

## **ATA DO I ENCONTRO DA REDE DE OUVIDORIAS PROMOVIDO PELA OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO EM 16 DE MARÇO DE 2016**

Aos dezesseis dias do mês de março do ano de dois mil e dezesseis, às 9 horas e 19 minutos, realizou-se I Encontro da Rede de Ouvidorias, na sala 824 da Controladoria-Geral da União (CGU), localizada no Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF, com a presença do Secretário-Executivo da Controladoria-Geral da União, Carlos Higino Ribeiro Alencar; do Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller Júnior; do Senhor Luis Henrique Fanan; do Chefe de Gabinete da Ouvidoria-Geral da União (OGU), Marcos Gerhardt Lindenmayer; do Coordenador-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias, Paulo André Caminha Guimarães Filho; da Coordenadora-Geral de Atendimento ao Cidadão, Ana Paula Schwelm Gonçalves; da Coordenadora-Geral de Recursos de Acesso à Informação, Érica Bezerra Queiroz Érica Bezerra Queiroz Ribeiro; de servidores da CGU e dos representantes dos Estados: Ouvidora-Geral do Estado Amapá, Jeane Tourinho; Ouvidor-Geral do Estado da Bahia, Yulo Oiticica; Coordenador de Fomento ao Controle Social do Estado do Ceará, Ítalo José Brígido Coelho; Ouvidor-Geral do Distrito Federal, José dos Reis de Oliveira; Subsecretário da Ouvidoria-Geral do Espírito Santo, Marcelo Martins Altoé; Ouvidor-Geral do Estado de Goiás, Gustavo Franco Martins Monteiro; Ouvidor-Geral do Estado do Maranhão, Marcos Antônio Canário Caminha; Superintendente da Ouvidoria-Geral do Estado do Mato Grosso, Christian Pizzatto de Moura; Ouvidor-Geral do Estado de Minas Gerais, Fábio Caldeira Castro Silva; Diretora de Ouvidoria e Controle Social do Estado de Pernambuco, Maria Elisa Andrade; Ouvidor-Geral do Estado de Roraima, Hermenegildo Melo Coelho; Diretor de Gestão Estratégica da Controladoria-Geral do Estado de Sergipe, Roberto da Costa Santos; Ouvidora-Geral do Estado do Tocantins, Katia Silva Macedo Barcelos. A Assessora da Ouvidoria-Geral do Estado de Alagoas, Liana Peixoto Batinga da Rocha participou do evento por videoconferência. **PAUTA DO ENCONTRO:** (i) Abertura; (ii) Minuta de Regimento Interno (atribuições, funcionamento, periodicidade das reuniões); (iii) Identidade visual do Programa de Fortalecimento das Ouvidorias/Rede de Ouvidorias; (iv) Apresentação de casos de boas práticas – a) A experiência da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal na avaliação das cartas de serviços; b) A experiência da Ouvidoria-Geral do Estado do Maranhão na adoção do e-Ouv como solução para o tratamento de manifestações; (v) Continuação da discussão dos itens anteriores; (vi) Encaminhamentos. **(1) Abertura** – o Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller Júnior iniciou o encontro, destacando que o encontro da Rede acontece no Dia do Ouvidor. O Secretário-Executivo da Controladoria-

Geral da União, Carlos Higino, parabenizou os ouvidores, anunciou a nomeação do novo Ouvidor-Geral da União, e agradeceu o trabalho de Luis Henrique Fanan. Também ressaltou o papel da CGU na articulação com estados e municípios e lembrou de que a criação da primeira ouvidoria no país completa 30 anos. Luis Henrique Fanan agradeceu e reforçou a importância da Rede de Ouvidorias. Gilberto Waller Júnior pontuou que a contribuição de Luis Henrique Fanan fortaleceu a gestão no contexto da ouvidoria. Destacou que a reunião é um marco, que inicia o trabalho conjunto da Rede de Ouvidorias. Em seguida, apresentou os coordenadores da Ouvidoria-Geral da União.

**(2) Discussão sobre a Minuta de Regimento Interno** – O Coordenador-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias, Paulo André Caminha Guimarães Filho, iniciou a leitura dos dispositivos, ressaltando que se tratava de uma proposta, aberta para o debate, inspirada em outros documentos. Roberto Costa, da Controladoria-Geral do Estado de Sergipe, sugeriu a inclusão do termo transparência no art.1º da minuta. O Ouvidor-Geral do Estado do Maranhão concordou. A Coordenadora-Geral de Recursos da Lei de Acesso à Informação, Érica Bezerra, pontuou a importância da integração entre transparência e atendimento, a exemplo do funcionamento das coordenações da OGU. O Ouvidor-Geral de Minas Gerais sugeriu a inclusão dos termos transparência e eficiência no primeiro artigo da minuta, além de uma referência à legitimação dentro do governo. O Ouvidor-Geral de Goiás concordou com a inclusão do termo, considerando, inclusive, a atuação da ouvidoria no Serviço de Informação ao Cidadão – SIC. O Auditor de Controle Interno do Ceará também concordou com a sugestão. A Ouvidora-Geral do Estado do Amapá, Jeane Tourinho, concordou com o termo transparência, assim como Liana Peixoto, da Ouvidoria de Alagoas. Yulo Oiticica, Ouvidor-Geral da Bahia, reforçou o papel da Rede como mecanismo de fortalecimento das ouvidorias estaduais junto às outras esferas de governo. Paulo André Guimarães informou que será realizado um curso em Alagoas, no âmbito do Programa de Fortalecimento das Ouvidorias. O Chefe de Gabinete da Ouvidoria-Geral da União, Marcos Lindenmayer, realizou a leitura de uma proposta de nova redação do art.1º. O Ouvidor-Geral do Estado de Goiás questionou como se daria o controle da legitimidade dos atos. O Ouvidor-Geral da União respondeu que o texto tem respaldo no art. 37 da Constituição Federal. Fábio Caldeira sugeriu a supressão dos termos serviços públicos e políticas sociais, já englobados no conceito de gestão pública. Aprovou-se a seguinte redação: Art. 1º A Rede de Ouvidorias tem por objetivo fortalecer e integrar as atividades de ouvidoria de maneira a promover a participação social, contribuir para a eficiência da gestão pública, bem como fomentar a transparência e o controle da legitimidade dos atos públicos. Fábio Caldeira questionou sobre a participação dos municípios

na Rede. O Ouvidor-Geral da União explicou o papel do estado como articulador de redes com os municípios. O Coordenador de Fomento e Controle Social do Estado do Ceará colocou que o Tribunal de Contas do Município tem feito um trabalho relevante com as ouvidorias do estado. Sergipe perguntou como se daria a relação com a Rede do SUS. O Ouvidor-Geral da União explicou que a atuação da Rede de Ouvidorias é importante para articulação com as redes já existentes. Kátia Barcelos, Ouvidora-Geral do Tocantins, comentou sobre a situação atual das ouvidorias no estado. Representantes dos estados do Ceará, Bahia e Mato Grosso também colocaram que enfrentam dificuldades de integração com o sistema do SUS. Maria Elisa Andrade, representante do Estado de Pernambuco se apresentou e destacou a importância da criação da Rede. Ouvidor-Geral do Estado de Roraima parabenizou o Ouvidor-Geral da União e agradeceu o apoio do Ouvidor-Geral da Bahia e da Caixa Econômica Federal para a criação da central de atendimento no estado. Ana Paula Schwelm, Coordenadora-Geral de Atendimento ao Cidadão, sugeriu considerar o reconhecimento das atividades de ouvidoria frente aos gestores, no art. 2º. Sugestão acatada pelos presentes. Marcelo Altoé, Ouvidor-Geral do Estado do Espírito Santo, questionou se a CGU tem a intenção de unificar sistemas. Gilberto Waller respondeu que a necessidade é de integração, existindo diferentes formas de viabilizar tecnicamente. A reunião seguiu com a leitura dos demais dispositivos da minuta. Ocorreu um debate sobre a padronização de diretrizes e sobre o descumprimento da Lei de Acesso à Informação. A Coordenadora-Geral de Recursos da Lei de Acesso à Informação comentou a respeito da interlocução com a corregedoria, em casos de descumprimentos. Superintendente de Ouvidoria do Mato Grosso comentou sobre a dificuldade com a classificação de informações. Com a continuidade da leitura do art.2º, o Ouvidor-Geral de Goiás sugeriu a inclusão do intercâmbio com outros Poderes. O Coordenador de Fomento ao Controle Social do Estado do Ceará, Ítalo Brígido, comentou sobre a atuação do Conselho Nacional de Controle Interno - CONACI. O Ouvidor-Geral do Estado do Espírito Santo sugeriu a participação da OGU nas reuniões do CONACI. O Ouvidor-Geral da União pontuou sobre as divergências de entendimento em relação à participação da ouvidoria nesses encontros. Discutiu-se uma melhor forma de debate da minuta, em virtude do tempo transcorrido da reunião. Na sequência, os participantes avaliaram a redação do art. 3º. A Ouvidora-Geral do Estado do Tocantins pontuou a necessidade de ajuste na nomenclatura do representante estadual na Rede. O Ouvidor-Geral da União sugeriu retirar a obrigação da reunião da Rede ocorrer em Brasília. O Ouvidor-Geral do Estado de Minas Gerais comentou sobre a realização de um congresso da Associação Brasileira dos Ouvidores – ABO. Foi acatada a sugestão do Coordenador-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias de incluir a possibilidade de participação nas reuniões da

Rede por videoconferência. Em consenso, o mandato da ouvidoria integrante da Secretaria-Executiva foi fixado para dois anos. O Ouvidor-Geral de Minas Gerais destacou a importância de se estabelecer atribuições específicas, como representação para os membros da coordenação da Rede. A Diretora de Ouvidoria de Pernambuco sugeriu a separação entre representação da rede e coordenação da Rede, e a previsão de suplência.

### **(3) Encaminhamentos**

Em virtude do tempo, acordou-se o envio da minuta com alterações nos pontos debatidos para os participantes. A próxima reunião ficou marcada para 18 de maio de 2016, em Brasília. Ficou o indicativo para a segunda reunião em Belo Horizonte, em agosto.

Ouvidoria-Geral da União

Ouvidoria-Geral do Estado do Mato Grosso

Ouvidoria-Geral do Estado do Amapá

Ouvidoria-Geral do Estado do Maranhão

Ouvidoria-Geral do Estado da Bahia

Ouvidoria-Geral do Estado do Ceará

Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais

Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

Ouvidoria-Geral do Estado de Pernambuco

Ouvidoria-Geral do Estado do Espírito Santo

Ouvidoria-Geral do Estado de Sergipe

Ouvidoria-Geral do Estado de Goiás

Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima

Ouvidoria-Geral do Estado do Tocantins

ATA DO I ENCONTRO DA REDE DE OUVIDORIAS