

**ATA DA REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DA REDE DE OUVIDORIAS
PROMOVIDA PELA OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO EM 18 DE MAIO DE 2016**

Aos dezoito dias do mês de maio do ano de dois mil e dezesseis, às 9 horas e 15 minutos, realizou-se a Reunião Extraordinária da Rede de Ouvidorias, no auditório do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle, localizado no Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF, com a presença do Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller Júnior; do Chefe de Gabinete da Ouvidoria-Geral da União, 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 Ribeiro; de servidores do ministério e dos representantes dos Estados e outros Poderes da União: Assessoras de Controle Interno da Controladoria-Geral do Estado de Alagoas, Liana Peixoto Batinga da Rocha e Fabricia Nunes Soares de Oliveira; Gerente de Gestão de Redes da Ouvidoria do Estado do Amapá, Luciane Rodrigues Carlos Pantoja; Coordenador de Fomento ao Controle Social da Controladoria e Ouvidoria-Geral do Estado do Ceará, Ítalo José Brígido Coelho; Ouvidor-Geral do Distrito Federal, José dos Reis de Oliveira; Ouvidor-Geral do Estado de Goiás, Gustavo Franco Martins Monteiro; Ouvidor-Geral do Estado do Maranhão, Marcos Antônio Canário Caminha; Ouvidor-Geral do Estado de Minas Gerais, Fabio Caldeira de Castro Silva; Ouvidora-Geral do Estado do Tocantins, Katia Silva Macedo Barcelos; da Ouvidora-Auxiliar do Tribunal Superior do Trabalho, Renata Haberman. A Ouvidora-Geral do Estado do Amazonas, Zanele Rocha Teixeira; o Superintendente da Ouvidoria-Geral do Estado do Mato Grosso, Christian Pizzatto de Moura; a Ouvidora-Geral do Estado da Paraíba, Tânia Maria de Oliveira Brito; a Diretora de Ouvidoria e Controle Social do Estado de Pernambuco, Maria Elisa Marcelino de Andrade; e o Ouvidor-Geral do Estado de Santa Catarina, Djair Vicente Pinto, participaram do evento por videoconferência. **PAUTA DO ENCONTRO:** (i) Abertura; (ii) 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; (iii) Escala Brasil Transparente; (iv) Apresentação sobre o trabalho da OGU no Comitê de Monitoramento e Avaliação de Políticas Públicas (v) Discussões; (vi) Encaminhamentos. **(1) Abertura** – O Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller Júnior, iniciou o encontro, lembrando que a data foi marcada no último encontro da Rede de Ouvidorias, e destaca o aniversário da Lei de Acesso à Informação. Também informou que foi desenvolvido um mapa das adesões ao Programa de

Fortalecimento das Ouvidorias e participação na Rede. Em seguida, solicitou a apresentação dos participantes, considerando a presença de novos representantes, iniciando pelos estados que acompanhavam a reunião por videoconferência: Mato Grosso, Amazonas, Santa Catarina, Paraíba, e Pernambuco, e então, os presentes na mesa. Os representantes do estado do Maranhão, do Distrito Federal e do estado Ceará se manifestaram em relação à mudança do nome da Controladoria-Geral da União. O Ouvidor-Geral da União solicitou que os participantes de manifestassem em relação à minuta de regimento interno da Rede. Amazonas informou que não recebeu o documento. O representante do estado de Santa Catarina concordou com o documento e informou que pretende aderir à Rede. Os representantes dos demais estados também se posicionaram de acordo com os termos do regimento, que, portanto, foi aprovado. O Ouvidor-Geral da União abriu para os interessados em se candidatar à Secretaria-Executiva da Rede e respectiva suplência. O Ouvidor-Geral do Estado do Maranhão, Marcos Caminha, demonstrou interesse, e ficou estabelecido seu mandato, com suplência da Ouvidora do Estado do Tocantins, Katia Silva Macedo Barcelos. O Ouvidor-Geral da União propôs alteração da pauta, com a apresentação da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

(2) Apresentação de casos de boas práticas – a) A experiência da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal na avaliação das cartas de serviços – O Ouvidor-Geral do Distrito Federal, José Reis de Oliveira, apresentou o projeto que se iniciou em março de 2015, com base no decreto que estabelece a Carta de Serviço em âmbito federal. O trabalho envolveu a orientação quanto à elaboração de Cartas de Serviços ao Cidadão pelos órgãos, e a avaliação por parte da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal. Reis destacou o desconhecimento do instrumento no âmbito distrital e o estudo de experiências internacionais. Na sequência, apresentou os aspectos previstos no Guia Metodológico, criado como referência à implantação das Cartas de Serviço; e as ações de capacitação e sensibilização quanto ao tema; e a troca de experiências com o Banco Central e Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. De acordo com o Ouvidor-Geral do Distrito Federal, todos os órgãos da esfera distrital elaboraram uma Carta. José Reis de Oliveira informou que a ouvidoria criou assuntos específicos para manifestações a respeito do documento. Em relação ao monitoramento da Carta, houve uma avaliação por parte de servidores e de cidadãos. Segundo Reis, a Ouvidoria fez uma avaliação com base nos requisitos normativos e previsões do Guia Metodológico e fez recomendações aos órgãos. Prosseguiu com a apresentação dos resultados do monitoramento e encerrou com a Carta de Serviços da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal. Registrou-se a presença do Subsecretário da Ouvidoria-Geral do Estado do Espírito Santo, Marcelo Martins Altoé. O Coordenador de Fomento ao Controle Social da Controladoria e Ouvidoria-Geral do Estado do Ceará, Ítalo José

Brígido Coelho, comentou sobre a descontinuidade de trabalho semelhante que existia no estado e solicitou maiores detalhes sobre métricas. José Reis de Oliveira colocou que os indicadores variam de acordo com o serviço e é negociado com os órgãos. Ítalo José Brígido Coelho parabenizou a iniciativa, pontuou a importância de um monitoramento dos acessos às cartas e a criação de uma cultura no cidadão. A Ouvidora-Geral do Tocantins, Katia Silva Macedo Barcelos perguntou sobre a divulgação interna das Cartas de Serviço. José Reis de Oliveira informou que foram utilizadas a página da Internet, Intranet e *Facebook* no âmbito da Controladoria-Geral do Distrito Federal, e que está sendo negociada com a Secretaria de Comunicação divulgação na rodoviária e no metrô de Brasília, contudo, há escassez de recursos. O Ouvidor-Geral do Estado de Minas Gerais, Fábio Caldeira de Castro Silva, pontuou a possibilidade de sobreposições de atribuições nos órgãos e se foi detectada a necessidade de um novo arranjo institucional durante o processo de elaboração das Cartas. José Reis de Oliveira disse que houve essa detecção em alguns órgãos, como Agência de Fiscalização do Distrito Federal - Agefis e Instituto Brasília Ambiental - Ibram. Gilberto Waller Junior parabenizou o projeto.

b) A experiência da Ouvidoria-Geral do Estado do Maranhão na adoção do e-Ouv como solução para o tratamento de manifestações – O Ouvidor-Geral do Estado do Maranhão, Marcos Antônio Canário Caminha, iniciou saudando o Ouvidor-Geral da União e o Ouvidor-Geral do Estado de Minas Gerais, as quais servem de exemplo para o Maranhão. Fábio Caldeira de Castro e Silva comentou sobre a atuação da Ouvidoria-Geral de Minas Gerais, servindo de modelo para outras, e a respeito do término de seu mandato. Marcos Antônio Canário Caminha destacou que a criação da Ouvidoria-Geral do Maranhão é recente, optou pela utilização do sistema e-Ouv, e é responsável pelas atividades de ouvidoria e também das decorrentes da Lei de Acesso à Informação. Na sequência, o Ouvidor apresentou a estrutura da Ouvidoria-Geral. Pontuou que antes do e-Ouv, o contato com a ouvidoria era feito por e-mail, formulário e telefone, convertendo-se em processo físico e burocrático, havendo baixa resolutividade e desarticulação institucional. Ressaltou que com apoio da Controladoria-Geral da União, o Maranhão foi o primeiro estado a instalar o e-Ouv. Segundo o Ouvidor-Geral do Estado do Maranhão, houve aumento no número de manifestações, aumento expressivo da resolutividade, e melhoria articulação institucional. Marcos Antônio Canário Caminha informou a realização de um curso personalizado sobre o e-Ouv para servidores, que será oferecida pela escola de governo do estado. O Ouvidor-Geral pontuou algumas características do sistema que facilitaram o trabalho da ouvidoria: simplicidade, gratuidade, funcionamento online, integração, uniformidade de acompanhamento pelo cidadão. Como sugestões de melhoria,

destacou a desatualização da versão cedida em relação à utilizada em nível federal; a disponibilização da Sala das Ouvidorias, existente na Ouvidoria-Geral da União; a ausência de tramitação interna; e a integração com outros sistemas, como o Sistema Eletrônico do Serviço de Acesso à Informação (e-SIC) e o OuvidorSUS, com o qual teve contato recentemente, e observou dificuldades. O Coordenador de Fomento ao Controle Social da Controladoria e Ouvidoria-Geral do Estado do Ceará, Ítalo José Brígido Coelho comentou a respeito de uma nova versão do OuvidorSUS. O Ouvidor-Geral da União colocou que a Ouvidoria-Geral da União já está em contato com o Ministério da Saúde com vistas à integração entre os sistemas. A Ouvidora-Geral do Tocantins perguntou sobre a tramitação interna e a geração de relatórios. Marcos Caminha explicou que a ouvidoria tem cadastrado pontos focais em áreas relevantes, e que acredita que a qualidade dos relatórios será melhor quando a Sala das Ouvidorias estiver disponibilizada. O Subsecretário da Ouvidoria-Geral do Estado do Espírito Santo comentou que utiliza o sistema TAG, que deixará de ser gratuito, e pontuou dificuldade em relação ao tratamento da resposta fornecida pelos órgãos antes de enviar ao cidadão, opção não oferecida pelo e-Ouv. Marcos Caminha apresentou a solução que encontram com a experiência do e-SIC: a criação de respostas pré-definidas a serem carregadas para o respondente atualizar. O Ouvidor-Geral do Estado de Minas Gerais fez uma intervenção em relação às recomendações, explicando sobre a existência de grupos de trabalhos constituídos para tratar de questões apontadas pela ouvidoria. Além disso, de acordo com Fabio Caldeira, a Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais realiza encaminhamento semestral de relatório para a Assembleia Legislativa. O Ouvidor-Geral da União comentou que a Sala das Ouvidorias já foi disponibilizada para os ouvidores federais, que foi finalizada a integração do e-Ouv com o sistema SEI, e que existem webservices para integração com outros sistemas que sejam utilizados pelas ouvidorias. Também colocou o desenvolvimento do Ouv+, que se encontra em andamento, e a intenção de criação de uma comunidade virtual para proposição de melhorias no sistema. A Ouvidora-Geral do Tocantins questionou sobre a possibilidade de réplica do cidadão no e-Ouv. O Coordenador-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias, Paulo André Caminha Guimarães Filho, destacou que um fluxo de aprovação está previsto no Ouv+ e que os usuários da versão cedida podem fazer alterações, comunicando à Ouvidoria-Geral da União. O Ouvidor-Geral do Distrito Federal comentou sobre a existência de ferramentas para consulta à base de dados e geração de relatórios, e a existência de possibilidade de reabertura de manifestação pelo cidadão no sistema TAG. A representante do Estado da Paraíba questionou sobre o prazo para integração do e-Ouv com OuvidorSUS. O Ouvidor-Geral da União informou que as equipes técnicas já estão trabalhando e há a expectativa de que a próxima versão do OuvidorSUS já contemple a integração. O Subsecretário da Ouvidoria-Geral

do Espírito Santo mostrou preocupação com o aumento do número de manifestações e a gama de atividades desenvolvidas pela ouvidoria. O Ouvidor-Geral do Estado de Goiás, Gustavo Franco Martins Monteiro, pontuou que o sistema utilizado no estado registra o CPF do usuário respondente, no sentido de responsabilizar a resposta que é dada pela Controladoria-Geral do Estado. Ainda quanto à qualidade da resposta, o representante do Estado do Ceará também colocou a identificação do respondente, assim como ações de capacitação, e critérios para designação de ouvidores; e finalizou informando que enviará uma pesquisa sobre o assunto aos integrantes da Rede. Encerrando a parte da manhã, o Ouvidor-Geral da União informou que as atividades da Controladoria-Geral da União estão mantidas no Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle.

(3) Reinício da reunião - Na parte da tarde, os trabalhos foram reabertos às 14 horas e 15 minutos. Registrou-se a presença do Coordenador-Geral de Cooperação Federativa e Controle Social, Adenísio Álvaro Oliveira de Souza. Os participantes debateram e aprovaram a inclusão das ouvidorias das capitais na Rede de Ouvidorias. Em seguida, o Ouvidor-Geral da União sugeriu a realização do próximo encontro da Rede no mesmo período do encontro da Associação Brasileira de Ouvidores – ABO, na data de 8 de agosto de 2016, na unidade regional do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle em Minas Gerais, havendo também transmissão por videoconferência. O Ouvidor-Geral do Estado de Minas Gerais perguntou sobre o andamento da Proposta de Emenda à Constituição - PEC 45/2009. O Ouvidor-Geral da União informou que apesar do regime de urgência, não houve consenso em relação à proposta no Congresso Nacional. Às 14 horas e 46 minutos, registrou-se a presença do Senhor Ministro de Estado da Transparência, Fiscalização e Controle, Fabiano Augusto Martins Silveira. O Senhor Ministro saudou os participantes e relatou brevemente sua experiência à frente da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça. Destacou o significado do serviço de ouvidoria para a sociedade brasileira, e se colocou à disposição para apoio e diálogo. Fabiano Silveira comentou sobre os quatro anos da Lei de Acesso à Informação e seu significado, e sobre a exigência dos cidadãos pela qualidade dos serviços públicos.

(4) Escala Brasil Transparente – Coordenador-Geral de Cooperação Federativa e Controle Social, Adenísio Álvaro Oliveira de Souza, ressaltou a melhoria na avaliação realizada para construção da Escala Brasil Transparente. O coordenador-geral explicou que a Escala se refere à transparência passiva e apresentou a metodologia de avaliação. Quanto à diferença entre a primeira e a segunda avaliação, Adenísio Álvaro esclareceu que a segunda edição da Escala foi constituída com uma amostra probabilística de municípios, e que o critério de desempate foi

extinto. Informou que alguns municípios já manifestaram interesse em serem avaliados no próximo ciclo. Em relação ao comparativo nos resultados, o coordenador-geral mostrou as alterações no ranking, com evolução positiva. O Ouvidor-Geral do Estado de Goiás perguntou a respeito da terceira versão da Escala Brasil Transparente, e comentou sobre uma escala criada pelo Ministério Público Federal, que produziu resultados diferentes. O coordenador-geral esclareceu que se trata de uma metodologia da Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e Lavagem de Dinheiro - Enccla, que se refere à transparência ativa e não passiva. Quanto à próxima avaliação, afirmou que há uma expectativa de divulgação dos resultados em 9 de dezembro, dia do Combate à Corrupção. O Ouvidor-Geral do Estado do Maranhão questionou a respeito da inclusão de critérios na avaliação da qualidade da resposta. O coordenador-geral explicou que não é feita uma análise de mérito da resposta e informou que a metodologia utilizada será a mesma. Explicou que um trabalho de qualidade da resposta é desenvolvido pela Coordenação-Geral de Governo Aberto e Transparência. Às 15 horas e 28 minutos, registrou-se a presença do Ouvidor-Geral do Estado de São Paulo, Gustavo Ungaro. Adenisio Álvaro informou que no site do ministério está disponível o manual do avaliador e agradeceu a oportunidade de interação com as ouvidorias.

(5) Apresentação sobre o trabalho da OGU no Comitê de Monitoramento e Avaliação de Políticas Públicas - O Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller Júnior, começou a apresentação explicando sobre a portaria que instituiu o Comitê de Monitoramento e Avaliação de Políticas Públicas. Destacou que a participação no comitê se mostrou uma oportunidade para a Ouvidoria-Geral da União agregar a visão do cidadão sobre as políticas públicas a um debate estratégico. Em seguida, o Ouvidor-Geral da União apresentou os resultados da análise quantitativa e qualitativa dos dados extraídos do e-Ouv relativos aos programas: Programa Nacional de Alimentação Escolar – PNAE, Bolsa Atleta, Empresa Simples (Programa Bem Mais Simples), Seguro-Defeso, Água para Todos e Programa de Aceleração do Crescimento. Em relação ao seguro-defeso, Gilberto Waller Junior pontuou que o comitê decidiu realizar uma conferência do cadastro com outros programas sociais, com Bolsa Família. O Ouvidor-Geral da União ressaltou que o objetivo da apresentação do trabalho era mostrar uma possibilidade de como a ouvidoria pode contribuir para a avaliação das políticas públicas, e destacou que para isso é necessária uma base de dados adequada. O representante do Estado do Ceará perguntou sobre a metodologia aplicada, em razão da dificuldade gerada pela leitura das informações. O Ouvidor-Geral da União explicou que foi criado um sistema de busca por palavra-chave, no entanto, também houve trabalho manual. Informou que diante dessa experiência, há previsão de aperfeiçoamento do e-Ouv. O Ouvidor-Geral do Distrito Federal parabenizou o trabalho. O

Ouvidor-Geral do Estado de Goiás parabenizou a iniciativa e considerou engradece a perspectiva de atuação da ouvidoria. O Ouvidor-Geral da União sugeriu a replicação desse trabalho nos estados. O Ouvidor-Geral do Estado de São Paulo manifestou interesse na metodologia utilizada e em compartilhar uma experiência.

(6) Discussões – (i) O Ouvidor-Geral do Estado de São Paulo, Gustavo Ungaro, contou que a Ouvidoria-Geral do Estado recebeu uma demanda de disponibilização de um canal específico para denúncias sobre corrupção, sendo desenvolvida uma plataforma *online* para atendimento a esse pleito e encaminhamento a diversos órgãos, como o Ministério Público. Gustavo Ungaro se colocou à disposição dos outros estados que tenha interesse em ofertar ferramenta semelhante. O Ouvidor-Geral do Distrito Federal perguntou sobre a forma de encaminhamento. O Ouvidor-Geral do Estado de São Paulo explicou que não se trata de uma triagem e sim de encaminhamento direto aos órgãos. O Ouvidor-Geral do Estado do Maranhão comparou o sistema a um protocolo centralizado, e Gustavo Ungaro forneceu mais detalhes sobre o funcionamento do instrumento. **(ii)** A Coordenadora-Geral de Atendimento ao Cidadão, Ana Paula Schwelm Gonçalves, compartilhou a respeito da experiência da Ouvidoria-Geral da União com o recebimento de manifestações por meio do *Facebook*. A coordenadora-geral pontuou que após a divulgação do serviço, prestado por meio de mensagem privada no perfil do ministério e seguido de registro no e-Ouv, o número de manifestações triplicou. O Ouvidor-Geral do Estado de Santa Catarina colocou a preocupação com a segurança das informações no *Facebook*. A Ouvidora-Geral do Tocantins perguntou sobre o uso do aplicativo *Whatsapp* para recebimento de manifestações. O representante do Estado do Ceará citou que o Tribunal de Justiça do estado oferece essa possibilidade. O Ouvidor-Geral do Distrito Federal comentou sobre a experiência da Companhia Metropolitana de Brasília (metrô). O Ouvidor-Geral do Maranhão colocou que há a expectativa de implantação no estado. O Coordenador-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias comentou que o sistema Ouv+ será preparado para abrigar a integração com redes sociais. A Ouvidora-Geral do Amazonas destacou a importância de um canal único, com base na experiência da Rede-Ouvir, criada a partir do modelo do estado de Minas Gerais. **(iii)** O representante do Estado do Mato Grosso perguntou sobre a divulgação da ouvidoria em placas de obras, recebendo esclarecimentos do Ouvidor-Geral da União.

(7) Encerramento

O Ouvidor-Geral da União pontuou que a Rede de Ouvidorias está crescendo e agradeceu a presença de todos. Em seguida, os demais se manifestaram, encerrando sua participação.

Ouvidoria-Geral da União

Ouvidoria-Geral do Estado do Maranhão

Ouvidoria-Geral do Estado do Alagoas

Ouvidoria-Geral do Estado de São Paulo

Ouvidoria-Geral do Estado do Amapá

Ouvidoria-Geral do Estado do Tocantins

Ouvidoria-Geral do Estado do Ceará

Ouvidoria do Tribunal Superior do
Trabalho

Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

Ouvidoria-Geral do Estado do Espírito
Santo

Ouvidoria-Geral do Estado de Goiás