

IV Seminário

Integridade

na Administração Pública

Reunião Técnica da REPAC - Rede Paulista de Controladorias Municipais

MARIA LUMENA BALABEN SAMPAIO
Ouvidora Geral do Município de São Paulo
Presidente da ABO seção São Paulo



PREFEITURA MUNICIPAL
SÃO CAETANO DO SUL
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

REPAC 

REDE PAULISTA DE CONTROLADORIAS



Associação Brasileira de
Ouvidores / Ombudsman

“ As atribuições das Ouvidorias Municipais
frente ao
Código de Defesa do Usuário do Serviço Público”

Lei 13.460/2017

Usuário do Serviço Público

IV Seminário
Integridade
na Administração Pública

Reunião Técnica da REPAC
Rede Paulista de
Controladorias Municipais

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

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

SOMOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

DIREITOS DO USUÁRIO

IV Seminário *Integridade* na Administração Pública

Reunião Técnica da REPAC
Rede Paulista de
Controladorias Municipais

- Avaliação dos Serviços;
- Acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados;
- Proteção de suas informações pessoais (LAI e LGPD);
- Atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;
- Obtenção de **informações precisas de fácil acesso** nos locais de prestação do serviço e na internet :horário de atendimento, serviços prestados, situação do processo em que figure como interessado, valor das taxas e tarifas;

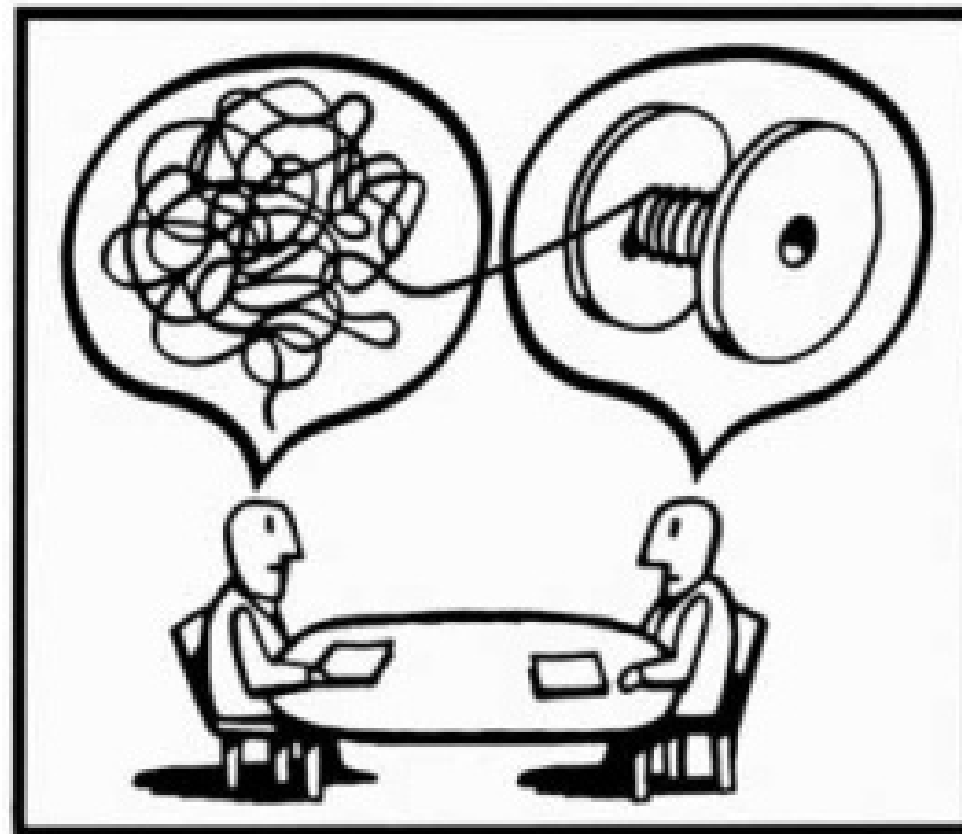
DEVERES DO USUÁRIO

- Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com **urbanidade e boa fé** e colaborar com a adequada prestação de serviços
muitas vezes o cidadão utiliza canais inadequados em busca de atendimento: pode **gerar duplicidade de registro**, pode gerar **custos** e **pode prejudicar o Atendimento** dos demais Usuários;
- **Prestar as informações** pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas: complemento de dados ou outros elementos para o

Defesa do Usuário

- Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.
- A manifestação será dirigida à **ouvidoria do órgão** ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

SABER OUVIR...



... TAMBÉM É UMA ARTE!

O CIDADÃO (Ã)

IV Seminário *Integridade* na Administração Pública

Reunião Técnica da REPAC
Rede Paulista de
Controladorias Municipais



PARTICIPAÇÃO



INTEGRIDADE



TRANSPARÊNCIA

POLÍTICA DE DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO



QUVIDORIA

CONEXÃO

- Sensor acurado da qualidade e eficácia da prestação de um serviço
- A escuta qualificada é o reflexo da imagem institucional da Administração/Organização
- Compromissos de missão, visão, valores, metas, adesões da administração/ organizacionais se expressam na Ouvidoria
- Ouvidoria viabiliza um estudo constante do meio interno e externo que estiver inserida pela participação do cidadão/cidadã
- Ouvidoria é um espaço estruturado e legítimo de encontro de interesses divergentes com o objetivo de se transformar em consenso

ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

- ... sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:
 - I - **promover a participação do usuário na administração pública**, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
Interface com os Conselhos
 - II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua **efetividade**;
Criar indicadores e/ou índices de integridade
 - III - propor **aperfeiçoamentos na prestação dos serviços**;

ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

IV - auxiliar na prevenção e **correção** dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

Integrar o eixo do controle interno

V - propor a adoção de medidas para a **defesa dos direitos do usuário**, em observância às determinações desta Lei;

Visão legal sistêmica

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a **efetiva conclusão** das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

“Conflito se caracteriza pelo “processo ou estado em que duas ou mais pessoas divergem em razão de metas, interesses ou objetivos individuais percebidos como mutuamente incompatíveis”. Manual de Mediação CNJ – Conselho Nacional de Justiça

Há uma abordagem intuitiva negativa, em geral de perda, “injustiça”,
conduta abusiva.....

Há uma oportunidade de reconhecimento da diversidade da



IV Seminário *Integridade* na Administração Pública

Reunião Técnica da REPAC
Rede Paulista de
Controladorias Municipais

CONFLITOS

Reconhecido: diferenças de opinião, interesses, percepções e interpretações

Construído: em geral são boatos ou rumores, elaboração intencional

Não reconhecido: falta de diálogo e entendimento, distanciamento para “evitar o conflito”

Fiscalização Ordenada 644 municípios teve como escopo:

- Identificar a existência das Ouvidorias mediante consulta aos sites das Prefeituras Municipais;
- Identificar a existência de cargo, função ou designação para as atividades da Ouvidoria (Ouvidor);
- Identificar os recursos disponíveis para operacionalização das atividades da Ouvidoria;
- Identificar e avaliar os canais de contato com a Ouvidoria;
- Identificar e avaliar o Relatório de Atividades da Ouvidoria, bem como a Carta de Serviços ao Usuário.

- A Prefeitura elaborou a "Carta de Serviço ao Usuário", que trata dos serviços prestados pelos seus órgãos e entidades, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, conforme artigo 7º, §§ 2º e 3º, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017? R: Sim 14.40% Não 85.60%.
- A Prefeitura regulamentou e instituiu o Conselho de Usuários, nos termos definidos nos arts. 18 a 21 da Lei Federal nº 13.460/2017? R: Sim 3.80% Não 96.20%
- Houve a criação da ouvidoria pública no âmbito do Poder Executivo Municipal? R: Sim 77.64% Não 22.36%

- Lei 13.460/2017 regulamentada pelo Decreto 58.426/2018
- A Política de Defesa do Usuário e a Política de Atendimento ao Cidadão
- CODUSP – Coordenadoria Defesa do Usuário
- CONDEUSP – Conselho previsto e regulamentado
- Carta de Serviços permanente atualização

- **Lei 15.764/2013 - Decreto 59.496/2020**
- A Controladoria Geral do Município - CGM tem por finalidade promover o controle interno dos órgãos municipais e das entidades da Administração Pública Municipal Indireta, atuar como o órgão central do Sistema de Controle Interno, do Sistema de Corregedorias e do **Sistema de Ouvidorias**, dar suporte ao Prefeito no combate à corrupção, na promoção da moralidade, da ética e da transparência no setor público, no incentivo ao controle social da gestão municipal e nas atividades de auditoria, correição e **ouvidoria, bem como atuar na defesa do usuário do serviço público** municipal e executar atividades compatíveis o

OUVIDORIAS MUNICIPAIS

IV Seminário *Integridade* na Administração Pública

Reunião Técnica da REPAC
Rede Paulista de
Controladorias Municipais



IV Seminário

Integridade

na Administração Pública

Reunião Técnica da REPAC - Rede Paulista de Controladorias Municipais



PREFEITURA MUNICIPAL
SÃO CAETANO DO SUL
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

REPAC 

REDE PAULISTA DE CONTROLADORIAS



Associação Brasileira de
Ouvidores / Ombudsman