

**COLEÇÃO
MUNICÍPIO
TRANSPARENTE**

7 PASSOS PARA CRIAR UMA OUVIDORIA NO MEU MUNICÍPIO

2ª Edição

Controladoria-Geral da União

7 PASSOS PARA CRIAR UMA **OUVIDORIA** **NO MEU MUNICÍPIO**

2ª Edição

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

SAS, Quadra 01, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro
70070-905 . Brasília-DF . cgu@cgu.gov.br

WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO

Ministro da Controladoria-Geral da União

JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO

Secretário-Executivo da Controladoria-Geral da União

ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL

Secretário Federal de Controle Interno

VALMIR GOMES DIAS

Ouvidor-Geral da União

GILBERTO WALLER JÚNIOR

Corregedor-Geral da União

CLÁUDIA TAYA

Secretária de Transparência e Prevenção da Corrupção

JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO

Secretário de Combate à Corrupção

Brasília, dezembro de 2020

Ouvidorias Públicas são instituições responsáveis por promover e coordenar a interlocução entre a administração Pública e os usuários dos serviços prestados. As ouvidorias são importantes instrumentos de defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, de controle e de participação social, indispensáveis para a construção de uma administração pública mais íntegra e eficiente.

Todo cidadão

tem o direito de obter uma boa prestação de serviços públicos. A Lei de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Lei nº 13.460, de 2017), que já está em vigor em todo o território nacional desde 2019, estabelece um importante conjunto de direitos que qualquer usuário deve poder exercer em face dos órgãos e entidades que prestam tais serviços. Observar esta Lei é fundamental para qualquer prefeitura, afinal de contas, a principal forma de relacionamento entre a administração e seus munícipes é, justamente, por meio da entrega de serviços públicos.

Sabemos, no entanto, que nem sempre os direitos dos usuários são observados, quer por desconhecimento dos prestadores de serviço, quer por falhas no serviço ou mesmo, em casos mais graves, em razão de irregularidades cometidas por tais prestadores. Em todos esses casos e também nas situações de adequada prestação, é indispensável que a prefeitura conte com um meio adequado para que o usuário possa se manifestar e relatar um problema ou indicar, por meio de elogios, o que está funcionando bem.

Afinal de contas, para um bom gestor público melhorar a sua gestão, é importante que ele tenha conhecimento de problemas e ações bem sucedidas – e quem melhor do que o cidadão para alertá-lo?

O meio adequado para recebimento destas manifestações é a ouvidoria pública. Uma ouvidoria adequadamente implementada traz importantes ganhos à Administração, ao servir como mediadora das relações com os cidadãos, coletar e tratar dados sobre o desempenho da prestação de serviços públicos e auxiliar na detecção de irregularidades na gestão, sendo um dos pilares da integridade pública.

Esta cartilha, produzida no âmbito do Programa de Fortalecimento das Ouvidorias da Controladoria-Geral da União, visa a apoiar o gestor na criação de uma Ouvidoria no seu município.

POR QUE MEU MUNICÍPIO PRECISA DE UMA OUIDORIA?

Qualquer serviço ou política pública que seja disponibilizado à população passa por um processo de *formulação, implementação e avaliação*, a qual poderá levar à sua *correção*. Em cada uma dessas etapas, é fundamental conhecer e manter o contato com as pessoas mais importantes deste processo: os usuários dos serviços e os beneficiários das políticas públicas, ou seja, os cidadãos que vivem no município.

Para formular uma política ou desenhar um serviço, é importante que tenhamos dados adequados sobre as *necessidades e expectativas dos usuários*. Ao longo da implementação, é fundamental que tenhamos uma forma de *detectar e corrigir problemas* de maneira rápida e eficiente, a fim de reduzir riscos e maximizar a efetividade das entregas. Ao avaliar o serviço ou a política, é importante que possamos *ouvir a opinião dos beneficiários e usuários*, a qual pode, inclusive, trazer importantes sugestões para o aprimoramento e até mesmo correção da política ou do serviço.

Qual instituição realiza todas essas tarefas? A ouvidoria pública.

A ouvidoria pública oferece ao gestor esta visão do usuário ao longo de todo o processo, permitindo uma formulação mais aderente à necessidade dos munícipes, uma execução com mecanismos de controle quanto à qualidade e satisfação e uma avaliação qualificada para a melhoria da gestão.

Ao centralizar estas interlocuções com o munícipe na unidade de ouvidoria, aumenta-se a segurança de que todas essas informações úteis à gestão sejam adequadamente tratadas e analisadas, diminuindo riscos de perdas de dados relevantes.

Além disso, *segurança*, para ouvidorias, é uma palavra muito importante. Para que um cidadão possa se manifestar, é essencial que ele tenha confiança na instituição, e confiança advém da segurança de que suas informações serão tratadas de maneira correta e proporcional à necessidade relacionada à solução de seus problemas.

CRIAR UMA OUVIDORIA SIGNIFICA ESTAR EM CONFORMIDADE COM QUAIS LEIS?

A existência das ouvidorias públicas está prevista nas Leis nº 13.460, de 2017 e nº 13.608, de 2018. Ambas são leis fundamentais para concretizar o que dispõe a Constituição Federal, em seu art. 37, §3º:

§ 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

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; e

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

1. PRIMEIRO PASSO: REGULAMENTANDO A LEI DE PROTEÇÃO DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

A Lei nº 13.460, de 2017, determina que “atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias”.

Assim, é importante que o seu município edite uma norma específica (Lei ou Decreto), que, no mínimo:

I - Institua formalmente a ouvidoria municipal, ou ouvidorias municipais. A unidade de ouvidoria deve ser instituída por norma, preferencialmente vinculada diretamente à autoridade máxima dos órgãos e entidades. Existem vários modelos institucionais para ouvidorias públicas, e a escolha do modelo ideal deve levar em conta o tamanho da população do município e a quantidade de órgãos e entidades que compõem a estrutura do Poder Executivo municipal:

- **Ouvidoria unitária:** criação de uma única ouvidoria, que concentra as funções de supervisão da prestação de serviços de todas os órgãos e entidades municipais. Nesse caso, a ouvidoria deverá estar preferencialmente vinculada diretamente à chefia do Poder Executivo ou compor o órgão de controle interno deste Poder;
- **Sistema de Ouvidorias:** criação de unidades de ouvidoria na estrutura dos órgãos e entidades municipais (secretarias, departamentos ou empresas públicas).

Nesse caso, é importante que haja algum grau de coordenação ou articulação entre as unidades, com padronização de procedimentos e base de dados única. Esta coordenação pode ser exercida por meio de um órgão central: uma ouvidoria com papel de supervisão e coordenação das demais unidades.

II - Estabeleça as competências da ouvidoria, em atenção aos artigos 13 e 14 da Lei nº 13.460, de 2017, tais como: receber as manifestações dos cidadãos e respondê-las, cobrar internamente as respostas demandadas pelo cidadão, oferecer canais de comunicação de fácil acesso para a população, propor mudanças considerando as manifestações recebidas dos cidadãos, entre outras;

III - Defina critérios e forma de escolha do ouvidor, processo seletivo e prazo de mandato e recondução, se for o caso; e

IV - Indique os canais de atendimento que serão utilizados e os prazos que serão aplicados, lembrando que a Lei nº 13.460, de 2017, determina que a ouvidoria deverá oferecer a decisão administrativa final ao usuário no prazo de 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

A Rede Nacional de Ouvidorias produziu, ao longo do ano de 2018, uma norma modelo de regulamentação da Lei nº 13.460, de 2017, para servir de referência a todos os entes e Poderes. A norma já serviu de base para a elaboração de

regulamentação de várias instituições, inclusive no âmbito federal (Decreto nº 9.492, de 2018). Ao regulamentar a Lei, também é importante ter em mente a Norma Modelo de Salvaguarda a Denunciantes, que traz conjunto importante de procedimentos para a proteção da identidade de denunciantes.

Ambas as normas você encontra aqui:

<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao>

Rede Nacional de Ouvidorias

A Rede Nacional de Ouvidorias, prevista pelo Decreto n.º 9.492/2018, tem a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas unidades de ouvidoria dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, sob coordenação da Ouvidoria-Geral da União.

Participando da Rede, você contará com suporte na criação da ouvidoria, como orientações técnicas, uso gratuito da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.Br, apoio em tecnologia e a participação em cursos.

Além disso, a Rede desenvolve conjunto de ações de aperfeiçoamento e de desenvolvimento de uma agenda nacional de ouvidoria pública, atenta à necessidade de padronizações de procedimentos e de ampliação da segurança jurídica dos manifestantes.

A adesão à Rede é voluntária e gratuita.

Para mais informações entre em contato pelo e-mail: renouv@cgu.gov.br.

2. SEGUNDO PASSO: ESCOLHENDO O(A) OUIDOR(A)

Não existe necessidade de formação acadêmica específica para exercer o cargo de ouvidor ou para atuar em uma ouvidoria. No entanto, algumas competências são consideradas desejáveis para atuar na ouvidoria – conforme for o caso, considera-se prática benéfica que ao menos parte destas competências estejam previstas em normativo.

Tais competências devem incluir:

- *conduta ilibada e postura ética;*
- *conhecimento de gestão pública;*
- *conhecimento dos serviços prestados pela instituição; e*
- *capacidade de diálogo, conciliação e resolução de conflitos.*

3. TERCEIRO PASSO: DIMENSIONANDO E SELECIONANDO A EQUIPE

EQUIPE DE TRABALHO

Quase todos os processos de trabalho desenvolvidos em uma ouvidoria começam com o atendimento ao usuário. Inclua na sua equipe pessoas que estejam dispostas a realizar atendimentos com empatia e cordialidade.

Além disso, para uma comunicação efetiva com os cidadãos, é importante atentar para as características do público atendido, em especial no que se refere ao seu perfil sociocultural. Esse perfil poderá exigir que a sua equipe tenha habilidades específicas, como falar outras línguas ou dialetos. Lembre-se, ainda, que nem toda a equipe estará necessariamente dedicada ao atendimento: também existirão tarefas administrativas que precisarão ser desempenhadas.

Lembre-se que a atuação da ouvidoria não se esgota no atendimento e no acolhimento do usuário: é necessário que a equipe também conte com capacidades para análise e interpretação das informações coletadas. Esta capacidade de análise tende a ser tão melhor quanto maior o conhecimento da equipe sobre a administração e sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade a que a ouvidoria esteja vinculada.

O tamanho da equipe tem a ver com a escolha dos canais e o volume estimado de atendimentos. Caso o serviço supervisionado pela ouvidoria seja de uso constante por grande parte dos munícipes, é possível que o volume de manifestações seja alto; caso o serviço supervisionado seja específico para uma pequena parcela da população, o volume provavelmente será menor.

Além desse fator, outro elemento que costuma impactar no volume de manifestações recebidas é o canal ou os canais de relacionamento com o cidadão oferecidos pela ouvidoria. Canais de atendimento telefônico, por exemplo,

tendem a demandar mais esforços da equipe do que canais unicamente virtuais.

Assim, ao dimensionar a sua equipe, tenha em mente o (i) volume de usuários do serviço, e (ii) os meios de acesso à ouvidoria oferecidos à população.

CAPACITAÇÃO

A capacitação da equipe é um aspecto fundamental para a prestação de um serviço de qualidade. No âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (PROFOCO), a Ouvidoria-Geral da União oferece uma série de cursos, presenciais e à distância, que poderão lhe auxiliar a manter-se informado sobre as melhores práticas em Ouvidoria Pública.

Para conhecer os cursos e materiais disponíveis, basta visitar o site Ouvidorias.gov:

<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/capacitacao>

4. QUARTO PASSO: INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE

Se, como dissemos anteriormente, quase todos os processos de trabalho de uma ouvidoria se iniciam por meio de um atendimento, é importante que a unidade conte com uma infraestrutura adequada para a sua realização. Por

infraestrutura, não nos referimos apenas a locais físicos, necessários para o atendimento presencial, mas também a linhas telefônicas, no caso de atendimento telefônico, e a sistemas tecnológicos, para atendimento virtual e gestão das informações coletadas e produzidas pela unidade.

No que se refere às instalações físicas, é importante salientar que a Lei nº 13.460, de 2017, estabelece como uma de suas diretrizes que a administração pública deve manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao atendimento. Além disso, a necessidade de preservar o manifestante, e, em especial, a identidade do denunciante, exige que as instalações físicas de atendimento possam garantir algum grau de privacidade a tais pessoas.

Assim como é necessário dimensionar a equipe para adequá-la ao volume de manifestações, é importante que espaço físico e infraestrutura tecnológica sejam condizentes com tal volume. Por exemplo, não adianta divulgar uma linha telefônica para atendimento de ouvidoria se esta linha estiver sempre ocupada realizando atendimentos.

A matéria prima da ouvidoria é a manifestação do cidadão. Se ele não consegue alcançar os canais e os meios para manifestar-se, a ouvidoria perde esta matéria prima, e, com isso, também perdem a gestão, que fica sem informações relevantes, e o cidadão, que não consegue resolver o seu problema. Portanto, manter canais acessíveis é fundamental para uma ouvidoria.

A acessibilidade de espaços físicos tem a ver com sinalização adequada, facilidade de acesso a pessoas que possuam algum tipo de dificuldade ou impedimento motor ou visual, por exemplo, e controles de acesso proporcionais e adequados para os usuários dos serviços supervisionados pela ouvidoria.

Da mesma forma, em se tratando de atendimento por meio virtual, é importante atentar-se para os padrões de acessibilidade digital. Em termos governamentais, este padrão de acessibilidade é definido pelo eMAG – Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico.

5. CANAIS DE ATENDIMENTO

Para definir os canais de atendimento, é importante conhecer o público da ouvidoria. Algumas perguntas podem ajudar a refletir sobre isso:

Quais são as características da população da sua cidade? Qual a faixa etária dela, como se organizam os grupos sociais? Existem grupos em situação de maior vulnerabilidade social? Neste levantamento, os dados do Censo realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) podem ser úteis.

Qual o público-alvo dos programas sociais disponibilizados pelos órgãos municipais? Quais são os serviços mais procurados? O site da prefeitura e o perfil nas redes sociais, caso existam, são

muito acessados? Conhecer esses dados é importante para que a ouvidoria possa ter uma visão panorâmica de possíveis demandas que surgem em seu município.

Após analisar estas questões, é possível verificar quais canais e modalidades de atendimento serão mais efetivos para alcançar o público. O atendimento telefônico, por exemplo, tende a ser mais eficiente para o registro de manifestações de populações rurais, sem acesso à internet e distantes de centros urbanos; já o atendimento presencial pode ser uma boa escolha nos casos em que o serviço é prestado em um ambiente específico, como uma escola, um hospital ou uma universidade.

Veja abaixo alguns cuidados que você sempre deve ter na sua interlocução com o cidadão:

ATENDIMENTO PRESENCIAL

Além do cuidado com o ambiente físico, é muito importante atentar para:

Uso de linguagem inclusiva e cidadã. A linguagem utilizada no atendimento deve ser clara, acessível, direta e de fácil compreensão. Evite jargões, termos técnicos e abreviações. Assegure-se que a sua linguagem demonstre respeito ao cidadão que está atendendo. Um erro comum é fazer associações negativas implícitas que, ainda que comuns no nosso dia-a-dia, revelam na verdade preconceitos e vieses que devem ser evitados.

Atenção à linguagem corporal. A postura do atendente deve ser aberta e receptiva. Por exemplo: braços cruzados podem indicar contrariedade em relação a quem está falando, ausência de contato visual pode indicar que o atendente está distraído ou não esteja prestando atenção.

Cuidados com o registro das informações. Todas as manifestações, seja qual for o meio de comunicação utilizado, devem ser registradas em sistema informatizado. Isso permite que cada manifestação receba um número de protocolo e seja acompanhada tanto pela ouvidoria como pelo cidadão. Isso é importante tanto para que a ouvidoria possa gerar dados confiáveis para a gestão como para dar aos cidadãos rastreabilidade de suas demandas: eles precisam de um número de protocolo para que, no futuro utilizem, aquela informação para fazer recursos, contestar decisões e dirimir dúvidas.

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Como visto anteriormente, meios de atendimento que pressupõem uma interação direta entre atendente e usuário precisam sempre ser muito bem dimensionados a fim de que não se convertam em barreiras ao acesso à ouvidoria. O telefone pode ser ligado a uma única linha direta com apenas um atendente, se a procura for pequena; ou pode fazer parte de uma central de telefonia, se assim necessário. Além disso, é preciso definir sobre quem recairá o custo da ligação: se sobre a ouvidoria ou sobre o usuário. Se for a

ouvidoria, é necessário realizar um contrato com a operadora de telefonia para que seja disponibilizado um número de discagem gratuita.

ATENDIMENTO VIA INTERNET

A utilização de sistemas informatizados para o registro de manifestações é uma facilidade para a população e um grande aliado para a gestão da ouvidoria, pois é essencial que esta unidade tenha uma base de dados de onde possa extrair informações para gerar relatórios, realizar recomendações aos gestores e prestar contas à sociedade. Para aqueles municípios que não dispõem de sistemas próprios de ouvidoria, a Controladoria-Geral da União oferece gratuitamente e sem qualquer custo de instalação ou hospedagem, o módulo Ouvidoria da Plataforma Fala.BR. Para isso, basta que o município faça adesão à Rede Nacional de Ouvidorias.



Quer conhecer mais sobre o Fala.BR?

Acesse <https://falabr.cgu.gov.br/> e conheça a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação.

6. SEXTO PASSO: ORGANIZANDO SEUS PROCESSOS

PROCESSOS ESSENCIAIS DE UMA OUVIDORIA

Para que uma ouvidoria possa atuar de maneira adequada, aderente às normas, oferecendo meios para defender os direitos dos usuários de serviços públicos e apoiar a melhoria da gestão, ela deve ser capaz de realizar um conjunto de processos essenciais:

I - processo de mapeamento e acompanhamento da qualidade dos serviços públicos, nos termos da Carta de Serviços aos Usuários;

II - processo de tratamento de manifestações de usuários de serviços públicos; e

III - processo específico de tratamento de denúncias de usuários de serviços públicos.

PROCESSO DE MAPEAMENTO E ACOMPANHAMENTO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A Lei nº 13.460, de 2017, obriga os órgãos e entidades a divulgar as suas “Cartas de Serviços ao Usuário”.

Uma carta de serviços é um documento formal em que constam todos os serviços prestados pelo órgão ou entidade, com a discriminação, por serviço, das seguintes informações:

1. requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
2. principais etapas para processamento do serviço (descrição do processo e das ações necessárias para a prestação do serviço);
3. previsão do prazo máximo para prestação do serviço (tempo máximo entre a solicitação do serviço e a sua conclusão);
4. forma de prestação do serviço (por exemplo: virtual, telefônico, presencial);
5. local e formas para usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço (canais por meio dos quais as ouvidorias responsáveis poderão receber manifestações);
6. prioridades de atendimento (por exemplo: prioridades para gestantes, idosos, dentre outros);
7. previsão de tempo de espera para atendimento;
8. mecanismos de comunicação com os usuários (por quais meios os agentes responsáveis pela prestação de serviço se comunicam com os usuários);
9. procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários (como deverá o usuário apresentar sua manifestação); e

10. mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação (meios para que o usuário possa acompanhar o andamento do serviço solicitado).

Como se depreende, do conjunto de itens que necessitam estar descritos na Carta de Serviços, a elaboração deste instrumento de gestão e de transparência passa por um mapeamento de serviços. Este mapeamento deve envolver todas as áreas responsáveis por estes serviços.

MAS O QUE É, AFINAL, UM SERVIÇO PÚBLICO?

Para fins do mapeamento necessário para a elaboração de uma carta de serviços, *o serviço público é um processo normatizado do qual resulta a entrega de um produto ou benefício a um usuário individualizado, diretamente ou por meio de intermediários, a partir de uma ou mais interações entre poder público e este usuário, com a finalidade de garantir um direito ou cumprir com um dever.*

Ao registrar na Carta todos os serviços do órgão, bem como os padrões de atendimento e qualidade com que devem ser prestados, a ouvidoria passa a ter um parâmetro institucionalmente aprovado para a avaliação dos serviços. Este é um documento fundamental, pois registra os compromissos dos gestores de serviços para com os cidadãos.

O mapeamento e o acompanhamento dos serviços quanto aos padrões previstos na Lei e na Carta de Serviços constituem um processo contínuo, visto que tanto os serviços podem evoluir, quanto os seus padrões de prestação podem mudar. Garantir que ao longo de todo esse processo a Lei seja cumprida e a percepção dos usuários esteja presente constitui o objetivo do primeiro processo essencial da ouvidoria.

PROCESSO DE TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

A Lei nº 13.460, de 2017, prevê expressamente a existência de cinco tipos de manifestações. A fim de buscar uma padronização nos dados de ouvidoria pública, os membros da Rede Nacional de Ouvidorias passaram a recomendar o uso de cinco tipos de manifestação: denúncia, reclamação, sugestão, elogio e solicitação (esta última não prevista na Lei).

Cada tipo de manifestação tem suas particularidades, e merece um tratamento diferenciado no âmbito das ouvidorias públicas. No entanto, em razão de suas peculiaridades, costumamos abordar o processo de tratamento de denúncias separadamente dos demais, isso porque, se, via de regra, a solução para tratar o fato apresentado pelo usuário em suas manifestações passa por uma ação do gestor responsável pelo serviço, no caso da denúncia esta solução depende da atuação de um órgão de apuração, como a auditoria interna, a corregedoria e comissões de ética, por exemplo.

Vejamos como se classificam as manifestações:

Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público ou à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. A solução deste tipo de manifestação se dá por meio de uma ação corretiva do gestor responsável pela prestação do serviço. Exemplo: falta de iluminação pública; insuficiência dos serviços de transportes públicos.

Solicitação: Requerimento de adoção de providência por parte da Administração. Deve conter, necessariamente, um requerimento de atendimento ou serviço, podendo se referir a uma solicitação material ou não. Um volume alto de solicitações de um mesmo teor pode significar a existência de demanda pela estruturação de um serviço específico, ainda não mapeado ou formalizado. Exemplo: Pedido para tampar um buraco na rua; pedido por mais materiais escolares.

Elogio: Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido. Exemplo: Manifestação de satisfação com o atendimento realizado por um enfermeiro em um posto de saúde.

Sugestão: Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração. Exemplo: Sugestão para divulgação dos horários dos transportes coletivos de passageiros em quadros nos pontos de ônibus.

PROCESSO ESPECÍFICO DE TRATAMENTO DE DENÚNCIAS

Como visto anteriormente, o processo de tratamento de denúncias difere do processo de tratamento de outras manifestações em razão do seu conteúdo, visto que a solução para o problema relatado passa pela atuação de um órgão apuratório.

A denúncia consiste em uma comunicação de prática de ato ilícito cuja solução depende da atuação de órgão de apuração interno ou externo. Exemplo: veículos da prefeitura sendo utilizados por servidores para levar filhos na escola.

Em razão de sua sensibilidade, o processo de tratamento de denúncias precisa observar uma série de requisitos, necessários para garantir a segurança do denunciante. Estes requisitos visam a proteger a identidade do manifestante que reporta irregularidades e ilícitos à Administração.

O QUE SIGNIFICA “PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE”?

Realizar uma denúncia significa informar autoridades que um ato irregular está acontecendo. Isso desencadeia um processo de investigação que pode resultar na punição de alguém. Caso se sinta ameaçado, esse sujeito pode, de forma direta ou indireta, tentar intimidar ou ameaçar o denunciante, sua família ou seu patrimônio.

Essa possibilidade impõe custos ao ato de realizar uma denúncia. Realizar uma denúncia é um ato corajoso, que (a não ser em casos de má-fé) é realizado por um cidadão que deseja dar sua contribuição genuína para a construção de um país melhor.

Justamente por essas dificuldades e obstáculos, e pela importância do ato de expor problemas, precisamos de mecanismos que protejam os denunciantes.

Atualmente, a Lei nº 13.608, de 2018, dispõe que o denunciante que se identificar terá assegurado, pelo órgão que receber a denúncia, o sigilo de seus dados.

Com a preocupação de padronizar procedimentos de salvaguarda à identidade do denunciante, a Rede Nacional de Ouvidorias publicou a Resolução nº 3, de 2019, que aprova uma norma modelo para a regulamentação do processo de tratamento de denúncias.

PRAZOS

Independentemente do tipo de manifestação recebida, as ouvidorias públicas devem dar tratamento e responder aos manifestantes no prazo de 30 dias, prorrogável de forma justificada por igual período, de acordo com o disposto no art. 16 da Lei n.º 13.460, de 2017.

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

Apesar da previsão legal, a norma que regulamentar a Lei nº 13.460, de 2017 no âmbito municipal pode estabelecer prazos inferiores e regimes de prioridades.

CONSOLIDANDO SEUS PROCESSOS

Sabemos que as pessoas são o patrimônio mais importante de uma instituição. No entanto, o correto funcionamento dos processos que geram valor em uma instituição não pode depender exclusivamente de pessoas.

Para evitar que a ouvidoria deixe de atuar adequadamente, que informações sejam comprometidas e que se perca a confiança do munícipe na atuação da instituição, é essencial que os processos essenciais da ouvidoria estejam consolidados.

Um processo consolidado é aquele que se mantém funcionando, mesmo se toda a equipe que o executa mudar repentinamente. Para que o processo se consolide, algumas etapas são essenciais:

1. mapeie o processo: identifique quais são as etapas do processo na sua organização, quais os atores envolvidos e quais os produtos esperados por cada um deles;
2. identifique os fluxos do processo em sua organização;
3. identifique o papel de cada setor ou agente nesse fluxo;
4. defina as rotinas necessárias para a execução desse processo, e qual setor deve realizar qual tarefa;
5. registre esse fluxo, as atribuições e as rotinas em manuais operacionais ou normas internas, preferencialmente assinadas por representante do nível estratégico da organização;
6. estabeleça indicadores, tais como tempo de atendimento, satisfação com o atendimento ou resolutividade, a fim de que seja possível avaliar o desempenho da ouvidoria periodicamente ao longo do tempo;

7. tome um pouco de tempo para analisar seus indicadores e utilizá-los para repensar seu processo, sempre que eles não se mostrarem satisfatórios.

TRANSFORMANDO PROBLEMAS INDIVIDUAIS EM SOLUÇÕES COLETIVAS

Ao concentrar as interlocuções entre usuários e o Poder Público, a Ouvidoria se torna um importantíssimo instrumento de gestão. Ela é a unidade com maiores condições de, a partir da análise dos problemas individuais, propor verdadeiras soluções coletivas.

No entanto, todo esse potencial somente poderá ser explorado se a ouvidoria possuir uma gestão adequada das informações relacionadas ao recebimento e tratamento de manifestações. Por isso, ao pensar nos processos, é importante pensar em como serão registradas as informações deles resultantes. Nesse sentido, é aconselhável a adoção de um sistema de ouvidoria informatizado, que possa servir de repositório a todas essas informações e oferecer uma base de dados estruturada que permita a realização de análises agregadas pela equipe da ouvidoria de maneira prática e eficiente.

7. SÉTIMO PASSO: CHAME ATENÇÃO

A ouvidoria já está estruturada e você já tem uma equipe para desempenhar as atividades. Agora, é preciso que as pessoas saibam disso. Primeiramente, o apoio do prefeito ou prefeita é fundamental para que a ouvidoria do município consiga fazer seu trabalho dentro da estrutura administrativa. Converse com secretários e servidores sobre o papel desta nova unidade.

E, claro, não deixe de pensar em uma estratégia de comunicação com a população sobre a criação e os canais de acesso à ouvidoria. Lembre-se ainda de que este trabalho de divulgação é permanente; por isso, é muito importante que a ouvidoria tenha espaço visível no site da prefeitura e em outros espaços de divulgação das ações de toda Administração municipal.

Informações como horário de atendimento, endereços, canais de comunicação disponíveis, identificação do ouvidor, estrutura organizacional, relatórios, tipos de manifestações recebidas, prazos de atendimento e desempenho dos indicadores escolhidos para os seus processos são essenciais para dar transparência e garantir o acesso à ouvidoria.

www.cgu.gov.br

 [cguonline](#)

 [cguonline](#)

 [cguoficial](#)

 [cguonline](#)

 [cguoficial](#)

CONTROLADORIA-GERAL
DA UNIÃO



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL