



OUVIDORIA

DO ESTADO DA PARAÍBA

OUVIR PARA TRANSFORMAR

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA PARAÍBA - OGE

APRESENTAÇÃO DA LEI FEDERAL 13.460/2017 E DECRETO ESTADUAL Nº 38.309/2018

**Dispõe sobre participação, proteção e
defesa dos direitos do usuário dos
serviços públicos da Administração
Pública**

FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL PARA CRIAÇÃO DA LEI 13.460/2017.

➤ **Artigo 37, da CF, Parágrafo 3º** - A Lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especificamente:

I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

O QUE É UMA OUVIDORIA PÚBLICA ? (Art. 2º do Dec. Estadual 38.309/2018)

Ouvidoria pública é uma instância administrativa de **controle e participação social**, responsável pelo recebimento, tratamento e encaminhamento das **reclamações, denúncias, sugestões e elogios** relativos às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública e da democracia participativa.

OUVIDORIA PÚBLICA COMO MECANISMO DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL/INSTRUMENTO DE GESTÃO

- Democratizar o acesso ao Estado, cidadão como sujeito de direitos (Democracia Participativa);
- Eficiência das políticas públicas;
- Trabalhar o aspecto pedagógico;
- Mediação e conciliação;
- Fortalecer o controle social;
- Subsidiar as políticas de transparência pública.

ORGANOGRAMA

SECRETARIA DE ESTADO DO GOVERNO – SEG



SECRETARIA EXECUTIVA CHEFE DA CASA CIVIL



OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA PARAÍBA

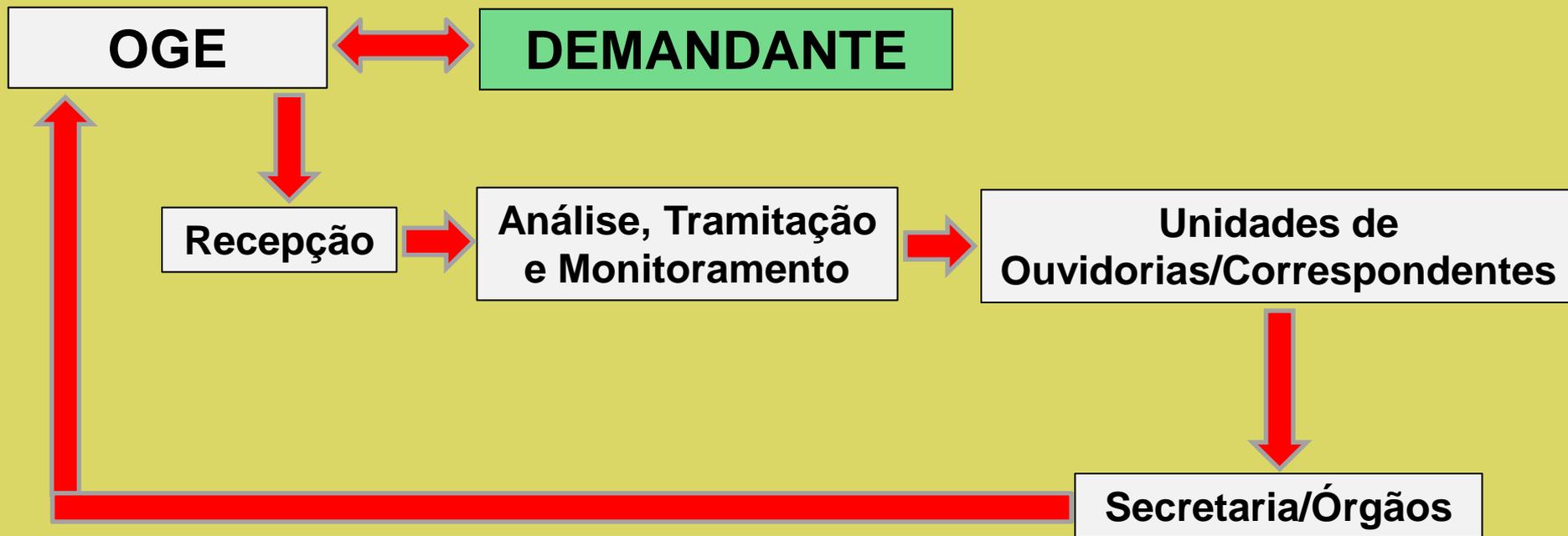


**OUVIDORIAS/CORRESPONDENTES DAS SECRETARIAS E
ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA DO
GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA**

REDE DE OUVIDORIAS DO ESTADO

Art. 3º Dec. Estadual nº 38.309/2018

FLUXOGRAMA (reatividade)



ATUAÇÃO DA OGE

NORMATIZAÇÃO:

- DECRETO ESTADUAL Nº 34.631/2013 - Define as competências da Ouvidoria Geral do Estado;
- DECRETO ESTADUAL Nº 34.147/2013 – Define prazo para respostas das demandas;
- LEI FEDERAL Nº 13.460/2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuários dos serviços público;
- DECRETO ESTADUAL Nº 38.309/2018 – Regulamenta a Lei Federal Nº 13.460/2017.

ATUAÇÃO DA OGE

(Art. 5º Dec. Estadual 38.309/2018)

CAPACITAÇÃO (pró-atividade):

- Seminários;
- Avaliação e planejamento anual;
- Capacitações específicas;
- Ouvidorias itinerantes.

INTEGRAÇÃO:

- Software de gestão eletrônica;
- Adesão ao FOPO – Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas;
- Adesão á Rede Nacional de Ouvidorias.

ABRANGÊNCIA DA LEI FEDERAL 13.460/2017 (Art. 1º Dec. Estadual 38.309/2018)

- Todos os poderes;
- Prestadores de Serviços Públicos direto ou indireto;
- **Exceção:** Ministério Público.

USUÁRIO: pessoa física ou jurídica que utiliza os serviços públicos;

MISSÃO: OUVIDORIAS PÚBLICAS

(Art. 7º Dec. Estadual 38.309/2018)

- Promover a participação;
- Receber, analisar e encaminhar manifestação;
- Acompanhar visando garantir a efetividade;
- Auxiliar na prevenção e correção dos atos (relatórios propositivos);
- Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos dos usuários;
- Mediação e conciliação;
- Propor aperfeiçoamento;
- Emissão e publicização de relatórios periódicos.

PRAZOS

(Art. 9º Dec. Estadual 38.309/2018)

➤ Decreto Estadual Nº 34.147/2013:

Sugestão e Elogio: 10 dias corridos;

Reclamação: 20 dias corridos;

Denúncia: 30 dias corridos.

Obs.: todos os prazos poderão ser prorrogados pelo ouvidor geral, através de despacho fundamentado

➤ Lei Federal Nº 13.460/2017:

Para a ouvidoria 30 dias corridos, prorrogados uma única vez por 30 dias corridos;

Para o gestor 20 dias corridos prorrogados uma única vez por 30 dias corridos.

IDENTIFICAÇÃO DO DEMANDANTE

(Art. 9º Lei Federal Nº 13.460/2017; Art. 10º Dec. Estadual 38.309/2018)

➤ **Identificação do demandante:** são vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

➤ **Meios próprios para manifestação:**

• meio eletrônico, presencial, e-mail, correspondência convencional.

Obs.: Todas as formas de manifestação deverão serem registradas com o devido protocolo a ser entregue ao demandante.

IDENTIFICAÇÃO DO DEMANDANTE

(Art. 9º Lei Federal Nº 13.460/2017; Art. 10º Dec. Estadual 38.309/2018)

Sigilo (Art. 10º Lei Federal Nº 13.460/2017, Parágrafo 7º “ a identificação do demandante é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Anonimato:

Essas informações recebidas sem identificação poderão ser utilizadas para avaliar as prestações de serviços e para auxiliar na detecção e correção de irregularidades. Elas não acarretam a obrigação de resposta conclusiva, porém, as informações que constituam comunicação de irregularidade e ilegalidade, mesmo

*continua

IDENTIFICAÇÃO DO DEMANDANTE

(Art. 9º Lei Federal Nº 13.460/2017)

que anônimas, deverão ser enviadas ao órgão ou entidade competente para sua apuração, quando observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.” (In: Instrução Normativa Nº 5/2018 OGU).

➤ OGE: Circular Normativa 001/2018 – SEG/OGE - Sobre Denúncias Anônimas:

“ Informamos a Vossa Senhoria que denúncias anônimas não poderão ser tramitadas por esta Ouvidoria de acordo com o que dispõe a Lei Federal Nº 13.460/2018 no seu artigo 10; “a manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterà identificação do requerente”. Isto posto, a ouvidoria estará finalizando a presente manifestação e comunicando ao respectivo gestor público Vossa manifestação.”

Ouvidoria Geral do Estado - OGE

Obs.: Todas as informações de legislação citadas se encontram no Portal da Ouvidoria Geral do Estado:

www.ouvidoria.pb.gov.br

Obrigada!

