



<b>AGRESPI</b>	<small>AGNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO PIAUÍ CNPJ (MF) 30.128.386/0001-82 Av. Pedro Freitas, S/N, Bloco I, 2º Andar, Centro Administrativo, CEP: 64.018-900, Teresina-Piauí Queremos ouvir você <a href="mailto:ouvidoria@agrespi.pi.gov.br">ouvidoria@agrespi.pi.gov.br</a></small>	 <b>GOVERNO DO PIAUÍ</b>
----------------	---	---------------------------------

### MANUAL DA OUVIDORIA DA AGRESPI

Aprovado pela Resolução nº 03/2019, de 03/04/2019, do Conselho Diretor da AGRESPI.

#### Diretor-Geral

Emanuel do Bonfim Veloso Filho

#### Diretores Técnicos

José Medeiros de Noronha Pessoa

José William Trindade Carvalho

#### Diretor Administrativo-Financeiro

Ademias do Nascimento Silva

#### Manual elaborado pela Ouvidoria da AGRESPI

Brenda Dias Matias Dantas  
Ouvidora

Entre em contato pelo e-mail: [ouvidoria@agrespi.pi.gov.br](mailto:ouvidoria@agrespi.pi.gov.br)

#### Colaboração da Assessoria Técnica da AGRESPI

Disponível no sítio [www.agrespi.pi.gov.br](http://www.agrespi.pi.gov.br)

Permitida a reprodução parcial ou total desde que indicada a fonte.

### APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da AGRESPI foi instituída no início do mês de dezembro de 2018, representando para a Agência Reguladora um passo importante no fortalecimento da sua relação com a sociedade.

A sua missão institucional é receber e processar pedidos de informações, esclarecimentos, sugestões e reclamações relacionadas com a prestação de serviços públicos regulados pela AGRESPI, zelando pela qualidade e eficiência de sua atuação, bem como receber, apurar e cobrar solução para as manifestações dos usuários.

A Ouvidoria é um canal permanente de comunicação, disponível para prestar informações, receber sugestões, críticas, reclamações e elogios sobre os serviços regulados pela AGRESPI.

Lembramos que este Manual contém orientações básicas sobre nossas atividades. Para saber mais sobre a Agência Reguladora, acesse nosso site [www.agrespi.pi.gov.br](http://www.agrespi.pi.gov.br) e conheça mais sobre a AGRESPI e as suas atividades desenvolvidas no Estado do Piauí.

Teresina (PI), abril/2019.

Boa leitura e bom trabalho!

### 1) DA OUVIDORIA DA AGRESPI

Para garantir seus direitos, você deve apresentar manifestações sobre a prestação de serviços públicos regulados pela AGRESPI, basta acessar o site: <http://eouv.pi.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx>

**ATENÇÃO: SUA IDENTIDADE SERÁ MANTIDA EM SIGILO E SEGURANÇA, caso você queira, em respeito à Lei Federal 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação).**

### 2) BASE LEGAL:

- **LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017**, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- **LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011**, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.
- **LEI COMPLEMENTAR ESTADUAL Nº 83**, de 12 de abril de 2007, que cria a Ouvidoria Geral do Estado do Piauí.
- **LEI ESTADUAL Nº 7.049/2017**, que cria a Agência Reguladora Dos Serviços Públicos Delegados Do Estado Do Piauí - AGRESPI.

### 3. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

E-mail: [ouvidoria@agrespi.pi.gov.br](mailto:ouvidoria@agrespi.pi.gov.br)

Site: <http://www.agrespi.pi.gov.br/ouvidoria.php>

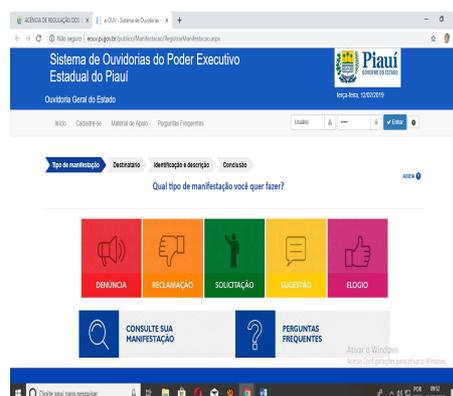
Sistema de Ouvidorias do Estado:

<http://eouv.pi.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx>

### 4. FLUXO DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

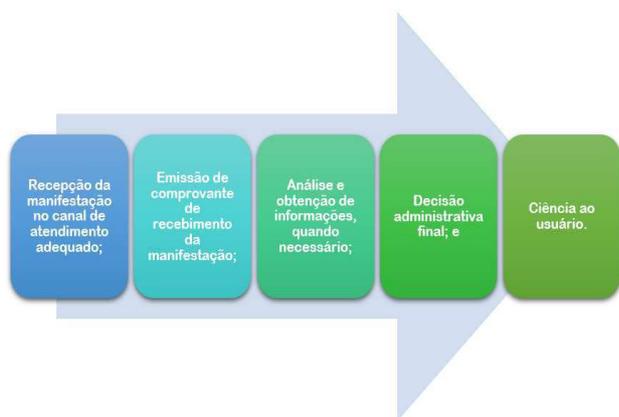
O usuário dos serviços públicos tem acesso à Ouvidoria da AGRESPI através do Sistema de rede de ouvidorias estadual, basta acessar o site:

<http://eouv.pi.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx>



Você também pode entrar em contato com a Ouvidoria AGRESPI através do e-mail: [ouvidoria@agrespi.pi.gov.br](mailto:ouvidoria@agrespi.pi.gov.br)

## 5. ETAPAS DE ATENDIMENTO NA OUVIDORIA DA AGRESPI



Com a Lei Federal nº 13.460/2017, a Ouvidoria da AGRESPI deverá responder as manifestações de forma conclusiva em **até 30 dias contados a partir do seu recebimento**. Este prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja uma justificativa expressa.

O pedido de complementação de informações suspenderá a contagem original e **será aberto um prazo de 30 dias** para o usuário apresentar as informações solicitadas. Se não houver retorno neste período, a manifestação poderá ser arquivada, ou seja, encerrada sem uma resposta conclusiva.

### FLUXO CONTENDO PEDIDO DE COMPLEMENTAÇÃO



No **elogio**, a resposta é conclusiva e informa sobre o encaminhamento para o agente público elogiado, ao responsável pelo serviço prestado cujos elogios foram realizados e à sua chefia imediata.

No caso de uma **reclamação**, esta será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público. A resposta conclusiva deverá conter informação objetiva sobre o fato apontado pelo usuário e, em sendo o caso, apresentar solução ou comunicar sua impossibilidade de atendimento.

No mesmo sentido, as **solicitações de providências** deverão ser encaminhadas à área responsável pelo serviço público. A resposta conclusiva, assim como na reclamação, deverá oferecer solução ou a justificar a impossibilidade de seu atendimento.

Na **sugestão**, a Ouvidoria AGRESPI deverá encaminhá-la à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público. A resposta conclusiva será aquela que informa o usuário sobre a possibilidade de adoção da medida sugerida. Caso seja possível a implantação da medida sugerida, deve-se informar como e quando ocorrerá, bem como os mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar o andamento.

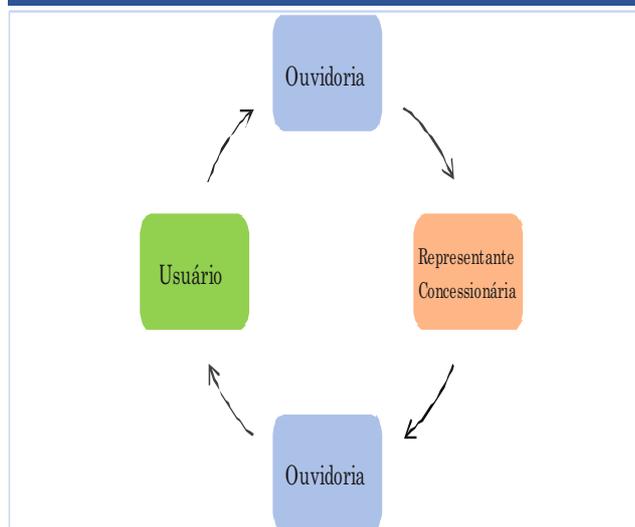
Lembrando que não há resposta conclusiva nas comunicações de irregularidade, uma vez que essas informações não apresentam a identificação do usuário.

A Ouvidoria da AGRESPI tem competência para: receber, processar e solucionar as manifestações dos usuários relacionadas com a prestação de serviços de:

➤ SANEAMENTO BÁSICO
➤ TRANSPORTES
➤ GÁS CANALIZADO
➤ INFRAESTRUTURA GERAL.

A Ouvidoria da AGRESPI não substitui a Ouvidoria das concessionárias de serviços públicos, mesmo aquelas constituídas para responder os órgãos de defesa do consumidor.

### FLUXOGRAMA DE MANIFESTAÇÃO EM FACE DAS CONCESSIONÁRIAS

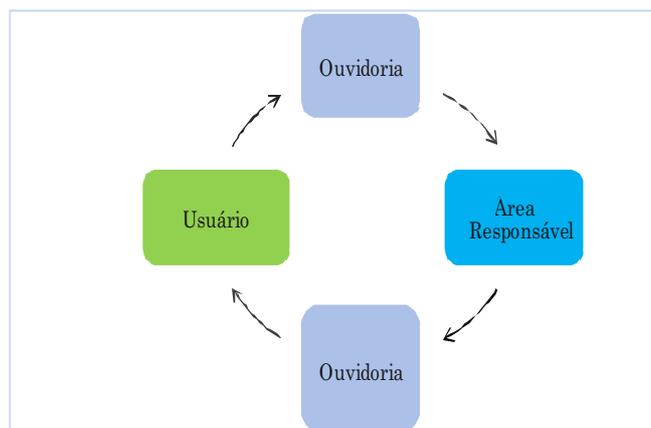


As manifestações registradas na Ouvidoria AGRESPI referentes aos serviços prestados pelas concessionárias dos serviços regulados são encaminhadas, na maioria das vezes, para o Serviço de Atendimento das próprias concessionárias. Nesses casos, a Ouvidoria AGRESPI acompanha o tratamento da manifestação e, quando necessário, elabora alguma sugestão na resposta final aos usuários.

Essas manifestações dirigidas à AGRESPI são tratadas como solicitações, nas quais a Ouvidoria primeiramente entra em contato com a concessionária/órgão responsável pela demanda, que tem o **prazo de 20 (VINTE) dias** para se manifestar a respeito.

Diante da resposta da empresa concessionária/órgão, é verificado se a demanda foi resolvida, informando-se ao usuário **no prazo de 30 dias, prorrogável por igual período uma única vez**.

Para as manifestações registradas na Ouvidoria referentes às atividades próprias da AGRESPI, a Ouvidoria solicita as informações para a área responsável. A Ouvidoria faz a análise das informações encaminhadas e, quando necessário, faz uma recomendação à referida área, respondendo, posteriormente, ao usuário.

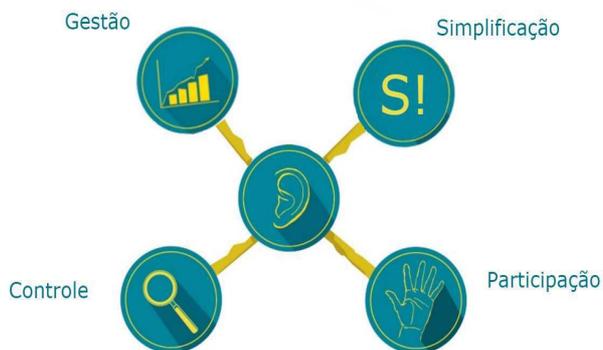


A Ouvidoria é uma fonte de oportunidades, visto que permite identificar pontos de melhorias na atuação da instituição e procedimentos inadequados, corrigindo-os a fim de que os serviços sejam aperfeiçoados.

Para saber mais acesse: [www.agrespi.pi.gov.br](http://www.agrespi.pi.gov.br)

### 6. DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da AGRESPI tem a missão de ser a “instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública da AGRESPI e seus serviços regulados”.



#### 6.1. Funções da Ouvidoria:

- Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos;
- Reconhecer os usuários, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos;
- Qualificar as expectativas dos usuários de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que o Estado possa utilizá-las como oportunidades de melhoria na gestão;
- Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos usuários;
- Acompanhar a prestação dos serviços públicos, com o objetivo de garantir sua efetividade;

- Promover a mediação e a conciliação.

### 7. O PAPEL DO OUVIDOR

#### 7.1. Requisitos para exercer as funções na Ouvidoria AGRESPI:

Para exercer as funções junto à Ouvidoria, o profissional deve ser apto à costurar relações, estabelecendo a comunicação entre as partes. Daí a grande importância deste cargo.

Justamente por sua seriedade e, acrescente-se, pela dificuldade de seu exercício, a AGRESPI selecionará o profissional para atuar na Ouvidoria com cautela, observando alguns requisitos objetivos de capacidade técnica e pessoal, quais sejam:

- a) Deve ser uma pessoa aberta ao diálogo, tranquila, empática, disposta a escutar opiniões diferentes das suas e preparada para se colocar na posição do outro;
- b) Deve conhecer com profundidade os procedimentos, fluxos, e as áreas finalísticas da AGRESPI. Somente assim atuará na instrução ao usuário, indicar-lhe quais são os seus direitos e deveres e até onde pode ir sua expectativa;
- c) Deve ter as qualidades pessoais elencadas no quadro a seguir:



Adaptado de Brown e Marriot, 1999: 329

#### 7.2. O PAPEL DO PROFISSIONAL DE OUVIDORIA:

- Escutar com atenção e paciência;
- Utilizar recursos de informação e comunicação adequados à realidade;
- Prevenir e mediar conflitos;
- Orientar os usuários quanto aos prazos, fluxos e ações desenvolvidas no âmbito das unidades de ouvidoria;
- Verificar se o usuário demanda cuidados especiais;
- Identificar a relação entre o problema apresentado pelo usuário e suas condições de vida;
- Identificar situações que potencialmente possam contribuir para o agravamento ou resolução do problema apresentado.
- Aperfeiçoar continuamente a Missão e funções da Ouvidoria;
- Estabelecer o Processo de trabalho na unidade de Ouvidoria;
- Possuir Conhecimento técnico sobre o segmento em que exerce atividade;
- Possuir valores profissionais pautados na ética e humanização do atendimento.

### 8. TRATAMENTO DE DENÚNCIAS

O tratamento de denúncias no âmbito da ouvidoria consiste numa tarefa sensível. Conforme previsto no Decreto Federal nº 9.492/2018, especificamente no art. 3º, II, o conceito de denúncia é “ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes”.

Cabe à Ouvidoria da AGRESPI realizar a análise preliminar, que significa coletar a maior quantidade possível de elementos de convicção para, primeiramente, formar juízo quanto à aptidão da denúncia para apuração. Desta forma, na hipótese de a denúncia ser considerada apta, esta será encaminhada para unidade técnica de apuração com mais elementos de materialidade.

## IMPORTANTE

**O papel da Ouvidoria da AGRESPI é realizar a análise preliminar da denúncia. A apuração dos fatos é responsabilidade da pertinente unidade técnica de apuração do órgão.**

Depois do encaminhamento da denúncia à unidade de apuração ou após o arquivamento, deverá ser fornecida resposta ao usuário informando qual o tratamento dado à denúncia.

### 8.1. Proteção ao denunciante

A Ouvidoria da AGRESPI promoverá a proteção do denunciante. Por esse motivo, a Lei Federal nº 13.460/2017 assegura ao usuário de serviços público a proteção de suas informações pessoais como um direito básico. Assim, aquele que decidir realizar uma manifestação acerca de um serviço público tem o direito, assegurado em lei, de ter sua identificação protegida com restrição de acesso.

### 8.2. Comunicação de irregularidade

As comunicações de irregularidade são informações de origem anônima que comunicam irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

A comunicação de irregularidade sempre será considerada pois, apesar de não apresentar a identidade do manifestante, pode trazer situações ou condutas irregulares que ensejem a aplicação de correções e penalidades, bem como uma possível economia aos cofres públicos.

A Ouvidoria da AGRESPI verificará se a denúncia apresenta elementos mínimos de veracidade, por meio da realização de uma análise preliminar, explicada anteriormente. Em caso positivo, a Ouvidoria da AGRESPI encaminhará a denúncia para os órgãos apuratórios competentes e informará ao manifestante os procedimentos a serem adotados.

## IMPORTANTE

**A Ouvidoria da AGRESPI pode e deve receber comunicações de irregularidade e dar-lhes encaminhamento, desde que haja elementos mínimos que permitam a apuração dos fatos. Se uma comunicação de origem anônima não trazer indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, poderá ser arquivada pela Ouvidoria.**

### 8.3. Denúncias de assédio moral

#### O QUE É ASSÉDIO MORAL?

O assédio moral é a prática de comportamentos humilhantes, constrangedores, torturantes, vexatórios, os quais podem ser evidenciados por palavras, gestos ou atitudes reiteradas, que causam desgastes das condições de trabalho.

Em regra, a prática de assédio moral apresenta um viés discriminatório e perseguidor, com o objetivo de eliminar a pessoa do local de trabalho, causando distúrbios emocionais, físico, psicológicos e ruína da autoestima.

Pesquisa realizada pela médica do trabalho Margarida Barreto, exemplifica as situações de assédio moral mais recorrentes:

- Dar instruções confusas e imprecisas;
- Bloquear o andamento do trabalho alheio;
- Atribuir erros imaginários;
- Ignorar a presença de funcionário na frente de outros;
- Pedir trabalhos urgentes sem necessidade;
- Pedir a execução de tarefas sem interesse;
- Fazer críticas em público;
- Sobrecarregar o funcionário de trabalho;
- Não cumprimentar e não dirigir a palavra ao empregado;
- Impor horários injustificados;

- Fazer circular boatos maldosos e calúnias sobre a pessoa;
- Insinuar que o funcionário tem problemas mentais ou familiares;
- Transferir o empregado de setor ou de horário, para isolá-lo;
- Não lhe atribuir tarefas;
- Agredir preferencialmente quando está a sós com o assediado.

Seguem outras condutas de assédio moral:

- Retirar ou limitar a autonomia do profissional;
- Ignorar ou contestar as decisões e opiniões;
- Apoderar-se das ideias da outra pessoa;
- Descumprir o código de ética;
- Fazer gestos de desprezo, tais como suspiros e olhares;
- Marcação sobre o número de vezes e tempo que vai ou fica no banheiro;
- Vigilância constante sobre o trabalho que está sendo feito;
- Desvalorizar a atividade profissional do trabalhador;
- Exigir desempenho de funções acima do conhecimento do empregado ou abaixo de sua capacidade ou degradante;
- Induzir o trabalhador ao erro, não só para criticá-lo ou rebaixá-lo, mas também para que tenha uma má imagem de si mesmo;
- Repetir a mesma ordem para tarefa simples;
- Criticar o trabalho feito ou dizer que o mesmo não é importante;
- Induzir a vítima ao descrédito de sua própria capacidade laborativa;
- Censurar de forma vaga e imprecisa, dando ensejo a interpretações dúbias e a mal entendidos;
- Exigir tarefas impossíveis de serem executadas ou realização de atividades complexas em tempo demasiado curto;
- Exigir que cumpra tarefas fora da jornada de trabalho;
- Não permitir ao trabalhador que se submeta a treinamentos;
- Marcar reuniões sem avisar o empregado e cobrar sua ausência na frente dos colegas;
- Ridicularizar as convicções pessoais do trabalhador.

Resta claro que a prática de assédio moral é nociva para qualquer ambiente de trabalho, inclusive para Administração Pública, causando prejuízos humanos e financeiros, com a perda de eficiência e produtividade de servidores, aumento de pedidos de licenças médicas, dentre outras consequências.

Sendo assim, entendemos que a Ouvidoria da AGRESPI é instrumento importante para o combate ao assédio moral, na medida em que se apresenta como o primeiro canal de contato com o denunciante ou com o próprio assediado.

Recebida a denúncia, a Ouvidoria da AGRESPI realizará a análise preliminar para verificar indícios de veracidade.

As seguintes pesquisas serão realizadas:

- O local de lotação do denunciante/assediado;
- A relação de hierarquia entre o agente denunciado e o servidor assediado;
- A relação profissional entre as pessoas citadas na denúncia.

Sendo a denúncia considerada apta para apuração, a Ouvidoria da AGRESPI avaliará qual é a unidade técnica de apuração mais adequada. Aqui a Ouvidoria levará em conta o teor da denúncia.

Por fim, é importante ressaltar que o assédio moral não pode ser confundido com o poder-dever que os superiores hierárquicos possuem para organizar, gerenciar, coordenar e controlar os serviços de seus subordinados, inclusive promovendo as correções necessárias, visando o bom cumprimento da atividade pública.

## 9. O USO DE FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS PARA O TRABALHO DAS OUVIDORIAS

### 9.1. Sistemas Informatizados



A Ouvidoria da AGRESPI está inserida na rede de Ouvidoria do Sistema Estadual e-Ouv, que tem a capacidade de armazenar e gerenciar uma grande quantidade de manifestações. Ele permite o encaminhamento de manifestações de uma ouvidoria para a outra e a geração de relatórios gerenciais.

Além disso, funciona totalmente online, só basta acessar o link: <http://eouv.pi.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx>

## 9.2. O ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS REGULADOS PELA AGRESPI

Atender é acolher e prestar atenção, é tomar em consideração, servir, escutar e responder, enfim, é reconhecer o outro como pessoa, como sujeito pleno de direitos.

Levar o usuário a sério é o primeiro passo para prestar um atendimento de qualidade ao usuário que procura a Ouvidoria.

**9.2.1. Atendimento de qualidade** → atendimento de qualidade é estabelecer ações que possibilitem uma relação empática. A primeira ação está relacionada à identificação e ao estímulo de que os atendentes sirvam ao público com presteza.

**9.2.2. Qualidade do tratamento** → refere-se à atuação do atendente quando interage com o usuário. Está relacionada às características como:

- Presteza: demonstração em servir, valorizando prontamente a solicitação do usuário;
- Cortesia: manifestação de respeito ao usuário e de cordialidade;
- Flexibilidade: capacidade de lidar com situações não previstas;
- Impessoalidade: a Ouvidoria não pode conceder os chamados “privilégios” a certos grupos sociais, mas serão obedecidas as prioridades legais (como idosos ou pessoas com deficiência).

### 9.2.3. A importância da comunicação: conversar é a melhor estratégia

A Lei nº 13.460/2017 estabeleceu como uma das atribuições das ouvidorias públicas promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, diante dessa missão, a Ouvidoria da AGRESPI trabalhará os conflitos sempre buscando alternativas e soluções pacíficas, apoiadas no diálogo e na comunicação eficiente entre as partes.

Teremos atenção especial com as barreiras tecnológicas, que podem resultar em defeitos ou interferências nos canais de comunicação. São de natureza material, ou seja, resultam de problemas técnicos, como o do telefone com ruído. As barreiras de linguagem podem ocorrer em razão das gírias, regionalismos, dificuldades de verbalização, dificuldades ao escrever, gagueira, entre outros. Já as barreiras psicológicas provêm das diferenças individuais e podem ter origem em aspectos do comportamento humano, tais como:

- Seletividade: o emissor só ouve o que é do seu interesse ou o que coincida com a sua opinião;
- Egoísmo: o emissor ou o receptor não aceita o ponto de vista do outro ou corta a palavra do outro, demonstrando resistência para ouvir;
- Timidez: a inibição de uma pessoa em relação à outra pode causar voz baixa, quase inaudível;
- Preconceito: a percepção indevida das diferenças socioculturais, raciais, religiosas, hierárquicas, entre outras;
- Descaso: indiferença às necessidades do outro.

Comunicar-se adequadamente é um desafio e uma condição para o bom relacionamento com o público, principalmente em situação de trabalho.

Outro fator importante do processo de comunicação é o **feedback**, é dar resposta a um pedido ou acontecimento.

A partir do retorno de um determinado comportamento, abrem-se oportunidades de desenvolvimento e melhoria da comunicação, bem como de aperfeiçoamento individual.

**Partindo-se dessa compreensão, deixamos claro que o papel Ouvidoria da AGRESPI é contribuir, no âmbito de suas competências e responsabilidades, para a construção de contextos profissionais nos quais os resultados desejados se tornem possíveis.**

**9.2.4. Linguagem Cidadã** → o uso adequado da linguagem no atendimento prestado ao usuário se deve à finalidade de aproximá-lo do Estado.

A Ouvidoria da AGRESPI desempenha o papel fundamental na transformação dessa realidade, por ser responsável em aproximar o usuário da Agência Reguladora.

Muitas vezes será necessário buscar informações junto a outras áreas da AGRESPI para oferecer uma resposta adequada ao usuário. Essa “distância” entre o texto formal produzido pela área técnica do órgão ou entidade e as manifestações dos usuários não pode prejudicar o atendimento prestado pela Ouvidoria. É sempre necessário revisar esses textos, substituindo expressões de cunho técnico e explicando melhor o conteúdo da informação.

A linguagem cidadã deve ser clara, acessível e de fácil compreensão, proporcionando um atendimento adaptado às necessidades do usuário.

É preciso ter bastante cuidado na elaboração de resposta, em especial quanto ao uso de expressões que são corriqueiras na Agência Reguladora, mas que podem parecer estranhas para o usuário.

### 9.2.5. Linguagem Inclusiva

As palavras que usamos espelham valores e pensamentos sobre o mundo e as pessoas, mesmo que não tenhamos consciência. Assim, muitas vezes, os preconceitos e a discriminação são transmitidos por meio da linguagem e às vezes fazemos isso sem perceber. Por isso, é essencial que a linguagem utilizada pela Ouvidoria da AGRESPI, além de clara e acessível, também será inclusiva.

Uma linguagem inclusiva é aquela que não usa expressões preconceituosas ou ofensivas a indivíduos ou grupos.

Por exemplo, várias expressões comumente usadas têm origem racista e continuam reproduzindo o racismo, como: ‘a coisa está preta’, ‘serviço de preto’, ‘da cor do pecado’, ‘inveja branca’, ‘cabelo ruim’.

Para se referir a pessoas com deficiência, evite termos pejorativos como 'aleijado', 'incapacitado' ou 'inválido'. Use preferencialmente a expressão 'pessoa com deficiência', que é adotada pela Organização das Nações Unidas (ONU).

Ao atender mulheres, evite usar o masculino para se referir ao gênero feminino, como no exemplo: "Qual a profissão da Mariza? Engenheiro".

É correto dizer 'homossexualidade'. Além disso, não se refira a ela como uma 'opção sexual', pois não é considerada uma opção. O termo correto é 'orientação sexual'.

Utilizar uma linguagem mais inclusiva significará uma grande diferença para outras pessoas, principalmente para aquelas que convivem diariamente com o preconceito e a discriminação. Dessa forma, elas se sentirão acolhidas e entenderão que ali elas são respeitadas.

**9.2.6. Usuários de serviços públicos e seus direitos básicos** → usuário é a "pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público" (art. 2º, I, da Lei 13.460/17) Entende-se, portanto, que ainda que não utilize determinado serviço público, a pessoa física ou jurídica é considerada usuário potencial.

São direitos básicos do usuário:

⇒ Participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços; obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

⇒ Acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados;

⇒ Proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei de Acesso à Informação;

⇒ Atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

⇒ Obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) Serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a

indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) Acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) Situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) Valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

## 10. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Porque avaliar os serviços públicos?

A avaliação dos serviços públicos é um instrumento capaz de apontar quais ações de gestão devem ser priorizadas para melhorar o atendimento e a entrega do serviço público para o usuário, além de funcionar como ferramenta de controle social.

Um exemplo de avaliação é a pesquisa de satisfação é realizada por meio do sistema de Ouvidorias Estaduais - Sistema e-Ouv. A pesquisa se dá após a conclusão dos atendimentos prestados por meio do Sistema e-Ouv. O objetivo da pesquisa é gerar informações qualitativas sobre o atendimento às manifestações de ouvidoria direcionadas a todas as ouvidorias que integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.

O Sistema e-Ouv disponibiliza a pesquisa de satisfação automaticamente após o recebimento da resposta conclusiva pelo usuário.

## 11. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

BRASIL, Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. *Cartilha Orientações para Implantação de uma unidade de ouvidoria*. Brasília, 2012.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. *Cartilha Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal*. 3ª Edição. Revista, Atualizada e Ampliada. Brasília, 2018.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. *Defesa do usuário e desburocratização (material do aluno)*. Brasília: Esaf, 2017.

BRASIL, Procuradoria-Geral da União. *Cartilha Excelência no Atendimento e Boas Práticas da PGU*. Brasília, 2010.

Manual de ouvidoria pública rumo ao sistema participativo ROMÃO, José Eduardo Elias. *Justiça procedimental: a prática da mediação na teoria discursiva do Direito de Jürgen Habermas*. Brasília, Maggiori, 2005.