

**ATA DO ENCONTRO COM OUVIDORES DOS ESTADOS E DO DISTRITO FEDERAL PROMOVIDO PELA OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO EM 15 DE DEZEMBRO DE 2015.**

Aos quinze dias do mês de dezembro do ano de dois mil e quinze, às 9 horas e 30 minutos, realizou-se Encontro com Ouvidores dos Estados e do Distrito Federal no auditório da Controladoria-Geral da União (CGU), localizado no Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF, com a presença do Ouvidor-Geral da União, Luis Henrique Fanan; do Ouvidor-Geral Adjunto, Gilberto Waller Júnior; da Chefe de Gabinete da Ouvidoria-Geral da União (OGU), Fernanda Montenegro Calado; do Coordenador-Geral de Acompanhamento e Orientação de Ouvidorias, Paulo Marcello Fonseca Marques; da Coordenadora-Geral de Atendimento ao Cidadão, Ana Paula Schwelm Gonçalves; do Coordenador-Geral de Recursos da Acesso à informação Substituto, Rafael Antonio Dal Rosso; de servidores da CGU e dos representantes dos Estados: Ouvidora-Geral do Estado do Amazonas, Zanele Rocha Teixeira; Assessora da Ouvidoria-Geral do Estado de Alagoas, Liana Peixoto Batinga da Rocha; Ouvidor-Geral do Distrito Federal Substituto, Luis Francisco Moraes dos Santos; da Coordenadora de Planejamento da Ouvidoria do Distrito Federal, Maria Izabel Braga Weber; Ouvidor-Geral do Estado de Goiás, Gustavo Franco Martins Monteiro; Ouvidor-Geral do Estado do Maranhão, Marcos Antônio Canário Caminha; Secretário Adjunto da Ouvidoria-Geral do Estado do Mato Grosso, Christian Pizzatto de Moura; Ouvidora-Geral do Estado do Piauí, Soraya Castello Branco; Ouvidor-Geral do Estado de Roraima, Hermenegildo Melo Coelho; e Ouvidor-Geral do Estado de São Paulo, Gustavo Ungaro. **PAUTA DO ENCONTRO:** (i) Abertura; (ii) Apresentação da Ouvidoria-Geral da União; (iii) Apresentação das ferramentas tecnológicas: Sala de Ouvidorias e e-Ouv; (iv) Apresentação da Política de Formação Continuada em Ouvidorias – Profoco; (v) Projeto de Lei de Defesa do Usuário de Serviços Públicos; (vi) Apresentação da proposta de criação da Rede Nacional de Ouvidorias; (vii) Debates. **(1) Abertura** – o Secretário Executivo da CGU, Carlos Higino Alencar, agradeceu a presença dos representantes dos Estados e do Distrito Federal; ressaltou a importância do diálogo com os entes federativos, respeitando a autonomia e buscando a disseminação de boas práticas entre os entes; enfatizou que o Estado não pode ser fechado à opinião do cidadão e que se deve tornar essa voz da sociedade em ações concretas; reconheceu que são grandes os desafios de Ouvidoria para os entes da federação e que há muito a evoluir para o alcance da qualidade na prestação dos serviços públicos. O Ouvidor-Geral da União, Luis Henrique



Handwritten signatures in blue ink at the bottom of the page, including names like 'Zanele Rocha Teixeira' and 'Luis Henrique Fanan'.

Fanan, também saudou os participantes desejando um dia de trabalho produtivo e solicitou que todos se apresentassem. **(2) Apresentação da Ouvidoria-Geral da União** – o Ouvidor-Geral da União enfatizou que é fundamental a parceria das ouvidorias em benefício da sociedade; apresentou o Mapa Estratégico da CGU e ressaltou a importância de as ouvidorias oferecerem informações tempestivas aos gestores a partir de ferramentas tecnológicas e gerenciais; informou que o trabalho das ouvidorias envolve participação social, controle e aprimoramento da gestão, sem dissociação. O Ouvidor-Geral da União Adjunto, Gilberto Waller Júnior, enfatizou que o principal cliente da CGU é o cidadão e enalteceu que a visão e a missão da CGU são voltadas para toda a Administração Pública. **(3) Apresentação das ferramentas tecnológicas: Sala de Ouvidorias e e-Ouv** – a servidora Vívian Vieira de Souza apresentou as principais características do e-Ouv (como gratuidade, funcionamento online, integração com o e-Sic e exportação automática de dados); apresentou o ambiente de treinamento do e-Ouv e o formulário de manifestação do cidadão; destacou a importância da Sala das Ouvidorias como ferramenta de gestão e sua contribuição para a transparência das informações e, em seguida, apresentou a visão geral da Sala em tempo real. O Ouvidor-Geral da União Adjunto ressaltou que a criação do sistema e-Ouv foi possível a partir da padronização da tipologia de manifestações e dos prazos previstos na IN OGU 01/2014 e destacou que cabe à ouvidoria solucionar o problema do cidadão, monitorando o tratamento das manifestações e garantindo que a resposta seja dada no mesmo prazo previsto na LAI; ressaltou que a visão do e-Ouv é da desburocratização, sempre possibilitando o contato com o cidadão a partir de respostas intermediárias e da complementação de informações. A servidora Vívian de Souza complementou a apresentação do e-Ouv mostrando o ambiente de tratamento das manifestações, seus campos e funcionalidades, como geração de relatórios. Foi levantada pelo Ouvidor-Geral do Estado do Maranhão, Marcos Antônio Canário Caminha, a reflexão sobre a relação do e-Ouv com outros sistemas de ouvidorias (como o OuvidorSUS) e a utilidade da reclassificação das manifestações para o atendimento da demanda do cidadão. O Ouvidor-Geral da União Adjunto esclareceu que, quanto à reclassificação da manifestação, não há qualquer prejuízo para o cidadão e que o importante é dar o devido tratamento à demanda, por sua vez, quanto à integração com o sistema OuvidorSUS, a visão é de integração de dados, com o repasse de informações para o e-Ouv e o monitoramento pela sala de ouvidorias. A Ouvidora-Geral do Estado do Piauí, Soraya Castello Branco, ressaltou a importância da ferramenta de atalhos para o sistema OuvidorSUS. O Ouvidor-Geral do

Estado de Goiás, Gustavo Franco Martins Monteiro, informou que possui sistema de tratamento de manifestações próprio e desenvolvido há quatro anos, mas possui interesse no sistema e-Ouv, principalmente, pelas suas funcionalidades gerenciais, como a geração de relatórios, e sugeriu o aprimoramento do formulário de manifestação para preenchimento pelo cidadão. O Ouvidor-Geral do Estado do Maranhão indagou sobre a integração dos cadastros do e-Ouv e e-Sic, no tocante à identificação do cidadão. O Ouvidor-Geral da União Adjunto esclareceu as características de cada cadastro e suas peculiaridades. A Ouvidora-Geral do Estado do Piauí perguntou sobre os perfis de usuário do sistema e-Ouv, que foram respondidas pela servidora Vívian de Souza. A Ouvidora-Geral do Estado do Amazonas informou que possui uma rede amazonense de ouvidorias públicas e perguntou como seria a integração do e-Ouv com o sistema do Amazonas, mostrando interesse na integração dos sistemas. O Ouvidor-Geral da União Adjunto informou que a adesão ao sistema e-Ouv não é obrigatória e que, caso haja interesse na adesão, existe a possibilidade de concessão de senha para acesso ao ambiente de treinamento do e-Ouv. O Ministro de Estado Chefe da CGU, Valdir Moysés Simão, participou do encontro por meio de videoconferência, a partir de Boa Vista - RR, reforçando os objetivos da CGU de fortalecimento das parcerias com os Estados e Municípios e o aperfeiçoamento do relacionamento com o cidadão, não só no controle social como na condução de políticas públicas; em seguida, assinou a Portaria que institui o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias, que prevê a adesão dos Estados e Municípios de forma voluntária e formaliza o e-Ouv como instrumento tecnológico das ouvidorias; por fim, agradeceu a participação dos Estados presentes no encontro para a consecução desses objetivos. **(4) Apresentação da Política de Formação Continuada em Ouvidorias (Profoco)** – No início da tarde, o Coordenador-Geral de Acompanhamento e Orientação de Ouvidorias, Paulo Marcello Fonseca Marques, discorreu sobre a Profoco informando que a Política tem por finalidade capacitar trabalhadores em ouvidorias públicas, subsidiando-os com conhecimentos específicos e práticos necessários ao atendimento de qualidade do cidadão e ao tratamento adequado das manifestações da sociedade, provocando contínua melhoria dos serviços públicos prestados; informou sobre a necessidade de cadastro dos alunos na página da Profoco, importante para o acompanhamento dos inscritos e para o recebimento de informações sobre as novidades da Política; ressaltou os cursos gratuitos à distância (Módulo Estruturante e Módulo Ouvidoria Pública e Gestão) e cursos presenciais oferecidos (Módulo Profoco Presencial), alunos capacitados e o perfil dos inscritos na Política por sexo, região do país, Estado e esfera da

federação. Em seguida, o Ouvidor-Geral da União Adjunto informou sobre os critérios de inscrição nos cursos presenciais e sobre a possibilidade de formação de turmas fechadas. Por fim, foi apresentado o calendário proposto de cursos presenciais para 2016 (com conteúdos sobre Lei de Acesso à Informação, Gestão e Prática em Ouvidoria, Práticas de Atendimento ao Cidadão e Defesa do Usuário). **(5) Projeto de Lei de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (PL 6.953-B, de 2002, do Senado Federal)**– o servidor Paulo André Caminha Guimarães Filho explicou sobre o PL nacional que tramita no Congresso, o qual disporá sobre a relação do usuário dos serviços públicos, após anos sem ter a matéria, prevista na Constituição Federal, regulamentada; informou que a CGU participou da apreciação de substitutivo do PL proposto na Câmara dos Deputados e que o projeto contém vários dispositivos sobre o trabalho das ouvidorias e trará vários desafios para esse instituto de participação social. A Coordenadora de Planejamento da Ouvidoria do Distrito Federal, Maria Izabel Braga Weber, ressaltou a importância das definições de usuário e de serviço público trazidas pelo projeto para a Administração Pública. O servidor Paulo André Caminha abordou algumas definições, diretrizes, prazos e procedimentos relevantes contidos no PL para o trabalho das ouvidorias, bem como suas atribuições precípuas e deveres, com vistas à realização de seus objetivos. O Ouvidor-Geral do Estado de São Paulo, Gustavo Ungaro, apresentou as atividades realizadas pela Ouvidoria no âmbito da Lei de Defesa do Usuário estadual e saudou a iniciativa da OGU. O Ouvidor-Geral da União Adjunto explicou o contexto de elaboração e tramitação do PL e ressaltou os desafios de implementação da Lei, caso aprovada. **(6) Apresentação da proposta de criação da Rede Nacional de Ouvidorias** - o Ouvidor-Geral da União Adjunto abordou o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias, que visa possibilitar uma maior integração com as ouvidorias estaduais e municipais a partir da formação de uma Rede Nacional de Ouvidorias; enfatizou que a Rede possui dois aspectos: integração com as Ouvidorias Estaduais e com os demais Poderes e que os Estados terão papel fundamental na integração com os Municípios; informou que os membros da Rede terão como compromissos: a participação nas reuniões periódicas, a troca de informações, a capacitação, a elaboração de indicadores e o fomento da criação de ouvidorias; esclareceu que o Programa de Fortalecimento envolverá a oferta de ferramenta tecnológica (e-Ouv), cuja adesão é facultativa, além da Sala de Monitoramento, dos cursos da Profoco e de material de apoio. Em seguida, foi apresentado o conteúdo da Portaria que trata do Programa de Fortalecimento das Ouvidorias. **(7) Debates** - A Coordenadora de Planejamento da Ouvidoria do Distrito Federal ressaltou a importância da profissionalização

dos trabalhadores em ouvidoria pública e sugeriu uma parceria no âmbito da certificação em ouvidoria. O Ouvidor-Geral do Estado do Mato Grosso, Christian Pizzato de Moura, destacou a relevância da integração com outros poderes para redução de sobreposição de ações, como parcerias com os Tribunais de Contas. O Ouvidor-Geral do Estado do Maranhão ressaltou a expertise do Ouvidor-Geral do Estado de São Paulo para auxiliar nesse trabalho de implantação da Rede Nacional de Ouvidorias. A seguir, sem mais assuntos, o encontro foi encerrado.

Ouvidoria-Geral da União



Luana Pizzato de Moura  
Ouvidoria-Geral do Estado de Alagoas

Ouvidoria-Geral do Estado do Amazonas

Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

Ouvidoria-Geral do Estado de Goiás

Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí

Ouvidoria-Geral do Estado do Mato Grosso

Ouvidoria-Geral do Estado de São Paulo

Ouvidoria-Geral do Estado do Maranhão

Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima