



EXCELÊNCIA EM OUVIDORIA

Módulo 2 | A ouvidoria e seus processos

1. Como uma ouvidoria é criada?
2. Estruturando equipes
3. Uma conversa sobre o ouvidor
4. Estruturando processos e relatórios

INSTRUTORES:

Marcos Lindenmayer

Paulo Guimarães

Como uma ouvidoria é criada?

Art. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

O que deve estar numa regulamentação?

1. Competência da ouvidoria;
2. Forma de escolha do ouvidor;
3. Atribuições do ouvidor;
4. Estrutura da ouvidoria;
5. Vinculação da ouvidoria;
6. Indicação dos canais de atendimento que serão utilizados e dos prazos que serão aplicados.

Competência da ouvidoria

Art. 13. *As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:*

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

Competência da ouvidoria

Art. 13. *As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:*

V - *propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;*

VI - *receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e*

VII - *promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.*

Competência da ouvidoria

Art. 14. *Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:*

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

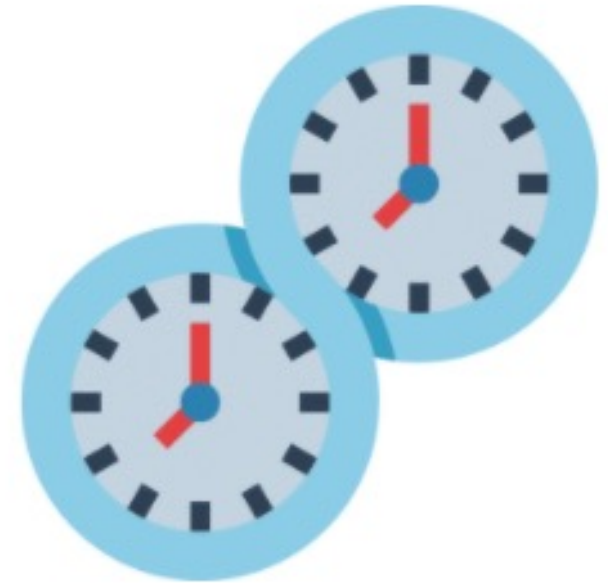
II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Prazos, prazos e mais prazos...

Indicação dos canais de atendimento que serão utilizados e dos prazos que serão aplicados.

Art. 16. *A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.*

Parágrafo único. *Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.*



A close-up photograph of several hands of different skin tones stacked together in a circle, symbolizing teamwork and unity. The hands are positioned in a way that they overlap, with fingers pointing towards the center. The background is a soft, out-of-focus light blue. The text "Vamos falar sobre equipes..." is overlaid in the center in a bold, white, sans-serif font.

Vamos falar sobre equipes...

**Como a gente consegue
juntar um monte de gente
bacana e competente na
ouvidoria?**





Três competências essenciais

- 1 – Empatia**
- 2 – Conhecimento dos serviços**
- 3 – Capacidade de comunicação**

Ditado popular desesperado

“Só tem tu, vai tu mesmo”



Como qualificar seres humanos ordinários



profeco

Programa de Formação
Continuada em Ouvidoria





**Precisamos falar
sobre o(a) chefe**



Precisa ter formação específica?

Precisa ter experiência?

Tem que ter mandato?

O que se espera de um(a) ouvidor(a)?

Ouvidoria é profissão?

Para ser ouvidor no SisOuv hoje é preciso atender a **pelo menos um dos seguintes critérios:**

I - experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria ou acesso à informação;

II - comprovação de carga horária mínima de oitenta horas de capacitação em cursos e treinamentos oferecidos em qualquer modalidade no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO, da CGU, nos últimos três anos que antecedem à indicação;

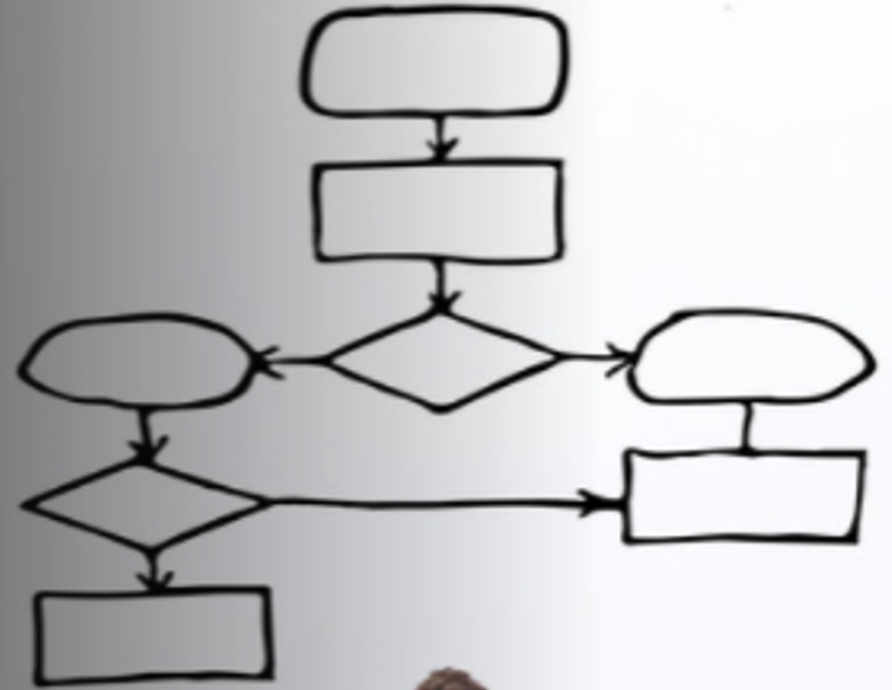
III - compromisso de conclusão da Certificação em Ouvidoria, disponibilizada no âmbito do PROFOCO, no prazo máximo de cento e oitenta dias, contado da nomeação ou designação ao cargo ou função, como condicionante para manutenção da aprovação da indicação; ou

IV - ser integrante da carreira de Finanças e Controle.

**PORTARIA CGU
1.181/2020**



Agora os processos...



Quedjabéisso?

PROCESSO

s.m.

sequência contínua de fatos ou operações que apresentam certa unidade ou que se reproduzem com certa regularidade.

FALA SÉRIO, PAULO...

Um processo é um encadeamento de ações, com atribuição de responsáveis e prazos



FLUXO CONTENDO PEDIDO DE COMPLEMENTAÇÃO



FLUXO PADRÃO



20 + 20 dias


30 + 30 dias



E qual ferramenta
eu vou usar!?



**Com licença senhor(a),
você tem um minuto
para ouvir a mensagem
do FalaBR?**



Por hoje é só,
pessoal =)