

O SISTEMA ADMINISTRATIVO DE OUVIDORIA DE SANTA CATARINA



**CONTROLADORIA-GERAL DO
ESTADO DE SANTA CATARINA**

**Guilherme Kraus dos Santos
Ouvidor-Geral do Estado**

"Os sonhadores organizacionais imaginam sistemas tão [funcionalmente] perfeitos que o ser humano já não precisa mais ser bom".

Thomas Stearns **Eliot** OM (St. Louis, 26 de setembro de 1888 — Londres, 4 de janeiro de 1965) – Ganhador do Nobel de Literatura de 1948

O Papel da Ouvidoria Pública

Lei 13.460/2017

(Código de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos)

Definiu a atuação das ouvidorias; Aplica-se a todos os entes e Poderes.

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições:

- I – **promover a participação** do usuário na adm. Pública;
- II – **acompanhar** a prestação dos serviços;
- III – **propor** aperfeiçoamentos;
- IV – **receber, analisar, encaminhar e acompanhar** as manifestações;
- V – **propor** a adoção de medidas para a **defesa dos direitos do usuário**; e
- VI – **mediação e conciliação** usuário x adm. Pública.

Primeiras Limitações Encontradas



Surgiu em **1809, na Suécia**, com o objetivo de receber e encaminhar as queixas dos cidadãos contra os órgãos públicos. Nessa época, criou-se a palavra ombudsman que significa “representante do povo”.



Vários países passaram a criar o cargo, chamando o ombudsman de maneiras diferentes. Portugal – Provedor; França – Médiateur; Países hispânicos – Defensor.

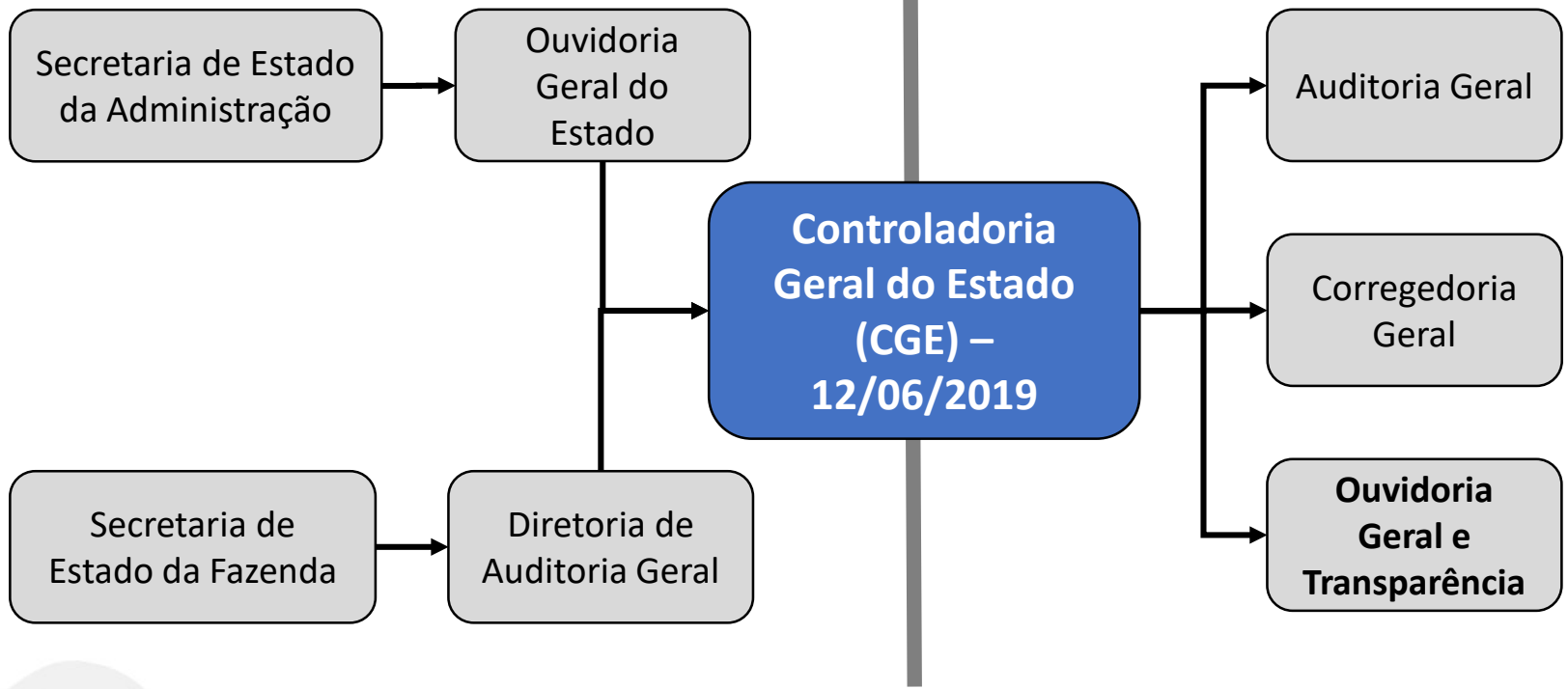


Surgiu na administração colonial em meados de XVI denominado como os “ouvidos do rei” para garantir as “leis da metrópole”.

Estrutura Administrativa

LC nº
381/2007

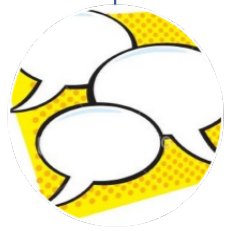
LC nº 741/2019



Estrutura OGE/SC



Ouvidoria Geral e
Transparência



Gerência de
Gestão de
Ouvidorias



Gerência de
Acesso à
Informação



Gerência de
Promoção do
Controle Social



Gerência de
Transparência e
Dados Abertos

Ouvidoria em Números

186 mil
Número total de **Manifestações**

179 mil Ouvidoria 7 mil LAI 23 mil Média/Ano

1,4 mil
Manifestações em **Tratamento**

1,38 mil Ouvidoria 16 LAI

18 dias Ouvidoria **09 dias** LAI

Tempo médio de atendimento em 2019



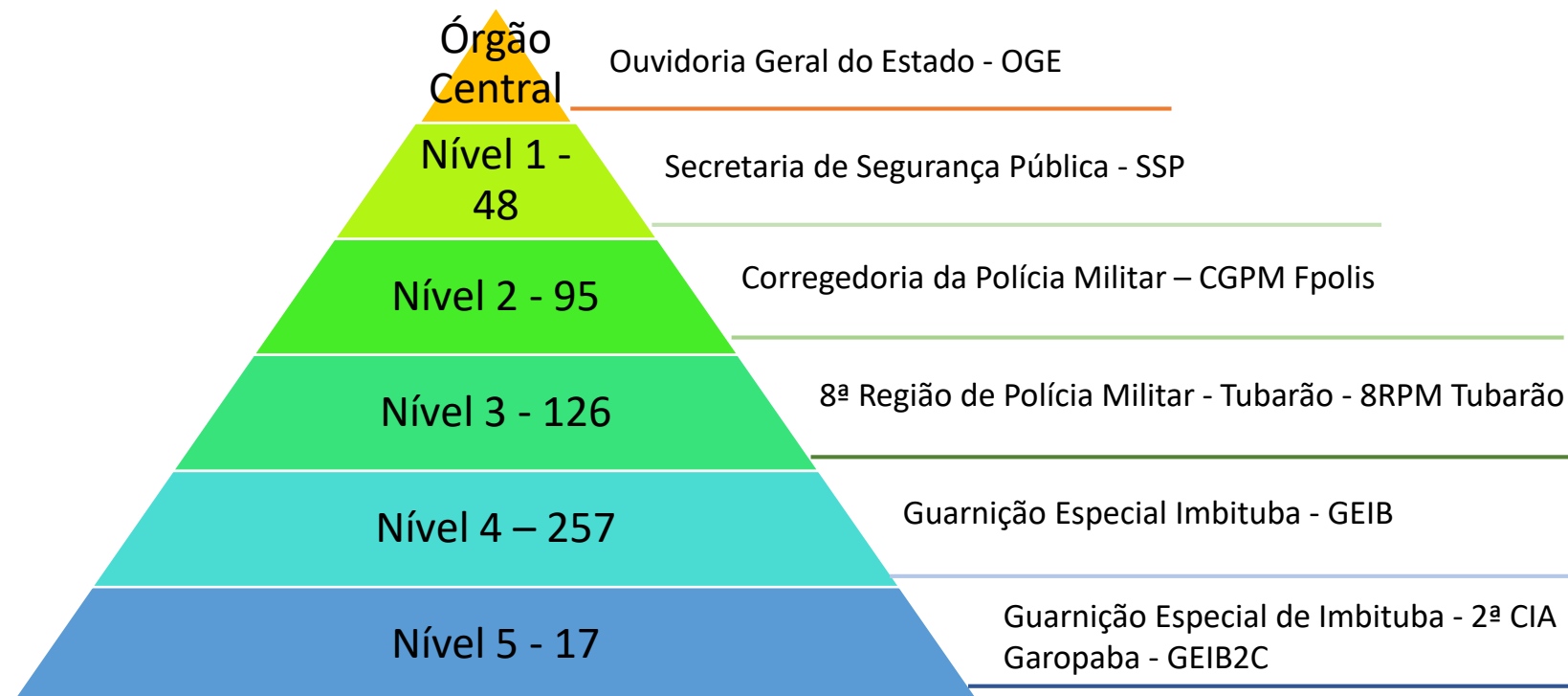
288
Rede de **Ouvidores**



29% Denúncia **27%** Pedido Inf. **21%** Reclamação
20% Solicitação **3%** Demais

*Dados de 2011 a Out.2019

Árvore da Ouvidoria



Total: 544 Unidades

Limitações



13,3% das Ouvidorias não utilizam o sistema “oficial”



56% das unidades de ouvidoria não registram os atendimentos presenciais e por telefone.



80% dos Ouvidores acumulam função.



70% das Ouvidorias não possuem espaço físico próprio.

Pesquisa realizada em 03/2019.

O Papel na Prática

Lei 13.460/2017

(Código de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos)

Definiu a atuação das ouvidorias; Aplica-se a todos os entes e Poderes.

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições:

I – **promover a participação** do usuário na adm. Pública;

II – **acompanhar** a prestação dos serviços;

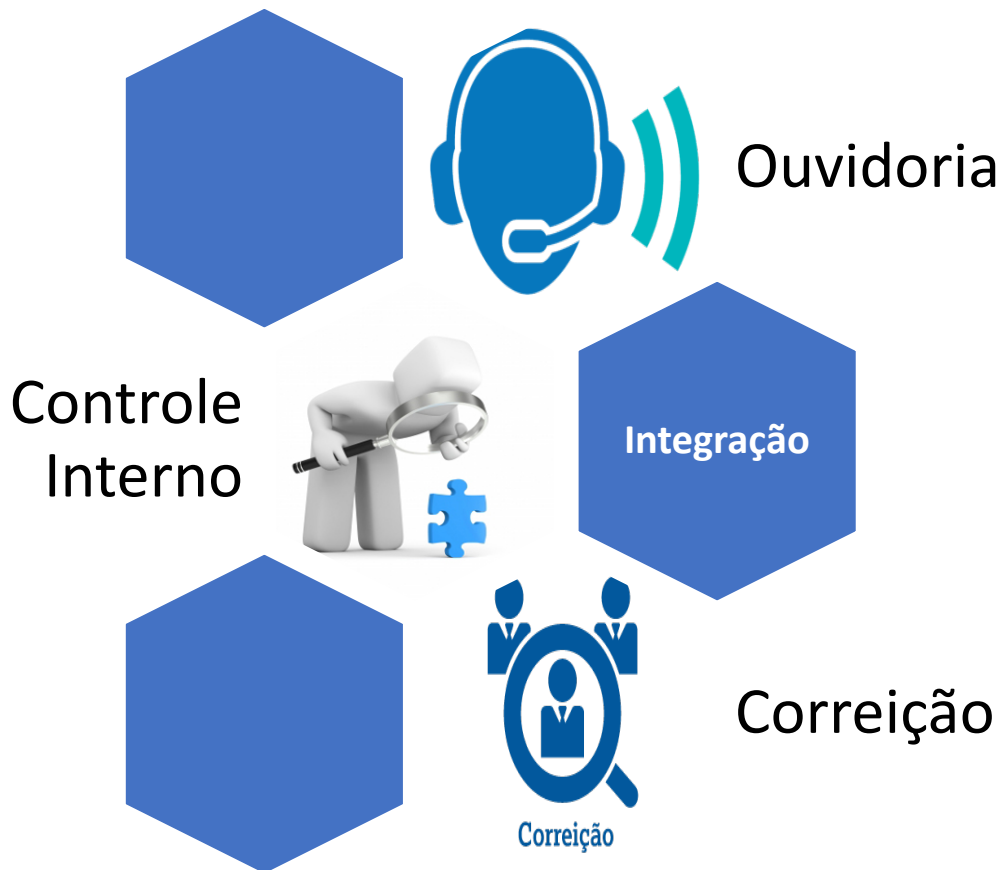
III – **propor** aperfeiçoamentos;

IV – **receber, analisar, encaminhar e acompanhar** as manifestações; e

VI – **mediação e conciliação** usuário x adm. Pública.

Planejamento das Atividades 2020(Ouvidoria):

- **Integração** das manifestações de ouvidoria



Integração

- Devemos agir como sistemas abertos sensíveis ao ambiente externo e interno;
- Não podemos confundir **INDEPENDÊNCIA** com **AUTONOMIA** – Corpo Humano: **INTERDEPENDÊNCIA**;
- **INDEPENDÊNCIA** ou **Morte** deu certo no passado, a palavra de ordem hoje é **INTERDEPENDÊNCIA**.



**CONTROLADORIA-GERAL DO
ESTADO DE SANTA CATARINA**

OBRIGADO!

Guilherme Kraus dos Santos

Ouvidor-Geral do Estado – OGE

ouvidoria@ouvidoria.sc.gov.br



SEMINÁRIOS REGIONAIS DE OUVIDORIA REGIÃO SUL

Transformando Problemas Individuais em Soluções Coletivas