

ATA DA DÉCIMA SEXTA REUNIÃO ORDINÁRIA ADMINISTRATIVA DO CONSELHO MUNICIPAL DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DE MANAUS – CMR, REALIZADA DIA 23 DE AGOSTO DE 2022

Ata da reunião sobre a Apresentação, da Lei do Usuário do Serviço Público, nº 13.460/2017, pela Conselheira Titular Fabiana Pacífico Seabra, representante da Câmara Municipal de Manaus.

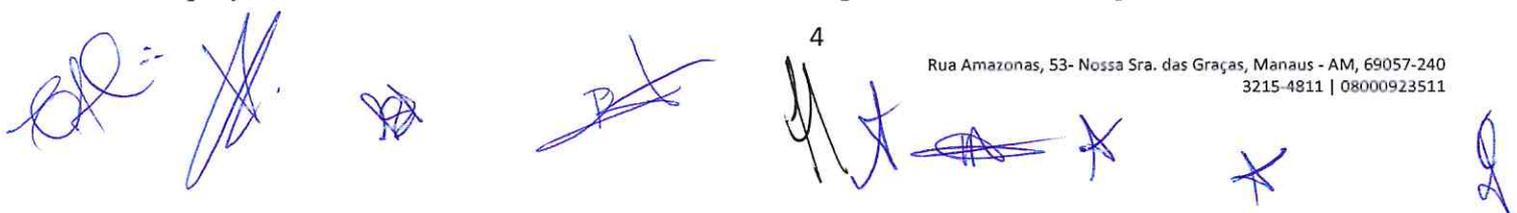
Aos vinte e três dias do mês de agosto do ano de dois mil e vinte e dois, às quatorze horas e quinze minutos, foi realizada a Reunião do Conselho Municipal de Regulação e Fiscalização dos Serviços Públicos Delegados de Manaus – CMR, na Sala das Comissões na Câmara Municipal de Manaus, localizada na Avenida Padre Agostinho Caballero Martin, nº 850 – Santo Agostinho. Conselheiros presentes: Armando Ennes do Valle Júnior, representante das Concessionárias; Michele Maia Assad, representante da OAB; Wilson Gonçalves Miranda, representante da SEMINF; Roberta Pinto dos Santos, representante da Casa Civil; Alex Albuquerque Batista, representante da CUC; Fabiana Pacífico Seabra, representante da CMM. Participaram também: Felipe Raphael Pinto Silva, Conselheiro Suplente representante da CUC; José César da Silva Fonseca, Vice-Presidente do Sindicato dos Servidores dos Poderes Legislativos Estadual, Municipal e do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas – SINDILEGISAM; Laura Vecuña dos Santos, servidora da procuradoria da Câmara Municipal de Manaus e Cláudio Ney Costa Falcão, Ouvidor da AGEMAN. Conselheiros ausentes: Victor Simões da Silva, titular e José Jorge do Nascimento Júnior, Conselheiro Suplente, representantes da FIEAM. A sessão foi presidida pelo Presidente do Conselho e da AGEMAN Elson Andrade Ferreira Júnior. Agradeceu a presença dos Conselheiros e de todos os participantes, passou para a primeira parte do expediente com a verificação do quórum e o registro da presença. Informou que foi enviado o ofício para o IMMU, solicitando providências sobre a taxa de respeito em relação ao Sistema de Estacionamento Rotativo Pago, Zona Azul. Passou para a segunda parte da Ordem do dia, com a Apresentação, da Lei do Usuário do Serviço Público, nº 13.460/2017, com a Conselheira Titular Fabiana Pacífico Seabra, representante da Câmara Municipal de Manaus. Disse que era importante que todos tivessem o conhecimento da lei citada, que influencia diretamente na

prestação dos serviços. Fez também uma breve explanação sobre o Conselho da AGEMAN para os participantes, falou dos serviços regulados, da água e esgoto (a concessionária Águas de Manaus tem a concessão), do Zona Azul e da Iluminação Pública. Que dentro do serviço de Iluminação Pública, a responsabilidade é dividida com a Prefeitura de Manaus, tem a unidade dentro da SEMINF, que fiscaliza a parte da iluminação pública, a operacional, já a AGEMAN é a prestação do serviço, a questão contratual, fiscaliza se a empresa Manaus Luz está cumprindo o que consta no contrato, no sentido de trabalhar em parceria com a Prefeitura. Dentre outras funções, o Conselho da AGEMAN orienta, esclarece dúvidas e, em alguns casos quando há a aplicação de penalidades, julgar, mas o objetivo principal do Conselho é dá o apoio para a AGEMAN. Falou que no Conselho tem o Presidente, a Secretária e as diversas representatividades, como: Central Única das Comunidades - CUC, Federação das Indústrias do Estado do Amazonas - FIEAM, Ordem dos Advogados Seccional do Brasil - OAB, Câmara Municipal de Manaus - CMM, Casa Civil, Águas de Manaus, Secretaria de Infraestrutura - SEMINF. Falou das Diretorias da AGEMAN: a Técnica de Concessões, Obras e Saneamento (o foco é o saneamento), a Jurídica, de Gestão Energética e Iluminação Pública, de Transporte e Mobilidade Urbana, Financeira e a Ouvidoria (fica localizada no Shopping Phelippe Daou, no bairro Jorge Teixeira). Passou a palavra para a Conselheira Fabiana, falou que o Poder Legislativo é a casa do povo, é o primeiro lugar onde o cidadão vai buscar as informações e o mais acessível. Disse que o Legislativo absorvi todas as questões, que é importante abrir os espaços, as palestras, reuniões e sempre que possível, trazer as informações e apresentar na Sala de Reunião da Câmara Municipal e poder estender mais a integração dos Conselhos. O Presidente do Conselho Elson Ferreira pediu a palavra, falou que o Poder Legislativo é a real representação do povo e representa toda a sociedade. Dando continuidade, a Conselheira Fabiana falou que a proposta foi mostrar a Lei dos Usuários do Serviço Público, que é chamada nas Ouvidorias como o Código do Usuário do Serviço Público – CDU, disse que é muito importante, principalmente para as pessoas que são da administração pública, até mesmo do serviço delegado, todos tem que ter o conhecimento, teve as mudanças significativas no modo de se relacionar, é chamada também de Lei das Ouvidorias, porque dentro do texto da lei, trata das competências e das atribuições das ouvidorias, assim como do Conselho. Que há na lei uma previsão da criação de um conselho do usuário, e que será visto mais adiante de forma detalhada. Na lei também trouxe a Carta de Serviços, que é um dos pilares da lei, trabalha sempre a comunicação cidadã. Falou que os slides que seriam passados na apresentação foram de uma



oficina. Sobre o Quadro de Serviços e a Carta de Serviços, seria falado em outro momento, que a noção seria dada, também iria trazer em outro momento as experiências que tiveram na Câmara Municipal, que foi o primeiro órgão a ter a Carta de Serviços. A Lei do Usuário foi regulamentada e ao mesmo tempo foi implantada. A Carta de Serviço serviu de referência inclusive, nos cursos de Ouvidorias à nível Nacional. A Câmara Municipal procurou ficar sempre atenta, assim como, a regulamentação da Lei de Acesso à Informação – LAI, de nº 12.527, de 18.11.2011, foi o primeiro órgão da Região Norte a regulamentar a LAI. Disse que foi disponibilizado um portal na Câmara Municipal, que a LAI trouxe outras peculiaridades, como a transparência passiva e ativa. Que iria mostrar noções dos direitos e deveres do Usuário, do entendimento e das obrigações com os usuários, assim como, também conhecer os direitos da Ouvidoria, estão nas duas posições ao mesmo tempo, como exemplo falou do Conselho, de exercer o papel quanto Conselho na regulação, que procura ter as duas visões, da Ouvidoria que coloca com um olhar do cidadão, do usuário, e ao mesmo tempo, é uma instituição, um órgão que procura fazer a mediação e se antecipa para futuros problemas. A Ouvidoria e o Conselho são vistos como um dificultador, um empecilho, mas é o contrário, pode antecipar uma série de problemas que possam vir, que também possa auxiliar o gestor maior, como o Presidente, Prefeito e o Governador. Falou da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário do serviço público, definiu sobre o que é o serviço público; que vai um pouco além dos direitos administrativos do que estávamos acostumados a ver, será detalhado um pouco mais adiante, vai verificar o que o órgão está fazendo, se é serviço público ou não, já que o conceito foi ampliado. Pela disposição da lei, falou de participação, que o Conselho é uma participação, porque tem representação tanto do Poder Público, quanto da Sociedade Civil. As Ouvidorias são também forma de participação, onde as pessoas podem se manifestar e serem acolhidas, é um espaço de interlocução para a sociedade, seja pública ou privada, e a proteção, porque as regras que estão sendo dispostas, preocupam-se com a proteção dos usuários e também prevê os deveres, assim como a execução dos serviços. Disse que muda muito a relação com o usuário, falou da data da promulgação da Lei que foi em 2017, que a eficácia não foi imediata, a lei previu o período para a implantação, a Ouvidoria vinha preparando a lei há mais de três anos, para a maioria das pessoas foi algo novo, mas para a Ouvidoria não. Se preparou também para a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, nº 13.709/2018, a Lei de Digital e todas as Leis de Modernização do Serviço Público, as Ouvidorias estão se preparando para atender, disse que precisava vim uma lei para dar forças e instrumentos

de atuação para as Ouvidorias. Falou que a Ouvidoria não é só para ouvir, tem que mudar a forma de visualizar a Ouvidoria, que não tinha a obrigação legal de requisitar informações e documentos, a Ouvidoria não estava na posição hierárquica funcional que pudesse ter autonomia para dar as informações, e a lei veio para estruturar tudo e irá precisar avançar mais. Que tanto a Ouvidoria, quanto o Conselho, tem que avançar, conquistar os espaços, tornando a Ouvidoria numa posição hierárquica funcional direta ao gestor máximo. Também irá receber informações da LAI, porque tem o Serviço de Informação ao Cidadão – CIC, que irá atuar no atendimento e orientação ao público quanto ao acesso às informações. A ouvidoria não poderá estar subordinada a vários gestores, porque vai precisar ter a relação e a decisão direta com o gestor. Será importante a divulgação da Lei do Usuário para dentro das organizações. Falou da contextualização, da Constituição Federal de 1988, que prevê vários direitos, são regras gerais da Lei Magna, que os dispositivos foram colocados pela Emenda Constitucional n. 19/1998. Citou o artigo 37, parágrafo 3º, que a lei disciplinará as formas de participação popular dos usuários da administração pública direta e indireta, regulando especialmente: Inciso I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção dos serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços, que será visto mais adiante detalhadamente. No Inciso II – fala do acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observando o disposto no artigo 5º, incisos X e XXXIII. Falou do tempo que foi preciso para a leis serem regulamentadas, já estavam previstas as mudanças. Falou do Inciso III – da disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. De forma resumida, destacou algumas regulamentações principais, tiveram outros avanços, começando sempre pelo Governo Federal, eles comandaram as mudanças através do Ministério das Transparências e Controle Social, estão mudando a cara do serviço público e está sendo implementado. Destacou a primeira mudança de postura, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor - CDC, Lei n. 8.078/1990, que não é o desdobramento do dispositivo da Constituição, mas é a primeira mudança para entender a relação com o cidadão, usuário e o cliente, foi com o Código do Consumidor, que a partir daí passou a ser mais exigente, a requer mais qualidade, reclamar e mudar. As primeiras mudanças foram feitas por donas de casa, dos produtos que derramavam, os fabricantes foram se adequando, a mudança foi e está sendo feita enquanto cidadão, porque querem as respostas mais rápidas, informações, preços, tudo foi com o CDC, foi e está sendo um processo educativo, que nada foi feito a muito





tempo e tem muito a construir. Disse que ainda existia uma grande dificuldade, quando o usuário tinha que reclamar sobre a água, energia, tarifas, para onde os usuários iam fazer as reclamações, disse que era nos tribunais recebiam as reclamações, mas que existiam dúvidas, haviam muitos questionamentos, se eram cidadãos, porque não existiam o conceito de usuários, consumidores, precisou também da jurisprudência definir as competências dos juizados, das demais competências da justiça para poder recepcionar a relação de consumo. Que não era entre o privado e o cidadão, mas Poder Público e cidadão, ficou um período dependo da interpretação do juiz, do caso concreto enquanto não tinha uma definição dos serviços públicos. Depois veio a Lei de Acesso à Informação – LAI, Lei n. 12.527, de 18.11.2011, que também trouxe mudanças, entendimento de que tudo é público, que alguns pontos são exceções. Que dentro da previsão da LAI, já estava previsto o artigo 5º, o acesso, mas precisava de uma lei para regulamentar e que o pedido do usuário fosse justo, não importando qual fosse, que não precisava justificar o pedido. Que em outra oportunidade poderia explanar mais sobre a LAI e a LGPD, que seria muito importante. Falou que tudo tem que ser mudado, a cultura, do segredo dentro das organizações, deu exemplo, que na Câmara Municipal tem uma comissão de servidores, quem coordenou foi a Controladoria, havia muitas resistências na Câmara Municipal, sabiam dos prazos para implantação da LAI. Que não foi fácil implantar as leis, as mudanças, que ainda tem que romper uma série de coisas, principalmente a cultura, o trabalho do servidor que reclama por ter que fazer mais um serviço, alimentar a informação no sistema. Na Câmara Municipal foi implantado para os servidores, decidido pelo Presidente da casa. A LAI trouxe duas grandes questões, além do acesso à informação, tem o prazo de resposta, a lei trouxe prazos e tem que justificar e não pode negar, para requer não é preciso justificar, toda a manifestação é justa, é uma grande diferença, e os prazos tem elementos processuais de poder exercer os direitos. Outra questão que a lei trouxe foi a divisão, a transparência ativa e passiva. A transparência ativa é tudo que é obrigado a publicar que interessa ao usuário, além da obrigação fiscal, que muitos órgãos acham que implantar a LAI cumpre uma obrigação fiscal, já existia uma obrigação da transparência fiscal de publicação. A LRF foi modificada e atualizada, trouxe as exigências no portal, muitos órgãos achavam que já estavam no portal. Tem também a transparência passiva, tem que dispor uma série de coisas, como organizar arquivos da organização e classificar as informações. Falou pra quem implantar, explicou para uma equipe de gestores, se a lei não for apresentada, tudo que o cidadão pedir vai ficar condicionado a um parecer e terá que conceder, porque não existe classificação que diga que é sigilo, que poderá dar a informação para



uma determinada pessoa, se não tem os critérios definidos, tudo que for solicitado pelo cidadão terá que ser fornecido, que o melhor será estar organizado e se preparar para todas as informações da lei. A implantação foi feita por etapas, primeiro aprovou a lei, foi criada a comissão para fazer a classificação das informações, depois já estava no projeto da implantação e após muitos anos foi organizado os arquivos, foi uma proposta da comissão, do arquivo administrativo e o legislativo, para poder verificar a disponibilidade dos conteúdos, e paralelo, facilitou muito para a Câmara Municipal porque estava em processo de certificação da qualidade, a ISO, foi organizando as informações, que em um segundo momento, será discutido sobre a LAI. Falou também da Lei nº 13.726/2018, que simplifica procedimentos administrativos da União, do Distrito Federal e dos Municípios, que instituiu o Selo de Desburocratização. Que ainda não estão preparados, mesmo a nível de Governo Estadual, Municipal e Poder Legislativo também, que foi difícil trabalhar as mudanças sem que as pessoas pudessem entender o que estava ocorrendo, tem que ter as trocas de informações, as oficinas, para que entendam o porquê das mudanças. A Lei de Desburocratização facilitou muita coisa, deu um exemplo, que para tirar um passaporte e também para fazer a renovação, era muito burocrático, um Ouvidor foi tirar um passaporte, já conhecia a Lei, depois de muita dificuldade, fez o acesso ao sistema na rede de Ouvidoria nacional, fez a manifestação e pediu a simplificação dos procedimentos, foi para a receita e foi simplificado, foi muito importante tanto a participação quanto cidadão, cidadã e o usuário da lei, do quanto foi necessário conhecer a lei para que pudesse ser feita as adequações, tanto para o usuário, gestor e o órgão público. O Presidente do Conselho Elson Ferreira disse que seria muito importante o conhecimento das leis, que desburocratizou os serviços e aumentou a segurança. A Conselheira Fabiana disse que todas as mudanças fazem parte do conjunto de movimento e a lei prevê as mudanças, as leis nº 13.460 e nº 13.726/2018, foram para simplificar, porque a burocracia na forma que foi pensada, não foi para criar obstáculos, e quanto gestores públicos tem as responsabilidades, prestam contas, apesar de não estar incluso dinheiro, tudo que está sendo feito é recurso, está orçado, que precisa prestar contas, porque tem os procedimentos para poder organizar os fluxos de processos, de tramitação, que a burocracia não foi para criar obstáculos, mas para organizar, que ninguém está criando algo novo, está apenas adequando, que o objetivo foi colaborar com o próprio serviço. Outro exemplo dado, foi sobre fornecimento de informações para o recurso humano da Câmara Municipal, porque teria que fornecer os dados novamente para o setor, se já existe na pasta funcional, não tenha sido feito mudança nos documentos, endereços, teria que informar para atualizar o cadastro, caso não



tivesse mudanças, o setor já tinha a informação e não precisava exigir do servidor. Para os homens que precisam apresentar também uma série de documentos, como certificado reservista, sistema eleitoral, disse que muitos documentos o Governo Federal não exige mais, porque o próprio setor que vai recepcionar já faz a pesquisa na hora, está disponibilizado, que precisa quebrar esses tipos de barreiras, é necessário falar das mudanças para que todos possam entender. O Presidente do Conselho Elson Ferreira deu o exemplo do recadastramento que está sendo realizado na Prefeitura, foi solicitado um documento residencial atualizado, disse que o documento já existia no cadastro, porque não houve mudança de endereço, mesmo assim estava sendo solicitado. Foi respondido pela Conselheira Fabiana, que chamava de descontinuidade do serviço, que os serviços independentes do gestor da mudança, não poderiam sofrer descontinuidade, não poderia apagar um banco de dados, que será muito importante a organização dos serviços, porque são contínuos. Tem que ter os documentos físicos e os digitais, que existe a lei digital e todos tem que se adaptar, assim como a assinatura eletrônica, muitas coisas digitais já estão sendo feitas em muitos órgãos, até mesmo sem saber, mas ainda por conta da pandemia. Disse que não poderá eliminar as informações físicas, que nem todo o cidadão tem a disponibilidade da internet. Falou que como representantes das Ouvidorias, esteve no Conselho Nacional e teve que brigar para que as Câmaras e os municípios pequenos pudessem fazer parte do Sistema Nacional de Ouvidorias, que não é só a capital que representa tudo, a região Norte é outra realidade, o estado criou a defesa para que os municípios participassem da rede Nacional de Ouvidorias, porque são realidades totalmente diferentes, até porque na época não tinha sido regulamentada, que ainda está sendo discutida no Congresso o modelo de Ouvidorias, são vários exemplos, mas que está sendo necessário se adaptar as Leis, as vezes o setor jurídico não conhece as mudanças, será necessário que se informe sobre as leis, falou que por fazer parte do Legislativo, está sempre acompanhando as leis e vendo o que tem de novo. Falou da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei nº 13.709/2018, a lei é um novo desafio, surgiu da pressão da rede privada, as legislações de transparências e LGPD, o Brasil adotou a lei por pressões internacionais, teve que aderir as tratadas e implantar. A Lei de proteção de Dados muda muito a relação no privado, porque o cidadão faz compras em lojas de qualquer lugar do mundo, foi preciso dar atenção aos dados do usuário, porque fica disponível na internet e todo mundo acessa, deu exemplo de ter recebido várias ligações de operadoras oferecendo serviços que já tinha e cobranças. Disse que o Call Center é terceirizado, a oportunidade de falar é somente na loja presencial, tem a lei do atendimento presencial, mas que geralmente, os lugares são em



locais de difícil acesso. Que tem que trabalhar a relação de confiança com o cliente, o usuário, cidadão, algumas das vezes o cidadão não sabe se expressar, quem trabalha com o atendimento sabe da dificuldade do usuário, tem que aprender a interpretar o que o usuário quer dizer. O usuário já chega no lugar cansado e não consegue resolver o que deseja, que é muito difícil, tem que resolver o máximo possível a solicitação do cidadão. Disse que há várias reclamações, principalmente sobre as mudanças de cabeamento da Amazonas Energia, dentre outros problemas, que as vezes o usuário não tem pra quem reclamar, tem que fazer o máximo possível para resolver a solicitação do usuário, e estar preparado para todo tipo de situação. Que está verificando a Carta de Serviços, há necessidade de fazer umas atualizações na Câmara Municipal, tem que manter as atualizações, que as demandas são constantes. Disse que trouxe as principais regulamentações, tem lei de Proteção do Denunciante, que muitas vezes as pessoas não querem se identificar, porque sofrem retaliações, tem que mudar a visão, porque as mudanças são colocadas para melhorar e evitar uma série de problemas futuros, esse olhar que as Ouvidorias precisam ter. Que a LAI previu o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, que poucos órgãos tem o atendimento físico, que está sendo feito o eletrônico, que a lei é bem clara, tem que ter também o espaço físico, e na Câmara Municipal funciona desde a promulgação da lei junto com a Ouvidoria, organizaram um espaço de atendimento com a Ouvidoria e SIC, na época foi vista com um grau de recurso e convive junto com a Ouvidoria. O SIC não é só um instrumento eletrônico, a lei fala de espaço físico. Disse que esteve no Governo Federal e na Ouvidoria, tem o espaço na recepção de atendimento ao público, que enquanto Governo Estadual e Municipal tem que se adaptar as mudanças. O Presidente do Conselho Elson Ferreira disse que alguns serviços de concessão federal, como energia elétrica, telefonia, combustível, falou que se fosse procurar em Manaus não tinha, os fios elétricos estão soltos em alguns lugares, se for abastecer o carro e o combustível estiver adulterado, não tem onde reclamar. A Conselheira Fabiana disse que tem muitos jovens que acompanham a transparência, que conseguem buscar as informações, acessam o site da ANATEL, buscam outros parceiros como o reclame aqui para fazerem as reclamações, o Governo Federal recebe as reclamações, disse para usarem os espaços do sistema de Ouvidorias dos órgãos federais para as reclamações. No sistema bancário tem muitas reclamações, assim como no acesso ao INSS, que ainda haverá muitas mudanças. O cidadão tem que saber o direito que tem para reclamar, o SIC é obrigatório fornecer sob pena de responsabilidade. Disse que havia uma briga com a Lei n. 13.460/2017, tem que ter cuidado com os documentos, com as informações e a LAI



já traz uma informação desses cuidados com o tratamento de dados, tem que ter uma lei mais abrangente em atividade privada, como exemplo, no caso de fazer uma compra no Japão, ter como reclamar no Brasil, houveram brigas com a Google, WhatsApp, devido as mudanças e a cobrança das melhorias, dados de proteção e muito mais. Mostrou um vídeo resumido dos três pilares da lei, sobre as mudanças do relacionamento. Falou que a Lei n. 13.460/2017, trouxe um novo relacionamento com o cliente, critérios de qualidade para o serviço público, que estavam acostumados a exigir somente do privado, agora tem o direito no serviço público também. De forma resumida, falou que tem o direito a qualidade, simplificação de procedimentos e que a lei veio para mudar o relacionamento com o usuário, que é importante conhecer e se preparar, não só por representar o Poder Público, o ente federado, mas também por ser consumidores. A lei prevê que as Ouvidorias como o órgão responsável, possam trabalhar a relação com o usuário e a definir competências, prazos, que não tinham a tramitação e a lei veio para fortalecer as Ouvidorias e implementar a importância e o conselho dos usuários. Na Ouvidoria Nacional perguntou porque passou dois anos para definir como seria implantado o Conselho dos usuários, que muitas vezes a lei é tramitada e aprovada sem a participação do interessado, que no Governo Federal, como poderia fazer um conselho de usuário que atendesse todos os serviços, disse que era muito difícil, ficaram dois anos discutindo como iam fazer. Falou que esteve na reunião nacional, disse que tem o Conselho de Educação, o Fiscal, de Saúde, e que já tinha o Conselho Regulador de Serviços Públicos, que já observava a água, a iluminação pública, falou que poderia estender competências para o Conselho, deixou a pergunta que fosse pensado por todos, porque iria chegar o momento para a implantação. Destacou a Ouvidoria, a Carta de Serviços, porque a Carta de Serviços estava escrito os serviços e a forma que será exercido os direitos. Resumiu falando dos princípios da prestação dos serviços públicos e no atendimento do usuário do serviço público, que tem que mudar a relação, tem que ter a regularidade no padrão de qualidade, a continuidade da aplicação ininterrupta do serviço. Disse que é do Poder Público, não tem que deixar de cumprir os princípios, muito pelo contrário, tem que trazer a efetividade, os resultados para a prestação dos usuários, a segurança, que é sem riscos para os usuários e funcionários. Falou da atualidade, que é a compreensão a modernidade das técnicas e das instalações, a generalidade, sem distinção entre os usuários, respeitando as exceções previstas em lei. A transparência, que é a divulgação das informações claras e precisas em linguagem de fácil compreensão e a cortesia, que é muito interessante trabalhar, que todos estão acostumados a ver o artigo do código penal nas secretarias,

dentre outros, que a cortesia seja de ambos os lados, tem o servidor que precisa melhorar a forma de atendimento ao cidadão e o cidadão respeitar também o espaço com urbanidade, está na obrigação do usuário. Outra mudança, foi mostrada nas diretrizes para a prestação dos serviços, com a eliminação de formalidades, e exigências cujo custo econômico e social seja superior ao risco envolvido. Falou da vedação de exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade. Falou da aplicação de soluções tecnológicas para simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações, que não significaria eliminar o atendimento presencial, mas que precisava dar soluções tecnológicas e ampliar o acesso. A questão da formalidade na Ouvidoria, orientam que se precisar abrir um processo para fazer a manifestação, será preciso documentar, porque tem as informações documentadas, não é para burocratizar, porque a comunicação é a mais informal possível. Falou da Comunicação cidadã e Carta de Serviços, que a comunicação é um direito constitucional e a liberdade de expressão e já estava previsto. No artigo 5º, diz que é livre a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, é previsto na Declaração Universal dos Direitos Humanos, tem que ter o tratamento das informações que é muito importante e necessário. Mostrou outro resumo, dos Direitos Básicos dos Usuários, falou da participação no acompanhamento na prestação e na avaliação dos Serviços, que uma das questões a avaliação dos serviços, tem os direitos e deveres e a avaliação é feita de duas formas, pelas manifestações dos usuários pelo Conselho e também pelos relatórios, porque todos serão avaliados por tudo que é feito, para o tribunal de contas, a controladoria, e também para o Controle Social. Falou da atuação integrada, que é o trabalho em forma de rede, exemplificou, que é servidora da Câmara Municipal de Manaus, mas interage com a Ouvidoria da AGEMAN, sabe que tem vários serviços que está sendo atuado na Ouvidoria da AGEMAN, pode ampliar com a Concessionária Águas de Manaus, com a Iluminação Pública, o Zona Azul, que é um novo parceiro, que não precisa burocratizar, mas dizer para o cidadão que vai reclamar, que vai receber a informação, acessar o órgão que foi feita a reclamação e tentar resolver de forma integrada, depois o acompanhamento pelo órgão que o usuário reclamou, porque às vezes, o usuário não disponibiliza de dinheiro suficiente para pagar passagens de ônibus, não tem celular, por isso tem que ajudar o usuário, se colocar no lugar dele e também na melhoria dos serviços. Falou que todo serviço está sendo realizado através do CPF para facilitar o atendimento ao usuário. Falou dos Direitos Básico dos Usuários, conforme artigo 6º, da participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços, da liberdade de



escolha, obtenção de informações, de registro de banco de dados, proteção de informações pessoais, tem na LAI, na 13.460/17 e na LGPD, que é necessário o tempo todo trabalhar as questões pessoais. Falou também da atuação integrada e sistêmica, que são as expedições de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade, exemplificou a tramitação de determinados processos, solicitam os mesmos documentos, certidões, que não haveria necessidade de solicitar tudo novamente. Falou dos marcos Legais e destaque, que em 1990 foi sancionada a Lei que mudaria o curso da história do cidadão consumidor. O Senhor José Cesar se manifestou, falou sobre várias situações que ocorrem, até mesmo em aposentadorias, porque dá entrada nos documentos, é protocolado, depois o cidadão é chamado porque faltou documentos e tudo já estava estabelecido no protocolo. A Conselheira Fabiana respondeu que muitas coisas acontecem por falta de conhecimento da legislação. Falou também dos Deveres dos Usuário, artigo 8º, de utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé, assim como, o servidor público também tem que agir com boa fé, que é preciso ter zelo pelo espaço público, seja em uma escola, no ônibus, senão infringirá o dispositivo. Também tem que prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas. Na solicitação dos documentos, se for os mesmos não precisará, mas se houve uma mudança, tem que prestar as informações solicitadas. Falou do resumo das Diretrizes para a prestação do Serviço Público, da presunção de boa-fé, tanto para o servidor público, quanto para o usuário, tem que ser tratado com boa fé. Falou da eliminação de formalidade e custo econômico ou social superior ao risco, o que é burocratizado gera um custo, sabendo que tem que fornecer e prestar a informação, do direito do usuário, tem que pensar em eliminar os custos. Falou da vedação da exigência de reconhecimento de firma, disse que cidadania requer conhecimento de direitos e deveres para a exercida digna e conscientemente, que precisa trabalhar a informação e esclarecimentos e estar atualizado. Falou dos Direitos básicos dos usuários, artigo 6º, que a obtenção de informações tem que ser precisas e de fácil acesso, que muitas vezes se ouviu falar cadê as informações, sabe que as informações tem que estar acessíveis e claramente no portal, que a informação existe, mas tem que buscar o acesso, tem que ter o olhar do usuário e da instituição. Que os horários de funcionamento das unidades e os serviços prestados, vai estar organizados no Portal na Carta de Serviços. Tudo vai estar nos sites, porque o órgão tem toda a estrutura, deu exemplo da procuradoria, quem responde por ela, qual o contato, não é obrigatório dar informações particulares, mas para o público sim, como gestor público tem que fornecer as informações. Falou de valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços,



tudo tem que ser transparente e a situação de tramitação no sistema de protocolo, tem que estar tudo bem claro e definido, tanto o documento eletrônico, quanto o físico, disse que a Carta de Serviços vai auxiliar todas as informações, tudo tem que estar organizado no Portal de Transparências, é um direito e dever desde a LAI. Tem que trabalhar agora com a linguagem, a comunicação cidadã inclusiva, será uma outra melhoria. Falou da aplicação da Lei nº 13.460/2017, junto a outras normas regulamentadoras, como o Código do Usuário quando foi implantado, que já existia a lei de acesso, ela continua sendo aplicada dentro dos procedimentos que a lei exige que seja complementada, se for solicitada uma informação, teria que usar os procedimentos da lei de acesso à informação. Falou da Lei nº 12.527/2011, com relação ao CDC, será da mesma forma, a relação do usuário não é igual a relação de consumo privado, como usuário público tem as peculiaridades, o CDC será usado principalmente quando recorrer à justiça. Mostrou um resumo das leis de destaque, assim como as acima citadas, tem a Lei n. 13.726, de Desburocratização e Simplificação, a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre a proteção de dados pessoais. Falou que existe outras leis, mas as mencionadas são de destaque. Tem a lei de proteção ao denunciante, que trabalha com processos. Fez um destaque com uma pergunta, o que são os serviços públicos? Definiu o serviço público, conforme artigo 2º, Inciso II – que o serviço público é toda a atividade administrativa ou prestação direta e indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública. Falou também da definição de Maria Sylvia Zanella di Pietro, que “toda a atividade material que a lei atribui ao Estado para que exerça diretamente ou por meio de seus delegados, com o objetivo de satisfazer concretamente às necessidades coletivas, sob regime jurídico total ou parcialmente público”, é serviço público. Que a Lei nº 13.460/2017, simplificou e teve um alcance maior, porque havia muitas dúvidas, e quando for feita a Carta de Serviço em cada órgão, será visto se é serviço público ou não, se por acaso um servidor só carimba documentos, na Carta de Serviços será visto também se é serviço público. Mostrou uma intercessão que trouxe do CMDU, que as vezes as pessoas acham que é serviço público somente aquele trabalho prestado diretamente de bens e serviços, falou dos serviços delegados, achou interessante apresentar para os Conselheiros, porque vai trabalhar com Serviços Delegados, que também é serviço público, é atividade administrativa, que o conceito do serviço público foi ampliado. Falou de Serviços, Concessão ou Permissão, artigo 175 da Constituição Federal/88, tem que estar atentos como ente regulador, que o artigo 175 definiu o regime de concessão e permissão, fala dos direitos dos usuários, tem previsão as informações e são



compatíveis no dia a dia. Falou da Lei 8.987/95, que tem previsão da lei que estabelece o regime de concessão, que os serviços delegados são serviços públicos, que interessa enquanto ente concedente e usuário, hoje acabou a discussão jurídica, se o usuário é consumidor ou não. Falou como seria trabalhado o código do consumidor e o usuário do serviço público. Que o consumidor é mais amplo, porque o consumidor tem um processo de escolha que as vezes o usuário não tem, deu exemplo, que o usuário tem o serviço para dispor, a preocupação dele vai ser utilizar outra legislação que não seja do Poder Público, mas os dois estão no aspecto legal, que há uma intercessão entre eles. A LGPD também mudou a relação do consumidor, porque tem direitos previsto na lei, que não tinha no CDC e no privado também, porque tem que prestar as informações do banco de dados, que é um alcance maior para a atividade privada. Falou das Ouvidorias em Defesa do Usuário do Serviço Público. Falou quem é o usuário dos Serviços Públicos? E a pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público, que hoje em dia não lida somente com o cidadão, que o cliente é o usuário. Exemplificou, que uma pessoa vinda de Fortaleza para Manaus, passou mal, procurou um posto de saúde, não deixaria de ser atendida por ser uma pessoa de outro estado, é um potencial usuário, que vai utilizar o serviço público municipal, por isso a lei ampliou o conceito do usuário, não se fala mais a linguagem do cidadão, a forma de tratar o cliente agora é como usuário, porque ficou mais abrangente. Mostrou a Comunicação cidadã e na Carta de Serviços, dizia: Você sabia que as informações sobre os serviços públicos devem ser disponibilizadas nas unidades de atendimento e na internet?, que não será apenas pela lei de transparência, mas pela lei do usuário também. Mostrou um espelho do Infográfico, tem uns pilares que a lei obriga o atendimento ao usuário, primeiro tem que organizar a Carta de Serviços para poder fazer as mudanças que é necessário implementar. Tem que definir os critérios de qualidade no atendimento, as manifestações dos usuários, o fortalecimento das Ouvidorias, os Conselhos dos Usuários e a Avaliação dos Serviços, disse que já fazem parte do Conselho dos Usuários, que não é todo os serviços do município, mas fazem parte deles, que precisa acompanhar os critérios de qualidade, as prioridades no atendimento, prevê as possibilidades, organizar as informações e detalhar os serviços. Falou do artigo 5º, da Linguagem Cidadã, sobre as diretrizes do serviço público, inciso XIV, sobre a utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos. Foi observado que no Governo Federal foi simplificado, usou gíria, figuras, coloquiais de grupos, quanto mais próximos dos usuários, mas fácil será o entendimento da comunicação. Que não é repetir a lei, mas tem que



trabalhar a linguagem simples e inclusiva. Mostrou um resumo da Linguagem cidadã e Linguagem Inclusiva, tem que evitar expressões preconceituosas ou ofensivas, de racismos, dentre outras. Citou um exemplo, que não adianta detalhar um serviço que o usuário não entenda, tem que descrever em uma linguagem em que todos possam entender. Falou o que é a Carta de Serviço do Usuário?, foi verificado que algumas ainda não estão atendendo a lei. Conforme o artigo 7º, a Carta de Serviços é um menu de serviços, que muitas coisas não previam, hoje a Carta de Serviços vai prevê muitas coisas. Falou da elaboração da metodologia, que define compromissos e padrões das organizações, que poderia até estar no meio eletrônico, mas também no meio físico. Disse que deve conter por exemplo: requisitos e documentos para acessar o serviço, como um RG, quais os responsáveis, o que é preciso, se o documento vai ser entregue na hora, será visto quanto tempo será necessário para receber a primeira via, se chegar uma grávida terá prioridade e se chegar um idoso, e se for um cadeirante, quem será o primeiro na ordem da fila, porque sabe que acontece confusão, os critérios tem que estar previstos. Falou do tempo de espera, que na entrega de um documento pode ser antes do prazo previsto. Falou do Quadro Geral de Serviços – Artigo 3º, que a Prefeitura, Governo do Estado, Instituição, tem que fazer o quadro geral de detalhamento dos serviços, será um resumo, que cada órgão terá o seu, as atribuições, os responsáveis e atualizar periodicamente os serviços. Falou do detalhamento do quadro geral de serviços, o que é? Onde é ofertado? Quais os meios? Requisitos de documentos, prazo, a Ouvidoria é o canal para receber reclamações dos usuários, avaliação continuada dos Conselhos dos usuários, de relatórios, dar as informações claras e precisas e a atualização anual das informações. Falou que a Câmara Municipal de Manaus adotou a elaboração de oficinas, foi enviada uma carta para cada setor e foi feita a avaliação. Disse que na descrição do serviço pode não estar claro, que na primeira carta de serviço o Cerimonial ficou de fora, porque não se identificou como serviço público, hoje já está corrigido na Carta de Serviços. Tem que ser feito todo o levantamento do serviço, faz o chek list e vai identificando, teve a elaboração de várias Cartas de Serviços na Câmara Municipal de Manaus. Falou do papel da Ouvidoria, é como instrumento de interlocução, entre a instituição e o usuário, que a Lei do Usuário do Serviço Público veio para fortalecer os serviços. Se o Ouvidor souber usar a Ouvidoria como um instrumento de gerenciamento vai ter dividendos, não trabalha somente a comunicação, mas espelha aquilo que o usuário entende como satisfatório, também identifica os problemas, a Ouvidoria não será só a interface, vai ajudar na avaliação dos serviços, no dia a dia do usuário, conseguirá identificar as problemáticas, que é muito importante fortalecer as



Ouvidorias, coloca-la na posição estratégica, para que não tenha intermediário na comunicação, nos poderes decisórios, principalmente por causa da transparência pública, sabe que tem informações que são sigilosas e essenciais, que tem que ser tratada diretamente com o gestor e pensar nos usuários através dos Conselhos. Falou do controle social, pode ser exercida de várias formas, participar das reuniões dos conselhos, do orçamento, propor também medidas através das Ouvidorias. Falou das mudanças no tratamento de manifestações, como a Câmara Municipal era certificada, trabalhou os prazos internos através das instituições, que mesmo para LAI, foi definido os prazos internos, porque era uma dificuldade, tinha vinte dias par responder, ler a informação e verificar se estava correta, que é preciso da margem interna para atender. Que a Lei do Usuário definiu o prazo do gestor, os prazos internos, dois dias para sair a manifestação da Ouvidoria, quinze dias para tramitar, se precisasse de prazos estaria dentro dos vinte dias. Falou que não importa o motivo, é vedado fazer qualquer exigência em relação ao motivo da manifestação, que toda a manifestação é justa, que não é preciso justificar o pedido. Falou da questão do anonimato, porque tem direito a informação, veda o anonimato, mas preserva a identidade do manifestante, reforçado com a LGPD, tem que ter muito cuidado com as informações. Finalizou dizendo que a Lei do Usuário precisa ser lida, ficou à disposição de todos para quaisquer esclarecimentos e ao término da apresentação, passou a palavra aos Conselheiros para manifestações. O Presidente do Conselho Elson Ferreira perguntou quando foi implantada a Carta de Serviços. Foi respondido pela Conselheira Fabiana que a Carta de Serviço foi implantada no ano de 2019, tem no portal, foi um grande avanço, teve a participação dos setores, dos servidores, com as oficinas de capacitação, trabalhou também na identificação do que era serviço público, que a distribuição da Carta de Serviços foi fisicamente, que o trabalho foi feito em conjunto com a SGI. Outra informação, foi a garantia da continuidade dos serviços e ter instrumentos. Disse que o Portal da Câmara municipal no momento estava sendo atualizado. O Presidente do Conselho Elson Ferreira falou que iria iniciar um curso para Ouvidores no TCE, que três servidores da AGEMAN iriam participar do curso, seria interessante as Ouvidorias participarem, se alguém tivesse interesse, poderia se inscrever, disse que a abertura do curso seria dia 24.08, às 9 horas e 30 minutos. Não havendo manifestação, passou para a terceira parte com Assuntos de Ordem Geral e Comunicados Diversos, falou que a próxima reunião estava agendada para o dia 08.09, foi transferida para o dia 12.09.2022, conforme acertada na reunião anterior, solicitada pelo Conselheiro Armando Ennes, representante da Concessionária Águas de Manaus. A Conselheira Michele Assad agradeceu a

Conselheira Fabiana pela apresentação, pelo trabalho desenvolvido, qualificado e pela vasta experiência, a cada dia um aprendizado e conhecimento adquirido. Falou que quanto representante da OAB, que o objetivo é estar ao lado do cidadão, que possam ter meios de acesso ao que é devido, que é um serviço público adequado, o que chamou a atenção, é que as leis existem, e pelo que observou, ainda tem a falta do servidor público no conhecimento da lei que foi explanada, visando mais esclarecimentos, ter um olhar mútuo de servidor público e cidadão. Falou que a OAB em parceria com a UFAM e Associação dos Municípios, estão fazendo um levantamento em todos os municípios do Estado do Amazonas, visando buscar informações relativas às necessidades dos servidores públicos locais, para que eles possam conduzir as secretarias onde estão atuando, com todos os elementos necessários, na parte de qualificação técnica nas secretarias dos municípios, na parte de Ouvidoria, de arrecadação, tributação dos municípios, dentre outros. Os servidores não são qualificados, foi disponibilizado todas as condições e advogados habilitados, com parceria da Associação dos municípios, para a realização de cursos através de EAD para melhorar os municípios e prestar os cursos de qualificação para os servidores públicos, porque as informações relativas ao cidadão, talvez fosse a falta de mais conscientização do servidor público, ter mais urbanidade e esclarecer melhor todas as matérias que envolvem a deficiência do servidor público. Que ainda virão muitas coisas, vai dar ciência para a AGEMAN da abertura dos cursos, de gestão pública, de oficinas práticas, todas as secretarias que envolvem a gestão pública nos municípios, será um grande avanço para todos os municípios. A Conselheira Fabiana falou que na Câmara tinha um projeto, a Câmara compartilhada, não estava em andamento por conta da pandemia. Que a Câmara estava sendo referência para o interior e outros estados, tem estado que procurava o modelo, cópias de leis, até mesmo de Ouvidorias de outros estados. No programa da Câmara compartilhada, cada servidor informava o serviço que fazia, que em uma semana era dado o máximo de conteúdos possíveis. Que precisa massificar as informações com palestras, a começar pela Carta de Serviços, tinha que descrever todas as peculiaridades, os serviços, o que faz e como faz, tem que procurar levar o máximo de informações, que tudo era bem-vindo e a rede de Ouvidorias estava fazendo esse papel. Disse que formaram 300 servidores no ano de 2019, que o curso era para 100 servidores, que todos os conteúdos foram trabalhados, mas a descontinuamente e a instabilidade de troca de servidor, exigia que periodicamente trabalhasse os conteúdos, teve mudanças e muitos cargos são comissionados. A Ouvidoria da municipalidade foi extinta, que as informações tem que ser trabalhadas constantemente. A Câmara Municipal colaborou com

serviços públicos dando cursos fechados e tinha que diversificar as informações para melhorar. O Presidente do Conselho Elson Ferreira agradeceu a Conselheira Fabiana pela excelente apresentação e esclarecimentos dados sobre a Lei nº 13.460/2017 do Usuário do Serviço Público, que tem que prestar o melhor serviço para o usuário e a cordialidade, que é necessária às informações aos usuários. Que o próximo assunto da pauta seria ajustado com a Conselheira Michele Assad. A reunião foi encerrada, nada mais havendo a tratar, lavrei esta Ata, que depois de lida e achada conforme, vai assinada pelos Conselheiros e demais participantes.


Elson Andrade Ferreira Júnior
Presidente Conselho/AGEMAN


Shirley de Lima Neves

Secretária do Conselho/AGEMAN


Wilson Gonçalves Miranda
Conselheiro Representante do SEMINF

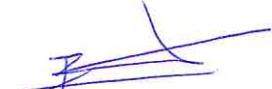

Alex Albuquerque Batista

Conselheiro Representante da CUC


Armando Ennes do Valle Júnior
Conselheiro Representante das Concessionárias


Fabiana Pacífico Seabra

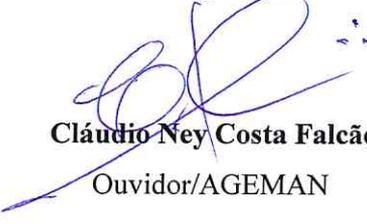
Conselheira Representante da CMM


Roberta Pinto dos Santos
Conselheira Representante da Casa Civil


Michele Maia Assad

Conselheira Representante da OAB


Felipe Raphael Pinto Silva
Conselheiro Suplente Representante da CUC


Cláudio Ney Costa Falcão
Ouvidor/AGEMAN


José César da Silva Fonseca
Vice-Presidente do Sindicato dos Serv. dos Poderes
Legislativo Estadual Munic. e do Tribunal de Contas
do Estado do Amazonas – SINDILEGISAM


Laura Vecúña dos Santos
Servidora da Procuradoria da Câmara
Municipal de Manaus