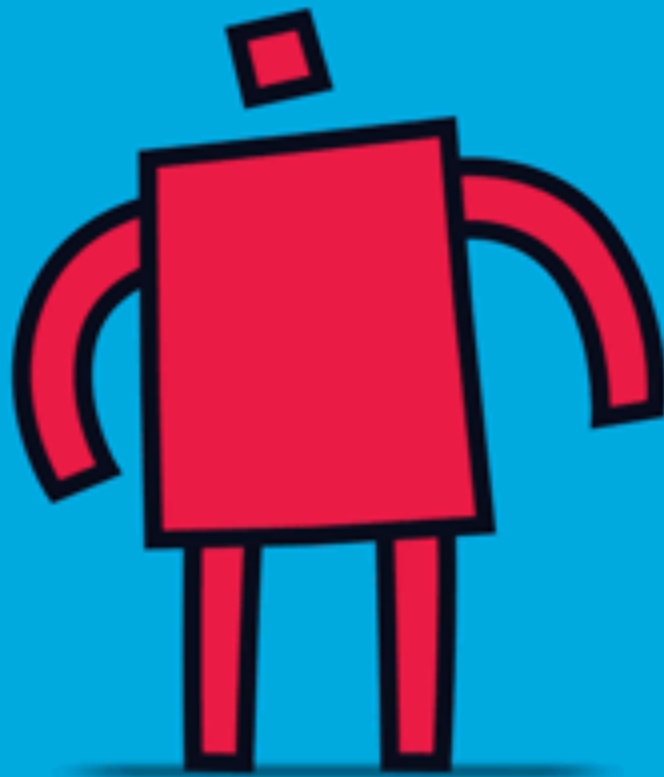


O que é



ouvidoria?

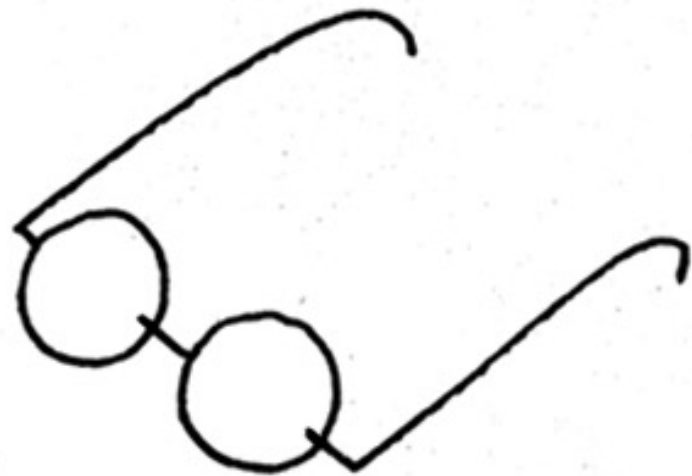
CONCEITO

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

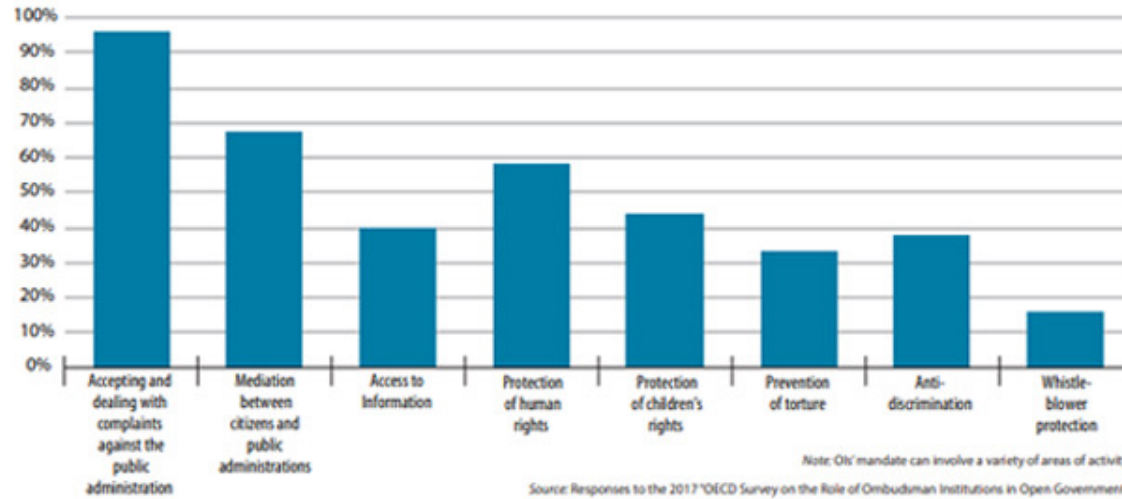
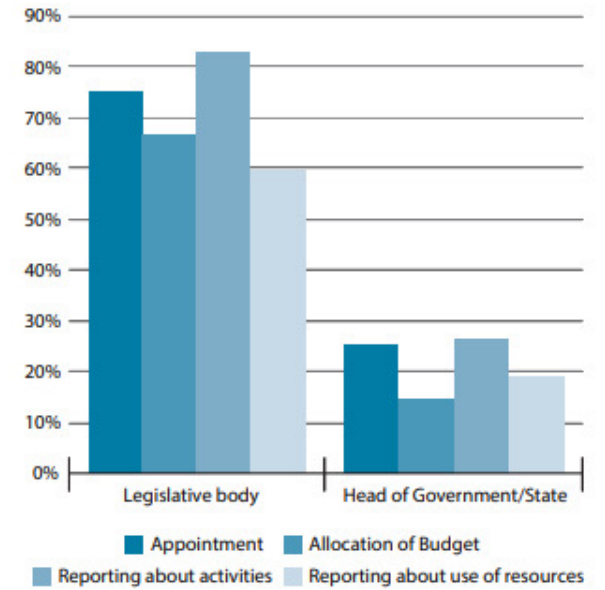


Figure 2.2. Institutional anchorage of ombudsman institutions

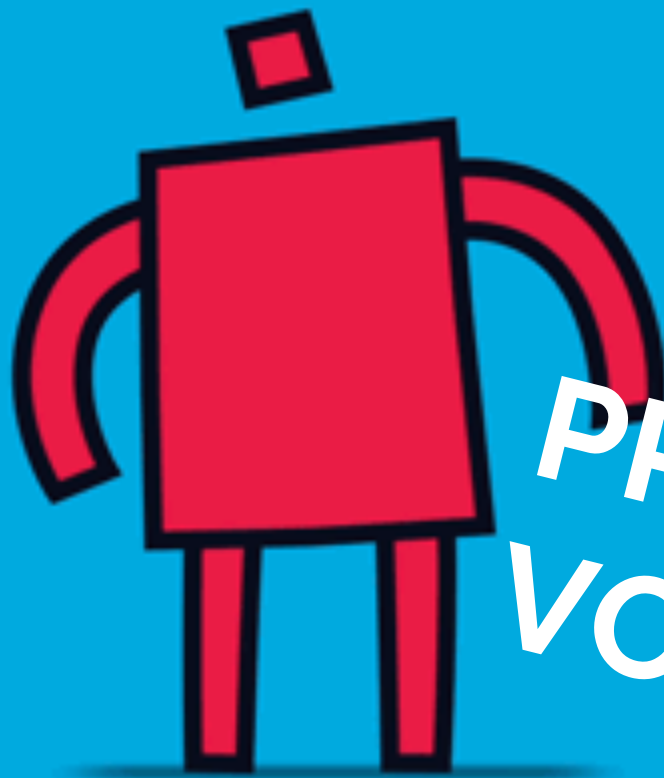


Note: This graph only shows the links with the legislative body and head of government/state. Some OIs are linked with ministries; do not have a separate budget etc. Institutions that are linked with the legislative body and head of government/state are counted in both percentages.

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

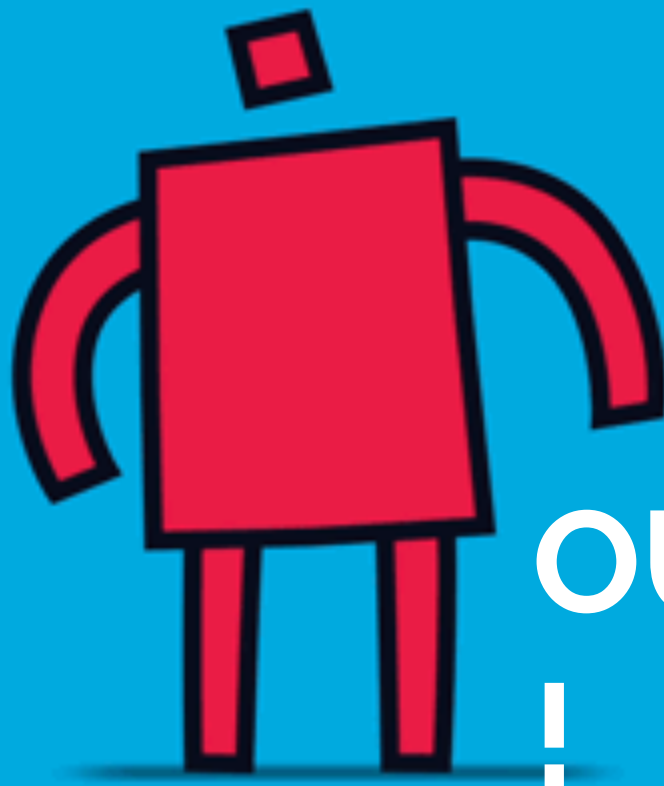


Societais

Gerenciais

Quanto à denominação	<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>
Quanto ao contexto de institucionalização	<i>Precedem a CF/88</i>	<i>Têm como marco principal a EC nº 19/1998</i>
Quanto ao modo de participação	<i>coletivizado</i>	<i>individualizado</i>
Quanto ao sujeito de direitos	<i>Cidadão</i>	<i>Usuário</i>
Quanto à crítica	<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
;)

