



**UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO**  
**INSTITUTO DE FÍSICA DE SÃO CARLOS**



## **Proposta para a Ouvidoria no Instituto de Física de São Carlos**

Isabel A. Possatto de Oliveira  
isabelp@if.sc.usp.br Ramal: 9876  
Isabel Rosani Constantino  
isabelrc@if.sc.usp.br Ramal: 9827  
Maria Cristina Vieira Ligo da Silva  
mcristin@if.sc.usp.br Ramal: 9877  
Ademir Soares  
soares@if.sc.usp.br Ramal: 9825 – 226

Projeto elaborado durante a Formação de Multiplicadores da Qualidade do Programa de Gestão da Qualidade e Produtividade do IFSC

**São Carlos**  
**Agosto/2006**

## LISTA DE SIGLAS

<b>ABO</b>	Associação Brasileira de Ouvidores
<b>IFSC</b>	Instituto de Física de São Carlos
<b>USP</b>	Universidade de São Paulo
<b>FNOU</b>	Fórum Nacional de Ouvidores Universitários

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	5
<b>2 HISTÓRICO</b>	6
2.1 MUNDIAL	6
2.2 BRASIL	8
2.3 SÃO PAULO	10
<b>2.3.1 Instituições Públicas</b>	10
2.3.1.1 Universidades	11
2.3.1.2 Universidade de São Paulo	11
2.3.1.3 Instituto de Física de São Carlos	11
<b>3 FERRAMENTAS E TERMINOLOGIA DA QUALIDADE</b>	12
3.1 DIAGRAMA DE ISHIKAWA	12
3.2 MATRIZ GUT	12
3.3 5W2HS	13
3.4 BRAINSTORM	13
<b>4 METODOLOGIA</b>	13
4.1 ASPECTOS CONTEXTUAIS	14
4.2 PROPOSTA	14

4.3 RESULTADOS ESPERADOS	15
<b>5 CONCLUSÃO</b>	16
<b>REFERÊNCIAS</b>	18
<b>ANEXOS</b>	20

## 1 INTRODUÇÃO

A Ouvidoria constitui-se, em suma, no fato gerador de uma nova práxis administrativa, graças à transparência e ao salto de qualidade que pode alcançar a gestão dos negócios públicos, quando tonificada pela intervenção consciente e construtiva da cidadania. (LYRA, 2006 - FNOU)

Quando uma Universidade cria sua Ouvidoria, vai ao encontro dos anseios da sociedade por mecanismos de controle social que contribuam para o fortalecimento da democracia, buscando a abertura à participação de seus alunos, docentes e técnicos, assim como da comunidade em que está inserida.

O próprio cidadão é quem, através do ouvidor, contribui para o aperfeiçoamento da instituição universitária. O aluno, o professor, o técnico e as pessoas da comunidade tornam-se protagonistas das mudanças por meio da Ouvidoria.

O ouvidor recebe as demandas (reclamações, denúncias, sugestões, consultas, elogios) e as encaminha às unidades competentes. Estas precisam responder ao ouvidor, que também tem o dever de nunca deixar um usuário sem resposta.

Da mesma forma, o ouvidor contribui com a Administração na identificação de problemas e na elaboração de pareceres sobre as necessidades de aperfeiçoamento da instituição.

A partir das demandas encaminhadas e da própria observação, o ouvidor consegue compor um panorama completo da instituição. Utilizando esses dados, atua como agente de mudanças.

A Ouvidoria é a unidade responsável por receber, registrar, conduzir internamente, responder e/ou solucionar as manifestações (denúncias, reclamações, críticas, sugestões, elogios, consultas e pedidos de informação) de cidadãos-

usuários, internos ou externos, e de instituições acerca das atividades e serviços de competência da Instituição, com o intuito de aprimorar ou corrigir os serviços prestados.

A crítica quanto a um determinado aspecto institucional não indica descrédito. Ao reclamar e ao sugerir, o cidadão revela sua confiança de que a instituição tem vitalidade e pode ser mais eficiente e eficaz, com a participação de todos. (CASTRO, 2006 - FNOU)

## **2 HISTÓRICO**

### *Ouvidor ou ombudsman?*

As duas palavras são praticamente sinônimas e as responsabilidades idênticas. A origem da palavra ombudsman é na Suécia. Ouvidor vem dos tempos do Brasil-colônia. No fundo são a mesma coisa: um profissional dedicado a receber e checar as queixas da população, realizar a crítica interna da Empresa baseada nas informações a que tem acesso e fazer recomendações para a melhoria das ações e dos serviços prestados.

Há linhas de pensamento que tentam traduzir uma sutil diferença: ao recorrer ao ouvidor, o cidadão-cliente aproxima-se do serviço público; ao recorrer ao ombudsman, é o cliente-consumidor que se reporta à empresa.

### **2.1 MUNDIAL**

Na busca de possíveis origens do Ombudsman, foram encontrados vários instrumentos de controle da administração que se assemelham com este instituto e poderiam ser apontados como seus antecedentes: na Grécia havia os Euthynoi, em Atenas, que eram cidadãos que exerciam vigilância sobre os funcionários públicos com o objetivo de assegurar o cumprimento de acordos ditados pelo Conselho dos

Quinhentos e, em Esparta, o Eforat, uma instituição que possuía poderes disciplinares sobre o rei e seus funcionários; na China, o Yan era o controlador da administração imperial chinesa; no Império Persa, o “Olho do Rei” era um auxiliar direto do Imperador Ciro, a quem cabia a supervisão de todos os funcionários; o Tribunos Plebis, na antiga Roma, era encarregado de garantir à plebe alguma proteção contra os abusos dos patrícios; em Veneza, o Conselho dos Dez exercia controle sobre a burocracia da cidade; o Missi Domicini, na igreja medieval cristã, era um mediador entre o príncipe e seus súditos; o Procurador Geral da Rússia tinha a atribuição de fiscalizar os funcionários e auxiliares de Pedro “o Grande”; na Turquia, uma repartição superior de justiça exercia vigilância sobre os funcionários com o fim de assegurar a obediência islâmica. Essa repartição acabou inspirando o Rei Carlos XII a criar em seu país o cargo de Supremo Representante do Rei.

É consenso, porém, que o surgimento do ombudsman/ouvidor remonta ao Direito Escandinavo, especificamente na Suécia, em 1713, instituído pelo Rei Charles XII, como seu representante, com poderes absolutos para verificar qualquer atividade desenvolvida no reino e informá-lo. A sua atividade era voltada ao controle do soberano sobre os seus súditos, ganhando um contorno mais definido com a Constituição Sueca de 1809, quando investido nas suas funções pelo Parlamento, com a atribuição de supervisionar a observância dos atos normativos pelos juízes e servidores públicos – era o justitieombudsman (comissário de justiça).

Outros países adotaram o modelo do ombudsman. Em 1919, se viu presente na Finlândia; em 1952, na Noruega; em 1953, na Dinamarca; em 1956, na República Federal da Alemanha; em 1962, na Nova Zelândia; e em 1967, na Inglaterra, sob a denominação Parliamentary Commissioner for Administration.

No seu berço – Suécia, se mantém com as mesmas linhas, atualmente existem quatro ombudsman na esfera parlamentar, os chamados JO – Justitieombudsmännen. Eles são eleitos pelo parlamento para o mandato de quatro anos, podendo ser reeleitos. Geralmente são juízes proeminentes, apoiados por um staff de alta qualificação legal. A atuação é independente para vigiar as atividades de todos os órgãos estatais e municipais, com exceção dos membros do governo, deputados e dos órgãos autárquicos eleitos”.

Na Inglaterra, atualmente, permanece atrelado ao Parlamento (Parliamentary Commissioner for Administration) e se assemelha muito ao Ouvidor delineado pela Constituição da República Federativa do Brasil, de 1988, cujo objetivo é o de recepcionar as denúncias, encetar diligências para análise dos fatos e, afinal, propor uma solução.

## 2.2 BRASIL

A figura do Ouvidor está presente no Brasil desde 1538, quando Antonio de Oliveira foi nomeado o primeiro Ouvidor, acumulando o cargo de Ouvidor da Capitania de São Vicente com o de capitão-mor.

De acordo com documentos históricos, desde a instalação no Brasil da divisão territorial em Capitanias Hereditárias, ouvidores eram indicados pelo Rei de Portugal para exercerem as suas atribuições juntamente com os Governadores Gerais.

Os ouvidores possuíam o poder de lavrar e promulgar leis, estabelecer Câmaras de Vereadores, atuar como comissários de justiça e, principalmente, ouvir as reclamações e reivindicações da população sobre improbidades e desmandos administrativos por parte dos servidores do governo.

As primeiras notícias sobre a instituição do Ombudsman nos países nórdicos chegaram ao Brasil no início do século XIX. É interessante citar que, um ano após a independência do Brasil, em 1823, um Deputado do Parlamento Imperial apresentou um projeto de lei propondo a criação da "figura" do ombudsman nacional.

Curiosamente, somente 14 anos após a implementação constitucional do Ombudsman na Suécia, em 1809, tal inovação pioneira já era proposta no Brasil, contudo, não foi aceita pelos membros do Parlamento naquela época.

A discussão sobre o tema retornou apenas em 1960, quando iniciaram-se os debates para o estabelecimento de uma instituição similar dentro do governo federal. O momento político era propício e, assim, várias agências governamentais implantaram a figura do Ombudsman, principalmente nas áreas de saúde e previdência social.

Mas a opressão impediu o desenvolvimento da democracia. Com o golpe de estado que instalou a ditadura militar no Brasil, em 1964, todas as instituições democráticas foram relegadas ao limbo do silêncio forçado. Não mais se ouviu a voz do cidadão. Os brados pela liberdade foram calados pela mordaza da força da ignorância e da prepotência.

A partir de 1983, quando lenta, gradual e timidamente ressurgem os primeiros sinais de abertura democrática, o debate para a criação de canais de comunicação entre a estrutura de poder e a população, começa a tomar pulso.

Até a década de 80, quando se falava de Ouvidor no Brasil, a idéia que inicialmente surgia era a figura de um representante do soberano português, que no Brasil colônia tratava de aplicar as leis da metrópole e informar ao Rei o que aqui ocorria. Assim, era um representante do governante. De representante do Rei, o

Ouvidor assumiu a nobre função do Ombudsman, de representante do cidadão, junto às instituições públicas ou privadas.

Em 1986, pelo decreto-lei nº. 215/86, é criada a primeira Ouvidoria Pública no recém-democratizado Brasil, na cidade de Curitiba, capital do Estado do Paraná.

Esta função passou a ser adotada na administração pública (que prefere a denominação de ouvidor), e com o Código de Defesa do Consumidor, em 1990, teve um grande incentivo junto às empresas privadas (que adota a denominação ombudsman), como um meio de se estabelecer um canal de comunicação com o consumidor, atuando na prevenção de conflitos.

## 2.3 SÃO PAULO

No Estado de São Paulo o Jornal a Folha de São Paulo, em 1989, foi o pioneiro em instituir a função de Ombudsman à sua Redação.

No Governo do Estado de São Paulo, a Ouvidoria mais antiga é a da Polícia Militar, criada em janeiro de 1995.

Em 20 de abril de 1999 a Ouvidoria foi legalmente instituída através da *Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público do estado de São Paulo*, pelo então governador Mario Covas.

### 2.3.1 Instituições Públicas

A partir de 1986, começou a ser aplicada no Brasil a concepção do Ombudsman e a função adotada na administração pública. A partir dos anos 90 verificamos o desenvolvimento de Ouvidorias no interior das Universidades. E vem sendo difundida nas mais diversas organizações do país, como Ministério Público,

Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil, Procuradoria do Trabalho, Hospital Militar do Exército, Polícia Militar e muitos outros.

Em 2004, a TV Cultura tornou-se a primeira emissora de TV pública do país a estabelecer um ombudsman.

#### 2.3.1.1 Universidades

A presença do ouvidor, nas universidades, data dos anos 80, sendo mais de 100 (cem) universidades e estabelecimentos de Ensino Superior, nos Estados Unidos e mais de 20 (vinte) no Canadá, a contar com essa função.

No Brasil, a universidade pioneira foi a Federal do Espírito Santo (UFES), em 1992. Atualmente, contam também com ombudsman/ouvidores, a Universidade de Brasília (1993), a Universidade Federal do Rio de Janeiro (1996), Universidade Federal da Paraíba (1996) e UECE.

#### 2.3.1.2 Universidade de São Paulo

A Universidade de São Paulo a OUVIDORIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS foi instituída através da Resolução USP-4.827 de 29 de março de 2001, em cumprimento ao disposto na Lei 10.294 de 20 de abril de 1999, regulamentada pelo Decreto 44.074 de 1 de julho de 1999, com a incumbência de avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias de natureza administrativa, encaminhando-as às autoridades competentes.

#### 2.3.1.3 Instituto de Física de São Carlos

No Instituto de Física de São Carlos, em 22 de abril de 2002, foi indicada uma docente para atuar na interligação da unidade com a Ouvidoria de Serviços Públicos do Campus de São Carlos.

### **3 FERRAMENTAS E TERMINOLOGIA DA QUALIDADE**

Nas reuniões do Programa de Qualidade do IFSC foram transmitidos aos multiplicadores os principais conceitos da qualidade, assim como as primeiras ferramentas a serem utilizadas visando o trabalho em equipe e melhoria das condições básicas no ambiente de trabalho.

As ferramentas abordadas são:

#### **3.1 DIAGRAMA DE ISHIKAWA**

O Diagrama de Ishikawa também conhecido como Diagrama de Causa e Efeito ou Espinha de Peixe permite estruturar hierarquicamente as causas de determinado problema ou oportunidade de melhoria. Pode ser utilizado também com outros propósitos, além do apresentado, por permitir estruturar qualquer sistema que resulte em uma resposta (uni ou multivariada) de forma gráfica e sintética.

Este diagrama torna possível a rápida identificação de todas as causas relacionadas a um determinado problema (efeito) e sua imediata correlação com um assunto global (família).

#### **3.2 MATRIZ GUT**

A matriz GUT é uma forma de se tratar problemas com o objetivo de priorizá-los. Leva em conta a gravidade, a urgência e a tendência, de cada problema.

GUT significa Gravidade, Urgência e Tendência. São parâmetros tomados para se estabelecer prioridades na eliminação de problemas, especialmente se forem vários e relacionados entre si. A técnica de GUT foi desenvolvida com o objetivo de orientar decisões mais complexas, isto é, decisões que envolvem muitas questões. A mistura de problemas gera confusão. Nesse caso, é preciso separar cada problema que tenha causa própria.

### 3.3 5W2HS

Uma vez que a situação foi analisada utilizando-se as ferramentas brainstorming, sistema GUT e Diagrama de Ishikawa devemos montar um plano de ação para corrigir os problemas e/ou possibilidades de melhoria levantadas.

O plano de ação 5W2H permite considerar todas as tarefas a serem executadas ou selecionadas de forma cuidadosa e objetiva, assegurando sua implementação de forma organizada.

### 3.4 BRAINSTORM

O brainstorming (tempestade de idéias) é uma técnica usada quando se deseja obter, de uma forma rápida, um grande número de idéias na detecção ou resolução de um problema ou numa possibilidade de melhoria com a participação ativa de todos os membros de um determinado setor.

## 4 METODOLOGIA

Nas reuniões do Programa de Qualidade do IFSC foi feito o levantamento dos principais problemas da instituição e selecionados cinco projetos para implementação. Entre eles: a Ouvidoria.

Os projetos foram divididos entre os multiplicados, distribuídos em 5 grupos.

Cada grupo responsabilizou-se pela elaboração de um projeto, com a aplicação das ferramentas da qualidade, realização de pesquisa.

Para a elaboração do Projeto “Ouvidoria” realizamos consultas e pesquisas em muitas páginas da internet de instituições públicas e privadas sobre a criação, organização, trabalho desenvolvido pela Ouvidorias neste diferentes órgãos.

#### 4.1 ASPECTOS CONTEXTUAIS

A Ouvidoria tem por propósito propiciar ao cidadão a defesa de seus direitos através de um canal de comunicação direto com a administração. Os objetivos são diversos: ampliar o controle social das atividades desenvolvidas; integrar e responsabilizar as unidades de gestão, estimulando-as na busca permanente de eficiência, eficácia e efetividade de seus produtos e serviços; possibilitar o controle de qualidade do serviço público; velar pela prática de condutas técnicas e profissionais éticas; evitar atos ou omissões que causem danos ou ameaças ao patrimônio público; e, principalmente, ser um canal de acesso a informações, seja do administrador em relação aos anseios e sugestões dos usuários, seja destes últimos em relação às atividades dos primeiros.

Pelas características de seu trabalho, cabe ao Ouvidor, desenvolver diagnósticos institucionais, sugerir e recomendar pareceres sobre as necessidades de mudanças nos procedimentos e normas institucionais que visem ao aperfeiçoamento da universidade.

A Ouvidoria é um órgão de controle que visa a eficiência da Administração Pública, ou seja, a satisfação do usuário (cliente). Portanto, neste contexto, não existe Ouvidoria no IFSC, somente há a indicação de uma pessoa para representar a instituição, mas não há um trabalho voltado para que a Ouvidoria realmente funcione como deve ser.

#### 4.2 PROPOSTA

- Desenvolver um plano de trabalho, com objetivos, estratégias, metas, procedimentos e avaliações da OUVIDORIA.
- Fazer uma efetiva divulgação da existência da Ouvidoria no IFSC e seus objetivos através de cartazes, boletins informativos, reuniões para

conquistar o público interno e conscientizá-los da importância de sua participação neste processo. É necessário o envolvimento de toda a instituição.

- Criar um canal de comunicação direta entre o usuário interno e externo e o IFSC através de Home Page: Ouvidoria ou um link dentro da Home Page do IFSC no qual deverá conter: Atribuições da Ouvidoria; História sobre as Ouvidorias; Descrição da Equipe; Legislação; Textos Informativos; Contato.
- Sugere-se uma equipe de apoio com, no mínimo, um assistente e/ou um secretário; local apropriado; materiais e ferramentas necessários ao trabalho.
- Promover treinamentos para o Ouvidor e sua equipe; visitas a organizações que já possuem a Ouvidoria, ou seja, fazer Benchmarking.
- Colocar caixas de reclamações e sugestões em locais visíveis e estratégicos; criar formulários;
- Promover um trabalho junto à equipe de atendimento (guardas/vigias, recepcionistas; telefonistas), pois eles são o primeiro contato da instituição.
- Incentivar a participação dos usuários e facilitar-lhes o acesso à administração pública;
- Gerenciar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, através de relatórios, com gráficos e números.
- Divulgar dos resultados e ações da Ouvidoria por meio de indicadores de registros.

#### 4.3 RESULTADOS ESPERADOS

- Contribuir para a melhoria do desempenho/ imagem institucional;
- Contribuir para o aprimoramento das ações e serviços prestados;

- Tornar a informação mais acessível ao usuário;
- Identificar falhas, omissões, desvios ou abusos nos serviços prestados;
- Promover mudanças, mediante a recomendação de modificação, adaptação e aperfeiçoamento das normas e procedimento;
- Incentivar e valorizar o relacionamento com os usuários;
- Valorização do elemento humano;
- Melhoria da satisfação do usuário interno e externo;
- Gerência Participativa;
- Dar transparência aos procedimentos administrativos e gerenciais;
- Auxiliar o planejamento estratégico da instituição.

## **5 CONCLUSÃO**

O objetivo de uma organização seja ela pública ou privada sempre é, antes e acima de tudo, procurar a satisfação de seus clientes que é em última análise a razão da sua existência. Ocorre que nesta busca de satisfação dos clientes um importante elo tem sido fortemente negligenciado até mesmo por incapacidade gerencial. Trata-se do cliente interno, ou seja, o empregado que é responsável em todos os níveis em interagir com os clientes externos. Estudos têm mostrado que embora o cliente externo seja o alvo, o cliente interno é o instrumento para que o alvo seja plenamente atingido. No entanto, para que o empregado exerça seu papel com eficiência e eficácia é preciso antes de tudo, que ele esteja satisfeito e comprometido com a organização.

É necessário se estabelecer um consenso em torno da criação da ouvidoria, os dirigentes e lideranças internas da instituição precisam estar convencidos da importância da ouvidoria. Esse processo deve indicar os ganhos em qualidade,

produtividade, satisfação de clientes e usuários, responsabilidade social e melhor ambiente de trabalho.

A Ouvidoria não se resume a uma caixa de sugestões e reclamações, ela tem importante função de avaliar o funcionamento de todos os setores da Universidade, sugerindo medidas que venham a garantir a melhoria do desempenho institucional.

A Ouvidoria é um sistema de atendimento que não se limita à recepção de reivindicações e denúncias, ela participa de todo o processo de implantação de políticas públicas, estabelecendo parâmetros com diretrizes gerenciais que balizarão a Administração Pública nas suas relações com o público. Cabe ainda a Ouvidoria implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilite ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos.

O objetivo da Ouvidoria só será amplamente atingido nos seus objetivos e nos seus resultados se houver um envolvimento de toda a instituição.

As Ouvidorias públicas brasileiras poderão constituir-se em um excelente instrumento de aprimoramento, modernização e humanização da relação Administração/ administrado, viabilizando a ampliação para o espaço necessário para o pleno exercício do direito de avaliação e controle da gestão pública, requisito indispensável para a consolidação de nossa democracia. (OLIVEIRA, 2006 – ABO)

## REFERÊNCIAS\*

### INTERNET

BARBOSA, Frederico. Ouvidorias Públicas. Texto. Disponível em: <http://www.abonacional.org.br/>. Acesso em: Junho 2006.

CARDOSO, Antonio Semeraro Rito. As relações entre a administração pública e os cidadãos. Texto. Disponível em: <http://www.abonacional.org.br/>. Acesso em: Junho 2006.

GURGEL, Ítalo. Hora de Ouvir. Texto. Disponível em: <http://www.abonacional.org.br/>. Acesso em: Junho 2006.

LIGOCKI, Marcus; NACFUR, Anis. Cliente Interno versus Cliente Externo. Texto. Disponível em: <http://www.abonacional.org.br/>. Acesso em: Junho 2006.

LOBATO, Alzira. Considerações sobre o trabalho da ouvidoria da Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Texto. Disponível em: <http://www.abonacional.org.br/>. Acesso em: Junho 2006.

NACFUR, Anis. A realidade de uma Ouvidoria. Texto. Disponível em: <http://www.abonacional.org.br/>. Acesso em: Junho 2006.

PACHECO, Marcus Vinícius Ferraz. A Modernização da gestão pública e as ouvidorias. Texto. Disponível em: <http://www.abonacional.org.br/>. Acesso em: Junho 2006.

PACHECO, Marcus Vinícius Ferraz . Os usuários dos serviços públicos e as ouvidorias. Texto. Disponível em: <http://www.abonacional.org.br/>. Acesso em: Junho 2006.

PEREIRA, Ricardo Martins. A ouvidoria e o controle da gestão pública. Texto. Disponível em : <http://www.abonacional.org.br/>. Acesso em: Junho 2006.

RAMOS, Vera Lúcia. Onde as empresas pecam no atendimento ao cliente. Texto. Disponível em: <http://www.abonacional.org.br/>. Acesso em: Junho 2006.

SILVA, Nivaldo Nogueira. O sucesso através da qualidade e da determinação. Texto. Disponível em: <http://www.abonacional.org.br/>. Acesso em: Junho 2006.

VIANNA, Rosélia. Prática de Ouvidoria sob a ótica de Relações Públicas. Texto. Disponível em : <http://www.abonacional.org.br/>. Acesso em: Junho 2006.

VILANOVA, Fátima. Ouvidoria na UECE. Texto. Disponível em: <http://www.abonacional.org.br/>. Acesso em: Junho 2006.

VILANOVA, Fátima. Ombudsman na Universidade. Texto. Disponível em: <http://www.abonacional.org.br/>. Acesso em: Junho 2006.

VISMONA, Edson Luiz. O Ouvidor no Brasil. Texto. Disponível em : <http://www.abonacional.org.br/>. Acesso em: Junho 2006.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Ouvidoria do Campus Luis de Queiroz. Disponível em: <http://www.esalq.usp.br/qualidade/>. Acesso em: Junho 2006.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Ouvidoria do Instituto de Química de São Carlos. Disponível em: <http://www.iqsc.usp.br/iqsc/programas/ouvidoria/>. Acesso em: Junho 2006.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Ouvidoria da Fac. Odontologia de Bauru. Disponível em: <http://www.fob.usp.br/ouvidoria/ouvidoria.htm>. Acesso em: Junho 2006.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Ouvidoria da Escola Politécnica. Disponível em: <http://www.poli.usp.br/OuvidoriaPoli/ouvidoriaflash.html>. Acesso em: Junho 2006.

UNICAMP – UNIVESIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS. Ouvidoria. Disponível em: <http://www.ouvidoria.unicamp.br/>. Acesso: em Junho 2006.

UNESP – UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA "JÚLIO DE MESQUITA FILHO" <http://www.unesp.br/ouvidoria/> . Acesso em: Junho 2006.

FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS. Disponível em: <http://www.unisc.br/fnou/> . Acesso em: Junho 2006.

IPEA – INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA/ OUVIDORIA. Cardero de Ouvidoria – Revista Cliente S.A. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/>. Acesso em: Junho 2006.

INFORME DO OUVIDOR - Informativo da Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda <http://portal.ouvidoria.fazenda.gov.br/ouvidoria/>. Acesso em: Junho 2006.

EMBRAPA – Ouvidoria. Disponível em: <http://www22.sede.embrapa.br/ouvidoria/> . Acesso em: Junho 2006.

Associação Brasileira dos Ouvidores/Ombdsman. Disponível em: <http://www.abonacional.org.br/>. Acesso em: Junho 2006.

## **ANEXOS**

Anexo 1 – Emenda Constitucional nº 19, de 04 de junho de 1998

Anexo 2 – Lei 10.294 de 20 de abril de 1999 - Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público do Estado de São Paulo

Anexo 3 – Decreto 44.074 de de 1 de julho de 1999 - Regulamenta as Ouvidorias do Serviço Público do estado de São Paulo

Anexo 4 – Resolução USP – 4.287 de 29 de março de 2001

Anexo 5 – Portaria IFSC 007/2002

Anexo 6 – Código de Ética do Ouvidor/Ombudsman

Anexo 7 – Diagrama de Ishikawa

Anexo 8 – Matriz GUT

Anexo 9 – Formulário 5W2Hs

**Emenda Constitucional n° 19, de 04 de junho de 1998.**

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 de 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 a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

(...)

**Lei 10.294 de 20 de abril de 1999**

**Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público do estado de São Paulo**

Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo e dá outras providências

O GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO:

Faço saber que a Assembléia Legislativa decreta e eu promulgo a seguinte lei:

**CAPITULO I**

**Das Disposições Gerais**

Artigo 1º - Esta lei estabelece normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Estado de São Paulo.

§ 1º - As normas desta lei visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

- a) pela Administração Pública direta, indireta a fundacional;
- b) pelos órgãos do Ministério Público, quando no desempenho de função administrativa;
- c) por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

§ 2º - Esta lei se aplica aos particulares somente no que concerne ao serviço público delegado.

Artigo 2º - Periodicamente o Poder Executivo publicará e divulgará quadro geral dos serviços públicos prestados pelo Estado de São Paulo, especificando os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização.

Parágrafo único - A periodicidade será, no mínimo, anual.

**CAPITULO II**

**Dos Direitos dos Usuários**

**Seção I**

**Dos Direitos Básicos**

Artigo 3º - São direitos básicos do usuário:

- I - a informação;
- II - a qualidade na prestação do serviço;
- III - o controle adequado do serviço público.

Parágrafo único - Vetado.

**Seção II**

**Do Direito à Informação**

Artigo 4º - O usuário tem o direito de obter informações precisas sobre:

I - o horário de funcionamento das unidades administrativas;

II - o tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;

III - os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço;

IV - a autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;

V - a tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;

VI - as decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como interessado.

§ 1º - O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo previstas na Constituição Federal.

§ 2º - A notificação, a intimação ou o aviso relativo à decisão administrativa, que devam ser formalizados por meio de publicação no órgão oficial, somente serão feitos a partir do dia em que o respectivo processo estiver disponível para vista do interessado, na repartição competente.

Artigo 5º - Para assegurar o direito à informação previsto no Artigo 4º, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:

I - atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;

II - informação computadorizada, sempre que possível;

III - banco de dados referentes à estrutura dos prestadores de serviço;

IV - informações demográficas e econômicas acaso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;

V - programa de informações, integrante do Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SEDUSP, a que se refere o artigo 28;

VI - minutas de contratos-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;

VII - sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;

VIII - informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos, recebendo o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado;

IX - banco de dados, de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte.

### **Seção III**

#### **Do Direito à Qualidade do Serviço**

Artigo 6º - O usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade.

Artigo 7º - O direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos e prestadores de serviço público:

I - urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço;

II - atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, grávidas, doentes e deficientes físicos;

III - igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;

IV - racionalização na prestação de serviços;

V - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições a sanções não previstas em lei;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento do usuário;

VIII - adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento;

XI - observância dos Códigos de Ética aplicáveis às várias categorias de agentes públicos.

Parágrafo único - O planejamento e o desenvolvimento de programas de capacitação gerencial e tecnológica, na área de recursos humanos, aliados à utilização de equipamentos modernos, são indispensáveis à boa qualidade do serviço público.

#### **Seção IV**

##### **Do Direito ao Controle Adequado do Serviço**

Artigo 8º - O usuário tem direito ao controle adequado do serviço.

§ 1º - Para assegurar o direito a que se refere este artigo, serão instituídas em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no Estado de São Paulo.

a) Ouvidorias;

b) Comissões de Ética.

§ 2º - Serão incluídas nos contratos ou atos, que tenham por objeto a delegação, a qualquer título, dos serviços públicos a que se refere esta lei, cláusulas ou condições específicas que assegurem a aplicação do disposto no § 1º deste artigo.

Artigo 9º - Compete à Ouvidoria avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes, inclusive à Comissão de Ética, visando à:

I - melhoria dos serviços públicos;

II - correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;

III - apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;

IV - prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta lei;

V - proteção dos direitos dos usuários;

VI - garantia da qualidade dos serviços prestados.

Parágrafo único - As Ouvidorias apresentarão à autoridade superior, que encaminhará ao Governador, relatório semestral de suas atividades, acompanhado de sugestões para o aprimoramento do serviço público.

Artigo 10 - Cabe às Comissões de Ética conhecer das consultas, denúncias e representações formuladas contra o servidor público, por infringência a princípio ou norma ético-profissional, adotando as providências cabíveis.

### **CAPITULO III**

#### **Do Processo Administrativo**

##### **Seção I**

###### **Disposições Gerais**

Artigo 11 - Os prestadores de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nesta qualidade, causarem ao usuário, a terceiros e, quando for o caso, ao Poder Público, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

Artigo 12 - O processo administrativo para apuração de ato ofensivo s normas desta lei compreende três fases: instauração, instrução e decisão.

Artigo 13 - Os procedimentos administrativos advindos da presente lei serão impulsionados e instruídos de ofício e observarão os princípios da igualdade, do devido processo legal, do contraditório, da ampla defesa, da celeridade, da economia, da proporcionalidade dos meios aos fins, da razoabilidade e da boa-fé.

Artigo 14 - Todos os atos administrativos do processo terão forma escrita, com registro em banco de dados próprio, indicando a data a o local de sua emissão e contendo a assinatura do agente público responsável.

Artigo 15 - Serão observados os seguintes prazos no processo administrativo, quando outros não forem estabelecidos em lei:

I - 2 (dois) dias, para autuação, juntada aos autos de quaisquer elementos e outras providências de simples expediente;

II - 4 (quatro) dias, para efetivação de notificação ou intimação pessoal;

III - 5 (cinco) dias, para elaboração de informe sem caráter técnico;

IV - 15 (quinze) dias, para elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado;

V - 5 (cinco) dias, para decisões no curso do processo;

VI - 15 (quinze) dias, a contar do término da instrução, para decisão final;

VII - 10 (dez) dias, para manifestações em geral do usuário ou providências a seu cargo.

##### **Seção II**

###### **Da Instauração**

Artigo 16 - O processo administrativo será instaurado de ofício ou mediante representação de qualquer usuário de serviço público, bem como dos órgãos ou entidades de defesa do consumidor.

Artigo 17 - A instauração do processo por iniciativa da Administração far-se-á por ato devidamente fundamentado.

Artigo 18 - O requerimento será dirigido à Ouvidoria do órgão ou entidade responsável pela infração, devendo conter:

I - a identificação do denunciante ou de quem o represente;

II - o domicílio do denunciante ou local para recebimento de comunicações;

III - informações sobre o fato e sua autoria;

IV - indicação das provas de que tenha conhecimento;

V - data e assinatura do denunciante.

§ 1º - O requerimento verbal deverá ser reduzido a termo.

§ 2º - Os prestadores de serviço deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no "caput" deste artigo, contendo reclamações e sugestões, ficando facultado ao usuário a sua utilização.

Artigo 19 - Em nenhuma hipótese será recusado o protocolo de petição, reclamação ou representação formuladas nos termos desta lei, sob pena de responsabilidade do agente.

Artigo 20 - Será rejeitada, por decisão fundamentada, a representação manifestamente improcedente.

§ 1º - Da rejeição caberá recurso no prazo de 10 (dez) dias a contar da intimação do denunciante ou seu representante.

§ 2º - O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão ou fazê-lo subir devidamente informado.

Artigo 21 - Durante a tramitação do processo é assegurado ao interessado:

I - fazer-se assistir, facultativamente, por advogado, salvo quando obrigatória a representação, por força da lei;

II - ter vista dos autos e obter cópia dos documentos nele contidos;

III - ter ciência da tramitação do processo e das decisões nele proferidas, inclusive da respectiva motivação e das opiniões divergentes;

IV - formular alegações e apresentar documentos, que, juntados aos autos, serão apreciados pelo órgão responsável pela apuração dos fatos.

### **Seção III**

#### **Da Instrução**

Artigo 22 - Para a instrução do processo, a Administração atuará de ofício, sem prejuízo do direito dos interessados de juntar documentos, requerer diligências e perícias.

Parágrafo único - Os atos de instrução que exijam a atuação do interessado devem realizar-se do modo menos oneroso para este.

Artigo 23 - Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

Artigo 24 - Ao interessado e ao seu procurador é assegurado o direito de retirar os autos da repartição ou unidade administrativa, mediante a assinatura de recibo, durante o prazo para manifestação, salvo na hipótese de prazo comum.

Artigo 25 - Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de provas pelos interessados ou terceiros, estes serão intimados para esse fim, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, mencionando-se data, prazo, forma e condições de atendimento.

Parágrafo único - Quando a intimação for feita ao denunciante para fornecimento de informações ou de documentos necessários à apreciação e apuração da denúncia, o não atendimento implicará no arquivamento do processo, se de outro modo o órgão responsável pelo processo não puder obter os dados solicitados.

Artigo 26 - Concluída a instrução, os interessados terão o prazo de 10 (dez) dias para manifestação pessoal ou por meio de advogado.

#### **Seção IV**

##### **Da Decisão**

Artigo 27 - O órgão responsável pela apuração de infração às normas desta lei deverá proferir a decisão que, conforme o caso, poderá determinar:

I - o arquivamento dos autos;

II - o encaminhamento dos autos aos órgãos competentes para apurar os ilícitos administrativo, civil e criminal, se for o caso;

III - a elaboração de sugestões para melhoria dos serviços públicos, correções de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços, prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com as normas desta lei, bem como proteção dos direitos dos usuários.

#### **CAPÍTULO IV**

##### **Das Sanções**

Artigo 28 - A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas no Estatuto dos Funcionários Públicos Cíveis do Estado de São Paulo e nos regulamentos das entidades da Administração indireta e fundacional, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal.

Parágrafo único - Para as entidades particulares delegatárias de serviço público, a qualquer título, as sanções aplicáveis são as previstas nos respectivos atos de delegação, com base na legislação vigente.

#### **CAPÍTULO V**

##### **Do Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SEDUSP**

Artigo 29 - Fica instituído o Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SEDUSP, que terá por objetivo criar e assegurar:

I - canal de comunicação direto entre os prestadores de serviços e os usuários, a fim de aferir o grau de satisfação destes últimos e estimular a apresentação de sugestões;

II - programa integral de informação para assegurar ao usuário o acompanhamento e fiscalização do serviço público;

III - programa de qualidade adequado, que garanta os direitos do usuário;

IV - programa de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos dos seus direitos, dos procedimentos disponíveis para o seu exercício e dos órgãos e endereços para apresentação de queixas e sugestões;

V - programa de racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VI - mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos;

VII - programa de incentivo à participação de associações e órgãos representativos de classes ou categorias profissionais para defesa dos associados;

VIII - programa de treinamento e valorização dos agentes públicos;

IX - programa de avaliação dos serviços públicos prestados.

§ 1º - Os dados colhidos pelo canal de comunicações serão utilizados na realimentação do programa de informações, com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

§ 2º - O Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SEDUSP divulgará, anualmente, a lista de órgãos públicos contra os quais houve reclamações em relação à sua eficiência, indicando, a seguir, os resultados dos respectivos processos.

Artigo 30 - Integram o Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SEDUSP:

I - as Ouvidorias;

II - as Comissões de Ética;

III - uma Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Estado de São Paulo, com representação dos usuários, que terá por finalidade sistematizar e controlar todas as informações relativas aos serviços especificados nesta lei, facilitando o acesso aos dados colhidos;

IV - os órgãos encarregados do desenvolvimento de programas de qualidade do serviço público.

Parágrafo único - O Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SEDUSP atuará de forma integrada com entidades representativas da sociedade civil.

Artigo 31 - Esta lei e suas Disposições Transitórias entrarão em vigor na data de sua publicação.

## **CAPITULO VI**

### **Das Disposições Transitórias**

Artigo 1º - As Comissões de Ética e as Ouvidorias terão sua composição definida em atos regulamentadores a serem baixados, em suas respectivas esferas administrativas, pelos chefes do Executivo e do Ministério Público, no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da publicação desta lei.

Artigo 2º - Até que seja instituída a Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Estado de São Paulo, suas atribuições serão exercidas pela Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - SEADE, criada pela Lei nº 1.866, de 4 de dezembro de 1978.

Artigo 3º - A primeira publicação do quadro geral de serviços públicos prestados pelo Estado de São Paulo deverá ser feita no prazo de 90 (noventa) dias, contados da vigência desta lei.

Artigo 4º - A implantação do programa de avaliação do serviço público será imediata, devendo ser apresentado o primeiro relatório no prazo de 6 (seis) meses, contados da vigência desta lei.

Palácio dos Bandeirantes, 20 de abril de 1999.

**MARIO COVAS**

**Celino Cardoso**

Secretário - Chefe da Casa Civil

**Antonio Angarita**

Secretário do Governo e Gestão Estratégica

**Publicada na Assessoria Técnico-Legislativa, aos 20 de abril de 1999.**

### Decreto 44.074 de de 1 de julho de 1999

#### Regulamenta as Ouvidorias do Serviço Público do estado de São Paulo.

Regulamenta a composição e estabelece competência das Ouvidorias de Serviços Públicos, instituídas pela Lei nº 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.

MÁRIO COVAS, Governador do Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, Considerando que, em um Estado democrático, o Governo deve promover o bem-estar da população, assegurando o exercício dos seus direitos; Considerando que o direito à prestação de serviços de qualidade, o acesso à informação e a ampliação dos mecanismos de controle e transparência na gestão do bem público devem ser incentivados e praticados, para defesa do cidadão e aperfeiçoamento do próprio processo democrático; Considerando que o Governo do Estado de São Paulo vem assumindo este compromisso, implementando o Programa da Qualidade e Produtividade e incentivando a criação da Lei de Procedimentos Administrativos; Considerando que a Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público define a constituição de Ouvidorias em todos os órgãos públicos para melhoria da qualidade do atendimento ao usuário dos serviços públicos, Decreta:

Artigo 1º - Compete aos ouvidores do serviço público:

- I - exercer a função de representante do cidadão junto à instituição em que atua;
- II - agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;
- III - facilitar ao máximo o acesso do usuário do serviço à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;
- IV - encaminhar a questão ou sugestão apresentadas à área competente, acompanhando a sua apreciação;
- V - ter livre acesso a todos os setores do órgão onde exerce suas funções, para que possa apurar e propor as soluções requeridas em cada situação; VI - identificar problemas no atendimento do usuário;
- VII - sugerir soluções de problemas identificados ao dirigente do órgão em que atue;
- VIII - propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário;
- IX - atuar na prevenção e solução de conflitos;
- X - estimular a participação do cidadão na fiscalização e planejamento dos serviços públicos;
- XI - estimular o órgão em que atue a explicar e informar ao usuário sobre os procedimentos adotados até a prestação do serviço.

Artigo 2º - O Ouvidor deve reportar-se diretamente ao dirigente do órgão no exercício de suas funções e atuar em parceria com os agentes públicos a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa.

§ 1º - O Ouvidor apresentará relatórios semestrais ao dirigente do órgão em que atua, sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários.

§ 2º - O Ouvidor manterá permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades, constantes de aplicativos que serão disponibilizados na Rede Executiva do Governo.

Artigo 3º - O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-partidária, visando garantir os direitos do cidadão usuário do serviço público desempenhando as seguintes prerrogativas:

- I - solicitar informações e documentos ao órgão público em que atua;
- II - participar de reuniões em órgãos e em entidades de proteção aos usuários;
- III - solicitar esclarecimentos dos funcionários, para poder esclarecer a questão suscitada por um cidadão;
- IV - propor modificações nos procedimentos para a melhoria da qualidade;
- V - formar comitês de usuários, para apurar a opinião do usuário;
- VI - buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, evitando sua repetição.

Artigo 4º - Deverá, ainda, o Ouvidor:

- I - dar sempre ao cidadão uma resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- II - atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- III - agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- IV - zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública;
- V - resguardar o sigilo das informações.

Artigo 5º - Ao Ouvidor será assegurado o exercício da função pelo período mínimo de 1 (um) ano, permitida a recondução

Artigo 6º - Os Secretários de Estado deverão indicar, no prazo estabelecido pela Comissão Intersecretarial, instituída pelo Decreto nº 43.958, de 20 de abril de 1999:

- I - os nomes dos Ouvidores escolhidos;
- II - cargo que ocupam e data de nomeação;
- III - local de instalação e meios de acesso (telefone, fax e e-mail).

Parágrafo único - Os Secretários de Estado e demais dirigentes deverão prover a interligação de seus Ouvidores à Rede Executiva do Governo.

Artigo 7º - O disposto neste decreto aplica-se aos serviços públicos prestados pelo Estado, por meio da Administração Pública direta, indireta e fundacional e por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio

Artigo 8º - A Comissão Intersecretarial, instituída pelo Decreto nº 43.958, de 20 de abril de 1999, adotarás as providências necessárias à fiel execução deste decreto.

Artigo 9º - Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Palácio dos Bandeirantes, 1º de julho de 1999.

Volume 109 - Número 125 - São Paulo, Sábado, 3 de Julho de 1999

DECRETO Nº 44.074, DE 1º DE JULHO DE 1999.

Regulamenta a composição e estabelece competência das Ouvidorias de Serviços Públicos, instituídas pela Lei nº 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

Retificações do D.O. de 2-7-99 No inciso VIII, do Artigo 1º, leia-se como segue e não como constou:  
VIII - propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário; No

Artigo 3º, leia-se como segue e não como constou: Artigo 3º - O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-partidária, visando garantir os direitos do cidadão usuário do serviço público desempenhando as seguintes prerrogativas:

### **RESOLUÇÃO Nº 4827, DE 29 DE MARÇO DE 2001.**

(D.O.E. - 03.04.2001)

Cria a Ouvidoria de Serviços Públicos na Reitoria da Universidade de São Paulo – USP, em cumprimento à Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999.

O Reitor da Universidade de São Paulo, no uso de suas atribuições legais e em cumprimento ao disposto na Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, regulamentada pelo Decreto nº 44.074, de 1º de julho de 1999, e tendo em vista o deliberado pelo Conselho Universitário, em sessão realizada em 27 de março de 2001, baixa a seguinte

#### **RESOLUÇÃO:**

**Artigo 1º** - Fica instituída a Ouvidoria de Serviços Públicos na Universidade de São Paulo, junto à Reitoria.

**Artigo 2º** - À Ouvidoria de Serviços Públicos da USP cabe avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias de natureza administrativa, encaminhando-as às autoridades competentes, visando à:

- I – melhoria dos serviços;
- II – correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços;
- III – apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
- IV – prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com o direito à informação e à qualidade na prestação dos serviços, na forma da lei;
- V – proteção dos direitos dos usuários.

Parágrafo único – As consultas, denúncias e representações formuladas contra servidores docentes e não docentes, bem como contra membros do corpo discente da Universidade, por infringência a princípios estatutários e regimentais de natureza ética e acadêmica, deverão ser encaminhadas às respectivas Pró-Reitorias ou à CODAGE.

**Artigo 3º** - O Ouvidor será designado pelo Reitor e exercerá suas funções com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-partidária, atendendo às disposições legais aplicáveis, em especial as do Decreto nº 44.074/99.

Parágrafo único - Ao ouvidor, docente ou funcionário da USP, ativo ou aposentado, será assegurado o exercício da função pelo período mínimo de 1 (um) ano, permitida a recondução.

**Artigo 4º** - Em cada um dos *campi* da USP haverá 1 (um) docente ou funcionário da USP, aposentado ou não, indicado pelo Reitor, para colaborar com o Ouvidor na promoção de qualidade dos serviços administrativos prestados pela Universidade.

**Artigo 5º** - O Ouvidor apresentará semestralmente ao Reitor relatório de suas atividades, acompanhado de sugestões para o aprimoramento dos serviços, no âmbito de sua competência.

**Artigo 6º** - Os Diretores de Unidades, Órgãos Complementares e Órgãos e Integração deverão indicar os nomes dos servidores que promoverão a interligação dos respectivos órgãos com a Ouvidoria de Serviços Públicos.

**Artigo 7º** - Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Reitoria da Universidade de São Paulo, 29 de março de 2000.

JACQUES MARCOVITCH  
Reitor

LOR CURY  
Secretária Geral

## Portaria IFSC 007/2002

*Dispõe sobre a indicação de docente para promover a interligação do IFSC com a Ouvidoria de Serviços Públicos.*

HORACIO CARLOS PANEPUCCI, Diretor do Instituto de Física de São Carlos, Universidade de São Paulo, no uso de suas atribuições legais e tendo em vista o disposto na Resolução USP-4827 de 29/3/2001, Artigo 6º, resolve:

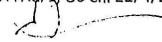
**Artigo 1º** - Designar a Professora Doutora YVONNE PRIMERANO MASCARENHAS para, na qualidade de representante do IFSC, atuar na interligação de nossa unidade com a Ouvidoria de Serviços Públicos do Campus de São Carlos, de forma a colaborar na promoção da qualidade dos serviços administrativos prestados pela Universidade.

**Artigo 2º** - Esta Portaria entra em vigor na presente data, revogadas as disposições em contrário.

São Carlos, 22 de abril de 2002.

  
Prof. Dr. HORACIO CARLOS PANEPUCCI  
Diretor

Registrado às fls. 007 do Livro IX.  
ATA/IFSC em 22/4/2002.

  
Neusa Aparecida Sorensen  
Técnico de Direção IV  
Área Administrativa



**IFSC UNIVERSIDADE  
DE SÃO PAULO**  
Instituto de Física de São Carlos .

Av. Trabalhador São-carlense, 400  
Caixa Postal 369  
13560-970 - São Carlos - SP - Brasil

Of. ATAd/34 2004/IFSC/19 3 2004  
prb

Senhor Ouvidor Geral  
Prof. Dr. Ruy Laurenti

Informamos, conforme consta na cópia da Portaria IFSC 007/2002, anexa a este ofício, que a Profa. Dra. YVONNE PRIMERANO MASCARENHAS é a representante designada do IFSC para atuar junto à Ouvidoria de Serviços Públicos do Campus USP de São Carlos, coincidentemente também indicada pelo Conselho do Campus USP de São Carlos para colaborar com o Ouvidor Geral da USP. O e-mail para contato é [yvonne@if.sc.usp.br](mailto:yvonne@if.sc.usp.br) e os telefones são (16) 273-9887 / 9874 / 9176 / 9177.

Aproveitamos o ensejo para manifestar nossos protestos de consideração.

Atenciosamente,

Prof. Dr. Roberto Mendonça Faria  
Diretor

Exmo. Sr.  
**Prof. Dr. RUY LAURENTI**  
DD. Ouvidor Geral da USP

### **Código de Ética do Ouvidor/Ombudsman**

Proposta aprovada na Assembléia Geral Extraordinária, convocada para essa finalidade, realizada em Fortaleza - CE, no dia 19/12/97.

Considerando que, a natureza da atividade da Ouvidoria está diretamente ligada à compreensão e respeito às necessidades, direitos e valores das pessoas.

Considerando que, por necessidades, direitos e valores entende-se não apenas questões materiais, mas também questões de ordem moral, intelectual e social, e que direitos só têm valor quando efetivamente reconhecidos.

Considerando que, no desempenho de suas atividades profissionais e dependendo da forma como essas sejam desempenhadas, os Ouvidores/Ombudsman podem efetivamente fazer aplicar, alcançando esses direitos.

Considerando que, a função do Ouvidor/Ombudsman visa o aperfeiçoamento do Estado, da Empresa, a busca da eficiência e da austeridade administrativa.

Finalmente, considerando que, no exercício das suas atividades os Ouvidores/Ombudsman devem defender intransigentemente os direitos inerentes da pessoa humana, balizando suas ações por princípios éticos, morais e constitucionais.

Os membros da ABO - Associação Brasileira de Ouvidores resolvem instituir o Código de Ética, nos termos enumerados a seguir:

1. Preservar e respeitar os princípios da "Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e das Constituições Estaduais".
2. Estabelecer canais de comunicação de forma aberta, honesta e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações.
3. Agir com transparência, integridade e respeito.
4. Atuar com agilidade e precisão.
5. Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade.
6. Reconhecer a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa.
7. Exercer suas atividades com independência e autonomia.
8. Ouvir seu representado com paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito.
9. Resguardar o sigilo das informações.
10. Facilitar o acesso à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos, agindo com imparcialidade e justiça.
11. Responder ao representado no menor prazo possível, com clareza e objetividade.
12. Atender com cortesia e respeito as pessoas.
13. Buscar a constante melhoria das suas práticas, utilizando eficaz e eficientemente os recursos colocados à sua disposição.
14. Atuar de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades.

15. Promover a reparação do erro cometido contra o seu representado.
16. Buscar a correção dos procedimentos errados, evitando a sua repetição, estimulando, persistentemente, a melhoria da qualidade na administração em que estiver atuando.
17. Promover a justiça e a defesa dos interesses legítimos dos cidadãos.
18. Jamais utilizar a função de Ouvidor para atividades de natureza político-partidária ou auferir vantagens pessoais e/ou econômicas.
19. Respeitar e fazer cumprir as disposições constantes no "Código de Ética", sob pena de sofrer as sanções, que poderão ser de advertência, suspensão ou expulsão dos quadros associativos, conforme a gravidade da conduta praticada, devendo a sua aplicação ser comunicada ao Órgão ou Empresa na qual o Ouvidor exerça suas atividades.
20. As sanções serão impostas pela Diretoria Executiva da ABO, ex-ofício ou mediante representação, com direito a recurso ao Conselho Deliberativo, em prazo de 15 dias após a imposição da penalidade aos membros do quadro associativo.
21. As Seções Estaduais poderão ter o seu "Código de Ética e Conduta", que deverão ser submetidos à apreciação do Conselho Deliberativo da ABO.
22. As sanções impostas pelas Seções Estaduais da ABO poderão ser objeto de recurso ao Conselho Deliberativo da ABO, no prazo de 15 dias.
23. Os procedimentos para a avaliação e aplicação das sanções serão definidos por Resolução da Diretoria Executiva.

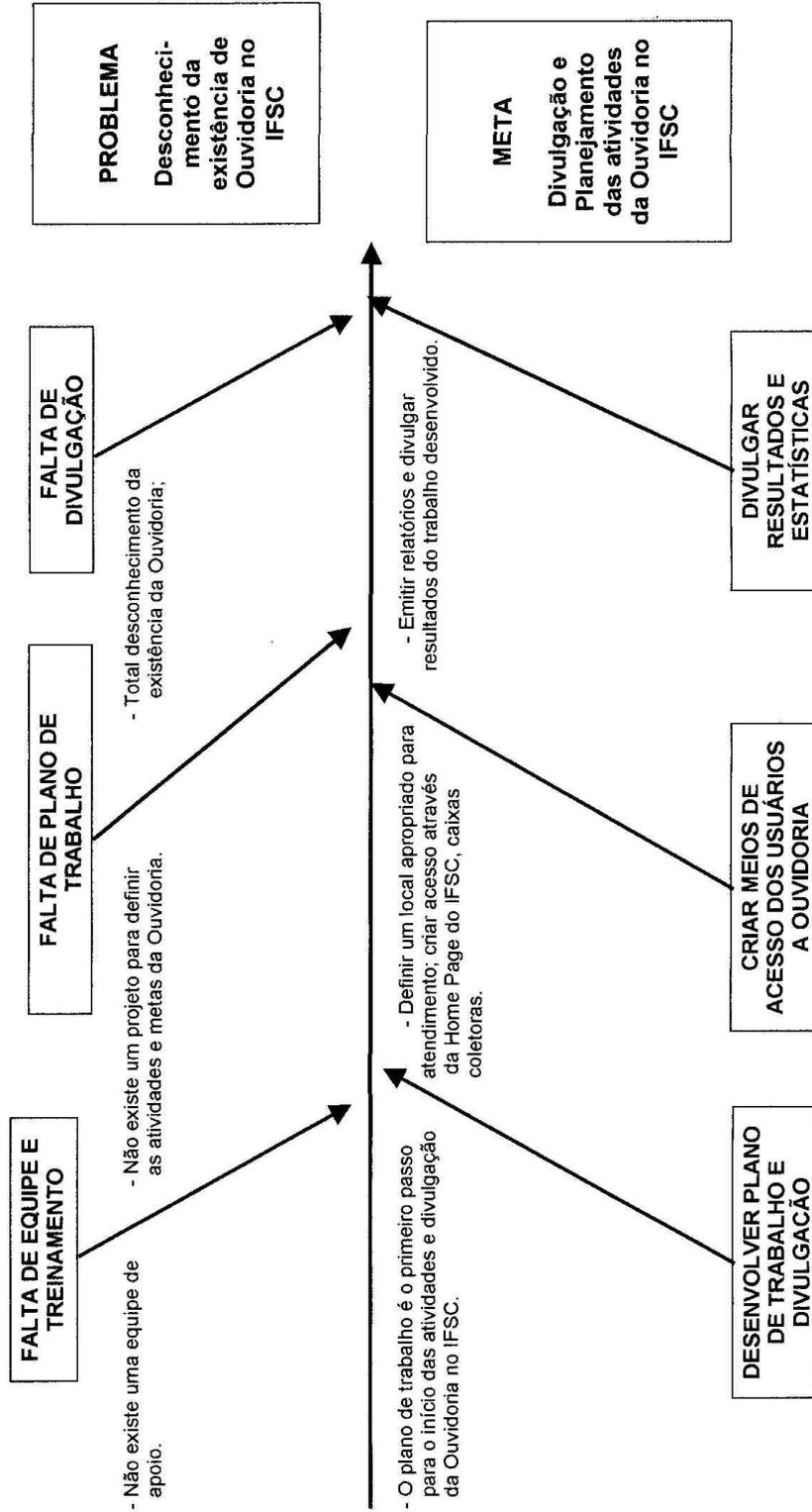
**Fortaleza, 19 de dezembro de 1997.**

### **III ENCONTRO NACIONAL DE OUVIDORES**

## Anexo 7

  
**INSTITUTO DE FÍSICA DE SÃO CARLOS**  
Setor de Gestão: IFSC  
Equipe: Isabel A. Fossatto de Oliveira; Isabel R. Constantino, Maria Cristina V. Ligo da Silva, Ademir Soares.  
Data: Agosto/2006

### DIAGRAMA DE CAUSA E EFEITO



## Anexo 8



**INSTITUTO DE FÍSICA DE SÃO CARLOS**

**Setor de Gestão: IFSC**

**Equipe:** *Isabel A Possatto de Oliveira; Isabel R. Constantino, Maria Cristina V. Ligo da Silva; Ademir Soares.*

**Data:** Agosto/2006

<b>PROBLEMA</b>	<b>G</b>	<b>U</b>	<b>T</b>	<b>TOTAL GxUxT</b>
<b>1</b> Desconhecimento da existência de Ouvidoria no IFSC	5	5	5	<b>125</b>
<b>2</b> Falta de planejamento das atividades e metas a serem alcançadas	4	5	5	<b>100</b>
<b>3</b> Falta de meios de acesso Usuário - Ouvidoria	4	5	5	<b>100</b>
<b>4</b> Falta de equipe de apoio	3	3	4	<b>36</b>

<b>Valor</b>	<b>Gravidade</b>	<b>Urgência</b>	<b>Tendência</b>
<b>5</b>	<b>Elevação de custos</b>	<b>Ação imediata</b>	<b>Agravar rápido</b>
<b>4</b>	<b>Insatisfação</b>	<b>Ação rápida</b>	<b>Aumentar</b>
<b>3</b>	<b>Atrasos de 1 a 2 dias</b>	<b>Decidir com o Reitor</b>	<b>Estabilizar</b>
<b>2</b>	<b>Desorientação</b>	<b>Acompanhar</b>	<b>Ajustar</b>
<b>1</b>	<b>Algumas reclamações</b>	<b>Pode esperar</b>	<b>Acomodar</b>



**Setor de Gestão: IFSC**

**Nome do Projeto: Proposta para a Ouvidoria no IFSC**

**Equipe de Multiplicadores: Isabel A P Oliveira; Isabel R Constantino; Maria C V Ligo da Silva; Ademir Soares**

**O QUE?**

Fazer funcionar a Ouvidoria como uma unidade responsável por receber, registrar, conduzir internamente, responder e/ou solucionar as manifestações (denúncias, reclamações, críticas, sugestões, elogios, consultas e pedidos de informação) de cidadãos-usuários, internos ou externos, e de instituições acerca das atividades e serviços de competência da Instituição, com o intuito de aprimorar ou corrigir os serviços prestados.

**QUANDO?**

6 meses – 1 ano

**ONDE?**

Instituto de Física de São Carlos - USP

**POR QUÊ?**

Desconhecimento pelos usuários internos e externos da existência do Serviço de Ouvidoria no IFSC e, portanto, sua finalidade não é alcançada.

**QUEM?**

Diretor da Unidade, Ouvidora e Grupo de Multiplicadores/Projeto Ouvidoria.

**COMO?**

Medidas efetivas para a implantação e principalmente, desenvolvimento um plano de trabalho com objetivos, estratégias, metas, procedimentos e avaliações da OUIDORIA.

**CUSTO?**

Baixo, levando-se em conta que temos uma infra-estrutura privilegiada e pessoas qualificadas.

O gasto seria com material de apoio; treinamentos.