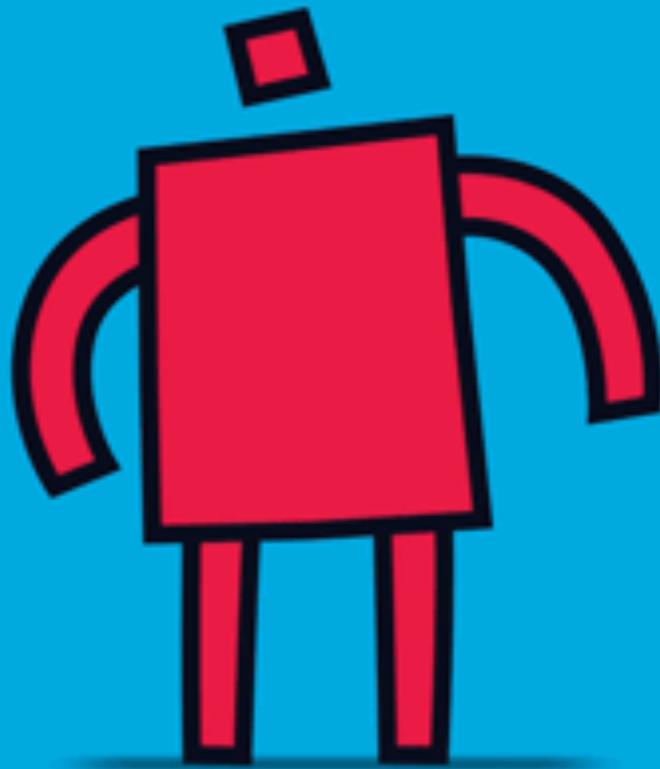


O que é



ouvidoria?

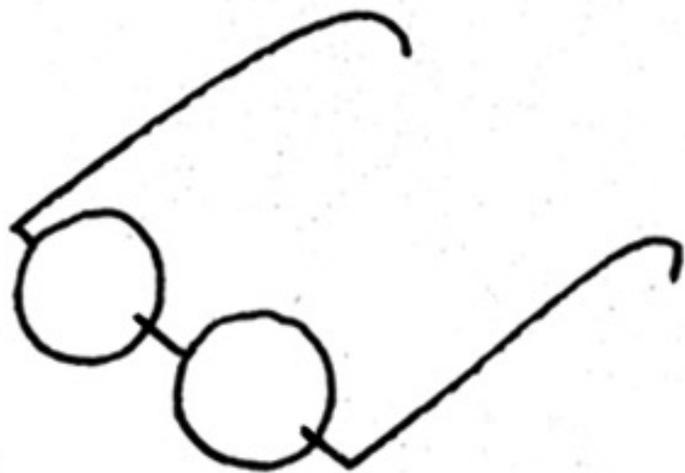


**CONCEIT**

**O**

**DEFINIÇÃO**

**O**



**30 anos**



**30 anos**





Rel. OCDE "The Role of Ombudsman Institutions in Open Government"

Figure 2.1. Ombudsman institutions areas of activity according to their mandate

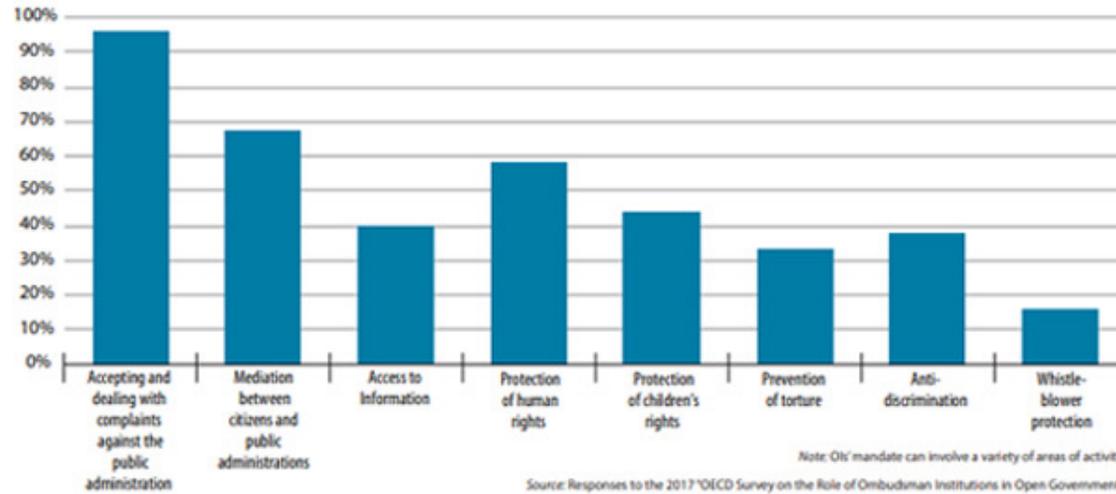
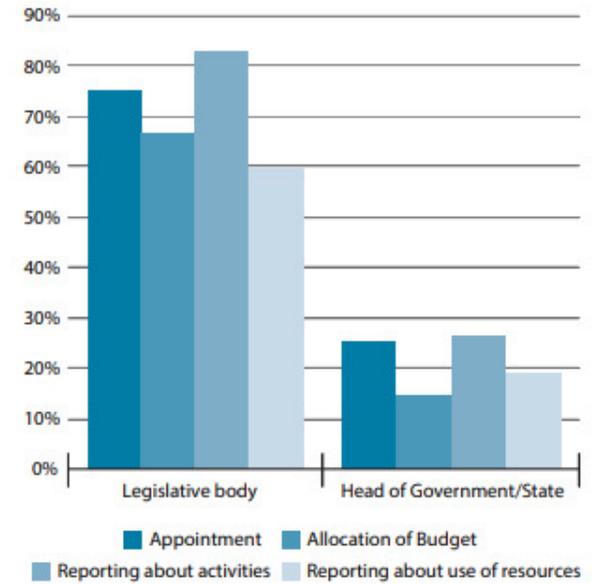


Figure 2.2. Institutional anchorage of ombudsman institutions

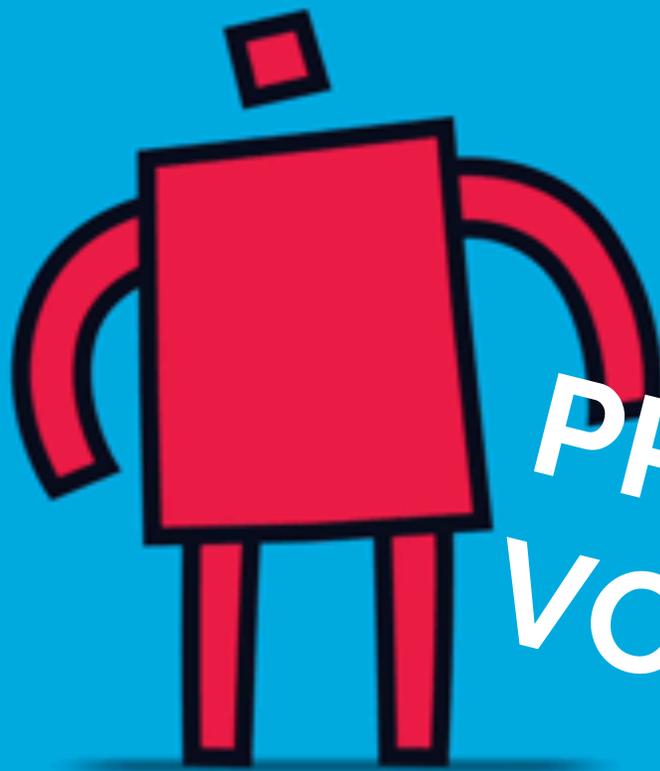


Note: This graph only shows the links with the legislative body and head of government/state. Some OIs are linked with ministries; do not have a separate budget etc. Institutions that are linked with the legislative body and head of government/state are counted in both percentages.

For Allocation of budget: n=93, Ombudsman of France did not reply.

Source: Responses to the 2017 "OECD Survey on the Role of Ombudsman Institutions in Open Government".

O que é



ouvidoria

PRA  
VOCÊ???



**DEFINIR COM  
BASE NO QUE  
FAZ**

**2017**

Mandatos específicos  
(dimensão modular)

04

### ESPECÍFICA

Inclui objetivos relacionados a mandatos nem sempre atribuídos à ouvidoria, como proteção de dados e acesso à informação

03

### PROSPECTIVA

Inclui objetivos relacionados a realização de busca ativa de informações, ao Conselho de Usuários e à articulação interinstitucional

Projetos e  
articulação interinstitucional

02

### ESSENCIAL

Inclui objetivos relacionados ao acompanhamento da prestação de serviços, processos internos, acessibilidade, segurança jurídica e gestão estratégica de informações

Processos e  
gestão estratégica

01

### ESTRUTURANTE

Inclui objetivos relacionados à institucionalidade da unidade, capacidades e garantias à equipe e ao titular, planejamento e gestão de recursos e infraestrutura.

Capacidades, autonomia,  
infraestrutura e gestão  
de recursos



**CONCEITO**

**O**

**DEFINIÇÃO**

**O**

**Anos 1980:  
Participação  
social e modelos  
societais**



**Anos 1990:  
Participação  
social e modelos  
gerenciais**





# Constituição Federal

**Art. 1º**  
Parágrafo único. Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou **diretamente, nos termos desta Constituição.**



**Art. 37**  
§ 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;
- III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.



-  **Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos**
-  **Lei de Acesso à Informação**
-  **Lei de Proteção e Incentivo ao Denunciante**



**PARTICIPAÇÃO SOCIAL**



**Conselhos de Usuários**



**TUTELA DE DIREITOS**



**Ouvidorias Públicas**

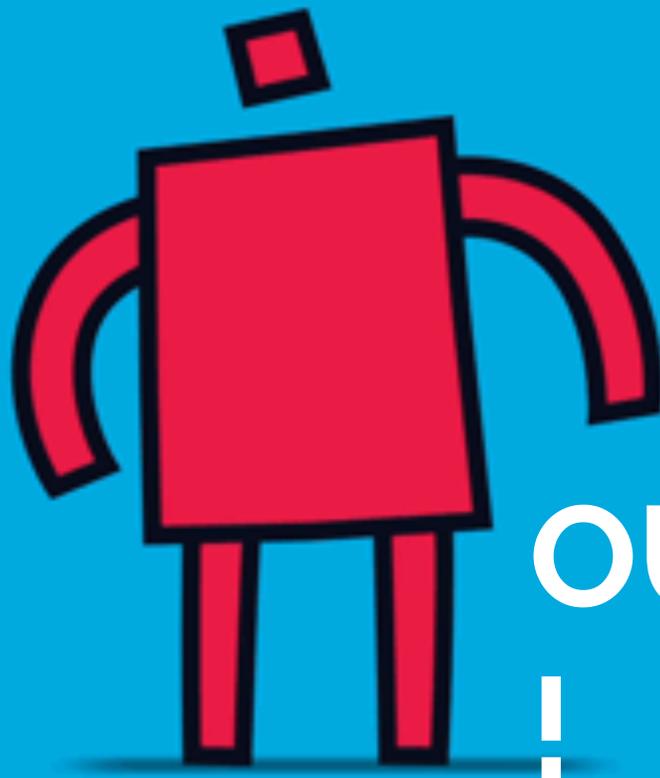


## Societais

## Gerenciais

<b>Quanto à denominação</b>	<i>Comitês Gestores de Políticas Públicas, Orçamentos Participativos, conferências temáticas, Planos Plurianuais participativos e consultas públicas.</i>	<i>Canais de apresentação de reclamações, avaliação de serviços, acesso à informação e apresentação de denúncias (Ouvidorias Públicas, Serviços de Informação ao Cidadão, Conselhos de Usuários).</i>
<b>Quanto ao contexto de institucionalização</b>	<i>Precedem a CF/88</i>	<i>Têm como marco principal a EC nº 19/1998</i>
<b>Quanto ao modo de participação</b>	<i>coletivizado</i>	<i>individualizado</i>
<b>Quanto ao sujeito de direitos</b>	<i>Cidadão</i>	<i>Usuário</i>
<b>Quanto à crítica</b>	<i>representação</i>	<i>representatividade</i>

MAS  
AFINAL  
O QUE É



OUVIDORIA?

!

**Obrigado!**

Para reclamações, elogios,  
sugestões, denúncias e  
solicitações (inclusive sobre  
essa apresentação), use o  
Fala.BR  
;)

