



# OUVIDORIA

O QUE É? COMO SURTIU? O QUE FAZ?  
PARA QUE SERVE?



OUVIDORIA  
GERAL DO  
ESTADO DO PARÁ



GOVERNO DO  
**PARÁ**







**HELDER ZAHLUTH BARBALHO**

Governador do Estado do Pará

**LÚCIO DUTRA VALE**

Vice-Governador do Estado do Pará

**ARTHUR HOUAT NERY DE SOUZA**

Ouvidor Geral do Estado do Pará

**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO**

Palácio dos Despachos

“Benedicto Wilfredo Monteiro”

Av Doutor Freitas, 2531 - Marco

CEP: 66087-812 - Belém-PA

[ouvidoria@palacio.pa.gov.br](mailto:ouvidoria@palacio.pa.gov.br)

(91) 3216 8899 / 8883 / 8897

Produção Técnica

Luã Gabriel dos Santos

Projeto Gráfico e Diagramação

SECOM - Secretaria de Comunicação



## ■ APRESENTAÇÃO

Quando os cidadãos brasileiros clamaram pela redemocratização e participaram da reconstrução do país, com a edição da Constituição Cidadã de 1988, havia um propósito de garantir, além da reabertura política e da ampliação de direitos, a clara e objetiva consciência da necessidade do estabelecimento de novas formas de gestão, de modo mais eficiente, participativo e, acima de tudo, transparente. Este talvez seja o principal motivo pelo qual as Ouvidorias passaram a crescer de maneira vertiginosa, pois cumprem, em sua essência, o papel de tornar a administração pública cada vez mais eficiente e transparente.

O Estado necessita, para crescer, contar com a participação ativa da sociedade. E, para isso, é de fundamental importância estar aberta a receber as contribuições de maneira permanente. Este é o principal papel das Ouvidorias. Por esta razão que esta Cartilha foi elaborada, objetivando facilitar a compreensão de toda Administração Pública sobre esta atuação e também facilitar cada vez mais o acesso da população paraense a este indispensável serviço.

**ARTHUR HOUAT NERY DE SOUZA**

Ouvidor Geral do Estado

## ■ SUMÁRIO

O QUE É? .....	07
COMO SURTIU? .....	08
O QUE FAZ? .....	09
PARA QUE SERVE? .....	11

## ■ O QUE É?

Ouvidoria é um órgão ou departamento cuja natureza de atuação pauta-se no relacionamento interno e externo com o público a que atende, de maneira a garantir aos cidadãos ou clientes, o suporte necessário na obtenção de serviços e produtos de qualidade. É, portanto, um canal constituído e oferecido à população com a missão de receber críticas, sugestões, elogios e também dirimir dúvidas, constituindo-se, portanto, como um instrumento de excelência para o fortalecimento da cidadania, aprofundamento da democracia e resolução de problemas ou conflitos.

Falamos em garantias aos cidadãos ou clientes, pois uma Ouvidoria pode existir tanto no âmbito das instituições públicas, como no âmbito das instituições privadas. Portanto, uma Ouvidoria pode atuar no Setor Público, em órgãos, secretarias, prefeituras, governos, assim como pode atuar no setor privado, seja numa empresa, indústria ou organização não governamental.

Compete ao Ouvidor coordenar as ações de uma Ouvidoria, tendo como principal atribuição a função de intermediar a relação da instituição que representa com o público atendido (usuário, cidadão ou cliente).

## ■ COMO SURTIU?

A origem das Ouvidorias remonta de 1809, quando o Parlamento Sueco criou o cargo de **Ombudsman** com o papel de representar os cidadãos suecos. O Ombudsman se posicionava fora da administração, sendo uma figura individual, autônoma, com independência plena e autonomia em suas ações. Ele era escolhido por meio de eleição ou nomeada pelo Parlamento para um mandato fixado com objetivo de defender os interesses e os direitos dos cidadãos.

No Brasil, há registros que demonstram a existência da função de Ouvidor desde o período colonial. Mas, apesar disso, somente em meados dos anos 80, durante o período de redemocratização e modernização do aparato estatal que surgiu a primeira experiência de Ouvidoria Pública tal qual a concebemos na atualidade, isto é, como um canal aberto e democrático de atendimento às demandas da sociedade.

**Com o advento da redemocratização do país, as Ouvidorias Públicas surgem como um instrumento capaz de dar voz ao cidadão**, em resposta aos anseios democráticos e emancipatórios da sociedade em busca da cidadania plena. Portanto, a Ouvidoria tornou-se um canal dialógico que viabiliza a comunicação da sociedade com o Poder Público.



### FIQUE SABENDO!

A primeira experiência moderna de Ouvidoria Pública surgiu em 1986 na cidade de Curitiba, no Paraná.

O termo *Ombudsman* está presente originalmente nas línguas sueca, norueguesa e dinamarquesa. A palavra é formada pela união de "ombuds" (representante) e "man"





## ■ O QUE FAZ?

As Ouvidorias constituem um serviço especial prestado pelas Instituições ao público que atendem. O fundamento deste ofício está centrado no reconhecimento de que todo cidadão pode e deve, em caso de insatisfação, **denunciar, reclamar, criticar, pedir reparação** ou **sugerir** novas formas de prestação de serviço. Mas, além de apresentar sua insatisfação, os indivíduos também podem utilizar a Ouvidoria para **elogiar**, quando assim couber.

O que torna uma Ouvidoria essencial às Instituições, para além da recepção desse tipo de demanda, é a forma como essas manifestações do público são processadas: **de modo simplificado, sem grandes obstáculos, arranjos burocráticos ou jurídicos que venham a dificultar a interlocução do cidadão com a Instituição.**

Cabe à Ouvidoria o papel de intermediar a relação entre a sociedade e a Instituição à qual representa, assumindo assim a responsabilidade de encaminhar as reclamações ao órgão competente, cobrar providências, mediar, conciliar e dar um efetivo retorno ao cidadão demandante.

A **Ouvidoria tem o propósito de buscar soluções para o atendimento às demandas dos cidadãos**; oferecer informações gerenciais e sugestões ao órgão em que atua, visando o aprimoramento na prestação do serviço, além de contribuir para a formulação de políticas públicas. A qualidade dos serviços prestados pela administração se aperfeiçoa com a atuação da ouvidoria.



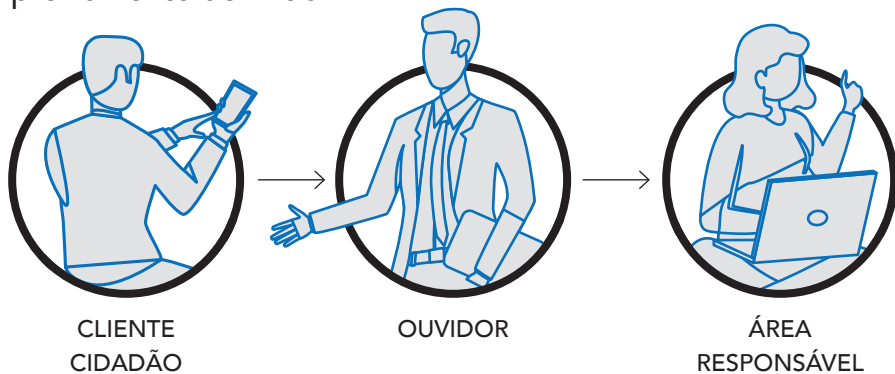
### FIQUE SABENDO!

Além da OGE o Estado do Pará possui diversas outras Ouvidorias setorializadas, presentes nos órgãos da administração direta e indireta, que cumprem um importante papel de recepcionar e processar as demandas da população, mas acima de tudo, de garantir o devido retorno aos cidadãos.

## ■ O QUE FAZ?

### FLUXOGRAMA DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Prazo total do processo previamente definido



No Pará, a **Ouvidoria Geral do Estado (OGE)** foi criada pela Lei 8.096, de 01 de janeiro de 2015, como uma unidade administrativa, vinculada diretamente ao Governador do Estado, com vistas à promoção do exercício da cidadania. Entre as finalidades do órgão estão as de receber, encaminhar e acompanhar denúncias, reclamações e sugestões dos cidadãos, relativas à prestação de serviços públicos em geral, assim como para dar respostas a questionamentos da sociedade em relação às ações governamentais e, ao mesmo tempo, municiar a administração com subsídios sobre o comportamento da relação governo-sociedade.

## ■ PARA QUE SERVE?

Uma Ouvidoria serve como um **canal eficiente de diálogo com a população** e, do mesmo modo, um celeiro de recomendações para a melhoria da Instituição. No caso da Administração Pública, cabe ressaltar que além de democratizar, descentralizar e modernizar sua relação com a sociedade, a ação da Ouvidoria possibilita a reinvenção dos órgãos públicos sempre que as ações, projetos e procedimentos não se alinham às expectativas do seu principal consumidor, no caso o cidadão. Isto faz com que o Governo se aproxime ainda mais da realidade da população, conquiste positivamente a sua confiança e execute mudanças.

As Ouvidorias Públicas servem para atender a exigência de participação prevista na CONSTITUIÇÃO FEDERAL, no §3º, do Art. 37:

**Art. 37** – A Administração Pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

§ 3º – A Lei disciplinará as formas de **participação do usuário** na Administração Pública direta e indireta, regulando especialmente:

I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas à manutenção de serviços 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, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III – a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na Administração Pública.

## ■ PARA QUE SERVE?

Como é possível notar, no que se refere à Administração Pública, os incisos acima refletem de certa forma sobre a missão institucional de uma Ouvidoria e sobre as atribuições de um Ouvidor. Contudo, o maior detalhamento no que se refere ao acesso a informação pública e sobre as formas de participação dos usuários do serviço público só passaram a ter maior grau de detalhamento com a publicação da Lei **Federal 12.527/2011**, que regula o acesso à informação (LAI) e da Lei **Federal 13.460/2017**, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

A **LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)**, no seu artigo 9º, estabeleceu o **Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)** nos órgãos públicos com a missão de **atender e orientar a sociedade quanto ao acesso a informações e procedimentos adotados pela Administração Pública**, informando sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades administrativas e servir de referência para a solicitação de documentos e requerimentos de acesso a informações. Esta Lei estabelece, ainda, que cada órgão público deve designar uma autoridade responsável pelo monitoramento e implementação do SIC. Embora não exista determinação legal de que as Ouvidorias sejam responsáveis por este serviço, na prática, muitas delas acabaram assumindo tal responsabilidade em função de sua missão institucional de servir como um canal de diálogo com a população.

A **LEI Nº 13.460/2017** dispõe sobre **participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública**. Um dos



### FIQUE SABENDO!

A missão institucional das Ouvidorias de ser um canal de diálogo entre a sociedade e o poder público, tendo em vista o recebimento, o exame e o encaminhamento de diferentes manifestações para a sua resolução, sejam elas denúncias, reclamações, elogios ou sugestões, culminou com o acúmulo de mais uma: o acolhimento de pedidos de informação, preconizados na LAI. Entretanto, **é importante saber separar as demandas típicas de Ouvidoria, das demandas relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**. Uma demanda é completamente diferente da outra.

No Pará existe um sistema próprio para o atendimento às demandas de Acesso à Informação, o SIC.PA. Através dele, qualquer pessoa física ou jurídica pode encaminhar pedidos de informações sobre assuntos relacionados aos Órgãos ou Entidades do Poder Executivo Estadual, conforme determina o Art. 7º do Decreto Estadual Nº 1.359, de 31 de agosto de 2015, que regula no estado aquilo que prevê a LAI.

principais objetivos desta Lei consiste em **ampliar a proteção dos direitos dos usuários de serviços públicos**. A Lei 13.460/2017 ampliou o reconhecimento da importância das Ouvidorias ao abordar em seu conteúdo capítulos específicos sobre suas atribuições e sobre as manifestações dos usuários de serviços públicos, como é possível observar nos Capítulos III e IV.

A Lei 13.460/2017 incluiu no rol das atribuições das Ouvidorias (Art. 13) a promoção da participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa. Assim, compreende-se a ouvidoria não apenas como instância de participação social, mas promotora de direitos.

**Uma Ouvidoria Pública não deve aguardar ser procurada pelo usuário, mas buscar sempre ir ao seu encontro.**

A participação social da população nos processos decisórios do Estado só acontece de fato se as manifestações apresentadas pela população influenciarem de alguma forma a tomada de decisão dos agentes públicos. Por isso, as Ouvidorias devem fazer algo além de receber e responder as manifestações da população. **Elas devem utilizar estes registros para subsidiar os gestores no aprimoramento dos processos na Administração Pública e propor aperfeiçoamentos na prestação de serviços públicos** (atribuição prevista pelo Art. 13 da Lei n. 13.460/2017). É assim que as Ouvidorias utilizam problemas individuais para elaborar soluções coletivas. Além disso, de acordo com a Lei n. 13.460/2017, as Ouvidorias devem acompanhar a prestação dos serviços públicos, com o objetivo de garantir a sua plena efetividade (Art. 13, II).



## **FIQUE SABENDO!**

**Em maio de 2019 o Governador do Pará publicou o Decreto N° 113/2019**, que instituiu a Rede de Ouvidorias do Estado do Pará e estabelece os procedimentos gerais para o tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pela administração pública estadual. Esta normativa visa regulamentar o disposto na Lei Federal N° 13.460, de 26 de junho de 2017, que versa sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.



## **OUVIDORIA**

ouvidoria@palacio.pa.gov.br  
(91) 3216 8899 / 8883 / 8897





# OUVIDORIA

O QUE É?  
COMO SURTIU?  
O QUE FAZ?  
PARA QUE SERVE?



OUVIDORIA  
GERAL DO  
ESTADO DO PARÁ

