



II Semana
de Ouvidoria
DE PERNAMBUCO

Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos: normatização em Pernambuco

Caio Mulatinho

*Secretário Executivo da Controladoria-
Geral do Estado*



SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



**Em sua opinião, quais
seriam os principais
problemas que
prejudicam a
prestaçāo de serviços
públicos?**





controle
ouvidoria
participativo
informações
orcamento
ações
comunidade
popular
recursos
técnicos
programas
permanentes
facilitação
cartilhas
conferências
conselheiros
municipais
cursos
capacitar
associações
populares
audIÊNCIAS
públicos
disciplina
mecanismos
social

capacitação
criação
políticas
formas
conselhos
através
iniciativa
familiar
insefr
promover
município
ensino
comunicação
fundamental
balirros
gestão

população
sociedade
públicas
participação
mecanismos
social





Sociedade x Estado



Agenda?

- Melhorar a vida do usuário do serviço público;
- Permitir a utilização de ferramentas de participação e de transparência sobre a qualidade e efetividade do serviço público;
- Medir a satisfação e estimular a simplificação.



Processo de Construção da Normatização em PE



SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



- Criação do GT Serviços Públicos;
- Análise e discussão de diversos instrumentos, a saber:
 - Regulamentação do Governo Federal;
 - Regulamentação dos Estados/Municípios;
 - Proposta da Rede Nacional de Ouvidorias;
 - Proposta do Conselho Nacional de Controle Interno (Conaci)
- Elaboração e remessa das minutas à PGE-Apoio para submissão à Assembleia Legislativa de Pernambuco (lei) e ao Governador (decreto)



Linha do Tempo



SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



1998

Emenda Constitucional nº 19

1999

Lei Estadual nº 10.294 (Estado de São Paulo)

1999

Projeto de Lei do Senado nº 439

2003

Projeto de Lei da Câmara dos Deputados nº 6.953



Linha do Tempo



2003

Lei Estadual nº 12.452 (Estado de Pernambuco)

2013

Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 24

2017

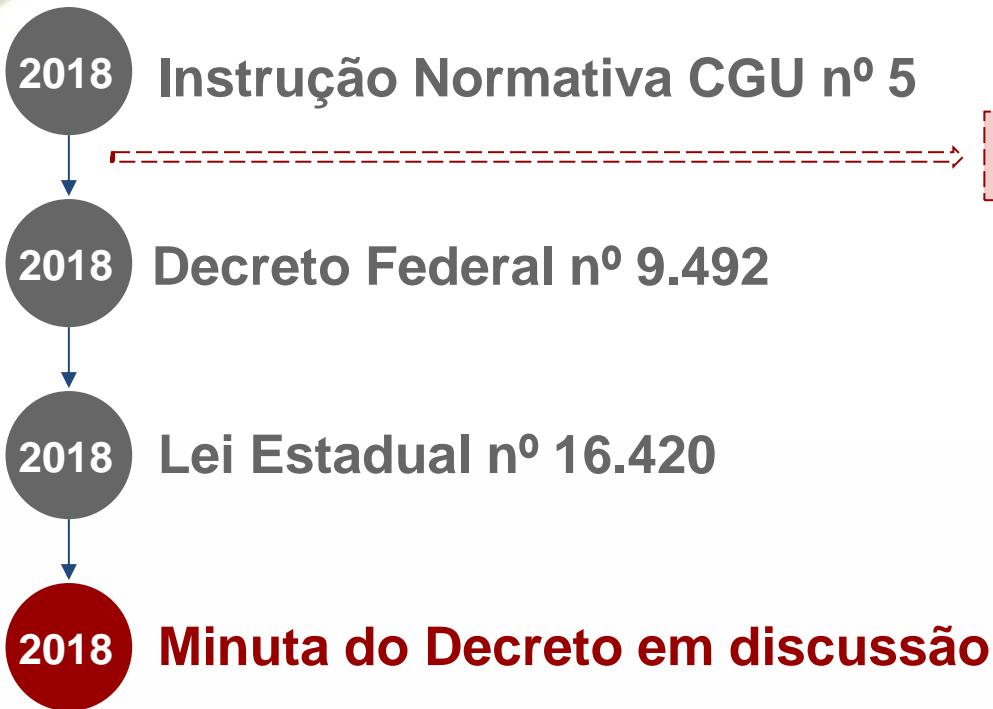
Lei Federal nº 13.460

2018

Portaria SAD-PE nº 514



Linha do Tempo

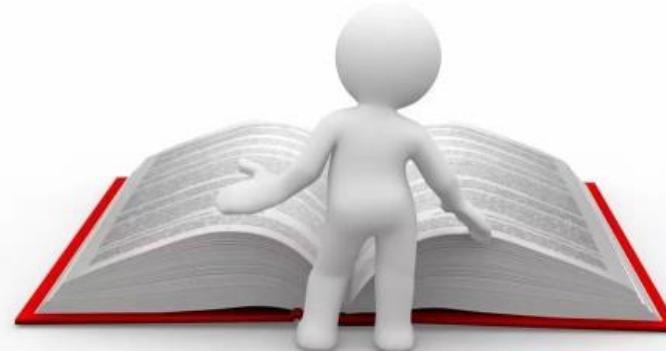


Entrada do CDU em vigor



Conceito

- A Lei Estadual nº 16.420, de 17 de setembro de 2018, estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos **direta ou indiretamente** pela administração pública estadual.



Abrangência e Aplicabilidade



SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



Pessoa
Física

Pessoa
Jurídica

Usuário do
Serviço
Público
Beneficia
ou utiliza
(efetiva ou
potencial-
mente) o
serviço
público

**Administração Direta e
Indireta, incluindo Autarquias,
Fundações, Estatais
Dependentes e entidades
delegatárias de serviços
públicos. Subsidiariamente
aos serviços públicos
prestados por entidades
privadas sem fins lucrativos.**



Princípios



SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



Regularidade

Continuidade

Eficiência

Segurança

Atualidade

Generalidade

Transparência

Acessibilidade

Cortesia

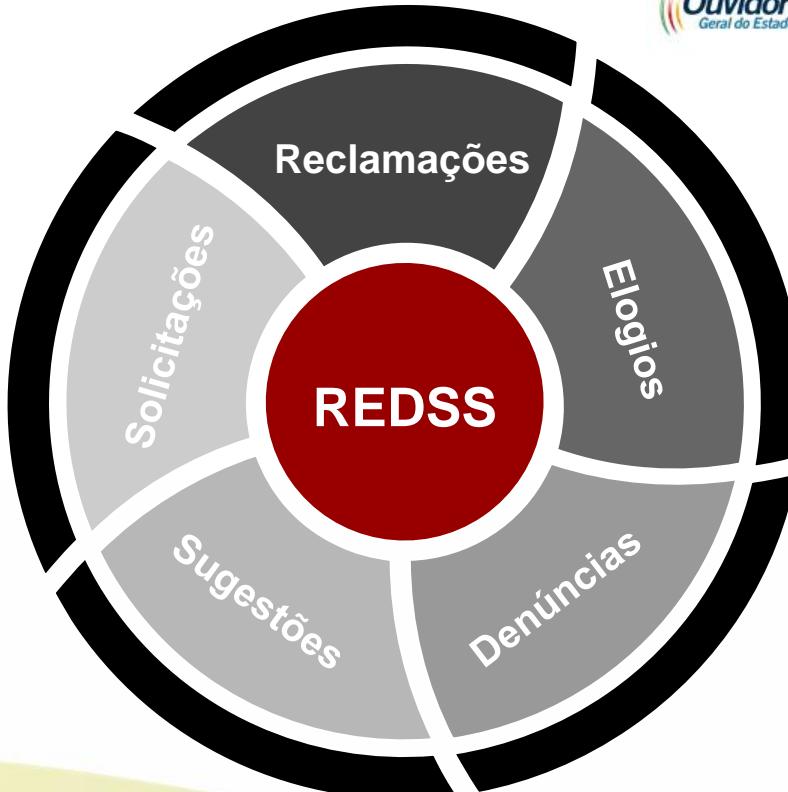


II Semana
de Ouvidoria
DE PERNAMBUCO

Tipos de Manifestações



SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



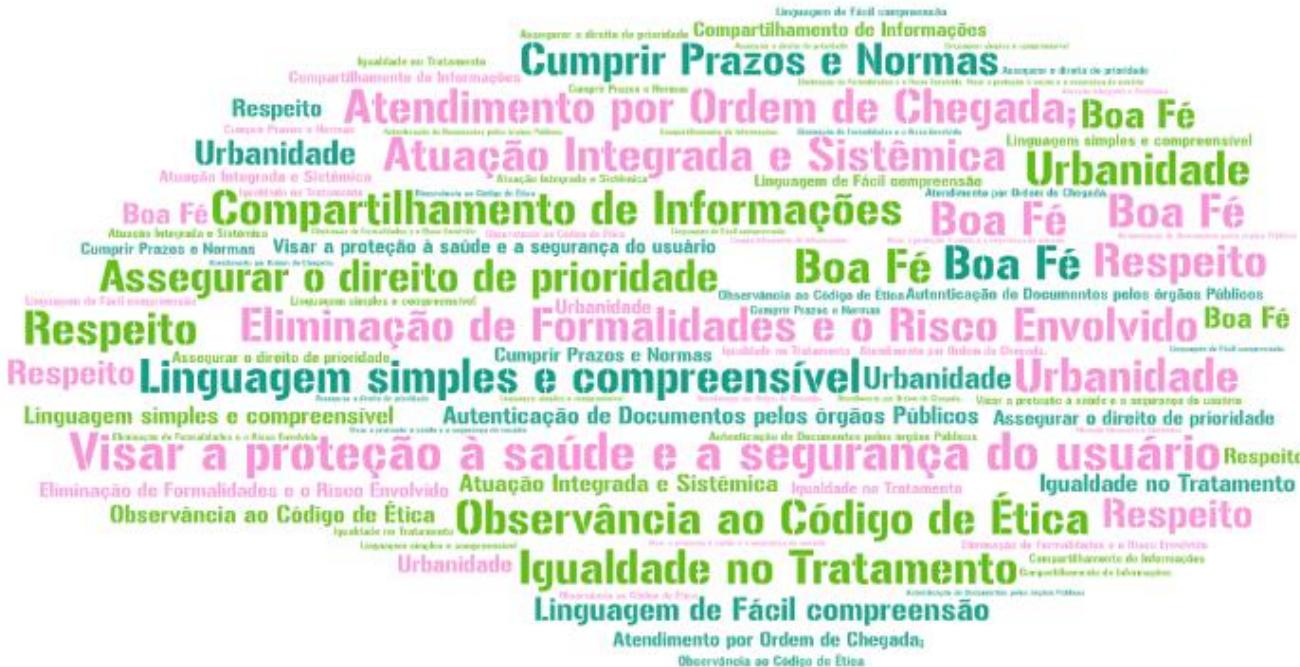
Visão Geral da Lei Estadual



Diretrizes



SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



Pontos de Destaque da Regulamentação Estadual



SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



- **Manifestação** será dirigida à ouvidoria do órgão ou da entidade responsável, **NÃO** sendo obrigatória a identificação do requerente;
- **Novo Capítulo (IV), Da Ouvidoria-Geral do Estado:**
 - **Subsidiar** tecnicamente a atuação das ouvidorias públicas, em relação aos procedimentos técnicos específicos da área;
 - **Garantir** o sigilo, a discrição e a fidedignidade quanto ao conteúdo e providências das manifestações recebidas;
 - **Sugerir** ações de melhoria para as ouvidorias públicas;



Pontos de Destaque da Regulamentação Estadual



SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



- Novo Capítulo (IV), *Da Ouvidoria-Geral do Estado (Cont.)*:
 - **Apoiar a implantação de ouvidorias municipais;**
 - **Encaminhar ao Gabinete do Governador relatórios gerenciais com dados estatísticos e qualitativos quanto ao desempenho das ouvidorias da administração pública estado;**
 - Os órgãos e entidades da administração pública estadual **deverão prestar apoio e informações à OGE**, em caráter prioritário, sempre que formalmente demandados.



Pontos de Destaque da Regulamentação Estadual



SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



- **Capítulo (V), Das Ouvidorias:**
 - **Participar** das reuniões de deliberação superior do órgão ou entidade;
 - **Dar** ciência à OGE acerca de denúncias de irregularidades relativas à atuação de agentes públicos;
 - **As ouvidorias deverão estar vinculadas à autoridade máxima do órgão ou entidade e atuarão de forma autônoma e independente;**
 - **Redução do prazo de resposta 20 dias + 10.**



Pontos de Destaque da Regulamentação Estadual



SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



- **Capítulo (VI), *Do Conselho de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos:***
 - **Composição paritária** (7 conselheiros da administração pública e 7 conselheiros de entidades da sociedade civil);
 - Participação da Sociedade Civil de forma **regionalizada**;
 - **Vinculação e presidência da Ouvidoria-Geral do Estado.**



Pontos de Destaque da Regulamentação Estadual



SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



Alguns Desafios



- **Capacitação** e rotatividades das equipes;
- **Monitoramentos**;
- Nível de **exigência** da sociedade e órgãos;
- **Acompanhar** a implementação e a atualização da Carta de Serviços ao Usuário;
- **Avaliar** da satisfação dos usuários;
- **Ser** avaliados pela Conselho de Usuários.



Algumas Perspectivas



SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



- Sociedade mais **participativa**;
- **Facilidade/agilidade** do cidadão no conhecimento dos serviços públicos;
- **Mapeamento** claro dos serviços prestados pelo Estado que proporcionará uma **visão gerencial** de todos os serviços, e sua consequente melhoria.





II Semana
de Ouvidoria
DE PERNAMBUCO

Obrigado!

Caio Mulatinho

Secretário Executivo da Controladoria-Geral do Estado

e-mail: caio.mulatinho@cge.pe.gov.br

Fone: (81) 994.883.905

