

OGU

Ações e Projetos
2011/2012

FUNDAMENTOS NORMATIVOS

Constituição Federal

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

[...]

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

- I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

FUNDAMENTOS NORMATIVOS

Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003

Art. 17. À Controladoria-Geral da União compete assistir direta e imediatamente ao Presidente da República no desempenho de suas atribuições quanto aos assuntos e providências que, no âmbito do Poder Executivo, sejam atinentes à defesa do patrimônio público, ao controle interno, à auditoria pública, à correição, à prevenção e ao combate à corrupção, às **atividades de ouvidoria** e ao incremento da transparência da gestão no âmbito da administração pública federal.

§ 1º A Controladoria-Geral da União tem como titular o Ministro de Estado Chefe da Controladoria-Geral da União, e sua estrutura básica é constituída por: Gabinete, Assessoria Jurídica, Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção, Comissão de Coordenação de Controle Interno, Secretaria-Executiva, Corregedoria-Geral da União, Ouvidoria-Geral da União e 2 (duas) Secretarias, sendo 1 (uma) a Secretaria Federal de Controle Interno.

FUNDAMENTOS NORMATIVOS

Decreto nº 5.683, de 24 de janeiro de 2006

Art. 14. À Ouvidoria-Geral da União compete:

- 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;
- 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;
- 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; e
- VIII - promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de ouvidoria.

Ouvidoria Geral da União

O que deve ser?

- O elo entre o cidadão e a Administração Pública Federal, entre expectativas sociais e direitos, entre legitimidade e legalidade, entre Democracia e Direito;
- Instância de generalização (ou coletivização) das soluções produzidas nos casos específicos (mas não é instância recursal dos encaminhamentos produzidos no âmbito das Ouvidorias especializadas), por conseguinte, de prevenção;
- Órgão responsável pela verificação da efetividade dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Federal (denominado “pós-atendimento”) e pela identificação de padrões de excelência;
- Órgão integrante do “sistema” de participação social do Governo Federal.

Ouvidoria Geral da União

O que deve fazer?

- Assegurar exame e resposta às manifestações do cidadão, nos termos da legislação vigente, isto é, assegurar a realização de direitos;
- Buscar a melhoria da qualidade dos serviços públicos atuando como “instrumento de gestão” ao produzir recomendações, relatórios e capacitação dirigidos à burocracia;
- Garantir o direito à informação, orientando o cidadão e acompanhando os órgãos públicos no sentido de atribuir transparência, celeridade, objetividade e informalidade no acesso;
- Fortalecer a institucionalização de procedimentos de participação da sociedade junto aos órgãos públicos.

Três casos para suscitar questões relevantes sobre a atuação da OGU:

1°
Mulher
reclama
proteção

2°
Homem
reclama
promoção

3°
Associação
reclama
participação

Ouvidoria Geral da União

Como pretende fazer?

“Fazer” é realizar as atribuições definidas, isto é, é dar cumprimento às obrigações normativas.

- Diagnosticar as ouvidorias do Poder Executivo Federal - estrutura, processos, recursos humanos, tecnológicos e orçamentários, etc. - identificação “modelo” de ouvidoria pública federal.
- Organizar sistema nacional de ouvidorias públicas em três etapas:
 - 1ª - disponibilização de sistema operacional (software, dataware e teleatendimento) para facilitar tanto a participação do cidadão (incluindo, no exercício do controle social) quanto a gestão compartilhada das reclamações relativas aos mais diferentes serviços - constituição de ambiente eletrônico único de ouvidorias e banco de dados;
 - 2ª - integração programática física e orçamentária das ações das ouvidorias da Administração Pública Direta - criação de programa PPA 2012-2015 abrangendo ouvidorias especializadas;
 - 3ª - instituição de sistema nacional de ouvidorias públicas - edição participativa de Decreto.

Ações e Projetos

exemplo

Objetivo 3

Identificar falhas e elaborar propostas para aprimoramento (gestão de efetividade)

Ações

- Realizar, periodicamente, reuniões de trabalho com ouvidorias especializadas de modo a compartilhar informações e “soluções” para os atendimentos.
- Criação de “procedimento ordinário” no âmbito da OGU para acompanhamento criterioso dos casos mais graves em todas as ouvidorias, resultando em relatórios que deverão recomendar providências para evitar a reincidência do problema e que servirão como fonte de referência para a resolução de casos similares.
- Integrar a OGU ao Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPUBLICA.



Reunião Geral de
**OUVIDORIAS
PÚBLICAS**

Programação da Reunião Geral de Ouvidorias Públicas – OGU/2011

Local: Unique Palace Brasília
End: SCES trecho 2, conjunto 42
Setor de Clubes Esportivos Sul
70200-002 - Brasília – DF
Data: 06 de junho de 2011
Horário: 14:30h às 19:00h

Pauta:

14:30 – 14:45h

1. Abertura

Boas vindas do Exmo. Ministro de Estado Chefe da Controladoria-Geral da União,
Dr. Jorge Hage Sobrinho.

14:45h – 16:30h

2. Apresentação do Plano de Trabalho da OGU

- Esclarecimentos iniciais sobre os objetivos da Reunião Geral;
- Explicação sobre os princípios estruturantes da atuação da OGU;
- Apresentação das Ações específicas;
- Esclarecimentos sobre os objetivos do Seminário Internacional Acesso a Informação;
- O papel das Ouvidorias Públicas na Lei de Acesso a Informação.

3. Discussão

16:30h – 17:15h

4. Café de Integração

5. Foto Oficial

17:15h – 19:00h

6. Apresentação das ações da Secretaria Geral da Presidência da República relacionadas às Ouvidorias Públicas.

7. Discussão

8. Considerações Finais

Controladoria-Geral
da União

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PAIS RICO E PAIS SEM POBREZA

Ouvidoria-Geral
da União

Controladoria-Geral
da União

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PAIS RICO E PAIS SEM POBREZA