

ANEXO 3

FORMATO PADRÃO PARA APRESENTAÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE BOAS PRÁTICAS^{1/}

- Instituição: Controladoria-Geral da União
- Título: Lei de Proteção e Defesa do Usuário e “Simplifique!”. A iniciativa está relacionada ao tema “desburocratização” e auxilia na implementação do item 33 do Compromisso de Lima.
- Descrição da boa prática: O Simplifique é o canal desenvolvido pela Ouvidoria-Geral da União para que os brasileiros proponham mudanças que facilitem o acesso, a qualidade e a execução dos serviços públicos. As Ouvidorias Públicas assegurarão que todo cidadão possa ter a sua resposta atendida nos prazos estabelecidos, já que elas serão as gestoras de todo o processo. O canal foi desenvolvido a partir da sanção da Lei de Proteção e Defesa do Usuário (Lei nº 13.460/17), que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos. A Lei prevê, entre os direitos básicos dos usuários, a igualdade no tratamento; o atendimento por ordem de chegada (ressalvados os casos de urgência e prioridades estabelecidos por lei); e a aplicação de soluções tecnológicas para simplificar os processos e procedimentos. Além disso, é importante ressaltar que o normativo que regulamenta a Lei também traz como inovação a simplificação nos instrumentos necessários para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios.
- Motivos e importância: a Lei de Proteção e Defesa do Usuário parte da premissa de que serviços públicos não são favores e devem ser prestados dentro de diretrizes, que incluem, entre outras, adequação entre meios e fins; cumprimento de prazos e normas procedimentais; manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas; e observância dos códigos de ética e conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos. A Lei obriga que todo órgão ou entidade prestadora de um serviço público apresente uma “Carta de Serviços ao Usuário”, que deverá explicar quais são os serviços que estão sob sua responsabilidade, a forma de prestação, os prazos e os padrões de qualidade do atendimento. Sempre que um serviço público se apresentar em desacordo com a Lei e com o decreto que a regulamenta (Decreto nº 9.723/19), o usuário poderá apresentar solicitação de simplificação aos órgãos e entidades do Poder Executivo federal, por meio de formulário denominado “Simplifique!”. O formulário também está disponível sempre que se vislumbrarem oportunidades de simplificação ou melhoria de algum serviço.
- Enfoque: A Lei de Proteção e Defesa do Usuário estabelece normas básicas para a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Administração Pública. Já o “Simplifique!” foi desenvolvido a fim de instrumentalizar o disposto na Lei e no Decreto nº 9.723/19, a fim de tornar a tramitação do formulário de simplificação mais ágil e automatizada.
- Implementação: O e-OUV conta atualmente com a adesão de 350 órgãos e entidades federais, sendo ofertada capacitação constante para auxiliar na implementação e uso do sistema.

1. Documento elaborado com base na “Metodologia para a apresentação de boas práticas relativas à prevenção e ao combate à corrupção e para a sua compilação, divulgação e promoção de sua utilização”, empregado pelos Estados no âmbito do MESICIC (Trigésima Reunião da Comissão de Peritos, de 12 a 15 de março de 2018, em Washington, D.C.).

- Resultado: Até o momento, o “Simplifique!” recebeu 678 pedidos de simplificação, registrados em 73 unidades federais.
- Cooperação técnica: A boa prática poderia ser adaptada e servir a outros países e a CGU poderia ofertar cooperação técnica para auxiliar na implementação em outros contextos, tanto no apoio ao desenvolvimento e adaptação da legislação, quanto na implementação do sistema para tramitar os pedidos de simplificação.
- Acompanhamento: O usuário registra o pedido de simplificação no sistema, que passa a ser acompanhado pela Ouvidoria do órgão ou entidade correspondente. A Ouvidoria analisa as informações recebidas, as quais são encaminhadas ao Comitê de Desburocratização do órgão, que deverá produzir relatório sobre o tema e enviar resposta em até trinta dias. O usuário poderá acompanhar a tramitação via sistema. Além disso, o Capítulo VI da Lei de Proteção e Defesa do Usuário prevê a avaliação continuada dos serviços públicos, especificamente nos aspectos relativos à satisfação do usuário, qualidade do atendimento, cumprimento dos compromissos e prazos, quantidade de manifestações e medidas adotadas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.
- Lições aprendidas: ao implementar-se a boa prática, verificou-se que a implementação de um canal único de comunicação com o cidadão tornaria o serviço mais ágil e facilmente acessível. Assim, optou-se por incluir o formulário de pedido de simplificação em um sistema já existente de ouvidorias – o e-OUV, que concentra em um único sistema o canal para manifestações dos cidadãos, como elogios, reclamações e denúncias. O desafio vem sendo ampliar, cada vez mais, a adesão ao sistema, para que Estados, Municípios e órgãos de outros Poderes também passem a utilizá-lo, a fim de consolidá-lo como janela única de comunicação.
- Documentos: Manual, fluxo e informações gerais podem ser encontrados em: <http://www.simplifique.gov.br/>
A Lei de Proteção e Defesa do Usuário pode ser acessada em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2015-2018/2017/Lei/L13460.htm
O Decreto regulamentador pode ser acessado em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2015-2018/2017/Decreto/D9094.htm
- Contato: Assessoria Especial para Assuntos Internacionais da CGU – assessoria.internacional@cgu.gov.br, +55 61 2020-6981