



Apresentação sobre a experiência da Ouvidoria MDSA para Câmara Consultiva Temática sobre Salvaguardas REDD++

21.03.2017

MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO
SOCIAL E AGRÁRIO





Quais os valores que norteiam uma Ouvidoria Pública?

Credibilidade
Responsividade
Participação social Confiança
Humanização Diálogo
Transparência Aperfeiçoamento
Cidadania Interação
Informação Parceria
Controle social
Tecnologia

COMPETÊNCIAS DA OVIDORIA PÚBLICA



OUVIR E COMPREENDER

RECONHECER OS CIDADÃOS
COMO SUJEITOS DE DIREITOS

QUALIFICAR AS EXPECTATIVAS DOS
CIDADÃOS DE FORMA ADEQUADA

O QUE É OUVIDORIA PÚBLICA?

É uma instância de controle e participação social

responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios

relativos às políticas e aos serviços públicos

com objetivo de aprimorar a gestão pública

O que faz uma Ouvidoria?

Recebe, analisa, encaminha e responde demandas dos cidadãos



DENÚNCIA



RECLAMAÇÃO



SOLICITAÇÃO



SUGESTÃO



ELOGIO

Normativos



Normativos

1 - Instrução Normativa nº 01 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05 de novembro de 2014: organiza e orienta a atuação das ouvidorias do Poder Executivo Federal, estabelecendo prazos de atendimento

Normativos

1 - Instrução Normativa nº 01 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05 de novembro de 2014: organiza e orienta a atuação das ouvidorias do Poder Executivo Federal, estabelecendo prazos de atendimento

- . Plano de Trabalho Anual
- . Carta de Serviços
- . Conciliação e mediação
- . Processamento de informações
- . Sistema e-Ouv

Normativos

2 - Instrução Normativa Conjunta nº 01
CRG/OGU, 24 de junho de 2014:

Normativos

2 - Instrução Normativa Conjunta nº 01
CRG/OGU, 24 de junho de 2014:

recebimento e tratamento de denúncias
anônimas e diretrizes para a reserva de
identidade do denunciante

A photograph showing a very crowded urban street. The scene is filled with people of diverse ages and ethnicities, packed closely together. In the background, there are multi-story buildings, some with balconies and laundry hanging outside. The overall atmosphere is one of a busy, possibly overpopulated, city environment.

Para além dos normativos

Círculo do cidadão empoderado



Círculo do cidadão empoderado

A photograph of a dense crowd of people walking through a city street. The scene is filled with people from various backgrounds, all moving in the same direction. In the upper right quadrant of the image, there is a large, semi-transparent orange speech bubble containing the text '+ INFORMAÇÃO'.

+ INFORMAÇÃO

Círculo do cidadão empoderado

A photograph of a dense crowd of people walking through a city street. The scene is somewhat blurred, suggesting movement. Superimposed on the image are two large, light brown, textured ovals and a yellow curved arrow. The top oval contains the text '+ INFORMAÇÃO' and the bottom oval contains '+ CONHECIMENTO'. A yellow curved arrow points from the bottom oval back up towards the top oval.

+ INFORMAÇÃO

+ CONHECIMENTO

Círculo do cidadão empoderado

The background image shows a dense crowd of people walking through a city street, likely during a protest or public gathering. The scene is somewhat blurred, suggesting movement and a large number of participants.

+ INFORMAÇÃO

+ CONHECIMENTO

+ TRANSPARÊNCIA

Círculo do cidadão empoderado





Como
funcionamos

CANAIS DE ATENDIMENTO OUVIDORIA



Canais de entrada
de demanda



presencial



carta



formulário eletrônico



telefonia

FLUXO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA



Equipe 1º nível

Registra a
informação

Equipe 2º nível

Responde por FAQ
ou RP

Equipe 3º nível

Áreas técnicas

*Pontos focais em
cada secretaria e
chefes-de-gabinete*



FERRAMENTAS DE GESTÃO



Painel Gerencial

Ferramenta de TI que reúne informações da Ouvidoria

Objetivos

Permitir o acompanhamento, com maior eficiência, das demandas recepcionadas na Ouvidoria, conforme a IN nº 01/2014 OGU/CGU

Contribuir no aperfeiçoamento das políticas e serviços do MDSA

Dinamizar o fluxo de informação para:

- Geração de relatórios
- Controle de prazos



Características

Dados de 2006 a 2017

Atualização a cada 2h

Manutenção pela DTI

Dividido em 8 abas:

- Principal
- Geral
- Central
- Dados Ouvidoria
- Mapas
- Trâmite
- Faça você mesmo!
- Capacidade de atendimento

Painel Gerencial da Ouvidoria do MDSA

Compromisso com o Cidadão

[Central de Relacionamento](#)[Geral](#)[Dados Ouvidoria](#)[Mapas](#)[Tramitação](#)[Faça você mesmo!](#)[Capacidade de Atendimento](#)

2006 2007 2008 2009 2010
 2011 2012 2013 2014 2015



Introdução

A Ouvidoria do MDSA atua no diálogo entre as cidadãs e cidadãos, com o objetivo de fortalecer o elo da Participação e Controle Social, e permitir à sociedade atuar no processo de elaboração e melhoria das políticas de desenvolvimento social prestadas pelo Ministério.

Um dos trabalhos primordiais da Ouvidoria é produzir informações gerenciais e indicadores para auxiliar a tomada de decisão dos gestores e dirigentes do MDSA, visando contribuir para a formulação de políticas públicas e, consequentemente, para o aprimoramento da política de desenvolvimento social do País.

Nós também recebemos, analisamos, encaminhamos e respondemos sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias referentes às ações e Políticas Públicas de competência do MDSA. Além disso, prestamos orientações sobre assuntos de responsabilidade de outros Órgãos do Poder Executivo Federal.

Total de Demandas - Ouvidoria 2017

3.384



Telefonia:
2.599



Carta:
94



Formulário Eletrônico:
662



Presencial:
29

Visualizar por:

ANO

MÊS

Ano

2006 2008 2010 2012 2014 2015
 2007 2009 2011 2013 2015 2016
 2006 2011 2014 2017

Mês

jan abr jul out
 fev mai ago nov
 mar jun set dez

 2.237

 421


3.384

Total de demandas no ano de 2017

Reclamações

 2.208

65,2%

Denúncias

 950

28,1%

Solicitações

 206

6,1%

Elogios

 6

0,2%

Sugestões

 14

0,4%



TELEFONIA

2.599

76,8%



FORMULÁRIO ELETRÔNICO

662

19,6%



CARTA

94

2,8%



PRESENCIAL

29

0,9%



SENARC



SNAS



SESAN



SISP



SAGI



SNPDH

Total de Demandas

2.950

87,2%

264

7,8%

25

0,7%

2

0,1%

2

0,1%

4

0,1%

Média de dias para resposta da área técnica

23
15
21
5
8

21 dias

Média de tempo de atendimento na Ouvidoria em 2017

Capacidade de atendimento

Informadas

 1.606

47,5%

Concluídas

 1.119

33,1%

Em Andamento

 630

18,6%

* Aumento ou Redução em relação ao mesmo período do ano Anterior



MDS
PRA
VOCÊ





PROCESSO DE CRIAÇÃO



Mudança da cultura institucional

PÚBLICO-AD

INTERNA

EXTERNA

PROPRIEDADE

ESTADUAL

FEDERATIVA



**Mudança da
cultura
institucional**

Linguagem



**Mudança da
cultura
institucional**

Linguagem

Participação

**Mudança da
cultura
institucional**

Linguagem

Participação

Comunicação

**Mudança da
cultura
institucional**

Linguagem

Participação

Comunicação

**Gestão da
informação**

**Mudança da
cultura
institucional**

Linguagem

Participação

Comunicação

**Gestão da
informação**

Cocriação

www.mdspravoce.mds.gov.br

 **Início**

O MDS PRA VOCÊ

Digite o que deseja buscar 

 Se preferir, você pode também imprimir o conteúdo completo.

CADASTRO ÚNICO

BOLSA FAMÍLIA

SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL

CURSOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

ASSISTÊNCIA SOCIAL

INFORMAÇÕES SOCIAIS

Aqui você encontra informações sobre os serviços, programas e benefícios que o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome oferece. É a nossa **Carta de Serviços ao Cidadão**. Conheça seus direitos e saiba como ter acesso a cada um deles.



1 2 3 4 5 6

Informações e dúvidas:
0800 707 2003
mdspravoce.mds.gov.br

Participe. É um direito seu.

MENISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO
SOCIAL E AGRÁRIO







Obrigada!

Mônica Vasconcelos Ribeiro
Coordenadora-Geral da
Ouvidoria Social

(61) 2030-1011
monica.ribeiro@mds.gov.br