelo Estado.

Para tanto, os profissionais que atuam nas Ouvidorias devem ser capacitados para desenvolver habilidades, competências e atitudes necessárias a resolver as questões e demandas que lhe são apresentadas. Nesse sentido, a qualificação profissional vai além de um estoque de saberes e envolve outras competências e habilidades para lidar com diferentes situações e ocorrências.

A competência profissional incorpora, portanto, três dimensões expressas em conhecimentos, habilidades e atitudes, a saber:

- **Conhecimento:** refere-se ao saber o que fazer. É o resultado do processo de conhecimento de informações necessárias para saber o que deve ser feito e para compreender as tarefas a serem realizadas.
- **Habilidade:** refere-se ao saber como fazer. É a capacidade de comunicação e negociação; do uso de ferramentas e instrumentos; o domínio no uso de rotinas, normas e procedimentos no dia-a-dia do trabalho.
- **Atitude:** refere-se ao saber ser e querer fazer. Compreende o comportamento, postura e modo de atuação no ambiente de trabalho. São atitudes sustentadas por valores, princípios e crenças desenvolvidos durante nossa vida, reforçados e modificados em nossa vivência no mundo do trabalho.

Princípios orientadores de um bom atendimento

O trabalho realizado pela Ouvidoria pública baseia-se em dois princípios fundamentais que orientam as práticas do bom atendimento

O primeiro princípio é o *princípio democrático*, ou princípio de autonomia, com foco nos direitos do cidadão. Ele significa que os agentes públicos têm de considerar os cidadãos como sujeitos de direito, capazes de se manifestar e influenciar nas decisões de governo. Em outros termos, os cidadãos são vistos com detentores do direito de participar das propostas de políticas públicas a eles destinadas.

O segundo princípio é o *princípio da efetividade*. Este princípio estabelece que o serviço público deva atender às reais necessidades dos cidadãos.

A realização desses princípios se traduz em práticas de trabalho que conferem qualidade ao atendimento, tais como:

- Identificar as necessidades dos cidadãos;
- Cuidar da comunicação (verbal e escrita);
- Evitar informações conflitantes;
- Atenuar a burocracia;
- Cumprir prazos e horários;
- Desenvolver produtos e/ou serviços de qualidade;
- Divulgar os aspectos que marcam a ação da organização;
- Fazer uso da empatia, conferindo cordialidade e afabilidade ao atendimento;
- Analisar as manifestações;
- Acolher as boas sugestões.

O que caracteriza o atendimento de qualidade

Um atendimento de qualidade vai além de assistir o cidadão em suas demandas. Mais do que isso, é preciso estabelecer uma relação de empatia, servindo o cidadão com presteza.

A empatia é a habilidade que se traduz na capacidade de identificar-se compreender o sentimento ou a reação de outra pessoa, imaginando-se nas mesmas circunstâncias.

Outras características importantes referem-se à (1) qualidade do serviço; (2) qualidade do atendimento e (3) qualidade do tratamento dispensado ao cidadão.

1. A qualidade de um serviço deve ser avaliada antes mesmo de ele ser entregue ao cidadão. Itens como aparência, apresentação, clareza e aplicabilidade devem ser observados com rigor;

2. A qualidade de atendimento de modo geral, é determinada por elementos percebidos pelo próprio cidadão:

- Competência: pessoas capacitadas e recursos de trabalho adequados;
- Confiabilidade: cumprimento de prazos e horários estabelecidos previamente;
- Credibilidade: honestidade no serviço proposto;
- Segurança: sigilo das informações pessoais;
- Facilidade de acesso: tanto aos serviços quanto ao pessoal de contato;
- Comunicação: clareza nas instruções de utilização dos serviços.

3. A qualidade do tratamento refere-se à atuação do atendente quando interage com o cidadão.

Está relacionada a características como:

- Cortesia: manifestação de respeito ao cidadão e de cordialidade;
- Flexibilidade: capacidade de lidar com situações não previstas (surpresas);
- Impessoalidade: a Ouvidoria não pode conceder os chamados “privilégios odiosos” a certos grupos sociais.

No entanto, devem ser obedecidas as prioridades legais, como idosos e portadores de deficiências. A Ouvidoria deve igualmente levar em consideração o contexto sociocultural da pessoa ou do grupo de pessoas que está atendendo.

É importante destacar que não basta oferecer um atendimento de qualidade no que diz respeito a procedimentos, ambiente, equipamentos e outros requisitos. O objetivo de bom atendimento não pode ser alcançado se houver falha no tratamento dispensado ao cidadão. Por isso, é fundamental identificar ações capazes de garantir um atendimento de qualidade.

A importância da comunicação

A Constituição Federal de 1988 instituiu como valor fundamental a solução pacífica das controvérsias. Isso significa que a solução de conflitos seja baseada no diálogo e na comunicação eficiente entre as partes.

A comunicação é uma ferramenta central para a qualidade do entendimento. Por isso, é importante reconhecer os elementos que podem diminuir ou impedir o perfeito entendimento entre as mensagens. Muitas vezes as pessoas não conseguem se entender porque uma delas não compreende o sentido do que a outra quer dizer.

Além dessas dificuldades, existem outras que dificultam o processo de comunicação, como as barreiras

tecnológicas, psicológicas e de linguagem.

As barreiras tecnológicas resultam de defeitos ou interferências em equipamentos de comunicação. São, portanto, problemas técnicos, como o telefone com ruído.

As barreiras de linguagem podem ocorrer em razão de gírias, regionalismos, dificuldades de comunicação verbal (gagueira), de escrita entre outras.

As barreiras psicológicas são devidas a diferenças individuais e podem ter origem em aspectos do comportamento humano, tais como:

- Seletividade: o emissor ou o receptor de uma mensagem que só ouve o que é do seu interesse ou que esteja de acordo com sua opinião;
- Egocentrismo: o emissor ou o receptor não aceita o ponto de vista do outro, ou corta a palavra do outro, demonstrando incapacidade para ouvir;
- Timidez: a inibição de uma pessoa em relação à outra pode causar voz baixa ou quase inaudível;
- Preconceito: a reação indevida quanto a diferenças socioculturais, étnicas, religiosas, hierárquicas, entre outras;
- Descaso: indiferença às necessidades do outro.

Comunicar-se de forma adequada é um desafio e uma condição para o bom relacionamento com o público, principalmente em situação de trabalho. Daí a importância de cuidarmos da linguagem utilizada no processo de comunicação e adaptar nossa mensagem ao vocabulário, aos interesses e às necessidades daquele a quem transmitimos alguma informação.

Vale a pena ressaltar que em toda e qualquer situação de comunicação, é preciso enfatizar o foco no usuário dos serviços – o cidadão.

7. A Gestão da Informação

Para a Ouvidoria alcançar seus objetivos, é necessário que as informações tenham andamento rápido e sem entraves burocráticos. Ao mesmo tempo, é necessário que as Ouvidorias produzam dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas.

Ao receber uma manifestação e solicitar a um órgão ou entidade municipal para que seja providenciada sua solução, o Ouvidor inicia um processo de gestão da informação. Esse processo poderá passar por diversas unidades da administração municipal até retornar à Ouvidoria para a conclusão final.

Para que os prazos de resposta sejam respeitados, ou para evitar que o processo demore ou até fracassar por problemas burocráticos, recomenda-se que a Ouvidoria estabeleça um plano de ação com os seguintes aspectos:

- Plano de Trabalho, que estabeleça o modo de funcionamento e atuação da Ouvidoria;
- Elaboração do fluxograma das atividades da Ouvidoria;
- Detalhamento dos assuntos que compõem as manifestações, de modo que possam ser gerados relatórios sobre seu conteúdo;
- Relatórios que anatem os tipos de manifestações, em especial as mais frequentes, por local e período de tempo, com a avaliação dos resultados;
- Definição de prioridades e duração máxima de atendimento das manifestações;
- Monitoramento permanente das manifestações e local de ocorrência;
- Destacar, nos relatórios, os casos de manifestações que tiveram reconhecido impacto na gestão pública, ou que forem relevantes por outros motivos.

Para tornar efetivo o plano de ação da Ouvidoria, é importante desenvolver um sistema capaz de apoiar a gestão da informação. No entanto, cada município deve analisar seu próprio contexto e definir qual o sistema mais adequado para tratar a informação gerada pelo atendimento ao cidadão.

A título de exemplo apresenta-se a seguir alguns itens que poderão constar dos relatórios gerenciais da Ouvidoria:

- Quantidade de manifestações por espécies (reclamações, sugestões, elogios, informações, denúncias e representações);
- Proporções verificadas quanto aos assuntos, órgãos, localidades etc.;
- Percentuais de atendimento;

- Níveis de satisfação com os serviços do órgão;
- Pesquisas de opinião sobre a atuação do órgão e da Ouvidoria;
- Indicadores quantitativos e qualitativos;
- Sugestões e recomendações ao dirigente da instituição
- Informações sobre impacto na gestão, inclusive com destaque de casos.

Para os municípios que tiverem interesse, é possível aderir ao sistema e-Ouv, oferecido pela controladoria Geral da União (OGU). O e-Ouv é uma plataforma gratuita, concebida para gerenciar todos os tipos de manifestação, e qualquer município pode utilizá-la, assinando um Termo de Adesão.

Acesso ao Sistema e tipos de Manifestação

O **e-Ouv Municípios** – Sistema Informatizado de Ouvidorias dos Entes Federados foi desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União e é utilizado para recebimento e tratamento de manifestações de Ouvidoria.

Para ter direito ao uso do sistema **e-Ouv**, é necessária a adesão, nos termos da Portaria CGU nº 1.866, de 29.08.2017, ao **PROFORT** – Programa de Fortalecimento das Ouvidorias. A adesão ao PROFORT é voluntária. O ente parceiro deve manifestar interesse ao Ministério da Transparência e à Controladoria-Geral da União, mediante assinatura e encaminhamento de Termo de Adesão.

O **PROFORT**, tem por objetivo apoiar órgãos e entidades dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, além de outros poderes, na criação, implementação e desenvolvimento de Ouvidorias Públicas.

Mais informações podem ser obtidas no endereço: <http://www.ouvidorias.gov.br>

8. As Ouvidorias Públicas e as Leis de Acesso à Informação

Acesso à informação: um direito fundamental

A transparência e o acesso à informação constituem direitos fundamentais dos cidadãos nas sociedades que se regem pelo Estado democrático de direito. A informação produzida, gerenciada e sob a guarda do Estado – o conjunto de todos os órgãos e entidades públicas – em nome da sociedade, é um bem público. Por esse e por outros motivos, o acesso à informação pública tem sido cada vez mais reconhecido como um direito em várias nações.

O cidadão bem informado tem capacidade para conhecer e participar de modo efetivo das decisões que lhe dizem respeito. O acesso à informação confere ao cidadão melhores condições de conhecer e ter acesso a direitos essenciais tais como saúde, educação e assistência social. Assim, o acesso a documentos, arquivos e estatísticas é sempre público, de modo que o acesso à informação pública é a regra e o sigilo, a exceção.

A importância do acesso a informações públicas

O direito de acesso à informação traz vantagens para a sociedade e para a administração pública porque possibilita a participação ativa dos cidadãos nas ações do governo e, em consequência, promove inúmeros ganhos tais como:

- **A prevenção à corrupção:** com acesso às informações públicas os cidadãos têm mais condições de acompanhar e monitorar as decisões de interesse público;
- **A melhoria da gestão pública:** o acesso à informação pode contribuir para melhorar o desempenho dos órgãos e entidades públicas;
- **O respeito aos direitos fundamentais:** um governo transparente permite o respeito a esses direitos;
- **O fortalecimento da democracia:** os eleitores têm condições de fazer escolhas mais apropriadas se dispuserem de informações sobre as decisões tomadas pelos candidatos;

Esses e outros benefícios devem ser considerados pelos agentes públicos para que o direito de acesso às informações públicas seja garantido e aperfeiçoado.

O primeiro país a criar uma lei sobre o direito de acesso à informação foi a Suécia, em 1766.

O acesso à informação como direito fundamental também é reconhecido por importantes organismos internacionais, a exemplo da Organização das Nações Unidas (ONU) e da Organização dos Estados Americanos (OEA).

No Brasil, o acesso à informação pública está inscrito no capítulo I da Constituição – dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos – particularmente no inciso XXXIII do artigo 5º:

“Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu e interesse particular, ou de interesse coletivo e geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”.

A Ouvidoria Pública e a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18/11/2011)

A Lei de Acesso à Informação (LAI) entrou em vigor em 16 de maio de 2012 e tem como propósito regulamentar o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas no país. Um número cada vez maior desses serviços está ligado às Ouvidorias. Com frequência os Ouvidores desempenham um papel importante na promoção do acesso à informação, porque pedidos de informação também chegam às ouvidorias.

A abrangência da Lei de Acesso à Informação

A LAI tem caráter nacional e se aplica em todas as esferas do Estado brasileiro.

Em seu artigo 9º a LAI criou o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) nos órgãos e entidades do poder público com o objetivo de:

- Atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- Informar o estágio da tramitação de documentos em suas respectivas unidades administrativas;
- Servir de referência para solicitação de documentos e requerimentos de acesso a informações.

Para cumprir esse encargo, cada órgão ou entidade deve criar seu Serviço de Informações ao Cidadão (SIC). Desse modo as disposições da lei devem ser cumpridas em todos os órgãos e entidades da administração direta e indireta, ou seja:

Todos os Órgãos e Entidades	Federais / Estaduais / Municipais / Distritais
Todos os Poderes	Executivo / Legislativo / Judiciário
Toda a Administração Pública	Direta (órgãos públicos) Indireta (autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e/ou Municípios.

Além das entidades governamentais, a LAI se aplica às entidades privadas sem fins lucrativos que recebam recursos públicos para realizar ações de interesse público.

O que é um pedido de acesso à informação?

É uma demanda dirigida pelo cidadão a qualquer órgão ou entidade do poder público, feita por qualquer pessoa física ou jurídica – empresas ou associações civis, por exemplo –, com a finalidade de ter acesso a informações.

A LAI considera informação quaisquer “dados, processados ou não, que podem ser utilizados para a produção ou transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato” (art. 4º, I).

A LAI estabelece que qualquer pessoa, física ou jurídica pode solicitar acesso às informações públicas desde que não sejam classificadas como sigilosas.

Além das entidades governamentais, a LAI se aplica às entidades privadas sem fins lucrativos que recebam recursos públicos para realizar ações de interesse público

Há dois tipos de pedidos de informação que podem chegar às ouvidorias.

1. Um é a solicitação de informação, que se refere a um dado facilmente disponível e que pode ser obtido rapidamente. Por exemplo: qual o telefone da prefeitura? Qual ônibus devo pegar para chegar a determinado destino? Qual o endereço do posto de saúde? Informações como essas, que muitas vezes são até de conhecimento geral, podem ser prestadas pela equipe da Ouvidoria.

2. Outro tipo de informação é aquela prevista pela Lei de Acesso à Informação (LAI), e que se refere a informações, dados e documentos produzidos por todos os órgãos e entidades da administração pública. Esse é chamado de pedido de acesso à informação.

No caso da administração municipal, o cidadão pode querer saber, por exemplo, quantos servidores trabalham na prefeitura; ou quanto foi gasto em uma determinada obra realizada pelo município. Esses dados, que são produzidos e guardados pela administração municipal, requerem uma pesquisa para serem divulgados. Esse trabalho *não é atribuição da Ouvidoria, e sim do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.*

O que é SIC?

A Lei de Acesso à Informação e o decreto estadual que a regulamenta (Dec. nº 58.052/2012) criam o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, por meio do qual é possível solicitar documentos e dados relativos aos órgãos e entidades da administração pública.

Estados e municípios – por meio de legislação própria – devem obedecer às normas gerais estabelecidas na LAI e definir as regras necessárias à criação e funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão. Dessa forma, estados e municípios devem dispor dos meios operacionais para o funcionamento do SIC, tais como: locais e horários de atendimento e regras necessárias ao atendimento do cidadão.

O Ouvidor pode ser também responsável pelo SIC?

Embora não exista definição legal de que as Ouvidorias sejam responsáveis por este serviço, na prática, muitas delas vêm assumindo tal responsabilidade.

A experiência brasileira de implantação da LAI com o apoio de Ouvidorias Públicas é relevante, especialmente porque estas oferecem sua experiência na análise e tramitação de pedidos de informação originados da aplicação da Lei.

Em caso de a Ouvidoria municipal ser demandada a realizar essa função, é importante destacar que uma manifestação dirigida à Ouvidoria e um pedido de acesso à informação são demandas distintas.

Ou seja, esses tipos de demandas têm finalidade diferente e por isso são tratadas de modo específico.

Restrições do Acesso

O que são informações sigilosas e pessoais?

Um pedido de informação é negado somente quando a informação solicitada for considerada como oficialmente restrita (sigilosa ou pessoal). Nesse caso, apenas os agentes públicos autorizados ou a pessoa envolvida podem ter acesso a essa informação.

A LAI estabelece a restrição da informação a partir de dois princípios: ou porque as informações são pessoais ou porque sua divulgação prejudica ou coloca em riscos os seguintes fatos:

- A defesa, a soberania ou a integridade do território nacional;
- A condução de negociações ou as relações internacionais do país;
- A vida, a segurança ou a saúde da população;
- A estabilidade financeira, econômica e monetária do país;
- Planos ou operações estratégicas das Forças Armadas;
- Projetos de pesquisa e desenvolvimento científico e tecnológico de interesse estratégico nacional;
- A segurança de instituições ou de altas autoridades nacionais ou estrangeiras e seus familiares;
- Atividades de inteligência, de investigação ou fiscalização em andamento visando à prevenção ou repressão de infrações.

LAI: conceitos importantes

A LAI contém princípios que devem ser corretamente compreendidos pelos ocupantes de cargos e funções públicas para que possam atender e garantir a qualquer cidadão interessado o direito constitucional de acesso à informação. Entre esses princípios destacam-se os conceitos de Transparência Ativa e Transparência Passiva.

Transparência Ativa

O inciso I do art. 3º da LAI estabelece o princípio da máxima divulgação, o que significa dizer que o Poder Público deve agir de forma transparente, tornando públicos seus atos e informações de sua responsabilidade. Este é o princípio da “Transparência Ativa” que consiste na ação de órgãos e entidades públicos divulgar, por iniciativa própria, informações de interesse geral ou coletivo da sociedade, salvo aquelas protegidas por algum grau de sigilo.

A LAI estabelece a Internet como o canal obrigatório para divulgar as iniciativas de transparência ativa. Dessa obrigação estão isentos os municípios de até **10.000** habitantes

Transparência Passiva

O art. 10 da LAI define procedimentos e ações para que órgãos e entidades públicas garantam o princípio da “Transparência Passiva”. Consiste na ação em que os órgãos ou entidades, quando demandados, disponibilizem ao cidadão informações de interesse geral ou coletivo da sociedade, desde que não sejam resguardadas por sigilo.

Para melhor garantir o acesso a essas informações, a LAI previu um local próprio para instalar o atendimento físico – o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC). A organização do SIC deve contar com uma estrutura com condições de atendimento presencial ao público, em local identificável e de fácil acesso.

Art. 9º da LAI

“O acesso a informações públicas será assegurado mediante:

I – criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público em local com condições apropriadas para:

- a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;*
- b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;*
- c) protocolar documentos e requerimentos de acesso a informações”.*

Palavras-chave

É necessário conhecer o significado de determinadas palavras-chave adotadas pela LAI para melhor compreender sua aplicação. A seguir apresenta-se um quadro com o significado de alguns termos utilizados na LAI:

Informação	Conjunto de registros – dados processados ou não – reunidos sobre determinado assunto que têm por objetivo a coleta, o tratamento e a difusão ou transmissão de conhecimentos. A informação pode ser apresentada em diferentes suportes e formatos: papel, filme, livro, revista, áudio etc..
Documento	Registros da atividade humana, em toda a sua complexidade, constituem o que chamamos de documento, definido tecnicamente como o conjunto da informação e seu suporte. É documento o livro, o artigo de revista, o prontuário médico, a carta, a certidão do registro civil, o cartaz de um seminário, o vídeo de uma conferência, a legislação, etc..
Informação Pessoal	Aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável.
Informação sigilosa	Aquela que permanece temporariamente restrita ao acesso público em razão de ser indispensável para a segurança da sociedade e do Estado.
Tratamento da Informação	Conjunto de ações referentes à produção, recepção, avaliação, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, destinação ou controle da informação.

Disponibilidade	Qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados.
Autenticidade	Qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema.
Integridade	Qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à sua origem, trânsito e destino.
Primariedade	Qualidade da informação coletada na fonte com o máximo de detalhamento possível, sem modificações.

A LAI no Estado de São Paulo

Atendimento ao Cidadão: CAC, SIC e SIC.SP

O governo do Estado de São Paulo regulamentou a LAI pelo Dec. nº 58.052/2012, que destaca a política de arquivos e a gestão documental como pontos importantes para tornar efetivo o acesso à informação.

Para atender a essa responsabilidade, em 2012 foi criada no Arquivo Público do Estado de São Paulo a Central de Atendimento ao Cidadão (CAC). Essa unidade atende e orienta o cidadão sobre a localização de dados, documentos e informações públicas de seu interesse e o informa sobre o andamento de suas solicitações.

A CAC é responsável pelo planejamento, coordenação e orientação dos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) unidades de atendimento criadas em todos os órgãos e entidades da Administração pública estadual, para garantir ao cidadão o acesso pleno à informação.

A CAC também administra o sistema SIC.SP, uma ferramenta web concebida para uso de todos os órgãos e entidades do poder executivo do estado de São Paulo. É por meio dessa ferramenta que o CAC coordena e gerencia os pedidos de acesso à informação de todos os SIC locais.

Os pedidos de informação podem ser feitos:

- Pessoalmente;
- Por telefone;
- Por carta;
- Pela Internet no sistema SIC.SP – www.sic.sp.gov.br

Os telefones e endereços dos SIC e da CAC podem ser obtidos no endereço: www.sic.sp.gov.br

Direitos do Solicitante

A LAI define em seu texto que “qualquer interessado” pode solicitar informações à administração pública e tem os seguintes direitos:

Os pedidos de informação feitos pelos interessados são gratuitos e o cidadão não precisa justificar ou fornecer os motivos de sua solicitação. Poderá ser cobrado apenas o valor necessário ao pagamento do custo dos serviços e materiais utilizados na reprodução de documentos.

É vedada a apresentação de documentos como, por exemplo, o título de eleitor, porque isso inviabilizaria os pedidos de informação de estrangeiros ou pessoas jurídicas.

A informação deve ser compreensível pelo público leigo, ou seja, não devem ser utilizados siglas ou termos técnicos que dificultem a compreensão do conteúdo.

É dever do gestor público garantir que a informação seja acessível, ou seja, que não ofereça dificuldades para os interessados que queiram obter informação.

O acesso à informação é amplo, mas é vedado o anonimato.

Prazos

A LAI estabelece que o Estado tem o dever oferecer imediatamente as informações que estejam disponíveis. Caso a informação não esteja disponível por meio do mecanismo de transparência ativa e o interessado deseje acessá-la, recomenda-se que o acesso seja franqueado imediatamente. Se a informação não estiver prontamente disponível, a lei estipula o prazo para a resposta de **20** (vinte) dias corridos, prorrogáveis por mais **10** (dez) dias corridos, desde que justificada a prorrogação.

Caso a informação esteja disponível em **20** dias, o órgão ou entidade devem:

1. Comunicar, por escrito, a data, local e modo para o solicitante realizar a consulta e, conforme o caso, reproduzir o documento ou obter a certidão;
2. Informar que, caso a informação esteja disponível em formato digital, poderá ser fornecido nesse formato, se o solicitante concordar;
3. Fornecer cópia que confere com o original, se a consulta do documento puder prejudicar sua integridade.

No entanto, a contagem de prazos para acesso a informações no estado de São Paulo mudaram a partir de **17.01.2017**, passando a seguir as disposições da Lei estadual nº **10.177**, de **17.01.1998**, que dispõe:

Aplicam-se a esta regra, conforme previsto no art. 22 do Dec. nº **58.052/2012**, o disposto na Lei estadual nº **10.177/1988**, que regula o processo administrativo no âmbito estadual, estabelecendo:

Art. 1º - Os prazos previstos nesta lei são contínuos, salvo disposição expressa em contrário, não se interrompendo aos domingos e feriados.

Art. 92º - Quando a norma não dispuser de forma diversa, os prazos serão computados excluindo-se o dia do começo e incluindo-se o do vencimento.

§ 1º - Só se iniciam e vencem os prazos em dia de expediente no órgão ou entidade.

§ 2º - Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil subsequente se, no dia do vencimento, o expediente for encerrado antes do horário normal.

Destaque-se que o art. 15, do Dec. nº **58.052/2012**, dispõe que o SIC deverá conceder acesso imediato às informações disponíveis, sem a necessidade de esperar o prazo de **20** dias, seguindo, portando, as disposições da LAI.

O que são recursos e como funcionam

Se o pedido de acesso à informação for negado, é direito do requerente obter a informação completa da decisão de negativa de acesso ao documento, por certidão ou cópia.

De acordo com a LAI, o demandante de informação pública pode entrar com recurso em **2** casos:

1. Quando há negativa de acesso à informação; e
2. Quando não há motivo obrigatório de negativa de acesso.

Note-se que os prazos estabelecidos por lei são de cumprimento obrigatório por parte dos estados e municípios.

A LAI obriga todos os entes federados a estabelecerem ao menos uma instância recursal. O estado de São Paulo adotou **3** instâncias recursais:

1 ^a . Instância: Autoridade máxima do órgão ou entidade
2 ^a . Instância: Ouvidoria Geral do Estado
3 ^a . Instância: CEAI – Comissão Estadual de Acesso à Informação

A LAI determina que, para cada uma das instâncias de recurso, o órgão ou entidade tem somente **5** (cinco) dias corridos para atender o cidadão insatisfeito com a resposta ao seu pedido de informação. A avaliação dos recursos deve ser feita no intervalo de tempo mais curto possível, evitando atrasos e prejuízos na aplicação da lei.

Os recursos no estado de São Paulo seguem as seguintes etapas:

Recurso de 1^a instância

O cidadão dirige o recurso à autoridade imediatamente superior à que negou o acesso à informação.

O prazo para interpor o recurso é de **30** dias, da data de início calculada. O tempo para enviar ao cidadão a resposta do recurso de 1^a instância é de até **5** dias corridos, aplicando as mesmas regras do pedido.

Recurso de 2ª instância

O cidadão tem o direito de interpor um recurso à Ouvidoria Geral do Estado (OGE), responsável pelo recurso de 2ª instância.

O prazo para entrar com o recurso é de 10 dias contados da data em que foi enviada a resposta da decisão da 1ª instância (e-mail ou sistema). No caso de envio da resposta por correio, a data de início começa no momento do recebimento da carta pelo cidadão.

O tempo para resposta ao recurso de 2ª instância é de até 5 dias corridos, aplicando as mesmas regras do pedido. Em casos excepcionais, que exijam esclarecimentos adicionais aos órgãos ou entidades, aplica-se o disposto no inciso VII, art. 47, da Lei nº 10.177/1998.

Recurso de 3ª instância

O cidadão tem o direito de apresentar um recurso à Comissão Estadual de Acesso à Informação (CEAI)(art. 21 do Dec. nº 58.052/2012).

O prazo para entrar com o recurso é de 10 dias a contar da data em que foi dada a resposta da decisão da 2ª instância (e-mail ou sistema). Em caso de resposta via correio, a data de início começa no momento do recebimento da carta pelo cidadão.

O tempo de resposta do recurso de 3ª instância, no âmbito estadual, é o que dispõe o art. 9 do decreto que instituiu a CEAI (Dec. nº 60.144/2014):

2º A comissão Estadual de Acesso à Informação (CEAI) deverá apreciar os recursos previstos no inciso I do art. 2º deste decreto, impreterivelmente, até a terceira reunião ordinária subsequente à data de sua autuação.

9. Referências Bibliográficas

Brasil. Controladoria Geral da União. Acesso à Informação Pública – Uma Introdução à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Brasília, DF, 2011.

Brasil. Controladoria Geral da União. Cartilha Orientações para a Implantação de uma unidade de ouvidoria. 5ª ed. Revista e atualizada. Brasília, DF, 2012.

Brasil. Controladoria-Geral da União. Manual de Ouvidoria Pública: rumo ao sistema participativo. Edição revisada e ampliada. Coleção OGU, s.d.

Brasil. Procuradoria-Geral da União. Cartilha Excelência no Atendimento e Boas Práticas da PGU. Brasília, DF, 2010.

Manual para Ouvidores Federais. Instrução Normativa nº 1, da Ouvidoria-Geral da União, da Controladoria Geral da União, Brasília, Mar. 2015.

Brasil. Manual E- Ouv Municípios – Sistema Informatizado de Ouvidorias dos Entes Federados Ministério da Transparência e Controladoria –Geral da União. Brasília, DF, 2017.

Brasil. Manual da Lei de Acesso à Informação para Estados e Municípios. Controladoria-Geral da União – Secretaria de Prevenção à corrupção e Informações Estratégicas. Brasília, DF, 2013.

Brasil. Orientações para a Implementação da Lei de Acesso à Informação nas Ouvidorias Públicas: rumo ao sistema participativo. Controladoria-Geral da União, Ouvidoria-Geral da União. Brasília, DF, 2012.

Ouvidoria – Primeiros Passos – um guia completo para implantação ou implementação de Ouvidorias Municipais. Tribunal de Contas do Estado do Piauí, s.d.

Construindo a Ouvidoria no Brasil: avanços e perspectivas. Organizadores: José Roberto Rus Perez, Adriana Eugênia Barreiro e Eric Passone. Campinas, SP. UNICAMP/Ouvidoria, 2011.

Ouvidoria Pública Passo a Passo – Manual de criação, aperfeiçoamento e boas práticas. Belo Horizonte, MG, 2015.

Ouvidoria Brasileira: o cidadão e as instituições. Organizadores: Edson Luiz Vismona, Adriana Eugênia Alvim Barreiro. São Paulo, São Paulo, SP. Associação Brasileira de Ouvidores. 2015.

Relatório de Pesquisa Coleta OGU 2014 – Características da Atuação das Ouvidorias Públicas da União. Controladoria-Geral da União (CGU) e Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA). Brasília, DF, 2016.

Santos, W. Guilherme dos. O Estado e os direitos dos cidadãos, in rev. Lua Nova, vol. I nº 4, São Paulo, SP, Mar. 1985.

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão. Arquivo Público do Estado de São Paulo, Departamento de Gestão do SAESP. Central de Atendimento ao Cidadão. s.d.

Sete Passos para Criar uma Ouvidoria no meu Município. Coleção Município Transparente. Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Brasília, DF, 2017.

Ungaro, Gustavo Gonçalves e Siqueira Carvalho, Guilherme. Participação, controle e transparência por meio das Ouvidorias Públicas, in Tópicos Essenciais sobre e Gestão Pública. Organizadores: Ivani Maria Bassotti, Thiago de Souza Santos. Divisão de Pesquisa Documental e Biblioteca da Unidade Central de Recursos Humanos da Secretaria de Planejamento e Gestão. Unidade Central de Recursos Humanos/Escola de Governo e Administração Pública (Egap). São Paulo, SP, 2016.

Ungaro, Gustavo Gonçalves. A Ouvidoria no Sistema de Controle Interno. In Ouvidoria Brasileira: o cidadão e as instituições. Organizadores: Edson Luiz Vismona, Adriana Eugênia Alvim Barreiro. São Paulo, SP, Ago. 2015,

Vismona, Edson Luiz. A Evolução das Ouvidorias no Brasil. In Construindo a Ouvidoria no Brasil: avanços e perspectivas. Organizadores: José Roberto Rus Peres, Adriana Eugênia Alvim Barreiro e Eric Passone. Campinas, SP. UNICAMP/Ouvidoria, 2011.

10. Anexos

Anexo 1

ATOS NORMATIVOS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL E DO ESTADO DE SÃO PAULO

Lei federal Nº 13.460, de 26 de Junho de 2017

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

Lei federal Nº 12.5527, de 18 de Novembro de 2011

Regula o acesso a informação, previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.1112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

Decreto federal Nº 8.243, de 23 de Maio de 2014

Institui a Política Nacional de Participação Social – PNPS e os Sistema Nacional de Participação Social – SNPS, e dá outras providências

Lei Nº 10.294, de 20 de Abril de 1999

Dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo.

Decreto Nº 44.074, de 1º DE JULHO DE 1999

Regulamenta a composição e estabelece competência das Ouvidorias de Serviços Públicos, instituídas pela Lei n.º 10.294, de 20 de abril de 1999, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo.

Decreto Nº 45.040, de 4 de Julho de 2000

Dispõe sobre as Comissões de Ética e a Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Estado de São Paulo de que trata a Lei n. 10.294*, de 20 de abril de 1999, e dá

providências correlatas.

(SISTEMA ESTADUAL DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS (SEDUSP)
Comissões de Ética e Comissão de Centralização das Informações. Instituição.

Decreto Nº 58.052, de 16 de Maio de 2012

Regulamenta a Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações, e dá providências correlatas.

Decreto Nº 60.144, de 11 de Fevereiro de 2014

Institui a Comissão Estadual de Acesso à Informação - CEAI e dá providências correlatas.

Decreto Nº 61.175, de 18 de Março de 2015

Dispõe sobre as transferências que especifica, no âmbito da Secretaria de Governo, altera a denominação da Ouvidoria Geral para Ouvidoria Geral do Estado, estabelece sua organização e dá providências correlatas.

Anexo 2

Sites Interessantes

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

www.ouvidoriageral.sp.gov.br

OUVIDORIA GERAL DA UNIÃO

<http://ouvidorias.gov.br>

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/ouvidoria

ASSOCIAÇÕES INTERNACIONAIS

International Ombudsman Institute (IOI)

www.theeioi.com

International Ombudsman Association (IOA)

www.ombudsassociation.org

ASSOCIAÇÕES NACIONAIS

Associação Brasileira de Ouvidores (ABO)

www.abonacional.org.br

Associação Nacional de Ouvidores Públicos

www.anop.com.br

FÓRUNS

Ouvidores Universitários

www.unisc.br/fnou

Ouvidores Justiça Eleitoral

www.tre-ce.gov.br/tre/colégio-de-Ouvidores/index.php

BLOGS

A Ouvidoria vai falar

<http://blig.ig.com.br/aOuvidoriavaifalar>

Blog Ouvidoria

www.blogclientes.clinetesa.com.br/Ouvidoria

Blog do Ouvidor

<http://Ouvidorblog.blogspot.com>

CASOS

Casoteca de Ouvidorias Públicas

<http://casoteca.enap.gov.br/index.php>

GUIAS

Guias de Ouvidorias do Brasil

www.guiadeouvidorias.com.br

BASES DE DADOS DE MUNICÍPIOS PAULISTAS

São Paulo

Fundação SEADE

www.seade.gov.br

Brasil

IBGE Cidades

<https://cidades.ibge.gov.br>

Sistema Das Ouvidorias - Manifestação

Secretaria: _____

Órgão: _____

Número do Protocolo: _____ Data ____/____/____

Meio de Contato: E-mail Telefone Presencial Carta Fax Outros

Identificação Do Usuário Do Serviço Público

Nome do Usuário: _____

Nome Social: _____

Nome do Responsável: _____

Endereço: _____

Complemento: _____

Bairro: _____ Tel: _____

E-mail: _____

Outros Dados

CPF/CNPJ: _____ RG/RNE: _____

Sexo: _____ Data de Nascimento: ____/____/____

Relato Da Manifestação

Observações: _____

Classificações

Tipos:

Solicitação de informação Reclamação Elogio

Denúncia Outros

Data: ____/____/____

