

## A QUALIDADE DAS RESPOSTAS NO ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Secretaria de Saúde de Pernambuco (SES/PE) vem, por meio da Ouvidoria Central de Saúde, orientar acerca do prazo e da qualidade das respostas no atendimento às manifestações e aos Pedidos de Acesso à Informação (PAI).

### I - Direito de acesso à informação

Inicialmente, destaca-se que a Lei Federal nº 13.460/2017 dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos.

Conforme dispõe a referida Lei, o usuário poderá apresentar manifestações perante à Administração acerca da prestação de serviços públicos, e tais requerimentos devem ser dirigidos à Ouvidoria do órgão ou entidade.

Ressalta-se que, em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas, sob pena de responsabilidade do agente público que não processá-las.

Por sua vez, a Lei nº 12.527/2011, definida como Lei de Acesso à Informação (LAI), dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações aos interessados.

Segundo o art. 7º da LAI, o acesso à informação compreende, entre outros, o direito de obter:

- orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação desejada;
- informação contida em registros ou documentos;
- informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades;
- informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos;

e) informação relativa à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos;

f) informação acerca de resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo. [...]

### II - Pedido de Acesso à Informação

Conforme disposto no art. 5º, XXXIII, da Constituição Federal de 1988, todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

Essas informações devem ser prestadas no prazo da Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Regulamentando tal dispositivo constitucional, a LAI dispõe que qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso à informação, que deverá conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

Nesse sentido, de acordo com o disposto no art. 10 da LAI:

- Para o acesso a informações de interesse público, a identificação do requerente não pode conter exigências que inviabilizem a solicitação.
- São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público.

### III - Qualidade na resposta ao cidadão

Ao entrar em contato com a Ouvidoria, o manifestante espera receber algum retorno sobre a sua manifestação.

Neste sentido, uma resposta de qualidade valida a relevância da Ouvidoria no processo de interlocução entre o cidadão e a gestão, fortalecendo e assegurando, nos diferentes espaços

democráticos de participação, a disseminação de informações e a ampliação dos direitos sociais.

E mesmo que o pleito não possa ser atendido, a resposta fornecida pela área técnica responsável deve ser clara para que o cidadão entenda o motivo de não ter sido contemplado.

#### IV - Resposta ao cidadão

Ao elaborar as respostas, as áreas técnicas devem estar atentas acerca do tipo de linguagem utilizada, do prazo de resposta e da eficácia do tratamento.

Uma resposta de qualidade deve ser completa, contendo todos os elementos conforme o teor da manifestação apresentada e dentro do prazo de atendimento.

Além disso, a linguagem empregada deve ser clara, simples, objetiva, acessível e de fácil compreensão. Deve-se evitar siglas sem referência, termos técnicos e jargões.

Abaixo seguem algumas características importantes para a resposta:

- a) inicie a resposta pelas informações mais importantes;
- b) escreva um texto conciso e condizente com a manifestação apresentada;
- c) utilize frases curtas em ordem direta e objetiva;
- d) use palavras simples que facilitem o entendimento do teor da resposta;
- e) demonstre que sabe do que se trata o assunto;
- f) use, em seu texto, termos apresentados pelo usuário na manifestação;
- g) agradeça de forma personalizada e especificamente ao manifestante;
- h) finalize o texto demonstrando disponibilidade.

Ainda, nos casos de denúncias ou comunicação de irregularidade é importante que a área técnica competente responda

informando que providências foram ou serão tomadas para averiguar o fato relatado.

#### V - Prazo para apresentação da resposta

A observação do prazo de resposta ao manifestante é tão importante quanto a qualidade da resposta.

Conforme a Lei nº 13.460/2017, o prazo máximo de resposta às manifestações da Ouvidoria é de até 30 (trinta) dias.

Já a Lei nº 12.527/2011 estabelece que o prazo de resposta aos pedidos é de até 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, sob justificativa.

**Entretanto, esses prazos devem ser utilizados apenas como referência para monitoramento e cumprimento das normas vigentes.**

Vale ressaltar que as áreas técnicas **devem providenciar as respostas com a máxima brevidade, considerando as necessidades e demandas do manifestante.**

#### VI - Conclusões

É importante pontuar que ouvidores, gestores, técnicos e os servidores que atuam como pontos focais nas diferentes áreas devem estar alinhados, de modo a garantir o melhor serviço prestado, contribuindo para a satisfação do cidadão e visando ao adequado desempenho das atividades da Ouvidoria do SUS.

Por fim, em caso de dúvidas, sugestões ou outros comentários, a DGCI está à disposição pelo e-mail: [gci.orienta@saude.pe.gov.br](mailto:gci.orienta@saude.pe.gov.br) e [ouviوريا@saude.pe.gov.br](mailto:ouviوريا@saude.pe.gov.br)