

CONTROLADORIA-GERAL
DA UNIÃO



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

Oficina “Criação e implementação de Ouvidorias Municipais”

SEMINÁRIOS REGIONAIS DE OUVIDORIA - NORDESTE

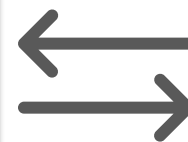
11 DE SETEMBRO DE 2019 - OLINDA - PE

Ouvidorias públicas



A Lei nº 13.460/2017 estabelece em seu art. 10, que a manifestação do usuário de serviços públicos deverá ser dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável. Portanto, todo órgão ou entidade pública deve possuir uma ouvidoria ou, na sua ausência, entidade que seja responsável pelo recebimento das manifestações.

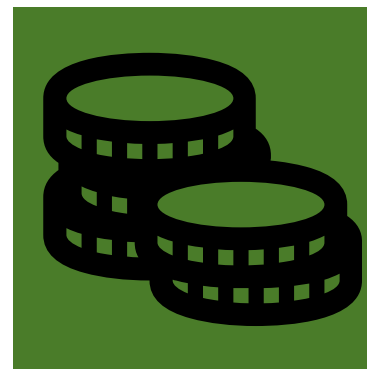
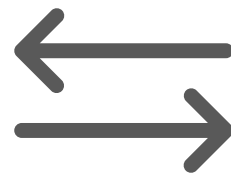
Ouvidorias públicas



(...) são instâncias de **controle** e **participação** social, responsáveis pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao **aprimoramento da gestão pública** (Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014).

Ouvidorias públicas

A Portaria Interministerial no 424, de 30 de dezembro de 2016, torna obrigatória a criação de canais de recebimento de manifestações de ouvidoria para órgãos e entidades que recebem recursos federais por meio de transferências voluntárias (art. 7º, XIX).



PARA QUE MEU MUNICÍPIO PRECISA DE UMA OUVIDORIA?

Controle interno e controle social. Ao receber e analisar denúncias e reclamações dos cidadãos sobre irregularidades ou serviços mal prestados, são recolhidos elementos que servirão de insumo para ações de fiscalização e de correição. Ao mesmo tempo, as ouvidorias públicas possibilitam que cada cidadão seja um agente de controle social, atuando na vigilância e na fiscalização das políticas, serviços e servidores públicos.

Participação. Os cidadãos fazem parte da cidade e são sujeitos de direito, isso significa que podem e devem opinar sobre a gestão do município. Em consequência, ao tomar decisões, os gestores têm mais elementos sobre o que pensam e o que querem os cidadãos.

Gestão. Problemas individuais de moradores podem impulsionar soluções que se aplicam a toda cidade. Isso também pode ocorrer a partir de uma sugestão apresentada por um cidadão. Os elogios, por sua vez, ajudam a saber quais ações estão sendo bem recebidas pela comunidade. A Ouvidoria, ao concentrar todos esses dados e analisá-los, oferece informações importantes para que os gestores municipais elaborem, avaliem e monitorem a execução das políticas e a prestação dos serviços públicos.

Dimensões estruturantes da Ouvidoria Pública



ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA PÚBLICA (artigos 13 e 14 da Lei nº 13.460/2017)

- a) Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
- b) Solicitar às autoridades competentes a decisão administrativa final referente às manifestações, prezando pela efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;
- c) Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- d) Acompanhar a prestação dos serviços públicos prestados, visando a garantir a sua efetividade;
- e) Propor o aperfeiçoamento na prestação dos serviços;
- f) Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios da Administração Pública, notadamente os estabelecidos na Lei nº 13.460/2017;
- g) Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei nº 13.460/2017;
- h) Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações das manifestações dos usuários de serviços públicos, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos;
- i) Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Passos para Criar a Ouvidoria do seu Município



1º passo: Mapear as necessidades da população.

➤ **O levantamento das necessidades da população deve incluir:**

- O histórico das manifestações cidadãs sobre os serviços públicos.
- O perfil sociocultural e geográfico dos usuários de serviços públicos e potenciais usuários da Ouvidoria.
- O público-alvo dos programas sociais.

2º passo: Regulamentar a Lei nº 13.460/2017

“atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias”

➤ **Elaborar Lei ou Decreto, que estabeleça, no mínimo:**

- Competências da Ouvidoria
- Forma de escolha do Ouvidor
- Atribuições do cargo de Ouvidor
- Estrutura da Ouvidoria
- Indicação dos canais de atendimento

3º passo: Montar a equipe de trabalho e a infraestrutura

➤ Equipe de trabalho:

- Perfil e tamanho adequado ao atendimento público de acordo com a população.
- Capacidade de interlocução com os órgãos e entidades públicos.
- Habilidades administrativas, tecnológicas e de gestão de conflitos.
- Tamanho de acordo com a escolha dos canais e o volume de atendimentos.
- Competências em comunicação escrita e verbal.
- Ouvidor é a autoridade máxima.
- Vinculação com a autoridade máxima.

3º passo: Montar a equipe de trabalho e a infraestrutura

➤ **Infraestrutura:**

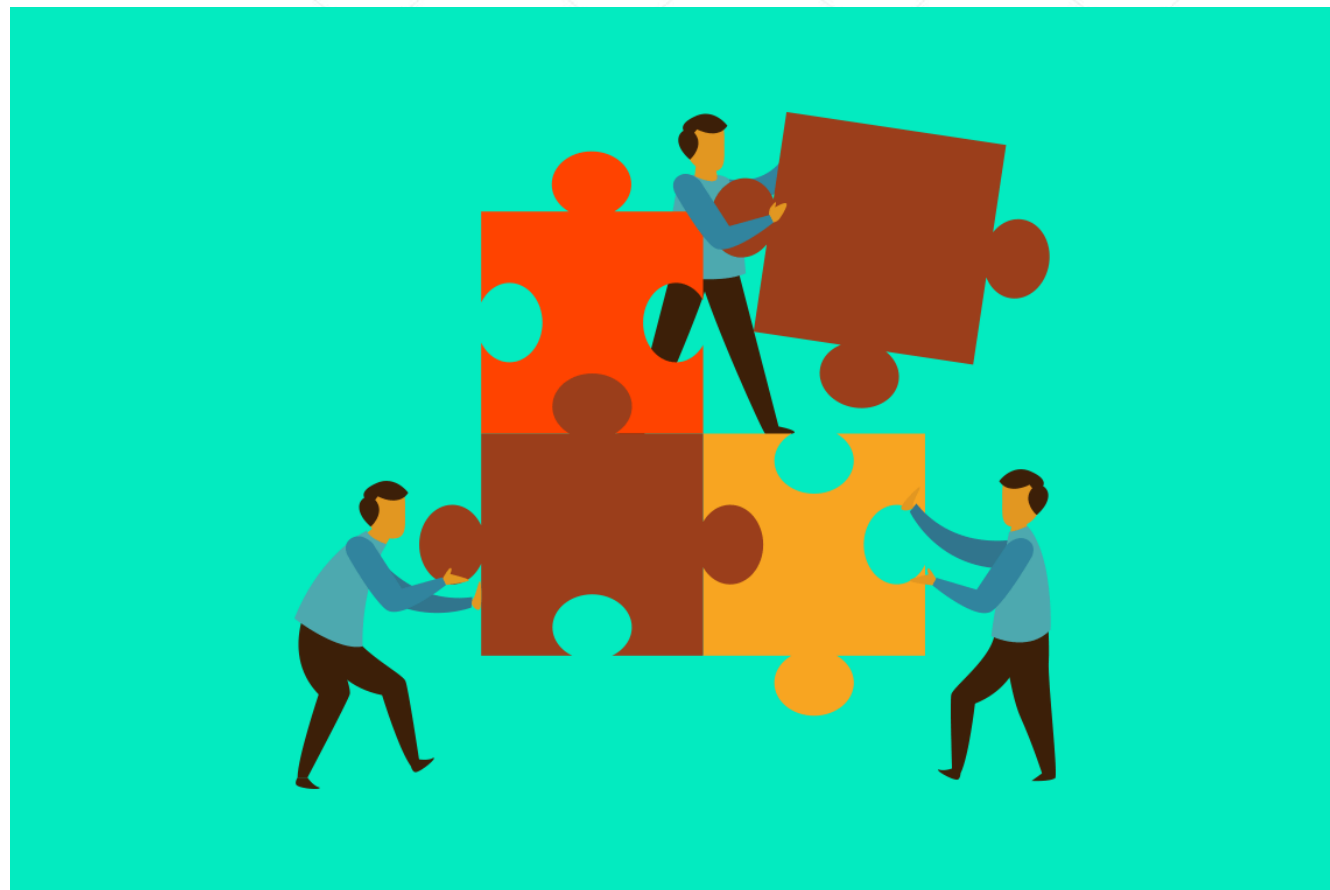
- Canais de atendimento com acessibilidade presencial e tecnológica.
- Sala para atendimento individual e presencial.
- Sistema de TI para recebimento, tratamento e gestão das manifestações.
- Espaço para a equipe de trabalho.
- Recursos financeiros para a elaboração de material de divulgação, capacitações e atividades de Ouvidoria Ativa.

1ª Atividade

- I. Reúna-se com seus colegas para preencher a Etapa 1 “Criação de Ouvidoria” da tabela *Plano de Ação de Ouvidoria Pública*.
- II. Discutam entre si os pontos comuns entre seus municípios, para constituírem um plano de ação comum.

<i>Plano de Ação de Ouvidoria Pública</i>					
Etapas	Passos	Dimensão	Ações obrigatórias	Recomendável	Tempo estimado
1. Criação da Ouvidoria	1.1 Mapear as necessidades da população				
	1.2 Regulamentar a Lei nº 13.460/2017				
	1.3 Montar a equipe de trabalho e a infraestrutura				

Passos para organizar a Ouvidoria



1º passo: Capacitar a equipe de trabalho

➤ **A capacitação da equipe de trabalho deve priorizar conteúdos, como:**

- Normas e orientações emitidas pelos órgãos públicos superiores.
- Técnicas de gestão e atendimento em ouvidoria pública.
- Técnicas de resolução e mediação de conflitos.
- Sistemas informatizados para o recebimento, tratamento e gestão das manifestações.

2º passo: Implantar a infraestrutura

Implantar os canais de atendimento

Escolher o local para atendimento presencial

Implantar o sistema informatizado específico para as atividades de ouvidoria.

Elaborar estratégia e material para divulgação da Ouvidoria.

Meios de comunicação escrita:

- - **Carta:** o cidadão escreve livremente a sua mensagem e envia para a ouvidoria por meio dos serviços postais. Para viabilizar essa forma de comunicação, a Ouvidoria precisa apenas divulgar seu endereço. Dependendo do dimensionamento da demanda, pode ser necessário criar uma caixa postal apenas para essa finalidade.
- - **Fax:** da mesma forma que a carta, o fax é uma forma de comunicação em que o cidadão escreve livremente sua mensagem. É necessário que ambos, cidadão e Ouvidoria, possuam o aparelho.
- - **Formulário impresso:** nessa modalidade, a Ouvidoria imprime um formulário com campos pré-definidos para que o cidadão preencha.
- - **E-mail:** nessa comunicação, o cidadão escreve livremente sua mensagem. Para que possa utilizá-la, é preciso que a Ouvidoria tenha um endereço eletrônico e que o cidadão tenha acesso à internet. Este é um meio de comunicação utilizado por muitas ouvidorias, mas apresenta uma fragilidade: a falta de um sistema de protocolo. O cidadão envia sua mensagem, mas não recebe um número de registro e nem tem acesso a mecanismos de acompanhamento do andamento da sua manifestação.
- - **Formulário Eletrônico:** Este atualmente é um dos meios de comunicação mais utilizado pelas ouvidorias públicas. Assim como no formulário escrito, há campos específicos a serem preenchidos. A Ouvidoria precisa ter um espaço específico no sítio da instituição e elaborar um modelo de formulário.
- - **Redes sociais:** A maior vantagem das redes sociais é que elas são gratuitas e todos podem acessar os sites e começar a usar, tanto a Ouvidoria, quanto os cidadãos. O maior cuidado ao usar as redes sociais como meio de comunicação é a adequação da linguagem.

Meios de comunicação oral:

- - **Telefone:** O telefone pode ser ligado a uma única linha direta com um único atendente, se a procura for pequena; ou pode fazer parte de uma central de telefonia, se isso for necessário. Algumas ouvidorias atendem por meio de tridígitos criados especificamente para essa finalidade.
- - **Atendimento presencial:** em geral ocorre nas dependências do próprio órgão ou entidade, preferencialmente em espaço especificamente designado para essa finalidade, de forma a assegurar privacidade ao cidadão, e com a acessibilidade necessária.

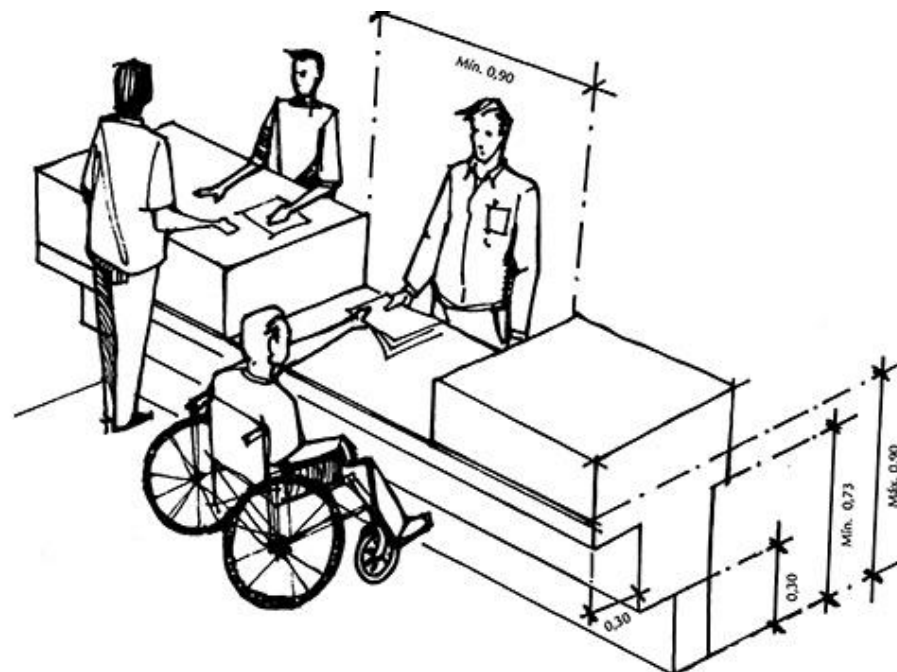
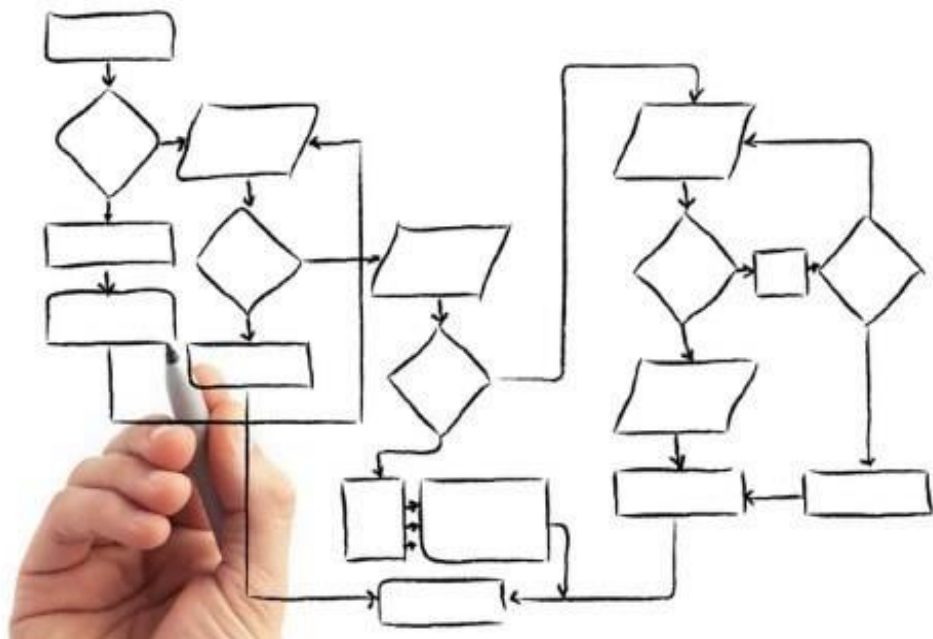


Em ambos os meios, deve-se registrar as manifestações recebidas em formulário da Ouvidoria que possa integrar o conjunto sistematizado de manifestações recebidas e tratadas.

2ª Atividade

- I. Com o mesmo grupo, preencham a 2ª Etapa “Organização da Ouvidoria”.

Passos para o funcionamento da Ouvidoria



1º passo: Estabelecer o fluxo de trabalho

➤ O fluxo de trabalho deve incluir:

- Horário
- Prioridades
- Prazos
- Gestão da informação

2º passo: Estabelecer as regras de segurança da informação

A **proteção do denunciante** deve ser encarada como uma estratégia de combate à corrupção e à prática de outros ilícitos.

→ A **tramitação** interna deve ser **diferenciada** da tramitação dos demais documentos não restritos.

A **proteção das informações pessoais** é um direito básico protegido com restrição de acesso pela Lei n. 13.460/2017, art. 6º, nos termos da Lei n. 12.527/2011.

→ As unidades de ouvidoria assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a **identificação do usuário ou do autor da manifestação**, nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527/2011, sujeitando-se o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 5, DE 18 DE JUNHO DE 2018, art.17)

3º passo: Promover a Ouvidoria e conscientizar os *parceiros*

- Dentro da prefeitura
- Junto à comunidade
- Junto aos poderes legislativo e judiciário

4º passo: Estabelecer os procedimentos de gestão

- Plano de Trabalho sobre a atuação da Ouvidoria;
- Detalhamento dos assuntos que compõem as manifestações (para que possam ser gerados relatórios gerenciais, táticos e estratégicos);
- Definição de prioridades e duração máxima de atendimento das manifestações;
- Monitoramento e Avaliação;
- Relatório de Gestão; e
- Promoção de melhorias;

3ª Atividade

- I. Agora, preencham a 3ª Etapa “Funcionamento da Ouvidoria”.

OBRIGADA!!!

“Conheça todas as teorias, domine todas as técnicas, mas ao tocar uma alma humana, seja apenas outra alma humana.” Carl G. Jung

Luana Marcelino

Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias

Ouvidoria-Geral da União

cgouv@cgu.gov.br