

ATA DA II REUNIÃO ORDINÁRIA DA REDE DE OUVIDORIAS PROMOVIDA PELA OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO EM 16 DE SETEMBRO DE 2016

Aos dezesseis dias do mês de setembro do ano de dois mil e dezesseis, às 9 horas e 47 minutos, teve início a II Reunião ordinária da Rede de Ouvidorias no auditório do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (CGU), localizado no Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF, com a presença do Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller Júnior; da Ouvidora-Adjunta da Ouvidoria-Geral da União, Marlene Alves de Albuquerque; 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 Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias Substituta, Mônica Bulhões e Silva; da Coordenadora-Geral de Atendimento ao Cidadão, Débora Queiroz Afonso; da Coordenadora-Geral de Atendimento ao Cidadão Substituta, Eliane Prado de Andrade Ishida; da Coordenadora-Geral de Recursos de Acesso à Informação, Érica Bezerra Queiroz Ribeiro; do Coordenador-Geral de Recursos de Acesso à Informação Substituto, Rafael Antônio Dal Rosso; de servidores do ministério e dos representantes dos Estados e outros Poderes da União: Ouvidora-Geral do Estado Amapá, Jeane Tourinho; Gerente de Gestão de Redes da Ouvidoria do Estado do Amapá, Luciane Rodrigues Carlos Pantoja; da Coordenadora-Geral da Ouvidoria-Geral do Estado da Bahia, Juçara Reis; Orientadora da Célula de Acesso à Informação, da Coordenadoria de Fomento ao Controle Social do Estado do Ceará, Larisse Maria Ferreira Moreira; do Ouvidor-Geral do Distrito Federal, José dos Reis de Oliveira; Ouvidor-Geral do Estado do Maranhão, Marcos Antônio Canário Caminha; Ouvidora de Saúde do Estado de Minas Gerais, Conceição Aparecida Pereira Rezende; Diretora de Ouvidoria, Transparência e Combate à Corrupção do Estado do Tocantins, Kátia Silva Macedo Barcelos; da Ouvidora-Geral do Município de São Paulo, Maria Angélica Spagnuolo Molina; da Ouvidora-Auxiliar do Tribunal Superior do Trabalho, Renata Haberman; do Ouvidor-Auxiliar do Tribunal Superior do Trabalho, Placimario Ferreira; do Presidente do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho (Coleouv), José Otávio de Souza Ferreira. Servidores das unidades regionais da CGU nos estados do Ceará, de Goiás e Mato Grosso do Sul; o Superintendente da Ouvidoria-Geral do Estado do Mato Grosso, Christian Pizzatto de Moura; a Diretora de Ouvidoria e Controle Social do Estado de Pernambuco, Maria Elisa Marcelino de Andrade; da Coordenadora de Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria-Geral do Estado de Pernambuco, Sandra Carla Leal; da Coordenadora da Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco, Maria Zélia César Correia Andrade; a Ouvidora-Geral do Estado do Piauí,

Soraya de Carvalho Castello Branco Soares; as ouvidoras da Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima, Vilma e Darlene Alves, participaram do evento por videoconferência. **PAUTA DO ENCONTRO:** (i) Abertura; (ii) Informes Iniciais: a) Aprovação da ata da II Reunião Extraordinária de 08/08/2016 – Belo Horizonte/MG; b) Assinatura da resolução sobre padronização dos prazos de atendimento e tipos de manifestações de ouvidoria; c) Panorama das adesões ao Programa de Fortalecimento; d) Feedback sobre a Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação; (iii) Tramitação de manifestações entre as ouvidorias; (iv) Padronização dos dados institucionais nos sites das ouvidorias; (v) Premiação de ouvidorias; (vi) Atraso ou falta de resposta a manifestações de ouvidoria - responsabilização; (vii) Encaminhamentos e encerramento. **(i) Abertura** – O Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller Júnior, iniciou o evento, solicitando a apresentação dos participantes. **(ii) Informes iniciais – a) Aprovação da ata da II Reunião Extraordinária de 08/08/2016 – Belo Horizonte/MG.** O tópico foi adiado, para ser discutido ao final do encontro. **b) Assinatura da resolução sobre padronização dos prazos de atendimento e tipos de manifestações de ouvidoria** - Gilberto Waller Junior, da Ouvidoria-Geral da União (OGU), realizou a leitura do documento elaborado a partir da última reunião da Rede de Ouvidorias. Kátia Silva Barcelos, da Ouvidoria-Geral do Tocantins (OGE/TO), pontuou que a tipologia “solicitação” poderia ser dividida em solicitação de providências e solicitação de informação. Gilberto Waller Junior (OGU) colocou sua preocupação em utilizar o termo “solicitação de informação” e criar conflito com o pedido de acesso à informação, que tem legislação própria. Marcos Canário Caminha, da Ouvidoria-Geral do Maranhão (OGE/MA), posicionou-se de acordo com a tipologia, e ressaltou a importância de incluir o termo “políticas públicas” na definição dos tipos de manifestação; propôs alterar o parâmetro para o prazo de atendimento às manifestações, substituindo a Lei de Acesso à Informação (LAI) pela lei aprovada no âmbito de cada ente. Conceição Aparecida Pereira Rezende, representando a Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais (OGE/MG), sugeriu que a resolução seja considerada um pacto dos entes federados e não uma recomendação da Ouvidoria-Geral da União. Gilberto Waller Junior (OGU) pontuou que os participantes da Rede já seguem padrões, e que a resolução funcionaria como diretriz para aqueles que não dispõem de parâmetros, por exemplo, aqueles que estão criando uma ouvidoria. Por esta razão, considera o termo “recomendação” mais adequado, e tem a função de manter a continuidade da orientação. Maria Elisa Marcelino Andrade, da Ouvidora-Geral do Estado de Pernambuco (OGE/PE), sugeriu que a tipologia estabelecida na resolução seja a mínima existente, ao invés de uma lista exaustiva. Maria Angélica Spagnuolo Molina, da Ouvidoria-Geral do Município de São Paulo (OGM-SP), opinou que não haveria necessidade de ampliar o rol de tipos de manifestação. Houve uma nova discussão a respeito da tipologia “solicitação”. Gilberto Waller

Junior (OGU) ressaltou que o referido tipo engloba diversas situações. Marcos Gerhardt Lindenmayer (OGU) sugeriu que o documento fosse alterado de resolução para orientação. Abriu-se a votação sobre este tópico, que se deu da seguinte forma: Estado da Bahia; Estado do Amapá; Estado do Tocantins; Estado do Maranhão; Estado do Ceará; Estado do Mato Grosso; Estado de Roraima; Estado do Piauí: orientação; Estado de Minas Gerais; Coleouv; Tribunal Superior do Trabalho; Distrito Federal: recomendação; Estado do Espírito Santo; Estado de Pernambuco: resolução. José dos Reis de Oliveira, da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OG-DF), destacou que na reunião anterior da Rede foi definido o termo recomendação, conforme ata. Considerou-se a votação da presente data, ficando estabelecido o termo “orientação”. Conforme sugerido, acatou-se a inclusão das políticas públicas, junto aos serviços, na definição da tipologia. Retornou-se à discussão sobre a aplicação dos prazos da Lei de Acesso à Informação em âmbito nacional. Conceição Aparecida Pereira Rezende (OGE/MG) sugeriu a supressão da referência à LAI, e em substituição, o prazo de trinta dias. O tópico foi colocado em votação: representantes do Estado da Bahia; Estado do Amapá; Estado do Tocantins; do Coleouv; do Tribunal Superior do Trabalho; do Distrito Federal; do Município de São Paulo; e do Estado do Espírito Santo se posicionaram pela manutenção do texto; representantes do Estado do Maranhão; do Estado do Amapá; do Estado de Minas Gerais; do Estado do Mato Grosso; do Estado de Roraima: prazo máximo de trinta dias; Maria Elisa Marcelino de Andrade (OGE/PE) defendeu a redação: prazo de trinta dias, conforme previsto na LAI. Desta forma, a redação foi mantida, com referência à LAI. Assim, a Orientação nº 01/2016 foi aprovada. **c) Panorama das adesões ao Programa de Fortalecimento** – Mônica Bulhões e Silva (OGU) relatou que 15 estados e o Distrito Federal aderiram ao Programa; assim como 16 municípios (incluindo 4 capitais) e 3 órgãos e entidades de outra natureza. Gilberto Waller Junior (OGU) comentou que ainda não foi possível realizar o contato com as ouvidorias estaduais que não compõem a Rede, e se comprometeu a fazê-lo. As representantes do município de São Paulo e da Ouvidoria-Geral da Bahia manifestaram interesse em oficializar a adesão. Kátia Silva Barcelos (OGE/TO) questionou sobre a divulgação do Programa nos municípios. Gilberto Waller Junior (OGU) esclareceu que este trabalho está sendo desenvolvido pelas unidades regionais da CGU e anunciou a realização de uma capacitação para os novos prefeitos, que ocorrerá em todos os estados. Jeane Tourinho, da Ouvidoria-Geral do Estado do Amapá (OGE/AP), perguntou sobre a forma de adesão dos municípios e informou sobre a criação de uma rede no estado do Amapá. **d) Feedback da Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação** – Sobre a apresentação do “Reclame Aqui” no evento em tela, Gilberto Waller Junior (OGU) explicou que a empresa, por meio de uma parceria com a B2W, está disposta a fornecer equipamentos de informática às ouvidorias que necessitem de apoio para funcionamento.

Kátia Silva Barcelos (OGE/TO) pontuou sobre as reuniões da Rede, sugerindo a ampliação do tempo de encontro, que, atualmente, é realizado em um dia. Os presentes concordaram em fazer uma reunião de dois dias, em março, ou em ocasião extraordinária. Houve diálogo a respeito da criação de um grupo de trabalho para discussão de um projeto de lei para ouvidorias. Participarão do GT os representantes dos seguintes entes/entidades: município de São Paulo; Ouvidoria-Geral da União; Estado do Tocantins; Estado de Pernambuco; Coleouv. **(iii) Tramitação de manifestações entre as ouvidorias** – José dos Reis Oliveira (OG/DF) destacou a importância da conexão entre sistemas e que, minimamente, as ouvidorias participantes da Rede de Ouvidorias promovam a integração. Gilberto Waller Junior (OGU) pontuou que a melhor solução seria o barramento, que, no entanto, enfrenta limitações tecnológicas. Como alternativa, sugeriu a tramitação por e-mail aos parceiros que compõem a Rede, informando ao cidadão o encaminhamento. José Otávio de Souza Ferreira (Coleouv) questionou o modelo quanto ao entendimento da operação pelo cidadão, e a respeito da possibilidade de a manifestação seguir o mesmo número de protocolo e de ser efetivada a integração entre sistemas. Kátia Silva Barcelos (OGE/TO) destacou que o repasse da manifestação deveria ser feito diretamente ao município envolvido, sem tramitar pelo estado. Débora Queiroz Afonso (OGU) explicou que o trâmite seria feito entre os participantes da Rede. Juçara Gonçalves Reis (OGE/BA) argumentou que o encaminhamento não seria trabalhoso, no trâmite nos demais entes, ao contrário da realidade da CGU. Marcos Gerhardt Lindenmayer (OGU) sugeriu a criação de um grupo de trabalho sobre o tema, para discutir um padrão de barramento do sistema de encaminhamento de manifestações de ouvidoria. José Otávio de Souza Ferreira (Coleouv) sugeriu a edição de uma resolução ou orientação sobre como tratar esse tipo de demanda. Débora Queiroz Afonso (OGU) sugeriu uma proposta simplificada de encaminhamento entre os entes que compõem o grupo, até que seja encontrada uma solução definitiva. Gilberto Waller Junior (OGU) defendeu a formalização da decisão provisória: encaminhamento por e-mail entre os participantes da Rede; a proposta foi acatada. Em adicional, comprometeram-se a participar do GT: OG/DF; OGE/BA; OGE/CE; OGU. Data prevista para apresentação das propostas dos grupos de trabalho: dia 1º de dezembro. Marlene Albuquerque (OGU) sugeriu a criação de um grupo de e-mail. Ficou estabelecida a indicação dos representantes de cada grupo até à próxima semana. Gilberto Waller Junior (OGU) se comprometeu a enviar a relação de normativos sobre ouvidoria que estão tramitando, para facilitar os trabalhos do GT do projeto de lei. Marcos Canário Caminha (OGE/MA) manifestou apoio à PEC/45. **(iv) Padronização dos dados institucionais nos sites das ouvidorias** – O evento retornou às 14 horas e 12 minutos. Kátia Silva Barcelos (OGE/TO) relatou que começou a pesquisar sobre o assunto e percebeu que a busca é difícil, sugeriu a disponibilização de telefone fixo nos sites. Gilberto Waller Junior

(OGU) comentou sobre a necessidade de se criar um formulário, avaliar os canais de atendimento e levantar mais informações sobre o tema. **(v) Premiação de ouvidorias** – Em seguida, passou-se à pauta sobre a avaliação das ouvidorias, com inspiração na Escala Brasil Transparente. Gilberto Waller Junior (OGU) sugeriu uma premiação das ouvidorias. Kátia Silva Barcelos (OGU) defendeu a ideia de uma avaliação. Os participantes receberam uma cópia da avaliação de canais de atendimento, realizada pela OGU em âmbito federal. Marcos Canário Caminha (OGE/MA) expressou sua preocupação com os critérios de avaliação, opinando pela premiação. Christian Pizzatto de Moura, da Ouvidoria-Geral do Mato Grosso (OGE/MT) destacou a dificuldade com o cumprimento dos critérios de avaliação diante da falta de padronização das ouvidorias. Maria Angélica Spagnuolo Molina (OGM-SP) sugeriu o incentivo à criação de ouvidorias. Gilberto Waller Junior mostrou preocupação com a legitimidade dos avaliadores. Juçara Gonçalves Reis (OGE/BA) relatou o recebimento de uma recomendação do Tribunal de Contas para o estímulo à interiorização das ouvidorias no estado, e se mostrou favorável a um levantamento sobre as ouvidorias. Débora Queiroz Afonso (OGU) defendeu a necessidade de um diagnóstico e sensibilização das ouvidorias, previamente a uma avaliação ou premiação. Gilberto Waller Junior (OGU) frisou a diferença entre preencher os requisitos formais e a efetividade da ouvidoria. Kátia Silva Barcelos (OGE/TO) retirou a proposta de avaliação, opinando pelo levantamento das informações. O grupo optou pela realização do levantamento. Os participantes receberam cópia da minuta do Regulamento do I Concurso de Boas Práticas da Rede de Ouvidorias, elaborada pela OGU. Em seguida, houve a leitura do documento, que prevê a premiação na ocasião da 2ª Reunião da Rede de Ouvidorias em 2017. Christian Pizzatto de Moura (OGE/MT) destacou a importância de compartilhar as boas práticas, ainda que não sejam as vencedoras. Definiu-se o estudo do documento, e o envio de sugestões por e-mail. Em retorno ao tema de padronização dos dados institucionais nos sites, Gilberto Waller Junior (OGU) apresentou os principais pontos do formulário utilizado pela OGU para avaliação dos canais de atendimento. Conceição Aparecida Pereira Rezende (OGE/MG) questionou sobre a relação da ouvidoria com o SAC, se este funcionaria como uma primeira instância. Gilberto Waller Junior (OGU) colocou que não há uma solução única, pois o modelo deve se adaptar à realidade do órgão. No entanto, é necessário cuidado com o excesso de canais de atendimento. Maria Angélica Spagnuolo Molina (OGM-SP) compartilhou experiência em relação à classificação das manifestações em relação à consequência e frequência. Débora Queiroz Afonso (OGU) sugeriu que as contribuições a partir do questionário apresentado fossem enviadas posteriormente. Acordou-se que a pesquisa se destinará às ouvidorias-gerais dos estados, do Distrito Federal e dos municípios. Definiu-se o prazo de 23 de setembro para o envio das contribuições à proposta de questionário. Os

participantes receberam cópia da minuta da Resolução nº 03, que define o modelo de encaminhamento de manifestações entre as ouvidorias da Rede, conforme discutido no período da manhã. O documento foi aprovado. **(vi) Atraso ou falta de resposta a manifestações de ouvidoria - responsabilização** – Gilberto Waller Junior (OGU) mencionou a inclusão de tópicos sobre ouvidoria nos procedimentos de auditoria, e no relatório de gestão. José dos Reis de Oliveira (OG/DF) pontuou a necessidade de responsabilização, como em casos de omissão. Marcos Canário Caminha (OGE/MA) colocou a necessidade de legislação específica em cada ente e sugeriu a inclusão do tema na discussão do GT sobre o projeto de lei para ouvidorias. Érica Bezerra Queiroz Ribeiro (OGU) compartilhou a experiência em relação à interlocução com as áreas internas e às respostas prestadas ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). José dos Reis de Oliveira (OG/DF) relatou a substituição de ouvidores em consequência de encaminhamento à corregedoria. Conceição Aparecida Pereira Rezende (OGE/MG) questionou a responsabilização do ouvidor diante da atuação da equipe. Maria Angélica Spagnuolo Molina (OGM/SP) defendeu que o ouvidor que está à frente da equipe é responsável pelos resultados. Gilberto Waller Junior (OGU) sugeriu a inclusão do tema na pesquisa a ser realizada junto às ouvidorias.

(vii) Encaminhamentos e encerramento – Gilberto Waller Junior (OGU) destacou a previsão de indicação dos representantes dos grupos de trabalho para a próxima semana. O Ouvidor-Geral da União também sugeriu que casos de boas práticas sejam apresentados na próxima reunião, como ocorreu em encontros anteriores. A próxima reunião da Rede de Ouvidorias ficou prevista para a semana de 16 de março, em Brasília. A ata da II Reunião Extraordinária da Rede de Ouvidorias, realizada em 08/08/2016, em Belo Horizonte, foi aprovada.

Ouvidoria-Geral da União

Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho

Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho

Ouvidoria-Geral do Estado do Amapá

Ouvidoria-Geral da Bahia

Ouvidoria-Geral do Estado do Ceará

Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

Ouvidoria-Geral do Estado do Maranhão

Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais

Ouvidoria-Geral do Município de São Paulo

Ouvidoria-Geral do Estado do Tocantins