

# GUIA PRÁTICO PARA GESTÃO DE OUVIDORIAS DE SEGURANÇA PÚBLICA

MINISTÉRIO DA  
JUSTIÇA E  
SEGURANÇA PÚBLICA



PÁTRIA AMADA  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL



## **PRESIDENTE DA REPÚBLICA**

Jair Messias Bolsonaro

## **MINISTRO DE ESTADO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA**

Sergio Fernando Moro

## **SECRETÁRIO NACIONAL DE SEGURANÇA PÚBLICA**

Guilherme Cals Theophilo Gaspar de Oliveira

## **CHEFE DE GABINETE DO MINISTRO**

Flávia Cecília Maceno Blanco

## **OUVIDOR-GERAL**

Ronaldo Vieira Bento

## **EQUIPE DA OUVIDORIA**

Andreia Rodrigues dos Santos

Cecília Dantas Gomes

Deivid dos Santos Feitosa

Eliane Alves Gonçalves

Frederico de Melo Aguiar

Genildo Silva Sousa

Josely da Silva Gomes

Kátia de Queiroz Domingues Baroni

Marcel Edilson da Silva Pequeno

Maria Luiza Bueno Benevides

Moisés Paes Landim Plácido

Naiva Macedo da Silva

Raquel Conceição Avelar Sinfrônio

Rafael D'Ávila Fernandes Ribeiro

Roberta Rossi do Nascimento

# Sumário

Apresentação.....	5
1. O que é Ouvidoria de Segurança Pública.....	7
2. PÚblico-alvo da Ouvidoria de Segurança Pública.....	7
3. Competências da Ouvidoria de Segurança Pública.....	8
4. O cargo de ouvidor.....	9
4.1. Natureza do cargo.....	9
4.2. Nomenclatura do cargo.....	9
4.3. Perfil do cargo.....	9
4.4. Atribuições do ouvidor.....	10
4.5. Prerrogativas e restrições do cargo de ouvidor.....	10
5. Manifestação de ouvidoria.....	10
5.1. O que é uma manifestação.....	10
5.2. Como fazer uma manifestação.....	11
5.3. Quando procurar uma ouvidoria para realizar uma manifestação	11
5.4. Quem pode fazer uma manifestação.....	11
6. Canais de Atendimento para Manifestação de Ouvidoria.....	11
6.1. Atendimento informatizado.....	11
6.2. Atendimento presencial.....	12
6.3. Atendimento por carta.....	12
6.4. Atendimento por telefone.....	13
7. Tipos de Manifestações.....	13
7.1. Prazos e respostas para manifestações de ouvidoria.....	14

8. Pedido de acesso à informação.....	15
9. Recomendações para a criação de uma Ouvidoria.....	16
9.1. Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias.....	16
9.2. Diretrizes da Ouvidoria.....	17
10. Direitos Humanos e ética.....	18
11. Prevenção Social .....	18
11.1. Retorno à sociedade.....	18
11.2. Relatório de gestão.....	19
12. Guia de Boas Práticas para Gestão de Ouvidoria.....	20
12.2. Cálculo do Índice de Aderência.....	29
13. Legislação sobre Ouvidoria.....	30
Referências Bibliográficas.....	34

# Apresentação

Este é um guia prático para gestão de ouvidorias de segurança pública. Seu objetivo é orientar os gestores na implantação de um modelo de gestão de ouvidoria capaz de aperfeiçoar o serviço de segurança pública prestado à sociedade. A elaboração do guia decorre de um trabalho de sistematização de outros manuais, bem como das boas práticas de Ouvidoria.

O guia apresenta informações objetivas a respeito da instituição de uma unidade de ouvidoria voltada para os serviços da área de segurança pública, descreve de forma não exaustiva a importância e a função do cargo de ouvidor, as competências da ouvidoria, os canais de atendimento, os prazos e os tipos de manifestação. Reafirma-se, portanto, que as informações sobre ouvidoria não se esgotam neste guia, sendo possível ampliar o conhecimento através da leitura dos normativos e da troca de experiências.

É importante que os integrantes do Sistema Único de Segurança Pública (Susp) atentem para os tópicos expostos e analisem a melhor forma de implementação dos conceitos, diretrizes e legislações em sua unidade de ouvidoria, além de outros pontos de melhoria que julguem necessários. Cada ouvidoria deverá ser institucionalizada internamente, formalizando as responsabilidades do ouvidor e as respectivas competências.

Outro ponto que precisa se levado em consideração, pelas ouvidorias de segurança pública, é reconhecer o cidadão como sujeito de direitos, devendo o profissional agir com ética, integridade, imparcialidade e segundo as normativas estabelecidas para os serviços relacionados às atividades de segurança pública.

Com planejamento, coordenação e desenvolvimento de ações específicas e direcionadas às áreas de segurança pública é possível fazer um diagnóstico da situação atual da unidade de ouvidoria e, com isso, buscar conhecimentos e parcerias que proporcionem o alcance de resultados satisfatórios. Observe as dificuldades da sua unidade de ouvidoria, faça um diagnóstico da sua real situação e registre os procedimentos que precisam de aprimoramento e inovação para tornar a gestão mais eficiente.

Ao final é apresentado um Guia de Boas Práticas para Gestão da Ouvidoria com proposta de orientar que cada unidade possa realizar uma autoavaliação, medir o respectivo nível de aderência e planejar as ações que precisa adotar ou alavancar para atingir níveis cada vez melhores de excelência.

A ouvidoria pode melhorar a segurança pública da sua região.

## 1. O que é Ouvidoria de Segurança Pública

A Ouvidoria de Segurança Pública deve funcionar como um canal especializado de prevenção social e tratamento das demandas, em busca de soluções para a melhoria da prestação de serviço à sociedade e ao profissional. A Ouvidoria de Segurança Pública tem a competência de agir como uma via de interlocução entre os atores envolvidos: cidadãos, empresas, agentes de segurança pública e os órgãos responsáveis pela implementação das ações de segurança pública.

Segundo a Constituição Federal do Brasil, a segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio. Assim, é imprescindível que os órgãos de segurança pública e defesa social da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, institucionalizem uma unidade de ouvidoria no âmbito das suas competências.

## 2. PÚBLICO-ALVO DA OUVIDORIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

A Ouvidoria de Segurança Pública atende aos cidadãos, às empresas, e aos integrantes do Sistema Único de Segurança Pública (Susp), sejam eles, estratégicos ou operacionais, conforme descrito na Lei Nº 13.675, de 11 de junho de 2018:

a) Integrantes Estratégicos: União, Estados, Distrito Federal e os Municípios, por intermédios dos respectivos Poderes Executivos; os Conselhos de Segurança Pública e Defesa Social dos três entes federados;

b) Integrantes Operacionais: polícia federal, polícia rodoviária

federal, polícias civis, polícias militares, corpos de bombeiros militares, guardas municipais, órgãos do sistema penitenciário, institutos oficiais de criminalística, medicina legal e identificação, Secretaria Nacional de Segurança Pública (Senasp), Secretarias Estaduais de Segurança Pública ou congêneres, Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil (Sedec), Secretaria Nacional de Políticas sobre Drogas (Senad), agentes de trânsito e guarda portuária.

### **3. Competências da Ouvidoria de Segurança Pública**

A Lei Nº 13.675, de 11 de junho de 2018, estabelece, em seu art. 34, as prerrogativas e as competências para a implementação de órgãos de ouvidoria:

Art. 34. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão instituir órgãos de ouvidoria dotados de autonomia e independência no exercício de suas atribuições.

Parágrafo único. À ouvidoria competirá o recebimento e tratamento de representações, elogios e sugestões de qualquer pessoa sobre as ações e atividades dos profissionais e membros integrantes do Susp, devendo encaminhá-los ao órgão com atribuição para as providências legais e a resposta ao requerente.

Cabe, também, à ouvidoria fornecer respostas claras e objetivas aos pedidos de informação solicitados nos termos da Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação (LAI), visto que a ouvidoria é o principal canal de comunicação com a sociedade.

## 4. O cargo de ouvidor

### 4.1. Natureza do cargo

Orienta-se que o cargo de ouvidor seja subordinado diretamente ao dirigente máximo do órgão, estando sujeito à sua coordenação e orientação política, sem prejuízos à sua autonomia técnica. As atribuições devem ser estabelecidas em decreto, portaria ou regimento interno do órgão.

É importante que o ouvidor tenha ampla abertura com os dirigentes, com o intuito de assessorá-los nos assuntos internos e agir conforme a política do órgão. Pensando no bem-estar social e nos serviços que devem ser prestados à sociedade, com o intuito de melhorar, também, a qualidade de vida do profissional de segurança pública.

### 4.2. Nomenclatura do cargo

O uso das nomenclaturas do cargo segue as orientações contidas na estrutura regimental ou estatuto do órgão. Podem ser:

**Ouvendor-Geral:** responsável pela coordenação das atividades de ouvidoria em nível estratégico;

**Ouvendor:** responsável pela coordenação das ações de ouvidoria em nível tático;

**Ouvendor-Chefe:** gestor de ouvidoria em nível operacional.

### 4.3. Perfil do cargo

O ouvidor pode ser um profissional com formação em qualquer área acadêmica. Deve atender aos requisitos estabelecidos em lei ou regulamento do órgão e possuir o devido conhecimento técnico que o cargo exige para o exercício de suas competências e responsabilidades.

Alguns requisitos importantes para o perfil do cargo de ouvidor: boa comunicação; experiência na prevenção e solução de conflitos; capacidade de liderança, articulação e mediação; coordenação de equipe; ser um profissional de confiança, justo, respeitado; ter credibilidade e outros.

#### 4.4. Atribuições do ouvidor

São atribuições do ouvidor: assessorar o dirigente máximo do órgão ou entidade que representa; adotar medidas cabíveis para a melhoria do serviço de atendimento ao cidadão; buscar providências para o aperfeiçoamento dos processos; fomentar o cumprimento das normas relativas às atividades de ouvidoria; promover a transparência pública e o acesso à informação; representar a ouvidoria; entre outras.

#### 4.5. Prerrogativas e restrições do cargo de ouvidor

**Prerrogativas:** exercer a função em dedicação exclusiva; ter um substituto apto para assumir suas responsabilidades e competências, em suas ausências e impedimentos; ter assento nas reuniões e conselhos que tratem da gestão interna do órgão;

**Restrições:** não tem poder de investigação; vedado ao ouvidor exercer atividades políticas.

### 5. Manifestação de ouvidoria

#### 5.1. O que é uma manifestação

Manifestar é expor algo, apresentar, declarar, tornar visível, publicar. A manifestação é uma forma do cidadão expressar seus anseios, elogios, desejos, angústias, dúvidas ou opiniões sobre a prestação dos serviços de segurança pública.

## 5.2. Como fazer uma manifestação

A manifestação poderá ser feita pela Internet, por meio presencial, por carta ou por telefone. A ouvidoria deverá analisar o melhor canal de manifestação para sua unidade, adequando sua estrutura física e sua equipe de trabalho.

## 5.3. Quando procurar uma ouvidoria para realizar uma manifestação

O cidadão e os integrantes de segurança pública podem procurar a Ouvidoria quando entenderem que o serviço público realizado não é eficiente, for vítima ou tiver conhecimento de atos ilegais, em situações de má qualidade e no atendimento, em caso de abuso de autoridade e em outras situações que comprometam o bem-estar da sociedade ou os direitos individuais e coletivos.

## 5.4. Quem pode fazer uma manifestação

Pessoa Física ou Jurídica.

# 6. Canais de Atendimento para Manifestação de Ouvidoria

Os canais de atendimentos são importantes para o recebimento, o tratamento e a resposta da manifestação. Podem ser realizados por meio informatizado, presencial, por carta ou telefone.

## 6.1. Atendimento informatizado

O atendimento informatizado possibilita o registro rápido e seguro da manifestação; cria alertas quanto aos prazos; facilita buscas rápidas; contribui para o monitoramento, o



acompanhamento e o recebimento da resposta; facilita o arquivo documental; auxilia na produção dos relatórios e na prestação de contas à sociedade.

A plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Portal Fala.BR – é um sistema informatizado que pode ser acessado por qualquer unidade de ouvidoria integrante da Rede Nacional de Ouvidorias. Através do Portal é possível ter acesso ao Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC) e ao Sistema de Ouvidorias (e-OUV).

## 6.2. Atendimento presencial

Em geral ocorre nas dependências do órgão, preferencialmente, em espaço especificamente designado para essa finalidade, de forma a assegurar a privacidade do indivíduo, propiciar o acolhimento e oferecer a devida acessibilidade.

A equipe da ouvidoria deve ser formada por profissionais aptos para este tipo de atendimento. Não basta apenas registrar a manifestação, é preciso ouvir com atenção, prestar as devidas orientações, desenvolver um bom diálogo e agir de forma ética.

O cidadão deve ser informado sobre o sigilo da manifestação e a garantia que está resguardada do conhecimento de terceiros. Sugere-se que o atendimento seja realizado por no mínimo 2 servidores.

## 6.3. Atendimento por carta

O cidadão escreve sua manifestação por carta e a envia para a ouvidoria por meio dos serviços postais.

Não há um padrão para escrever a carta, no entanto o cidadão

deve fornecer informações completas e claras para o devido registro, tratamento e resposta da manifestação.

#### **6.4. Atendimento por telefone**

O atendimento por meio telefônico é feito por profissional capacitado, que saiba desenvolver um bom diálogo, seja objetivo, forneça as devidas respostas e orientações.

Cabe à unidade de ouvidoria criar um padrão de registro que possibilite o acompanhamento das manifestações.

Via de regra, o atendimento telefônico destina-se a orientar os interessados acerca da utilização dos demais canais de registro da manifestação.

### **7. Tipos de Manifestações**

**Comunicação de irregularidade:** é uma manifestação anônima, considerada uma “comunicação”, na qual não é possível o acompanhamento ou recebimento da resposta. A denúncia anônima deve ter elementos mínimos que possibilitem a instauração de procedimento investigativo sob a responsabilidade do órgão competente.

**Denúncia:** é a comunicação de prática de ato ilícito cuja solução depende da atuação de órgão de controle interno ou externo. Exemplo: veículos da segurança pública sendo utilizados por servidores para uso de atividades pessoais.

**Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa ao serviço público. Exemplo: falta de policiamento na cidade.

**Solicitação:** requerimento de adoção de providências por

parte da Administração. Deve conter, necessariamente, um requerimento de atendimento ou serviço. Pode se referir a uma solicitação material ou não. Exemplo: pedir maior patrulhamento para o bairro.

**Elogio:** é a demonstração, o reconhecimento ou a satisfação sobre o serviço ou atendimento recebido. Exemplo: satisfação com o atendimento prestado por agente policial.

**Sugestão:** é a apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelos integrantes do sistema de segurança pública. Exemplo: Sugestão de divulgação dos postos policiais localizados na região.

**Pedido de Simplificação:** apresentação de melhoria voltada à racionalização de exigências e de procedimentos na prestação de serviços de segurança pública, eliminando formalidades desnecessárias para as finalidades almejadas. Exemplo: sugestão de substituição de documento físico por eletrônico.



## 7.1. Prazos e respostas para manifestações de ouvidoria

De acordo com a Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, as ouvidorias públicas devem dar tratamento e responder as manifestações recebidas no prazo de 30 dias, prorrogável de

forma justificada por mais 30 dias, uma única vez.

As ouvidorias federais costumam dar uma resposta intermediária quando ainda não têm uma resposta conclusiva para a manifestação, garantindo que o cidadão se mantenha informado sobre o andamento de sua manifestação.

De acordo com a Lei, as áreas internas responsáveis pela tomada de providências e envio de informações deverão responder aos pedidos da ouvidoria no prazo de 20 dias, contados do recebimento no setor. Esse prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa.

Considerando as prorrogações, a ouvidoria terá um prazo total de 60 dias para fornecer a resposta conclusiva, sendo que a área interna responsável pelo assunto terá até 40 dias para prestar esclarecimentos.

É importante que a ouvidoria considere o nível de prioridade de cada manifestação, visto que algumas necessitam de soluções emergenciais.

## 8. Pedido de acesso à informação



Qualquer interessado, pessoa física ou jurídica, com base no interesse público ou particular, pode solicitar informações públicas pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

A Lei de Acesso à Informação (LAI) nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, estabelece diretrizes para o adequado atendimento ao pedido de acesso à informação.

## 9. Recomendações para a criação de uma Ouvidoria

A criação de uma ouvidoria de segurança pública é fundamental para aprimorar os serviços prestados por esse setor.

Cada unidade de ouvidoria possui sua especificidade. Com isso, não se pode criar um modelo ideal de ouvidoria, pois as demandas tendem a ser diferentes dependendo dos contextos sociais, materiais e políticos da região. Em alguns casos, será necessário realizar adaptações que viabilizem a implementação de uma ouvidoria.

A ouvidoria tem a responsabilidade de criar mecanismos diferentes que atendam suas demandas, sendo necessário analisar a situação atual da unidade.

O modelo específico de ouvidoria deve abranger não apenas a infraestrutura, mas também, mecanismos que atendam à sociedade.

A Ouvidoria-Geral da União (OGU) é um órgão de apoio importante para a criação de ouvidoria e reúne informações necessárias para estruturar a equipe de trabalho, a escolha do ouvidor, a capacitação para atendimento ao cidadão e as indicações de infraestrutura: acessibilidade, sala de atendimento presencial, tecnologia para o atendimento das demandas.

### 9.1. Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias

A adesão à Rede Nacional de Ouvidorias pode ser feita por qualquer Ouvidoria da Administração Pública. É voluntária, gratuita, ocorre através da assinatura do Termo de Adesão e da

adequação às respectivas normas e procedimentos de ouvidoria, às normas de tratamento de manifestações, regulamentos e peculiaridades dos serviços prestados pela unidade.



A adesão à Rede Nacional de Ouvidorias garante ao órgão ou ente aderente os benefícios previstos no Programa de Fortalecimento das Ouvidorias (PROFORT). O PROFORT apoia os membros da Rede Nacional de Ouvidorias na execução de suas atividades e oferece os seguintes benefícios: disponibilização gratuita do Sistema Nacional de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), material técnico, orientações quanto a cursos, capacitações e treinamento em assuntos relacionados à Ouvidoria, intercâmbio de informações entre as ouvidorias, uso de tecnologias e soluções inovadoras para aperfeiçoar o tratamento das manifestações.

**Acesse:** <http://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/>

## 9.2. Diretrizes da Ouvidoria

Algumas diretrizes fundamentais para organização e funcionamento de uma ouvidoria: preservação da identidade do solicitante; cumprimento de prazos; transparência nos processos; sigilo no tratamento das demandas; atuação como órgão de controle; garantia do direito do indivíduo; interlocução com as unidades; busca pelo oferecimento de um serviço público de qualidade e humanizado; zelo pela imagem do órgão; registro das demandas; proteção das informações pessoais; uso de linguagem simples e concisa; utilização de sistema integrado de informações; promoção da capacitação contínua da equipe de ouvidoria e dos profissionais de segurança pública; mediação de

conflictos; e outras.

## 10. Direitos Humanos e ética

As ouvidorias da área de segurança pública devem atuar na defesa dos direitos e das garantias do cidadão e isso inclui o cumprimento de alguns tratados internacionais, dentre eles a Declaração Universal dos Direitos Humanos.

O respeito aos direitos humanos deve orientar a execução das atividades de segurança pública, garantindo os direitos individuais e coletivos expressos na Constituição da República Federativa do Brasil.

O cidadão deve ser tratado com ética, respeito e sem discriminação.

O profissional de segurança pública deve agir com integridade, ou seja, com honestidade e imparcialidade.

A ética deve estar presente na vida cotidiana e nas atividades do profissional de segurança pública, sempre agindo com a finalidade de promover o bem comum.

## 11. Prevenção Social

### 11.1. Retorno à sociedade

O retorno à sociedade deve ser feito de forma periódica e através da transparência pública de dados e informações.

Através da transparência pública é possível dar visibilidade do órgão à sociedade, indicar os serviços oferecidos, promover o conhecimento das demandas recebidas e as soluções tomadas

pela administração pública.

As informações de ouvidoria devem ser registradas, seja por meio digital ou físico. O uso de um sistema informatizado, facilita a atualização dos dados, o monitoramento dos processos e a apresentação de relatórios atualizados.

O retorno à sociedade também é feito por meio do registro das manifestações, evidenciando para o cidadão a importância do seu ato e indicando que receberá uma resposta.

É fundamental informar à sociedade as ações corretivas realizadas pelo Poder Público. O cidadão, civil ou profissional de segurança pública, espera que as condutas de desvio de finalidade, abuso de poder ou qualquer outra que implique o exercício da cidadania e de seus direitos sejam penalizadas e não se repitam em outra situação.

## 11.2. Relatório de gestão

O relatório de gestão deve ser elaborado e apresentado, periodicamente, ao dirigente máximo do órgão, funcionando como prestação de contas e transparência pública para sociedade. Também, auxilia na coleta de informações e gerenciamento dos pontos de maior vulnerabilidade da área de segurança pública.

Através de uma avaliação contínua é possível monitorar a prestação dos serviços, a prevenção e a correção de procedimentos em desacordo com as normativas estabelecidas.

Cabe, ainda, ao relatório de gestão comparar dados; detalhar os indicadores de desempenho; apresentar as metas alcançadas; os números e tipos de manifestações; analisar os pontos recorrentes e as providências adotadas; e promover a transparência pública.

das informações que não possuam restrição de sigilo.

Os relatórios de gestão podem contribuir para o reconhecimento da população pelo bom trabalho executado; resultar em boas parcerias com outros órgãos; e gerar boas práticas.

## 12. Guia de Boas Práticas para Gestão de Ouvidoria

Para efeitos didáticos, as boas práticas estão agrupadas nas seguintes dimensões:

- (i) estrutura;**
- (ii) recursos humanos; e**
- (iii) processos.**

Orienta-se, por oportuno, que as boas práticas a seguir elencadas sejam consolidadas na edição de normativos nas diferentes unidades de ouvidoria, com vistas a garantir a autonomia e a independência necessárias no cumprimento de sua missão institucional.

### 12.1.1 – Estrutura

BOA PRÁTICA	JUSTIFICATIVA
Vinculação hierárquica que proporcione a autoridade necessária ao exercício da função.	Garantir a autonomia e independência na análise das manifestações sobre agentes públicos que estejam sob a competência da respectiva unidade de ouvidoria.

BOA PRÁTICA	JUSTIFICATIVA
Autonomia administrativa e orçamento próprio.	Garantir a autonomia para exercício da atividade e definição de prioridades.
Sede isolada e independente da instituição a qual está vinculada.	Caso a unidade de ouvidoria esteja na mesma sede da instituição à qual estiver vinculada e não exista a privacidade adequada, há possibilidade de se influenciar e afastar as testemunhas, as quais podem se sentir temerosas em denunciar agentes públicos nesse ambiente.
Controle centralizado e informatizado dos canais de denúncia, de preferência externos à Ouvidoria.	Um sistema informatizado e único garante o controle das denúncias recebidas e permite maior transparência na divulgação dos resultados. Deve ser preferencialmente externo à unidade de ouvidoria, como, por exemplo, sob a responsabilidade da Ouvidoria, de modo a permitir mais uma instância de controle, que garanta a apuração das ocorrências registradas.

BOA PRÁTICA	JUSTIFICATIVA
Sistema informatizado para gestão centralizada dos procedimentos disciplinares.	A utilização de recursos de tecnologia da informação para gestão dos processos administrativos permite a emissão de relatórios gerenciais, controle prescricional e maior transparência dos resultados obtidos pela unidade de ouvidoria.
Unidade específica para controle dos processos, administração, orçamento, finanças, materiais, equipamentos e logística.	O estabelecimento de uma unidade administrativa específica na ouvidoria, além de manter as demais áreas dedicadas às atividades finalísticas, permite melhorar a gestão da atividade de ouvidoria e propicia a obtenção de dados estatísticos para aprimorar a base de conhecimento das ouvidorias.

BOA PRÁTICA	JUSTIFICATIVA
Infraestrutura mínima de climatização, eletricidade e de tecnologia.	Garantia de condições mínimas de trabalho.
Unidade específica para identificação de elementos mínimos de admissibilidade para prosseguimento dos processos.	A análise de admissibilidade visa racionalizar a utilização da força de trabalho, com foco na análise e encaminhamento das manifestações que contenham os elementos mínimos de admissibilidade para prosseguimento, promovendo eficiência e economicidade em sua condução.

## 12.1.2. Recursos Humanos

BOA PRÁTICA	JUSTIFICATIVA
Critérios para nomeação e permanência no cargo de Ouvidor.	O estabelecimento de critérios mínimos em normativo, tais como experiência profissional, formação acadêmica e reputação, dentre outros, e preferencialmente, com definição de mandato, visam garantir a independência e qualidade do trabalho da unidade de ouvidoria.
Critérios para seleção dos servidores que exerçerão atividades de Ouvidoria.	Critérios mínimos de experiência profissional, formação acadêmica, comportamento e reputação, com o fito de selecionar os melhores quadros para desempenho da atividade de ouvidoria e, assim, garantir a qualidade do trabalho das comissões.
Designação de servidores com dedicação exclusiva para tratamento de manifestações de ouvidoria.	Propiciar maior qualidade e celeridade e segurança no tratamento de manifestações de ouvidoria.

BOA PRÁTICA	JUSTIFICATIVA
Curso de Formação para os agentes públicos que venha a exercer as atividades de ouvidoria.	O estabelecimento de um treinamento mínimo aos servidores convocados a participar da atividade de ouvidoria visa nivelar o conhecimento entre seus integrantes e garantir uma qualidade exigível ao trabalho.
Política de formação continuada.	Estabelecer um planejamento anual e executar treinamentos de capacitação e reciclagem periódicos para os integrantes das unidades de ouvidoria são essenciais para garantir a utilização dos normativos, procedimentos e técnicas de análise mais atuais.
Pagamento de uma gratificação (ou outro incentivo financeiro) para exercício da atividade.	Estimular a participação, facilitando o recrutamento de agentes públicos mais qualificados para atuar na unidade de ouvidoria.

BOA PRÁTICA	JUSTIFICATIVA
Competência para requisitar agentes públicos com o fito de compor as equipes de acolhimento e de análise de manifestações.	Dar maior autonomia na escolha dos agentes públicos que comporão as equipes, buscando escolher os quadros mais qualificados, com reflexo direto na qualidade do trabalho de ouvidoria

### 12.1.3. Processos

BOA PRÁTICA	JUSTIFICATIVA
Realização de atividades e edição de normas de caráter preventivo.	O estabelecimento formal de Código de Ética, de um programa de integridade e a definição de possíveis conflitos de interesse, com a devida divulgação (campanhas, treinamentos etc.), serve de alerta para a postura que se espera do agente público e torna o ambiente propício à mudança de cultura, quando necessária.

BOA PRÁTICA	JUSTIFICATIVA
Estabelecimento de um plano anual de ouvidoria.	Um planejamento anual, formalmente estabelecido e divulgado à sociedade (transparência ativa), de preferência, baseado em riscos, permite otimizar o uso da força de trabalho, como também fomenta o controle social da atividade de ouvidoria.
Estabelecimento de fluxos de trabalho do processo de ouvidoria.	São informações essenciais para propiciar uniformidade no processo de ouvidoria.
Estabelecimento de modelos de documentos e formulários.	A utilização de modelos de documentos visa padronizar os processos, facilitando seu acompanhamento e revisão, melhorando a qualidade do resultado.

BOA PRÁTICA	JUSTIFICATIVA
Integração e divulgação de informações e indicadores, em transparência ativa, utilizando recursos de tecnologia da informação.	A correlação de informações oriundas das ouvidorias é uma das formas de avaliar o desempenho das atividades dos integrantes da Rede. A divulgação destes números visa fomentar o controle social.
Relatórios de recomendações de melhoria de procedimentos para a instituição à qual a unidade de ouvidoria está vinculada.	O conhecimento adquirido pela unidade de ouvidoria, com base na análise qualitativa e quantitativa das manifestações permite a produção de conhecimento que deve subsidiar a melhoria dos processos internos da instituição à qual está vinculada, com vistas a mitigar o risco de que desvios semelhantes se repitam.
Estabelecimento de indicadores de ouvidoria e metas para análise de desempenho.	A definição de indicadores de desempenho e qualidade da atividade de ouvidoria, com metas estabelecidas no planejamento anual, permitem buscar maior eficiência e qualidade do trabalho das ouvidorias.

BOA PRÁTICA	JUSTIFICATIVA
Relatório Anual de atividades, divulgado em transparência ativa.	A divulgação em transparência ativa de um relatório anual de atividades, em conjunto com o planejamento anual, fomenta o controle social da atividade.

## 12.2. Cálculo do Índice de Aderência

O índice de aderência ora proposto deve ser calculado segundo as seguintes regras:

- As boas práticas estão agrupadas no presente Guia em três dimensões: Estrutura, Recursos Humanos e Processos;
- Cada boa prática é classificada com a seguinte pontuação:
  - 1,0 – atende totalmente;
  - 0,5 – atende parcialmente;
  - 0,0 – não atende.
- O índice de aderência de cada dimensão é calculado pela média aritmética da pontuação atribuída a cada boa prática;
- Em seguida, calcula-se a média aritmética entre os índices de aderência de cada dimensão para se obter o “Índice de Aderência ao Guia de Boas Práticas”, o qual será um valor entre 0 e 1, onde, quanto mais próximo a 1, mais aderente ao Guia de Boas Práticas será a referida unidade de ouvidoria;

- Posteriormente, os índices poderão ser agrupados por região, similaridade de área de atuação ou de outra forma que permita a comparabilidade dos índices com vistas à melhoria dos níveis de aderência e dos processos individuais.
- A classificação proposta para o índice está exposta na tabela a seguir, qual seja:

ÍNDICE	NÍVEL DE ADERÊNCIA
<b>0,8000 a 1,0000</b>	<b>A</b>
<b>0,6000 a 0,7999</b>	<b>B</b>
<b>0,4000 a 0,5999</b>	<b>C</b>
<b>0,2000 a 0,3999</b>	<b>D</b>
<b>0,0000 a 0,1999</b>	<b>E</b>

## 13. Legislação sobre Ouvidoria

Lei Nº 12.527, de 12 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação) - Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei Nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei Nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei Nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de proteção e defesa dos usuários de serviços públicos) - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018 (Simplificação de serviços públicos) - Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.

Lei Nº 12.813, de 16 de maio de 2013 (Lei de conflito de interesses) - Dispõe sobre o conflito de interesses no exercício de cargo ou emprego do Poder Executivo federal e impedimentos posteriores ao exercício do cargo ou emprego; e revoga dispositivos da Lei Nº 9.986, de 18 de julho de 2000, e das Medidas Provisórias Nº 2.216-37, de 31 de agosto de 2001, e 2.225-45, de 4 de setembro de 2001.

Decreto Nº 7.724, de 16 de maio de 2012 - Regulamenta a Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.

Decreto Nº 7.845, de 14 de novembro de 2012 –Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento.

Decreto Nº 8.777, de 11 de maio de 2016 - Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal.

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 - Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços

públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018 - Regulamenta a Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto Nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

Instrução Normativa conjunta Nº 01, de 12 de janeiro de 2018 - Dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à solicitação de simplificação de que trata o Decreto Nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

Instrução Normativa Nº 03, de 05 de abril de 2019 com redação dada pela IN n.º 11/2019 - Define as modalidades de adesão e organização da Rede Nacional de Ouvidorias de que trata o art. 24-A do Decreto n.º 9.492, de 5 de setembro de 2018, e dispõe sobre o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias.

Instrução Normativa Nº 05, de 18 de junho de 2018 - Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Portaria Interministerial MP/CGU Nº 140, de 16 de março de 2006 - Disciplina a divulgação de dados e informações pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, por meio da rede mundial de computadores – internet, e dá outras providências.

Portaria Nº 176, de 25 de junho de 2018 - Dispõe sobre a vedação de exigência de documentos de usuários de serviços públicos por parte de órgãos e entidades da Administração Pública Federal.

Portaria Nº 1.866, de 29 de agosto de 2017 revogada pela IN Nº 7/2019 - Institui o Sistema Informatizado de Ouvidorias dos Entes Federados - e-Ouv Municípios - e cria o procedimento simplificado de adesão ao Programa de Fortalecimento de Ouvidorias.

## Referências Bibliográficas

BRASIL, Controladoria-Geral da União (CGU). Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública. Brasília: CGU, 2017.

Disponível em:

<https://www.cgu.gov.br/Publicacoes/ouvidoria>

BRASIL, Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União (CGU). Manual de ouvidoria pública. Brasília: CGU, 2018.

Disponível em:

<http://www.ouvidorias.gov.br/centraldeconteudos/biblioteca/Material/manual-de-ouvidoria-publica.pdf>

BRASIL, Controladoria-Geral da União (CGU). 7 passos para criar uma ouvidoria no meu município. Brasília: CGU, 2019.

Disponível em:

<https://www.cgu.gov.br/Publicacoes/transparenciapublica/colecao-municipio-transparente/arquivos/sete-passos-para-criar-uma-ouvidoria-no-meu-municipio.pdf>

BRASIL, Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

BRASIL, Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

BRASIL, Lei Nº 13.675, de 11 de junho de 2018.

BRASIL, Decreto Nº 9.866, de 27 de junho de 2019.

CANO, Ignácio (coord.); FECCHIO, Fermino; LEMGRUBER, Julita; MUSUMECI, Leonarda; ROTHE, Rosa Marga.

Guia de Referência para Ouvidorias de Polícia.

Brasília: SEDH,2008.

Disponível em:

<https://www.ucamcesec.com.br/textodownload/guia-de-referencia-para-ouvidorias-de-policia/>

Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação: Disponível em:

< [www.cgu.gov.br/falabr](http://www.cgu.gov.br/falabr) > Acesso em: 02 set. 2019

Rede Nacional de Ouvidorias: Disponível em:

<<http://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias>>.

Acesso em: 02 set. 2019

SALGADO, Valéria; ANTERO, Samuel. Guia de orientação para a gestão de ouvidorias. Brasília: CGU, 2018.

Disponível em: [http://www.cgu.gov.br/assuntos/ouvidoria/produtoseservicos/consultapublica/arquivos/produto\\_5gestao\\_de\\_ouvidorias.pdf](http://www.cgu.gov.br/assuntos/ouvidoria/produtoseservicos/consultapublica/arquivos/produto_5gestao_de_ouvidorias.pdf)