

OUVIDORIA do Estado de São Paulo

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA
E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Tudo o que você disser será usado a seu favor.



**GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO**

www.saopaulo.sp.gov.br

OUVIDORIA

Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social

A Voz Ativa do Usuário

Lei Nº 10.294, de 20 de abril de 1999, sancionada
pelo Governador Mário Covas e regulamentada
pelo Decreto Nº 44.074, de 1º de julho de 1999.

OUVIDORIAS *

GERÊNCIA DE OUVIDORIAS DA SADS/FEBEM

Gerente: **EDUARDO FIDEL COLLADO**

Endereço: Rua Bela Cintra, nº 1032, 7º andar, Cerqueira César
SP - Capital - CEP: 01415-000.

Fone: (0xx11) 259-4155 - Ramais 180/156 - Fax: (0xx11) 259-4761

Horário: segunda a sexta-feira, das 9 às 18 horas.

OUVIDORIA CENTRAL DA SECRETARIA - SADS

Ouvidor: **LUIZ GONZAGA DANTAS**

Auxiliar: Rosalina Viana Lacerda de Souza

Endereço: Rua Bela Cintra, nº 1032, 1º andar, Cerqueira César
SP - Capital - CEP: 01415-000.

Fone: (0xx11) 259-4155 - Ramais 177 - Fax: (0xx11) 259-4761

Horário: segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas.

Ouvidoria Especializada para Famílias:

Plantão de Implementação: terças-feiras, das 10 às 16 horas.

Ouvidora: Norma Macruz Peixoto

OUVIDORIA CENTRAL DA FEBEM

Ouvidor: **ROGÉRIO TRIGUEIRO**

Auxiliar: Elisa Akiko Nakata

Endereço: Rua Bela Cintra, nº 445, 11º andar, sala 4
Cerqueira César, SP - Capital, CEP: 01415-000.

Fones: (0xx11) 3120-2951 / (0xx11) 258-5022 - Ramal 116

Fax: (0xx11) 258-5022 - Ramal 307.

Horário: segunda a sexta-feira, das 9 às 18 horas.

Ouvidoria Especializada para Famílias

Plantão de Implementação: quintas-feiras, das 10 às 16 horas.

Ouvidora: Leonor Gonçalves Simões

OUVIDORIA DO TATUAPÉ

Endereço: Av. Celso Garcia, 2901, Tatuapé

SP- Capital - CEP: 03015-000.

Fone: (0xx11) 608-4081 - Fax: (0xx11) 259-4761

Horário de Implantação: segundas, quartas e sextas-feiras, das 10 às 18 horas.

Ouvidoria Especializada para Famílias

Plantão de Implementação: 1º sábado de cada mês, das 10 às 15 horas.

Ouvidora: Leticia Mattoso Felipim

OUVIDORIA DE FRANCO DA ROCHA

Endereço: Complexo Educacional de Franco da Rocha II

prédio central; Rua Marco Vinício de Goes, s/nº -

Parque Industrial, Franco da Rocha-SP, CEP 07880-000

Sala da Ouvidoria, 1º andar.

Fone: (0xx11) 7893-2781 Ramal 223 - Fax: (0xx11) 259-4761

Horário provisório de Implantação: segundas, quartas e sextas-feiras, das 9 às 12 horas.

*** As demais Ouvidorias estão em fase de implantação.**

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, adotará 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

MÁRIO COVAS

Belisário dos Santos Junior, Secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania

Celino Cardoso, Secretário-Chefe da Casa Civil

Antonio Angarita, Secretário do Governo e Gestão Estratégica

Publicado na Secretaria de Estado do Governo e Gestão Estratégica, a 1º de julho de 1999.

SISTEMA DE OUVIDORIA DA SECRETARIA ESTADUAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL - FEBEM

Ouvidoria: A Voz Ativa dos Usuários

A Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social instituiu o Sistema de Ouvidorias com o objetivo de promover a defesa dos interesses e direitos dos usuários e da qualidade dos serviços prestados.

O Sistema é constituído por uma rede de serviços integrada por Ouvidores e por Agentes de Qualidade, organizada em âmbito estadual, preparada para agir, sobretudo preventivamente.

As Ouvidorias atuam no campo da garantia de direitos, já que a legislação que regulamenta a matéria as insere no Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

A atuação preventiva e a intervenção na solução dos conflitos - necessidades vitais para o setor - são outros aspectos da legislação enfatizados pelo Sistema.

A natureza dos serviços prestados no âmbito da Secretaria exige a implementação de um instrumento ágil e dinâmico. Daí o caráter pró-ativo do modelo apresentado.

Outra característica do Sistema é a prioridade dada ao trabalho voluntário, na seleção dos Ouvidores, especialmente de pessoas que integram os segmentos atendidos pela própria Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social.

Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social

Decreto Nº 44.074, de 1º de julho de 1999
01/07/1999

Diário Oficial v.109, n.124, 02/07/1999. Gestão Mário Covas
Assunto: Justiça e Cidadania

Retificado pelo Diário Oficial v.109, n.125, 03/07/1999

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

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 at 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.

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.

CAPÍTULO 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 - At 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.

MÁRIO COVAS

Celino Cardoso

Secretário - Chefe da Casa Civil

Antonio Angarita

Secretário do Governo e Gestão Estratégica

Publicada na Assessoria Técnico-Legislativa aos 21 de abril de 1999.

GERENCIAMENTO E ESTRUTURA DO SISTEMA

O presente Sistema é administrado por meio da Gerência de Ouvidoria, organismo que integra a Coordenação das Ações Colegiadas e de Ouvidorias da Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social.

Em sua estrutura organizacional, o Sistema de Ouvidoria está subdividido em três grupos:

- Ouvidoria Geral da Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social;
- Ouvidoria por Programas e
- Ouvidoria da FEBEM.

A **Gerência de Ouvidorias** é responsável pela implantação, coordenação e funcionamento do conjunto das Ouvidorias, dividindo esta responsabilidade com a Coordenação das Ações colegiadas. Seu titular é o jornalista **Eduardo Fidel Collado**.

A **Ouvidoria Geral da Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social** está apta a tratar de todo e qualquer assunto afeito ao âmbito da Secretaria, que se refira à defesa de direitos dos usuários e à qualidade dos serviços prestados. Constitui-se, também, no principal canal de interlocução com entidades da sociedade civil atuantes no meio. Seu titular, até recentemente membro do Núcleo de Estudos da Violência da USP, é o administrador **Luiz Gonzaga Dantas**.

A **Ouvidoria por Programas** está sendo implantada em forma de rede para atuar junto aos equipamentos conveniados, executores dos programas desenvolvidos pela Secretaria. Tem na pessoa do **Padre Vicente Morlinim**, ex-presidente do Conselho Estadual do Idoso, seu titular, atuando como voluntário, juntamente com Fátima Aparecida dos Santos.

A **Ouvidoria da FEBEM** atuará em todas as unidades de internação, constituindo-se também na forma de rede. Estão sendo implantadas Ouvidorias por Unidades e por Complexos Educacionais. Seu titular e coordenador da rede é o psicólogo **Rogério Trigueiro**.

No âmbito da rede da **FEBEM** já estão implantadas as seguintes Ouvidorias:

Tatuapé

Franco da Rocha

Parelheiros

Ribeirão Preto - Ouvidora: **Sra. Aracy Strini**, em trabalho voluntário.

Também atuando na condição de Agentes de Qualidade na equipe dos Ouvidores estão as psicólogas **Norma M. Peixoto e Leticia M. Felipim**, e a comunicóloga **Leonor G. Simões**, que trabalham prioritariamente junto às mães e parentes dos internos.

Os Ouvidores, para realizar seu trabalho, dispõem do **Manual da Ouvidoria** e do **Relatório de Trabalho**. Para sua orientação, os usuários dispõem do **Manual dos Usuários da Ouvidoria, em Perguntas e Respostas**, material que integra o presente documento.

Além de dar cumprimento às determinações legais, com a implementação do presente Sistema de Ouvidorias, a Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social espera oferecer serviços qualificados aos seus usuários, disponibilizar instrumentos eficazes de defesa e de garantia de direitos e aplicar, na sua plenitude, as diretrizes determinadas pelo **Estatuto da Criança e do Adolescente**.

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

I - fazer-se assistir, facultativamente, por advogado, salvo quando obrigatória a representação, por força de 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 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.

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.

CAPÍTULO 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 terceiro 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 às normas desta lei compreende três fases: instauração, instrução e decisão.

Artigo 13 - Os procedimentos administrativos advindos da presente lei serão impulsionados e instruídos 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 e 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.

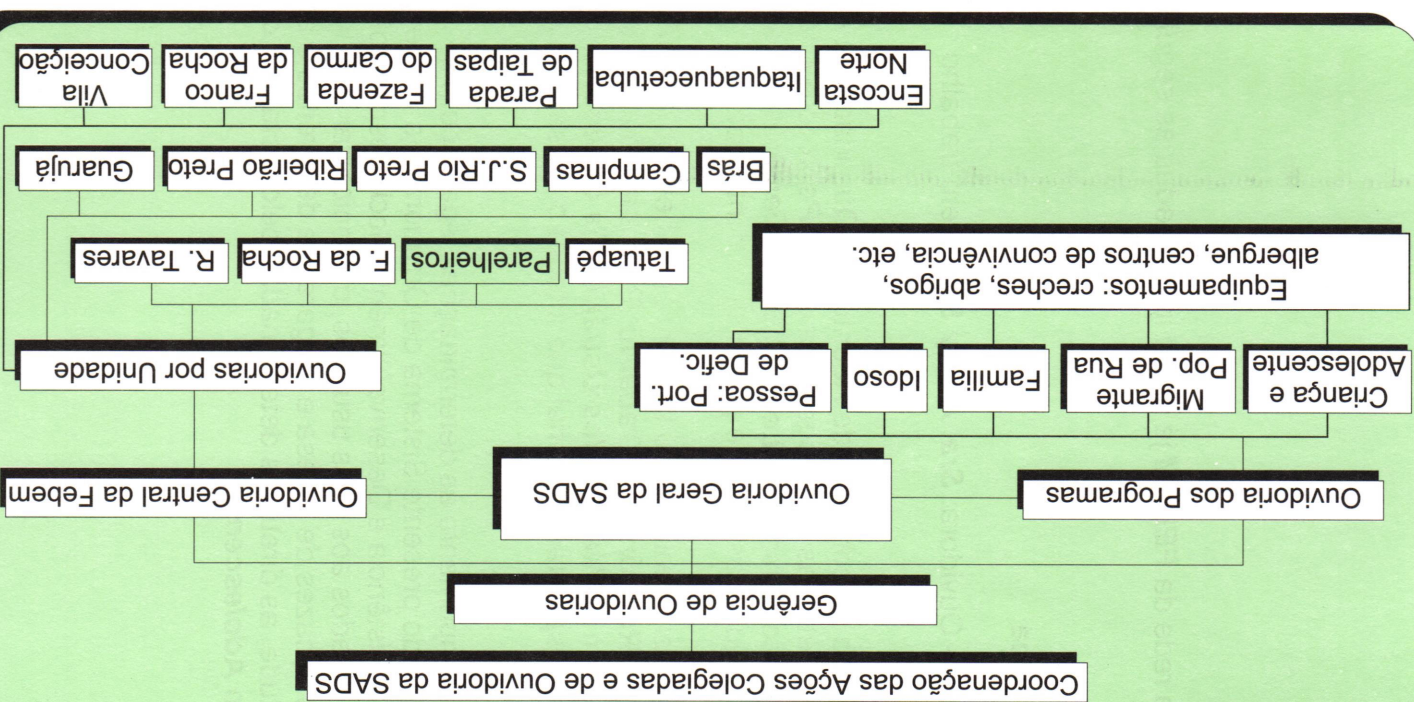
Artigo 19 - Em nenhuma hipótese será recusado o protocolo de petição, reclamação ou representação formuladas nos termos desta lei, sob pena de responsabilidade do agente.

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.

ORGANOGRAMA DO SISTEMA DE OUVIDORIA DA SADS/FEBEM



- 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 e 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.

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:

CAPÍTULO 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 e fundacional;
- b) pelos órgãos do Ministério Público, quando no desempenho de função administrativa;
- c) por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de 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.

CAPÍTULO 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 relativos 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;

MANUAL DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA EM PERGUNTAS E RESPOSTAS

OUVIDORIA
Lei e Decreto

1- O que é Ouvidoria?

A Ouvidoria é um serviço que pode ser usado pelos **adolescentes internos**, por seus **familiares**, pelos **funcionários** e pela **comunidade**.

2- Para que serve?

A Ouvidoria serve para você defender seus **direitos** e exigir **qualidade** no atendimento dos serviços prestados pela Febem.

3- Como são prestados os serviços de Ouvidoria?

Esses serviços são prestados por pessoas que trabalham ouvindo queixas, reclamações e sugestões. Por isso são chamadas de Ouvidores.

Parte conclusiva do Ouvidor ou Agente de Qualidade

XIII. Impressões gerais do Ouvidor/Agente de Qualidade:

1- grau de satisfação dos internos: Alto Médio Baixo
Obs.: _____

2- nível de tolerância dos internos: Alto Médio Baixo
Obs.: _____

3- nível de tensão: Alto Médio Baixo
Obs.: _____

4- relações interpessoais: T- tenso N- normal B- bom

	Direção	Agentes de Proteção	Agentes de Educação	Equipe Técnica	Internos
Direção					
Agentes de Proteção					
Agentes de Educação					
Equipe Técnica					
Internos					

XII. Avaliação da internação na visão dos familiares - condições gerais:

1- avaliação da aplicação das medidas sócio-educativas:

Boa Regular Ruim

Obs.: _____

2- avaliação das relações dos internos com:

a- direção: Boas Regulares Ruins

b- agentes de proteção: Boas Regulares Ruins

c- agentes de educação: Boas Regulares Ruins

d- equipe técnica: Boas Regulares Ruins

e- monitores: Boas Regulares Ruins

Obs.: _____

3- condições para profissionalização do interno: Boas Regulares Ruins

Obs.: _____

4- condições gerais de saúde: Boas Regulares Ruins

Obs.: _____

5- condições gerais da Unidade: Boas Regulares Ruins

Obs.: _____

6- condições gerais do interno: Boas Regulares Ruins

Obs.: _____

7- notícias ou sinais de violência ou espancamento em relação ao interno:

Sim Não

Obs.: _____

8- Observações gerais:

4- Onde ficam as Ouvidorias?

As Ouvidorias ficam nas Unidades da Febem e na Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social.

5- Como se faz para falar com os Ouvidores?

Basta procurar por eles nas **Salas de Ouvidoria**, nos horários, endereços e telefones indicados em folhetos, cartazes e na última página deste Manual.

6- Há outras formas de se comunicar com os Ouvidores?

Pode-se comunicar com eles por **telefone** ou por **carta**. E, ainda, por meio das **Caixas de Sugestões**, espalhadas pelas Unidades.

7- Apenas conversando o Ouvidor pode nos ajudar?

Para ajudar, o Ouvidor faz mais do que conversar. Ele trabalha para que as autoridades competentes solucionem cada caso.

Ele também pode propor mudanças para que o fato não se repita.

8- O Ouvidor pode ajudar a evitar que coisa erradas aconteçam ?

O Ouvidor deve estar atento a tudo que ocorre e que pode prejudicar a qualidade dos serviços e os direitos dos usuários.

Por isso se diz que o trabalho do Ouvidor ajuda a prevenir irregularidades.

Avaliação junto aos familiares

X. Dificuldades dos familiares para realizar a visita relacionadas com:

1- criança pequena: Sim Não
Obs.: _____

2- familiares enfermos: Sim Não
Obs.: _____

3- transporte: Sim Não
Obs.: _____

4- refeição: Sim Não
Obs.: _____

5- hospedagem: Sim Não
Obs.: _____

XI. Quanto ao atendimento aos visitantes na Unidade:

1- atendimento inicial: Bom Regular Ruim
Obs.: _____

2- critérios de revista: Bom Regular Ruim
Obs.: _____

3- condições de revista: Bom Regular Ruim
Obs.: _____

4- organização geral: Bom Regular Ruim
Obs.: _____

IX. Entrevistas/avaliação dos funcionários - condições gerais:

1- condições de trabalho na Unidade: Boas Regulares Ruins
Obs.: _____

2- relações com internos: Boas Regulares Ruins
Obs.: _____

3- relação entre os funcionários: Boas Regulares Ruins
Obs.: _____

4- relatos ou sinais aparentes de violência física? Sim Não
Obs.: _____

5- reclamações mais ouvidas: _____

6- elogios: _____

7- Observações gerais: _____

9- Como os familiares dos internos podem falar com os Ouvidores?

Os familiares ou responsáveis legais podem falar com os Ouvidores da mesma forma que os internos. Além disso, contam com Ouvidoria Especializada para Famílias.

----- X -----

EM CASO DE DÚVIDA, PROCURE O OUVIDOR MAIS PRÓXIMO, NAS UNIDADES EDUCACIONAIS OU NAS SEDES DA FEBEM E DA SECRETARIA ESTADUAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL. CONSULTE A LISTA DE OUVIDORES, SEUS ENDEREÇOS E TELEFONES. FALE PESSOALMENTE, POR TELEFONE OU COMUNIQUE-SE POR CARTA. USE AS CAIXAS DE SUGESTÕES PARA MANDAR SEU RECADO. DESEJANDO, IDENTIFIQUE-SE E DEIXE ENDEREÇO PARA RECEBIMENTO DE CORRESPONDÊNCIA.

VIII. Entrevistas/avaliação dos internos - condições gerais:

1- atendimento recebido na Unidade: Bom Regular Ruim
Obs.: _____

2- relações com:

a- direção: Boas Regulares Ruins

b- monitores: Boas Regulares Ruins

c- agentes de proteção: Boas Regulares Ruins

d- agentes de educação: Boas Regulares Ruins

e- equipe técnica: Boas Regulares Ruins

Obs.: _____

3- relações entre os internos: Boas Regulares Ruins
Obs.: _____

4- relatos ou sinais aparentes de violência física? Sim Não
Obs.: _____

5- reclamações mais ouvidas: _____

6- elogios: _____

VII. Agenda pessoal - condições gerais:

1- indicar atendimento regular:

a- () Assistentes Sociais: Bom Regular Ruim

b- () Psicólogos: Bom Regular Ruim

c- () Advogados: Bom Regular Ruim

d- () Médicos: Bom Regular Ruim

e- () Credos religiosos: Bom Regular Ruim

f- () outros.

Obs.: _____

MANUAL DE ORIENTAÇÃO
PARA OUVIDORES E AGENTES DE QUALIDADE

VI. Atividades pedagógicas e outras atividade - condições gerais:

1- indicar as que estão sendo desenvolvidas regularmente:

- | | | | |
|--|------|-----------|-------|
| a- () aulas regulares: | Boas | Regulares | Ruins |
| b- () oficinas de profissionalização: | Boas | Regulares | Ruins |
| c- () programação de TV interagindo com projeto pedagógico: | Boa | Regular | Ruim |
| d- () visitas dos familiares integradas a atividades pedagógicas: | Boas | Regulares | Ruins |
| e- () lazer integrado a projeto pedagógico: | Bom | Regular | Ruim |
| f- () esporte integrado a projeto pedagógico: | Bom | Regular | Ruim |
| g- () outras atividades extracurriculares: | Boas | Regulares | Ruins |

Obs.: _____

Considerando todo este universo como objeto da ação da Ouvidoria, verifica-se que o conceito tradicional de ouvidoria fixa não satisfaz as necessidades do setor. Saliente-se que a característica do modelo fixo é a **espera** pelas reclamações para só então, em alguns casos, solicitar providências e produzir relatórios periódicos.

A complexidade e a natureza dos serviços prestados em uma unidade educacional para adolescentes em conflito com a lei exigem a implementação de um instrumento mais ágil e que disponha de capacidade **preventiva**. Por tais razões, na constituição do Sistema de Ouvidorias da Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social, buscou-se enfatizar o **caráter pró-ativo** das Ouvidorias, apregoadado pela legislação específica que as instituiu nos serviços públicos do Estado de São Paulo.

É sempre importante lembrar, portanto, que é competência legal da Ouvidoria **"atuar na prevenção e na solução de conflitos"**. Contudo, não lhe compete agir administrativamente para solucionar problemas. O papel da Ouvidoria **não se confunde** com o papel do administrador.

Para atuar em defesa da prestação qualificada dos serviços aos usuários a Ouvidoria deve **dialogar**, avaliar a situação, detectar problemas e suas causas, focos de tensão e de insatisfação, encaminhar sugestões e solicitar providências, e acompanhar a efetivação da solução concreta para cada caso apresentado.

IV. Alimentação e refeições - condições gerais:

1- qualidade e sabor dos alimentos: Bons Regulares Ruins
Obs.: _____

2- temperatura e condições em que são servidas as refeições: Boas Regulares Ruins
Obs.: _____

3- regularidade e quantidade das refeições: Boas Regulares Ruins
Obs.: _____

4- utensílios, talheres e higiene nas refeições: Bons Regulares Ruins
Obs.: _____

5- disponibilidade de água filtrada: Boa Regular Ruim
Obs.: _____

6- higiene e conforto dos refeitórios: Boa Regular Ruim
Obs.: _____

7- iluminação e instalações elétricas dos refeitórios: Boas Regulares Ruins
Obs.: _____

8- ventilação e conservação de janelas e portas: Boas Regulares Ruins
Obs.: _____

9- umidade e instalações hidráulicas dos refeitórios: Boas Regulares Ruins
Obs.: _____

III. Dormitórios - condições gerais:

1- capacidade dos dormitórios
(espaço e disponibilidade de camas para todos): Boa Regular Ruim
Obs.: _____

2- limpeza dos dormitórios: Boa Regular Ruim
Obs.: _____

3- roupas de cama/cobertas
(quantidade, conservação e limpeza): Boas Regulares Ruins
Obs.: _____

4- iluminação e instalações elétricas: Boas Regulares Ruins
Obs.: _____

5- ventilação, luz solar e umidade dos dormitórios: Boas Regulares Ruins
Obs.: _____

6- conservação de janelas e portas dos dormitórios: Boa Regular Ruim
Obs.: _____

Assim agindo, ao defender os interesses dos usuários contribuirá para o bom funcionamento da Instituição, pois apontará erros e acertos, colherá sugestões e contribuirá para aumentar os níveis de satisfação e tolerância dentro das Unidades. Neste sentido torna-se importante **aliada** daqueles a quem cabe a correta execução da medida socioeducativa, em que pese o fato de realizar seu trabalho com absoluta isenção e desprendimento.

A constituição de uma Ouvidoria isenta, de caráter pró-ativo, ou seja, que corre atrás e busca se antecipar à ocorrência dos fatos, portanto que tenha atuação predominantemente preventiva, é fundamental para banir definitivamente qualquer possibilidade de **violência** praticada dentro da instituição.

O bom desempenho, tanto de Ouvidores quanto de Agentes de Qualidade, depende fundamentalmente de sua **capacidade** de entender os processos segundo os quais decisões e atitudes são tomadas, de que maneira elas interferem na dinâmica das unidades e como se refletem no bem-estar do adolescente e das pessoas que compõem o universo que o rodeia.

Desta forma, a Ouvidoria se estabelece enquanto uma ferramenta da **cidadania**, um canal legítimo de comunicação e de atuação direta dos usuários (adolescentes e familiares), constituindo-se em instrumento fundamental para que o direito à prestação de serviços qualificados por parte do Estado seja efetivamente assegurado, para garantir **condições dignas de vida** aos internos e para que se dê efetivo cumprimento ao **Estatuto da Criança e do Adolescente**.

O CARÁTER PRÓ-ATIVO DA OUVIDORIA ESTÁ GARANTIDO EM LEI

O sistema de Ouvidoria para os serviços públicos estaduais está regulamentado na Lei 10.294, de 20 de abril de 1999, e no Decreto nº 44.074, de 1º de julho de 1999.

Já a Deliberação 18 do CONDECA, de 8 de novembro de 1999 (Art. 1º, IX), estabelece a criação de uma Ouvidoria em cada unidade de internação de adolescentes autores de ato infracional.

O Artigo 3º da Lei estabelece como direitos básicos do usuário:

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

II. Higiene e asseio pessoal - condições gerais:

1- limpeza dos banheiros: Boa Regular Ruim

Obs.: _____

2- acesso aos produtos para limpeza dos banheiros: Bom Regular Ruim

Obs.: _____

3- acesso a produtos para asseio pessoal (sabonete/escova e creme dental/toalhas de banho, etc):

Bom Regular Ruim

Obs.: _____

4- chuveiros/água quente:

Bons Regulares Ruins

Obs.: _____

5- disponibilidade e acesso aos banhos:

Boa Regular Ruim

Obs.: _____

6- disponibilidade e uso dos vasos sanitários/papel higiênico:

Boa Regular Ruim

Obs.: _____

7- iluminação e instalações elétricas dos banheiros: Boa Regular Ruim

Obs.: _____

8- umidade e instalações hidráulicas dos banheiros: Boas Regulares Ruins

Obs.: _____

9- ventilação, janelas e portas dos banheiros: Boas Regulares Ruins

Obs.: _____

Relatório de Trabalho da Ouvidoria n.º: _____

Data: ___/___/___ Hora: ___:___ Unidade: _____

Avaliação local e população interna

I. Saúde dos internos - condições gerais:

1- atendimento médico e ambulatorial: Bom Regular Ruim
Obs.: _____

2- atendimento odontológico: Bom Regular Ruim
Obs.: _____

3- atendimento psicológico/psiquiátrico: Bom Regular Ruim
Obs.: _____

4- equipamentos médicos: Bons Regulares Ruins
Obs.: _____

5- enfermaria/farmácia: Boa Regular Ruim
Obs.: _____

6- observa a presença de enfermos? Sim Não
Obs.: _____

7- observa a presença de portadores de doenças infecto-contagiosas? Sim Não
Obs.: _____

8- observa a presença de aparentes portadores de distúrbios mentais? Sim Não
Obs.: _____

A competência legal da Ouvidoria e suas atribuições estão fixadas tanto na Lei como no Decreto. O Decreto estabelece a seguinte competência dos Ouvidores:

- I - exercer a função de representante do usuário;
- II - agilizar informações;
- III - facilitar o acesso à Ouvidoria;
- IV - encaminhar a questão e acompanhar sua apreciação;
- V - ter livre acesso a todos os setores onde exerce suas funções;
- VI - identificar problemas;
- VII - sugerir soluções;
- VIII - propor correções;
- IX - atuar na prevenção e solução de conflitos;
- X - estimular a participação do cidadão na fiscalização.

E, ainda, as seguintes prerrogativas:

- I - solicitar informações** e documentos;
- II - participar de reuniões** junto a órgãos de defesa dos usuários;
- III - solicitar esclarecimentos** dos funcionários;
- IV - propor modificações** para a **melhoria da qualidade**;
- V - formar comitês** de usuários;
- VI - buscar as causas** das deficiências para evitar repetições e

"VII - dar sempre ao cidadão uma resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, com clareza e objetividade".

AGIR POR UMA OUVIDORIA PRÓ-ATIVA

Para cumprir os preceitos de **AGILIDADE, PREVENÇÃO E EFICIÊNCIA**, o Ouvidor deve:

- 1 -deslocar-se internamente para realizar trabalho de campo;
- 2 -atuar preventivamente, mantendo-se atento e com espírito investigativo;
- 3 -detectar focos de tensão;
- 4 -detectar causas de irritabilidade e de insatisfação;
- 5 -ouvir relatos e sugestões dos internos e de seus familiares, e dos funcionários da Unidade;
- 6 -avaliar os itens de infra-estrutura e o funcionamento dos serviços da Unidade;
- 7 -relatar, às instâncias competentes, de forma escrita, os problemas encontrados;
- 8 -apresentar sugestões, às instâncias competentes;
- 9 -solicitar e cobrar providências acerca dos assuntos encaminhados;
- 10 -estabelecer, em conjunto com os órgãos competentes, prazos para a solução das questões apresentadas;
- 11 -acompanhar, registrando na Folha de Registro de Ocorrências, os encaminhamentos e as providências adotadas pelas instâncias competentes;
- 12 -informar às instâncias superiores a não-efetivação das providências por parte da instância competente imediata;
- 13 -somente encerrar o caso após sua completa solução;
- 14 -aplicar, em todas as visitas, o Relatório de Trabalho da Ouvidoria e o Registro de Ocorrências e Encaminhamentos.

Modelos de Relatório de Trabalho da Ouvidoria e de Registro de Ocorrências e Encaminhamentos

Impressões gerais do Ouvidor ou Agente de Qualidade.

Avaliação pessoal do Ouvidor ou Agente de Qualidade quanto aos níveis de satisfação e tolerância dos internos e também quanto ao nível de tensão na unidade. Estes níveis devem ser verificados entre Alto, Médio e Baixo, conforme a situação. É de vital importância assinalar os focos de tensão, caso existam.

Relações interpessoais.

Usualmente, a dinâmica de uma unidade se dá através das relações estabelecidas entre os diferentes grupos de convivência, a saber: direção, agentes de proteção, agentes de educação, equipe técnica e internos. Cabe ao Ouvidor ou ao Agente de Qualidade verificar se há equilíbrio nestas relações.

Caso não haja, deve-se detectar onde e como ocorrem as animosidades e de que maneira interferem na rotina da unidade. Cabe salientar que esta talvez seja a mais difícil atribuição do Ouvidor/Agente de Qualidade e que, portanto, depende muito da sua sensibilidade e capacidade de discernimento.

Recomendações gerais do Ouvidor ou Agente de Qualidade.

Aqui, o Ouvidor ou Agente de Qualidade deve reforçar, de forma sucinta, aquilo que acredita ser o ponto que mereça maior atenção em seu relatório.

Registro de ocorrências e encaminhamentos.

Nesta folha, que é um anexo do Relatório, devem ser relatados os fatos que demandem observação mais atenta e ações mais enérgicas por parte dos responsáveis. Para isso deve-se descrever os fatos e as circunstâncias que estejam causando instabilidade ou insatisfação na unidade.

Embora tudo isso já tenha sido assinalado pontualmente no Relatório, muitas vezes é necessário o registro, passo a passo, não só dos fatos, mas das providências tomadas e suas conseqüências, para que as soluções encaminhadas sejam realmente eficazes. Tais relatos devem ser feitos de forma detalhada e sempre que o Ouvidor ou Agente de Qualidade julgar que a situação assim exige.

CÓDIGO DE ÉTICA DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES

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 ao 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 à 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:

01. Preservar e respeitar os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e das Constituições Estaduais.
02. Estabelecer canais de comunicação de forma aberta, honesta e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações.
03. Agir com transparência, integridade e respeito.
04. Atuar com agilidade e precisão.
05. Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade.
06. Reconhecer a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa.
07. Exercer suas atividades com independência e autonomia.
08. Ouvir seu representado com paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito.
09. 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 para 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-officio" 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 deverá ser submetido 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.

Associação Brasileira de Ouvidores
Pátio do Colégio 148 - Centro
01016-040 - São Paulo - SP
Tel.: (0xx11) 3105-5254 / 4540
Fax: (0xx11) 3107-8243
evismona@sp.gov.br

RELATÓRIO DE TRABALHO DA OUVIDORIA UM ROTEIRO PARA A AÇÃO DA OUVIDORIA

Para o desempenho das suas tarefas a Ouvidoria deve utilizar-se do Relatório de Trabalho e do Registro das Ocorrências e Encaminhamentos. Afora permitir a sistematização das informações, a planilha a ser preenchida constitui-se em roteiro norteador da sua ação e mecanismo de acompanhamento, passo a passo, das providências adotadas para a solução de cada caso.

Entretanto, é imperioso salientar que a caracterização ou não dos problemas não vem do simples levantamento dos dados em questão, mas de sua criteriosa análise e interpretação.

Todo o trabalho realizado pelos Ouvidores e Agentes de Qualidade será orientado, auxiliado e monitorado pela Gerência de Ouvidorias, para quem os relatórios finais devem ser encaminhados.

Para a elaboração dos relatórios a serem aplicados nos trabalhos de campo foram selecionados itens que abrangem os diferentes aspectos envolvendo o funcionamento das unidades, compreendendo desde o atendimento aos adolescentes e às famílias, até as condições de trabalho dos profissionais envolvidos, passando pelas condições gerais de equipamentos, higiene, saúde, segurança e proposta pedagógica.

Em conseqüência, o **Relatório de Trabalho da Ouvidoria** está dividido em três partes. A primeira parte - **Avaliação local e população interna** - permite acompanhar e avaliar a situação dos internos por meio da verificação local das condições oferecidas e das informações obtidas junto à população interna. A segunda parte - **Avaliação junto aos familiares** - agrupa informações e avaliações colhidas junto aos familiares dos internos. Por fim, a terceira parte - **Parte conclusiva do Ouvidor ou Agente de Qualidade** registra as impressões finais desses agentes e está organizada da seguinte maneira: