



“Diagnóstico das Ovidorias Públicas no Brasil”

Eliana Pinto
Ouvidora-Geral da União

Presidência da República
Controladoria-Geral da União



OMBUDSMAN/OUVIDOR

- 1948 - Declaração Universal dos Direitos do Homem
- 1809 – Ombudsman (Suécia)

OMBUDSMAN/OUVIDOR

- Defesa do cidadão
- Brasil: Ouvidor
- Países de língua espanhola: Defensor del Pueblo
- Portugal: Provedor de Justiça

OMBUDSMAN/OUVIDOR

- 1) Independência
- 2) Imparcialidade
- 3) Acessibilidade
- 4) Especialização em Administração Pública

OMBUDSMAN/OUVIDOR

- Ombudsman generalista
- Ombudsman especializado

Presidência da República
Controladoria-Geral da União



OUVIDORIA NO BRASIL

- A Ouvidoria Pública está em processo de fortalecimento e consolidação no Brasil.
- O Ouvidor do século XXI desempenha papel distinto do Ouvidor do Brasil-Colônia.
- O Ouvidor Público tem modelo no *Ombudsman* da Suécia.

OUVIDORIA NO BRASIL

- 1986 - A primeira Ouvidoria Pública no Brasil foi implantada na Prefeitura de Curitiba (Poder Executivo Municipal)
- 1992 - Ouvidoria-Geral da República e Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo

Presidência da República
Controladoria-Geral da União



OUVIDORIA NO BRASIL

| | |
|---|-----|
| Poder Executivo Federal | 148 |
| Poder Judiciário (União, Estados e DF) | 60 |
| Poder Legislativo (União, Estados, DF e Municípios) | 14 |
| Governo do Distrito Federal | 54 |
| Ouvidoria Geral do DF | 1 |
| Ouvidorias Estaduais | 465 |
| Ouvidorias Gerais do Estado | 20 |
| Ouvidorias Municipais | 200 |
| Ouvidorias de Polícia | 17 |
| Total | 979 |

Presidência da República
Controladoria-Geral da União



OUVIDORIA NO BRASIL

| Região Centro-Oeste | Ouvidorias Gerais | Estaduais | Municipais |
|---------------------|-------------------|-----------|------------|
| Goiás | 1 | 11 | 1 |
| Mato Grosso | 1 | 16 | 3 |
| Mato Grosso do Sul | | 2 | 2 |
| Distrito Federal | 1 | 54 | |
| Total | 3 | 83 | 6 |

Presidência da República
Controladoria-Geral da União



OUVIDORIA NO BRASIL

| Região Norte | Ovidorias Gerais | Estaduais | Municipais |
|--------------|------------------|-----------|------------|
| Acre | | 1 | 1 |
| Amapá | 1 | 2 | |
| Amazonas | 1 | 4 | 1 |
| Para | | 24 | 1 |
| Roraima | 1 | 2 | 1 |
| Rondônia | 1 | 7 | |
| Tocantins | | 3 | 11 |
| Total | 4 | 43 | 15 |

Presidência da República
Controladoria-Geral da União



OUVIDORIA NO BRASIL

| Região Sudeste | Ouvidorias Gerais | Estaduais | Municipais |
|----------------|-------------------|-----------|------------|
| Espírito Santo | | 3 | 5 |
| Minas Gerais | 1 | 4 | 6 |
| Rio de Janeiro | | 17 | 42 |
| São Paulo | 1 | 134 | 71 |
| Total | 2 | 158 | 124 |

Presidência da República
Controladoria-Geral da União



OUVIDORIA NO BRASIL

| Região Sul | Ouvidorias Gerais | Estaduais | Municipais |
|-------------------|-------------------|-----------|------------|
| Paraná | 1 | 11 | 14 |
| Rio Grande do Sul | 1 | 4 | 4 |
| Santa Catarina | 1 | 4 | 5 |
| Total | 3 | 19 | 23 |

Presidência da República
Controladoria-Geral da União



OUVIDORIA NO BRASIL

| Região Nordeste | Ouvidorias Gerais | Estadual | Municipais |
|---------------------|-------------------|------------|------------|
| Alagoas | 1 | | |
| Bahia | 1 | 71 | 5 |
| Ceará | 1 | 62 | 9 |
| Maranhão | | 3 | 3 |
| Paraíba | 1 | 5 | 3 |
| Pernambuco | 1 | 14 | 7 |
| Piauí | 1 | | 2 |
| Rio Grande do Norte | 1 | 2 | 1 |
| Sergipe | 1 | 28 | 2 |
| Total | 8 | 187 | 32 |

Presidência da República
Controladoria-Geral da União



OUVIDORIA NO BRASIL

- Fortalecimento da democracia participativa como instrumento de inserção social.
- Transparência no funcionamento do Estado.
- Moralidade e eficiência da administração pública.
- Trata de temas relativos à governança (direitos humanos, polícia, qualidade da prestação do serviço público etc).

OUVIDORIA NO BRASIL

- Indutor de mudança institucional no aperfeiçoamento da prestação do serviço público.
- Controle social.
- Mediador de conflitos.
- Combate reflexamente à corrupção e auxilia na diminuição do desperdício.

Presidência da República
Controladoria-Geral da União



OUVIDORIA NO BRASIL

- As Ouvidorias Públicas distribuem-se de forma desigual nos entes federativos e nos poderes.
- Poucos possuem autonomia efetiva.
- Constituídas por diplomas legais diversos (lei, decreto, portaria).
- Pequeno quatitativo possui mandato.

OUVIDORIA NO BRASIL

- Defende o cidadão junto ao órgão público a que se vinculam.
- Devem atuar com independência.

Presidência da República
Controladoria-Geral da União



OUVIDORIA NO BRASIL

OUVIDOR: PODER

- Não tem poder coercitivo, anulatória, disciplinar ou criminal.
- Investigação, crítica e recomendação.
- “magistratura da persuasão”, autoridade moral, acerto de suas conclusões e equilíbrio de atitudes.

SISTEMA DE OUVIDORIA

- organizar as atividades de ouvidoria
- possibilitar maior participação do cidadão na Administração Pública
- o Ouvidor deve estar diretamente vinculado ao gestor máximo da instituição
- o cargo de Ouvidor será exercido preferencialmente por servidor não integrante do quadro funcional.

SISTEMA DE OUVIDORIA

- Ouvidoria não se confunde com Corregedoria
- Todas as manifestações são identificadas e fundamentadas para permitir a adequada apuração dos fatos.
- A manifestação anônima não é processada
- Ao Ouvidor compete representar o cidadão na Instituição

COMPETÊNCIAS DA OGU

De acordo com a Lei 10.683/03, o Decreto 5.683/06 e a Portaria 570/07, compete à Ouvidoria-Geral da União:

- I - orientar a atuação das demais unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal;
- II - examinar manifestações referentes à prestação de serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal;

COMPETÊNCIAS DA OGU

- III - propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;
- IV - produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Federal;
- V - contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

COMPETÊNCIAS DA OGU

- VI - identificar e sugerir padrões de excelência das atividades de ouvidoria do Poder Executivo Federal;
- VII - sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, visando corrigir situações de inadequada prestação de serviços públicos;
- VIII – orientar, assistir e intermediar a solução de conflitos, no âmbito administrativo, das divergências entre agentes, órgãos e entidades do Poder Executivo Federal e os cidadãos usuários dos respectivos serviços;

COMPETÊNCIAS DA OGU

- IX – certificar as unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal que se destacarem no atendimento aos usuários;
- X – executar e gerir projetos e programas junto à sociedade civil organizada visando à participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;
- XI – propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal;

COMPETÊNCIAS DA OGU

XII – recomendar, participar, promover e organizar audiência pública relacionada à prestação de serviço público no âmbito do Poder Executivo Federal;

XIII – monitorar, sistematicamente, as providências adotadas ou encaminhadas pela OGU, a partir de pleitos enviados pelos cidadãos, efetuando o registro e controle dos seus resultados; e

XIV – exercer outras atividades correlatas.”

O QUE SOMOS

- Nomeado pelo Presidente da República
- Não toma partido de ninguém
- Está do lado do que é justo e razoável
- Trabalha para solucionar queixas

O QUE FAZEMOS

- Verifica que o governo esteja:
 - Respeitando a lei
 - Agindo de modo correto
- Investiga problemas individuais e problemas comuns a todo o sistema administrativo
- Faz recomendações aos gestores

COMO SOMOS ORGANIZADOS

Ouvidoria-Geral da União

- Gabinete da Ouvidora-Geral da União
 - Chefia de gabinete
 - Assessoria
 - Gerência de inform. estratégicas
 - Gerência de Cidadania
 - Gerência Processante
 - Gerência Internacional



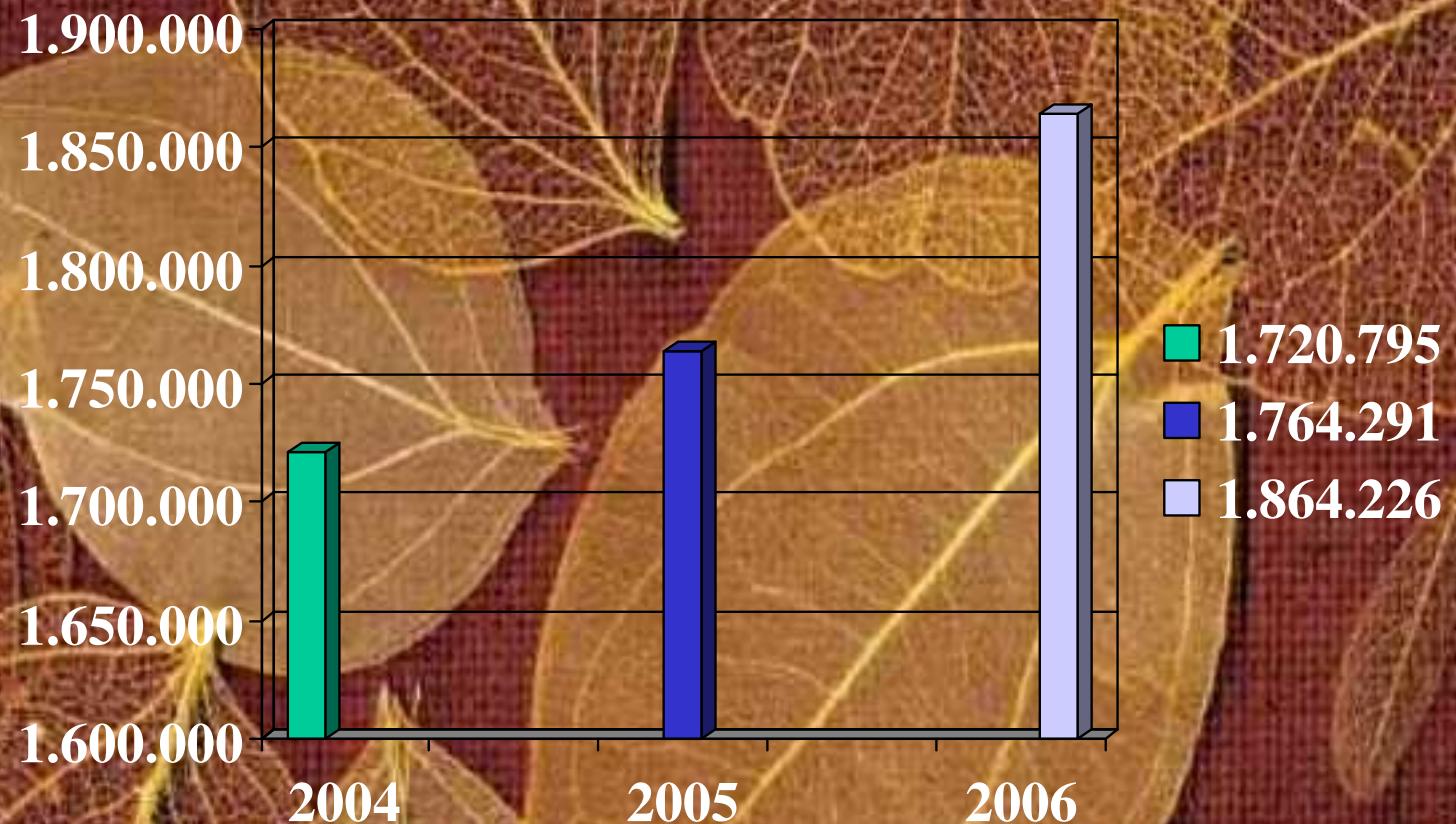
As ouvidorias especializadas possuem estruturas específicas

Presidência da República
Controladoria-Geral da União



OUVIDORIA EM NÚMEROS

Estatística



Presidência da República
Controladoria-Geral da União



TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÃO

Formas de acesso ao sistema de ouvidorias:

- Carta
- Fax
- E-mail
- Atendimento presencial
- Telefone
- Atividades itinerantes (especializadas)

TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÃO NA OGU

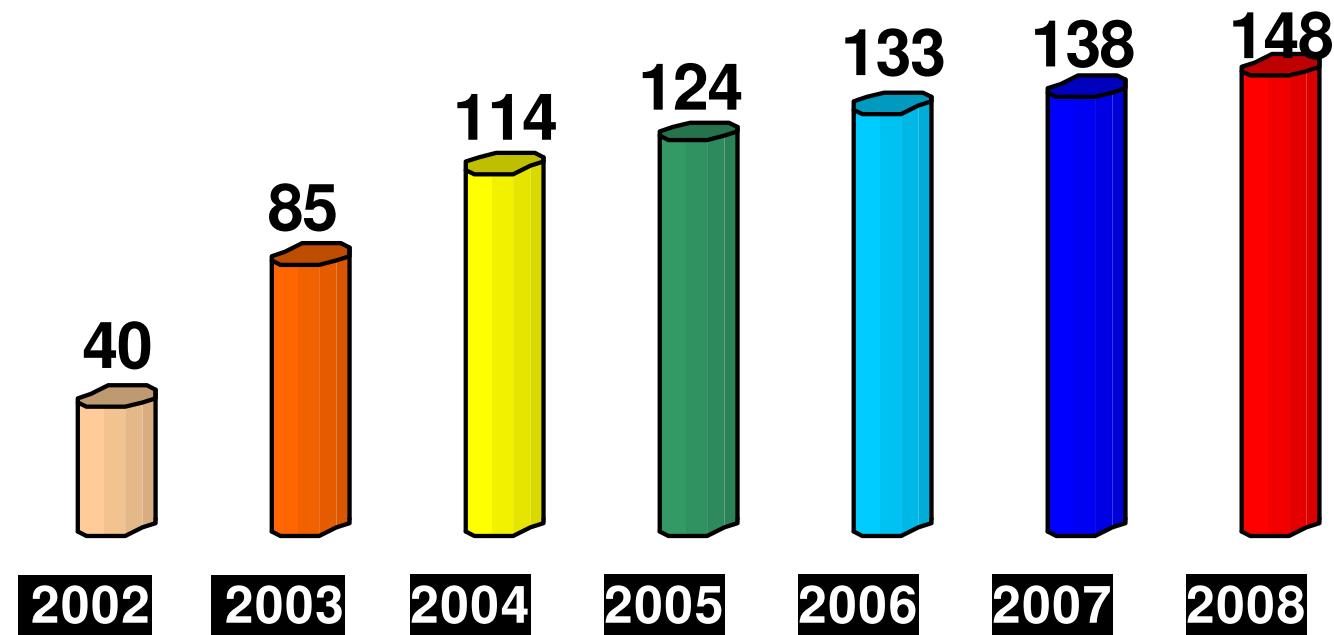
- Análise de admissibilidade - Verifica se a matéria recebida é competência da OGU ou de ouvidoria especializada;
- Encaminha ao órgão competente ou para ouvidoria especializada
- Recebe resposta da Ouvidoria Especializada ou do órgão competente e comunica o cidadão sobre a resolução do caso
- Caso a ouvidoria especializada não apresente uma solução razoável para parte interessada a Ouvidoria-Geral da União funciona como estância recursal buscando a solução adequada.

RELATÓRIOS PRODUZIDOS

A Ouvidoria-Geral da União produz dois tipos de relatórios, sendo um especialmente para o gestor e outro para a população e ouvidores especializados.



Evolução no quantitativo de Ouvidorias existentes no Poder Executivo Federal



RESULTADOS OBTIDOS

- Resolução 3.477 do Banco Central
- Implantação do Sistema Nacional de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (Ministério da Saúde)

RESULTADOS OBTIDOS

- Acesso de idosos e portadores de deficiência à isenção de impostos para aquisição de veículos (Ministério da Fazenda)

RESULTADOS OBTIDOS

- A ouvidoria do Ministério da Previdência Social a partir de sugestões e reclamações, criou o cartão magnético nacional para recebimento de benefícios
- Novo regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado (Agência Nacional de Telecomunicações)

ACÕES DA OGU

Apoio às ações de Defesa de Direitos Humanos

- *Comissão de Direitos Humanos da Câmara dos Deputados*
- *Secretaria Especial de Direitos Humanos da PR - Realizada Audiência Pública para homologação da reserva indígena Raposa do Sol no estado de Roraima*

Promoção de Encontros, Debates e Fóruns

1º Encontro de Ouvidores do Poder Exec. Federal (jul/2003)

1º Fórum Nacional de Ouvidorias Públicas (dez/2003)

1º Encontro Regional de Ouvid. Públicas (mai – set/2004)

2º Fórum Nacional de Ouvidorias Públicas (dez/2004)

2º Encontro Regional de Ouvid. Públicas (maio – dez/2005)

3º Encontro Regional de Ouvidorias Públicas (junho–dez/2007)

ACÕES DA OGU

Escola Nacional de Ouvidoria

Cursos de Aperfeiçoamento em Ouvidoria Pública que abordam os seguintes temas: Ética, Mediação de Conflitos, Segurança da Informação e Mídia.

- *1º Curso de Aperfeiçoamento - dezembro 2006, Brasília/DF*
- *2º Curso de Aperfeiçoamento -
→ setembro de 2007, Salvador / BA
→ outubro de 2007, Goiânia / GO
→ novembro de 2007, Vitória / ES
→ dezembro de 2007, Florianópolis / SC*
- *3º Curso de Aperfeiçoamento
→ abril de 2008, Teresina / PI
→ maio de 2008, Belém / PA
→ junho 2008, São Paulo / SP
→ julho de 2008, Palmas / TO
→ agosto de 2008, Recife / PE
→ setembro de 2008, Rio de Janeiro / RJ
→ outubro de 2008, São Luis / MA*

Presidência da República
Controladoria-Geral da União



AÇÕES DA OGU

Cooperação Internacional

- *França (2004);*
- *Canadá (2007);*
- *China (2007);*
- *Portugal (2007);*
- *Cuba (2008);*
- *Polônia (2008).*

AÇÕES DA OGU

2008 – próximas atividades

Cursos de Ouvidoria

Natal: 2,3 e 4 de dezembro

2009

✓ 1º Fórum Internacional

Presidência da República
Controladoria-Geral da União



ANO DE 2003



8ª CARAVANA DE
DIREITOS HUMANOS



8ª CONFERÊNCIA NACIONAL
DE DIREITOS HUMANOS



1º FÓRUM NACIONAL DE
OUVIDORIAS PÚBLICAS



1º ENCONTRO NACIONAL DE
OUVIDORES
DO PODER EXECUTIVO FEDERAL

Presidência da República
Controladoria-Geral da União



ANO DE 2004



**1º ENCONTRO REGIONAL DE
OVIDORIAS PÚBLICAS**
Nordeste



**1º ENCONTRO REGIONAL DE
OVIDORIAS PÚBLICAS**
Centro-Oeste



**1º ENCONTRO REGIONAL DE
OVIDORIAS PÚBLICAS**
Região Norte



**1º ENCONTRO REGIONAL DE OVIDORIAS
PÚBLICAS**
Região Sul e Sudeste



**2º FÓRUM NACIONAL DE
OVIDORIAS PÚBLICAS**
Brasília

Presidência da República
Controladoria-Geral da União



ANO DE 2005



**2º ENCONTRO REGIONAL DE
OUVIDORIAS PÚBLICAS**
Região Sul



**2º ENCONTRO REGIONAL DE
OUVIDORIAS PÚBLICAS**
Região Nordeste



**2º ENCONTRO REGIONAL DE
OUVIDORIAS PÚBLICAS**
Região Norte



**2º ENCONTRO REGIONAL DE
OUVIDORIAS PÚBLICAS**
Região Centro-Oeste



**2º ENCONTRO REGIONAL DE
OUVIDORIAS PÚBLICAS**
Região Sudeste

Presidência da República
Controladoria-Geral da União



ANO DE 2007



**AUDIÊNCIA PÚBLICA
CÂMARA DOS DEPUTADOS**
“Ouvidoria Pública: uma ferramenta para
o fortalecimento da democracia”
Brasília



**3º ENCONTRO REGIONAL DE
OUVIDORIAS PÚBLICAS**
Região Sudeste



**3º ENCONTRO REGIONAL DE
OUVIDORIAS PÚBLICAS**
Região Nordeste



**3º ENCONTRO REGIONAL DE OUVIDORIAS
PÚBLICAS**
Região Centro-Oeste

Presidência da República
Controladoria-Geral da União



ANO DE 2007



**2º CURSO DE APERFEIÇOAMENTO EM
OUVIDORIAS PÚBLICAS**

Região Nordeste



**2º CURSO DE APERFEIÇOAMENTO EM
OUVIDORIAS PÚBLICAS**

Região Centro-Oeste



**2º CURSO DE APERFEIÇOAMENTO EM
OUVIDORIAS PÚBLICAS**

Região Sudeste



**2º CURSO DE APERFEIÇOAMENTO EM
OUVIDORIAS PÚBLICAS**

Região Sul

Presidência da República
Controladoria-Geral da União



ANO DE 2008



**2º CURSO DE APERFEIÇOAMENTO
EM OUVIDORIAS PÚBLICAS**
Região Norte



**3º CURSO DE APERFEIÇOAMENTO EM
OUVIDORIAS PÚBLICAS**
Palmas - TO



**3º CURSO DE APERFEIÇOAMENTO EM
OUVIDORIAS PÚBLICAS**
Recife - PE

Presidência da República
Controladoria-Geral da União



ANO DE 2008



3º CURSO DE APERFEIÇOAMENTO EM
OUVIDORIAS PÚBLICAS
Teresina - PI



3º CURSO DE APERFEIÇOAMENTO EM
OUVIDORIAS PÚBLICAS
São Paulo - SP

Presidência da República
Controladoria-Geral da União



ANO DE 2008



**3º CURSO DE APERFEIÇOAMENTO EM
OUVIDORIAS PÚBLICAS**

Rio de Janeiro- RJ



**3º CURSO DE APERFEIÇOAMENTO EM
OUVIDORIAS PÚBLICAS**

São Luiz - MA

Presidência da República
Controladoria-Geral da União



ANO DE 2008



1º Colóquio Brasil-Canadá Ouvidorias/Ombudsman
Manaus / AM, 22, 23 e 24 de outubro

Presidência da República **BRASIL**
Controladoria-Geral da União UM PAÍS DE TODOS



ATIVIDADES INTERNACIONAIS

Presidência da República
Controladoria-Geral da União



VISITA À FRANÇA, 19 de novembro de 2004



Sr. Jacky Simon
Ouvidor do
Ministério da
Educ. Nacional



Sr. Seguin
Delegado
Adjunto DUSA



Sr. Delevoye
Ouvidor da
República



Sra. Georges
Chefe CNIL



Sra. Bordinat
Ouvidora EDF



Sr. Sourhard
ADAE



Ouvidor Adjunto
das Crianças

Presidência da República
Controladoria-Geral da União





**SEMINÁRIO INTERNACIONAL
“OVIDORES & OMBUDSMAN”
CANADÁ, 25 de maio a 02 de junho de 2007**

Presidência da República
Controladoria-Geral da União





"Ombudsman e Legalidade da Administração - Intercâmbio Internacional entre a China e os Países Lusófonos"

CHINA, 15 a 21 de outubro de 2007

Presidência da República
Controladoria-Geral da União





Portugal, 30 de março a 02 de abril de 2007

Presidência da República
Controladoria-Geral da União





Cuba, 21 a 23 de maio de 2008

Presidência da República
Controladoria-Geral da União





OBRIGADA!

Presidência da República
Controladoria-Geral da União



OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

**SAS, Quadra 01, Bloco A
Edifício Darcy Ribeiro - 9º andar
CEP: 70070-905 - Brasília - DF
Telefone: (61) 3412-6782**

**E-mail: eliana.pinto@cgu.gov.br
Site: www.cgu.gov.br**

**Presidência da República
Controladoria-Geral da União**

