

## **Novo Relacionamento**

**Sociedade - Estado**



**Thiago Ávila, Msc.**

**13.03.18**

**Ouvidorias 3.0 – Rio de Janeiro/RJ**



MINISTÉRIO DA  
TRANSPARÊNCIA E  
CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

apresenta

# Ouvidoria 3.0 Construindo o futuro

Se adaptar ao novo e entender mais sobre tecnologia vai te aproximar ainda mais do cidadão.

Inscrições Encerradas

A **ouvidoria** é um espaço que funciona como **uma ponte** entre a população e as instituições.

Dicionário

É um **serviço aberto ao cidadão** para **escutar** as reivindicações, as denúncias, as sugestões e também os elogios referentes aos diversos serviços disponíveis à população.

O ouvidor é a pessoa que atua como **centralizador e facilitador** das relações entre o cidadão e a gestão pública ou privada, recolhendo as informações precisas e acompanhando o andamento do serviço solicitado, contribuindo para a melhoria da gestão e conseqüentemente para a satisfação da população.

Fonte: <https://www.significados.com.br/ouvidoria/>. Acesso em 10.03.2018

**centralizador**

**facilitador**

Gestão das demandas dos cidadãos

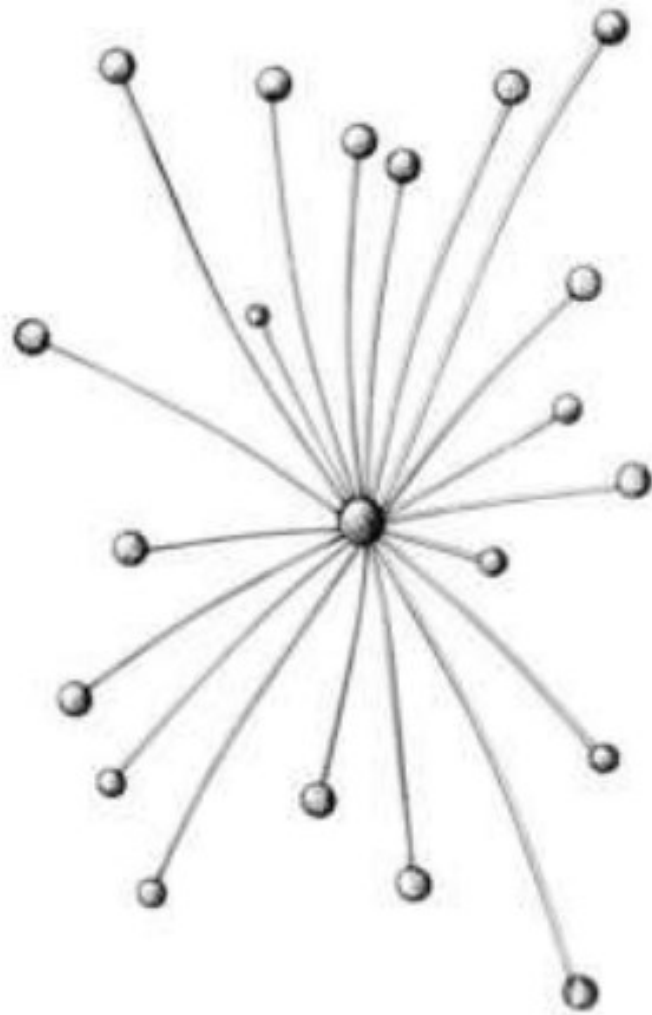
Gestão do Conhecimento

Assessoramento da alta direção nos assuntos relacionados com as atividades da Ouvidoria

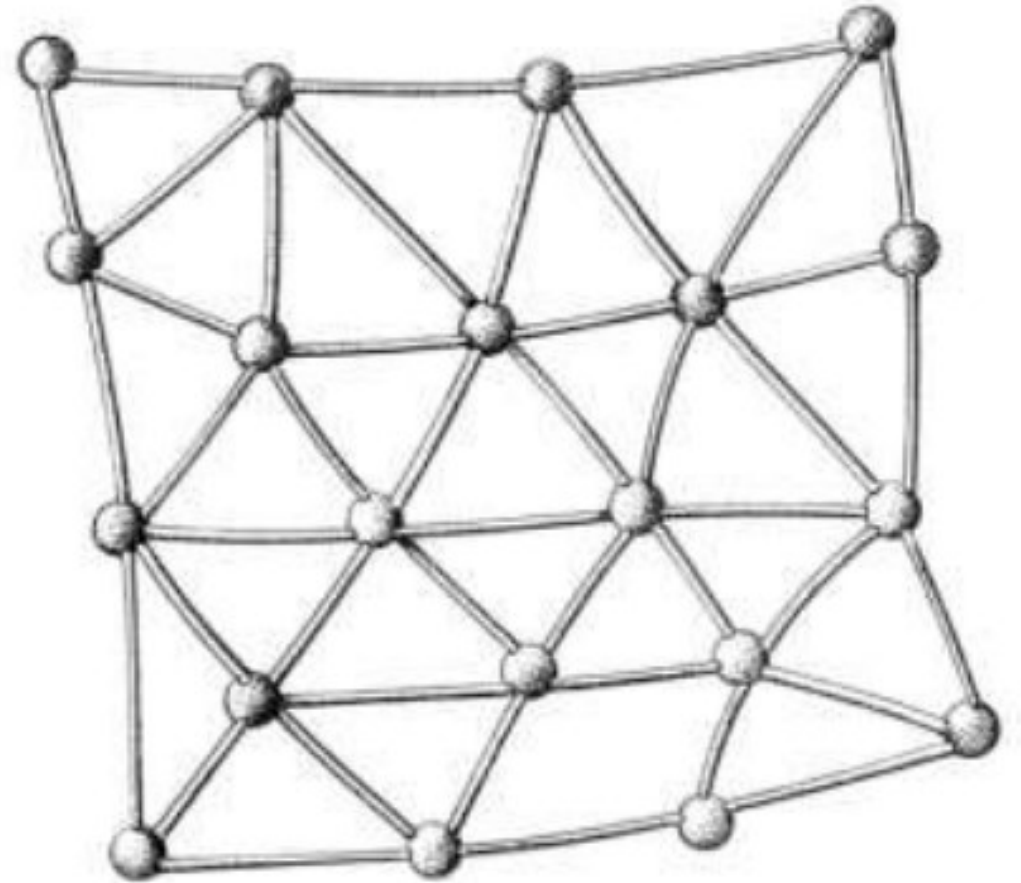
**“Ouvidoria Ativa”**

Promoção da constante publicação de suas atividades

## Ouvidoria 1.0



## Ouvidoria 3.0



# Poupatempo tem robô virtual que facilita atendimento e agenda horários

[cadastre-se](#)

[entrar](#)

## Correios

Em seus primeiros 33 dias, Poupinha realizou mais de 53 mil agendamentos e trocou mais de 2,4 milhões de mensagens com usuários

Ter, 31/01/2017 - 15h16 | Do Portal do Governo

[f FACEBOOK](#)

[TWITTER](#)

[ENVIAR POR E-MAIL](#)

Esta empresa resolveu **36 problemas** e não respondeu **reclamações**

Download

Divulgação/ Poupatempo



...s que reclamaram, **27,6%** **im a fazer negócio** com ela e uma **nota média de 1,33** para **imento recebido**

[6 meses](#)

[12 meses](#)



Não recomendada

01/03/2017 - 28/02/2018

[Entenda a reputação](#)

[reclamar](#)

[www.correios.com.br](http://www.correios.com.br)

...e de contato  
25-0100

Reclamações

49152

0

49152

5572

--

Serviço auxilia internautas na hora de fazer agendamentos no site





Canais de Atendimento



Fale Conosco



Suporte Técnico



Entre ou Cadastre-se



Guia de Informações



Postos e Horários



Agendamento

## Serviços mais solicitados

- 1 Carteira de Identidade (RG) - IIRGD
- 2 Carteira Nacional de Habilitação (CNH) Definitiva - Detran
- 3 Primeira Habilitação (Permissão para Dirigir) - Detran
- 4 Licenciamento de Veículo (CRLV) - Detran
- 5 Atestado de Antecedentes

## Importante

### Biometria

Justiça Eleitoral esclarece falso boato sobre cadastramento biométrico

### Canais de atendimento

Veja como marcar dia e hora para ser atendido no Poupatempo

### Senhas

Alguns serviços, devido à grande procura, podem vir a ter suas senhas esgotadas

## Serviços on-line

Atestado de Antecedentes **Novo!**

Reconhecimento de Paternidade **Novo!**

Achados e Perdidos

Nota Fiscal Paulista

Olá, em que posso ajudar?





## Assistente Poupatempo

Assistente Virtual



Olá. Você pode agendar seu atendimento no Poupatempo para serviços de RG, CNH, Veículos, Antecedentes Criminais, Carteira de trabalho, Cadastro de Emprego e Seguro Desemprego. Como posso te ajudar?

### Você pode agendar serviços de:

- Antecedentes criminais
- Cadastro de emprego
- Carteira de emprego
- CNH
- RG
- Seguro desemprego
- Veículo

Escreva sua mensagem...

conversando por nama

## Assistente Poupatempo

Assistente Virtual



Preciso fazer algumas perguntas para passar essa informação.

O RG é para brasileiro, português, naturalizado, ou outra nacionalidade?

brasileiro



É primeira ou segunda via?

Se o cidadão já possui documento de RG de outro Estado, informe que é a Primeira via, pois será produzido um novo documento em São Paulo.

Primeira via

Segunda via

segunda via|

conversando por nama

## Assistente Poupatempo

Assistente Virtual



O RG é para uma pessoa menor de 16 anos?

Não



Se o RG anterior foi furtado ou roubado, deve ser feito um Boletim de Ocorrência. Se o documento foi perdido, informar no atendimento para que seja bloqueado.

Uma foto 3x4 será tirada no atendimento. Para mais informações sobre a foto acesse o Guia de Informações no Portal do Poupatempo ([www.poupatempo.sp.gov.br](http://www.poupatempo.sp.gov.br)).

< Quero agendar

Quanto custa?

Qual é o pr >

Escreva sua mensagem...

conversando por nama

## Assistente Poupatempo

Assistente Virtual

Para incluir o número do CPF e do PIS, será necessário apresentar o CPF e o Cartão Cidadão original.

Para incluir a informação sobre tipo sanguíneo e fator RH, será preciso apresentar o original e a cópia simples do Comprovante de Tipagem Sanguínea.

O que mais você gostaria de saber?

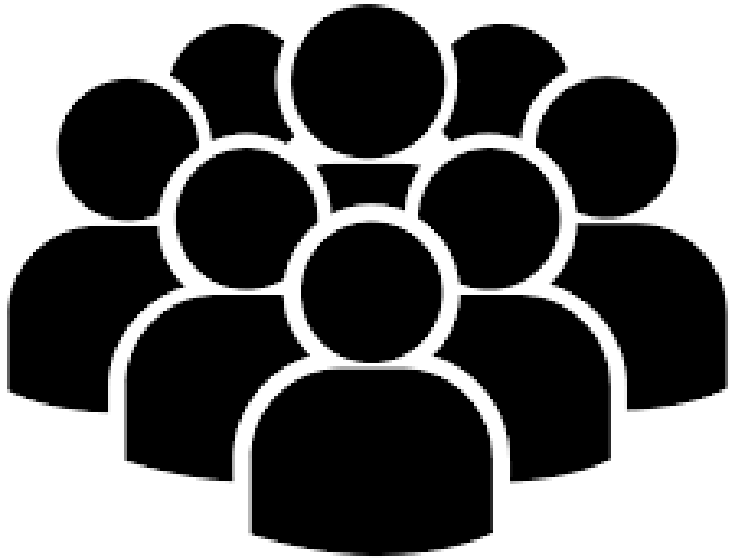
nada. Obrigado



Sempre que precisar, estou por aqui.

Escreva sua mensagem...

conversando por nama

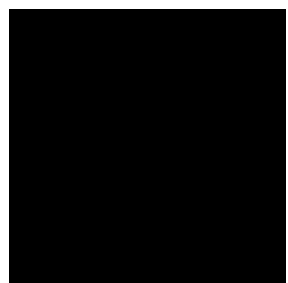
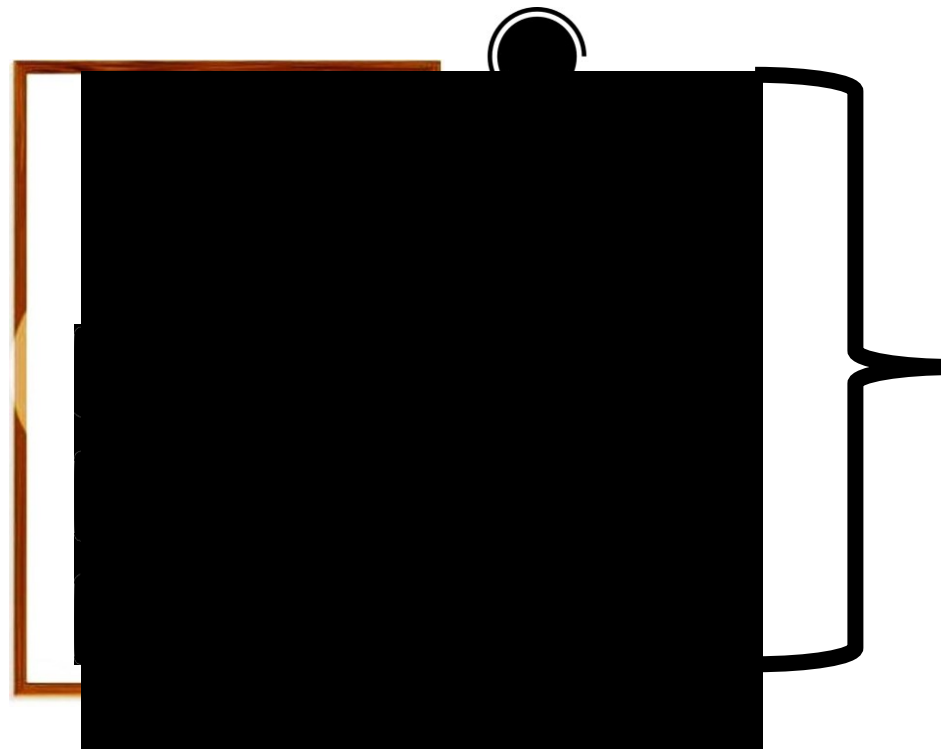
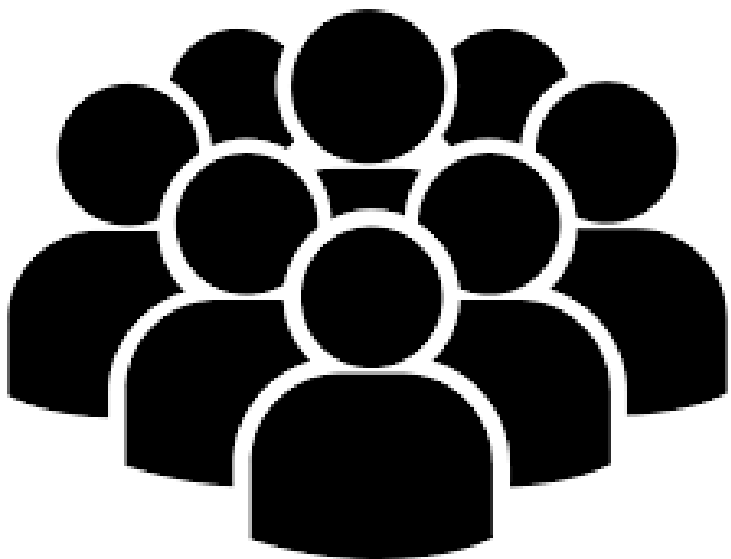


Novo Relacionamento

Sociedade - Estado



# Lei Federal 13460/2017 – “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público”



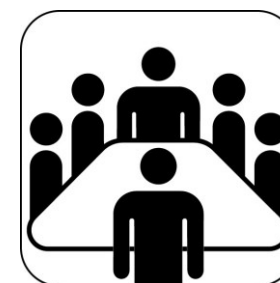
✓ Critérios de qualidade  
(Art. 5º e 6º)



✓ Manifestações dos Usuários  
(Art. 9º à 12.)



✓ Fortalecimento das Ouvidorias  
(Art. 13 à 17)



✓ Conselhos de Usuários  
(Art. 18 à 22)

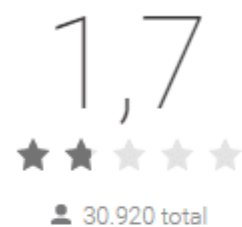


✓ Avaliação de Serviços  
(Art. 23 e 24)



RESENHAS

✎ Escrever



**Rodrigo Zarin** ★★★★★  
*Instalei o aplicativo mas não serve pra nada, fala pra ver o código no iPhone, mas pq eu*



**vinicius lojhan** ★★★☆☆  
*Melhor app Melhor nunca ser usado e Android é muito su*

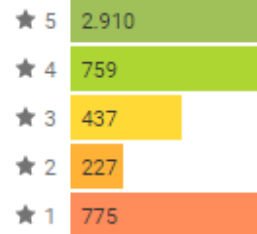
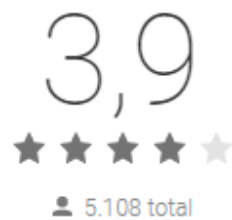


**Hesley Borragini** ★★★★★  
*Travoide Ainda bem !! Vou sair do travoide e nunca mais volta !!*



**Marcus Vinicius Silva** ★★★★★  
*Desagradável É um Quase a mesma cc pedir para ser presi*

RESENHAS



**eduardo de Souza Serafim** ★★★★★  
*Queria saber por que para a região do ABC aparece somente o Procon de Itaquera,*



**Marcos Perosso** ★★★★★  
*Nossa, fui fazer o tal do cadastro pra "poder" fazer apenas um agendamento, o*



**Guilherme** ★★★★★  
*Criei todo meu cadastro e eu não consigo acessar a página porque fala que minha conexão*



**Elizete Souza Bonfim** ★★★★★  
*Uma bosta, eu não consigo finalizar meu cadastro, meu filho vai fazer dois anos e eu tô*





# Portal de Serviços

GOVERNO FEDERAL

[Entrar com Brasil Cidadão](#)[Meio ambiente](#)[Mineração](#)[Mobilidade](#)[Normalização e Qualidade](#)[Operações de dívida pública](#)[Orçamento](#)[Participação social no governo](#)[Patrimônio](#)[Patrimônio Cultural](#)[Patrimônio da União](#)[Pecuária](#)[Pesquisa, Ciência, Inovação e Tecnologia](#)[Pesquisa e Desenvolvimento](#)[Pessoa](#)

## Outras informações

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato:  
Central de Atendimento do INSS, número 135.

Este é um serviço do [Instituto Nacional do Seguro Social \(INSS\)](#) e atende ao [Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017](#).

## Manifeste sua opinião

1. Esta informação foi útil para você? 62 21

Você pode fazer outra manifestação de Ouvidoria

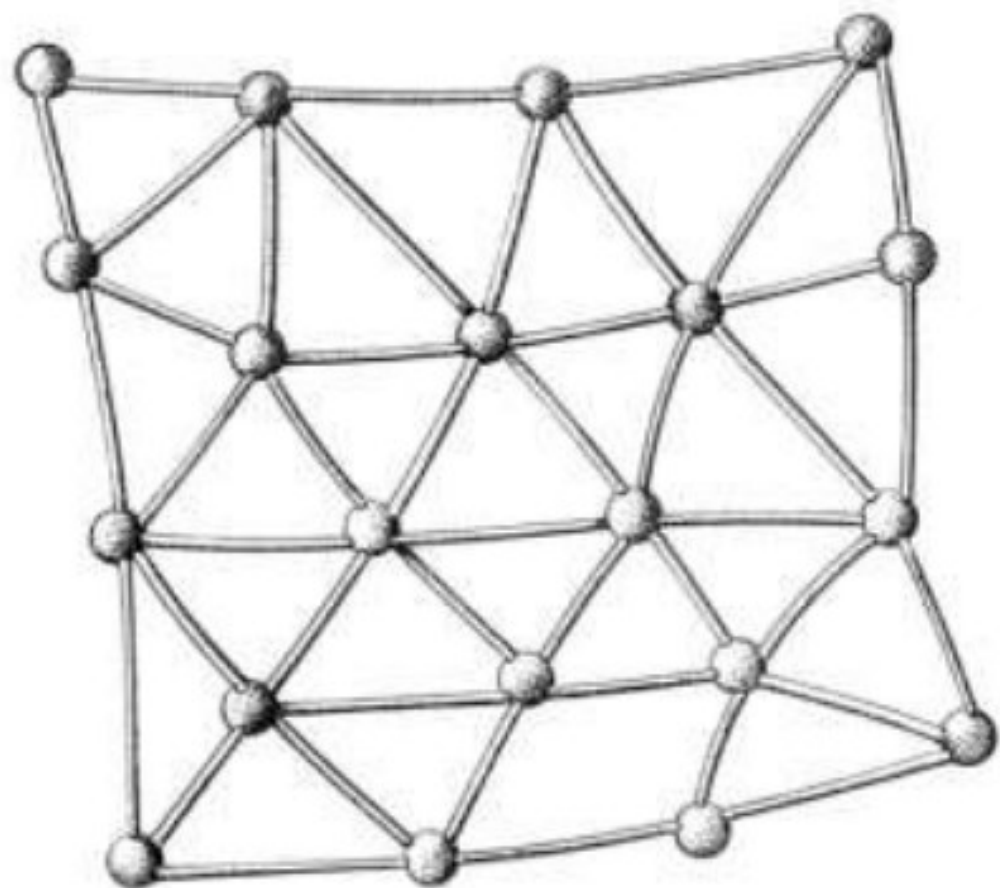
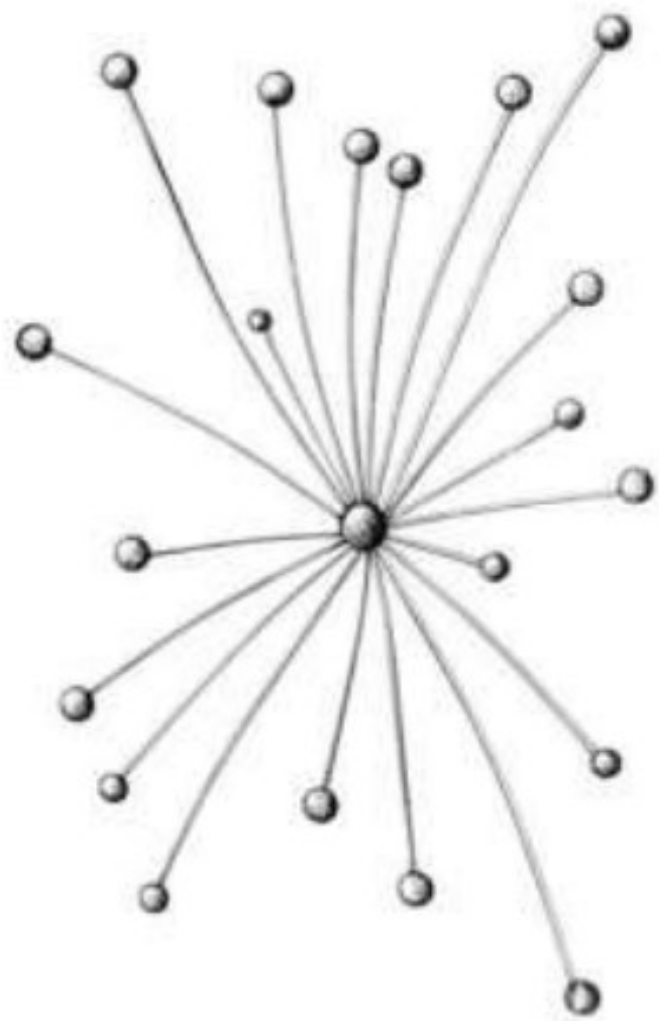
[Denúncia](#)[Solicitação](#)[Sugestão](#)

Art. 18. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo único. Os conselhos de usuários são **órgãos consultivos** dotados das seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar na avaliação dos serviços;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;**
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.











A photograph of Peter Drucker, an elderly man with glasses, wearing a dark suit and a white shirt with a tie. He is sitting at a desk with his hands clasped in front of him. The background is a plain, light-colored wall.

***"Não podemos prever o futuro,  
mas podemos criá-lo."***

***Peter Drucker***

# Governo Aberto

*[...] “Minha Administração está comprometida em criar um nível sem precedentes de abertura no Governo. Trabalharemos juntos para assegurar a confiança da população e estabelecer um sistema de transparência, participação cidadã e colaboração.” [...]*

*Memorando de Transparência e Governo Aberto  
Barack Obama (2009)*



**Transparência**



**Colaboração**



**Participação**



# Parceria para o Governo Aberto - OGP



## – Aliança internacional que objetiva:

- assegurar a promoção da transparência e luta contra a corrupção;
- Fomentar a participação social e o desenvolvimento de novas tecnologias, de maneira a tornar os governos mais abertos, efetivos e responsáveis.

Open  
Government  
Partnership



*Co -  
fundador*



**✓ Cronograma de vigência (Art. 25)**

**21 de Junho de 2018**

**União Federal e Estados (Executivo, Legislativo e Judiciário);  
Capitais e Municípios acima de 500.000 hab. (Executivo e Legislativo)**

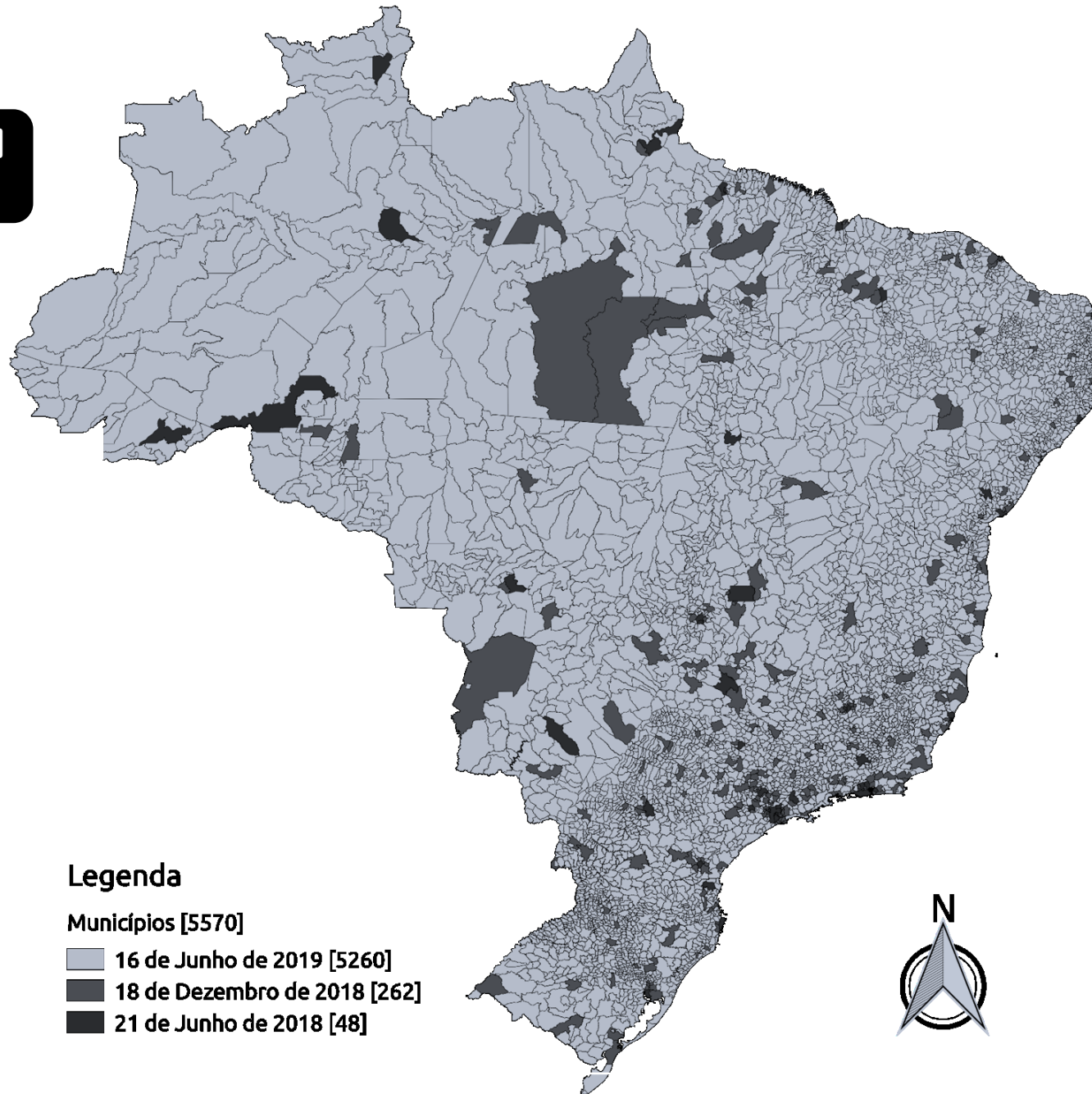
**18 de Dezembro de 2018**

**Municípios acima de 100.000 hab. (Executivo e Legislativo)**

**16 de Junho de 2019**

**Todos os demais Municípios (Executivo e Legislativo)**

**Abrangência Nacional  
(Art 1º, §I)**



**Legenda**

Municípios [5570]

- 16 de Junho de 2019 [5260]
- 18 de Dezembro de 2018 [262]
- 21 de Junho de 2018 [48]



# FALTAM 100 DIAS!!!!

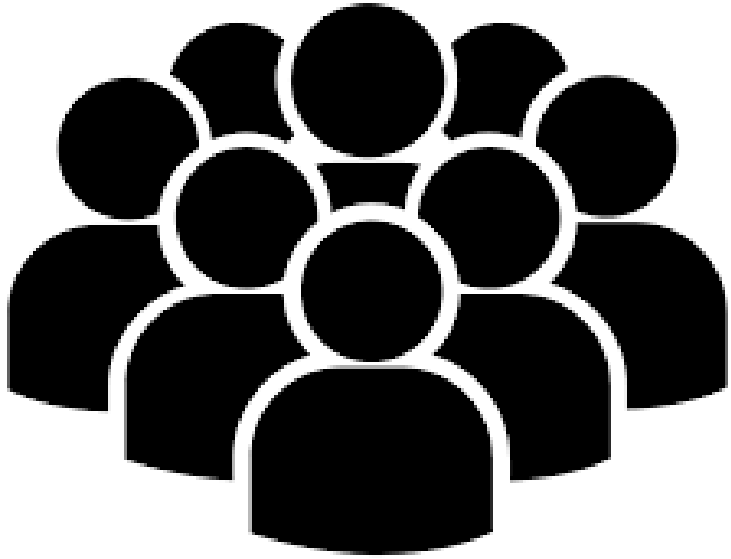


Presidência da República  
Casa Civil  
Subchefia para Assuntos Jurídicos

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.

*Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.*

**Novo Relacionamento**



**Sociedade - Estado**



**Saiba mais em: [www.thiagoavila.com.br](http://www.thiagoavila.com.br)**



[www.thiagoavila.com.br](http://www.thiagoavila.com.br)

**+55 82 988061783**