

**OUVIDORIA  
DAY**

**16** DE  
MARÇO



**Cenário das  
ouvidorias de SC:  
como fomentar  
melhorias!**



**Instituto  
Rui Barbosa**  
A Casa do Governo do Estado de Santa Catarina

**49**  
Anos



**Cenário das  
ouvidorias de SC:  
como fomentar  
melhorias!**

# Como Enfrentar os Desafios para Implantação de uma Ouvidoria Eficiente



Rosemary Zucareli  
Auditora Federal de Finanças e Controle  
Controladoria-Geral da União



Cenário das  
ouvidorias de SC:  
como fomentar  
melhorias!

# Como Enfrentar os Desafios para Implantação de uma Ouvidoria Eficiente

## Ouvidoria Eficiente

fazer o que deve ser feito, com  
qualidade, utilizando os  
recursos da melhor maneira  
possível para atingir o objetivo  
inicialmente proposto

**Lei 13.460/2017** (deveres)





Cenário das  
ouvidorias de SC:  
como fomentar  
melhorias!

# Como Enfrentar os Desafios para Implantação de uma Ouvidoria Eficiente

## Principais atribuições das Ouvidorias - Lei nº 13.460/2017, art. 13

Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário

Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade

Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços

Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei

Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei

Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes

Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula



Cenário das  
ouvidorias de SC:  
como fomentar  
melhorias!

# Como Enfrentar os Desafios para Implantação de uma Ouvidoria Eficiente

## Outras Atividades das Ouvidorias - Lei nº 13.460/2017

Subsidiar a **avaliação das políticas e dos serviços públicos** a partir do processamento das informações obtidas das manifestações e das pesquisas de satisfação;

**Avaliar periodicamente** a realização dos compromissos e padrões de qualidade da **Carta de Serviços ao Usuário**;

**Produzir, disponibilizar e analisar dados** e informações para avaliar a eficiência, a eficácia e a efetividade de sua própria atuação, bem como das políticas/serviços públicos referidos nas manifestações.

**Gerir suas atividades e ações.**



Cenário das  
ouvidorias de SC:  
como fomentar  
melhorias!

# Como Enfrentar os Desafios para Implantação de uma Ouvidoria Eficiente

## Desafios diagnosticados:

1. Acúmulo de trabalho/funções incluindo tarefas alheias às competências da ouvidoria
2. Alta rotatividade dos agentes responsáveis pela ouvidoria dificultando a formação de experiências e conhecimento para a atuação na ouvidoria
3. Falta de nomeação formal do responsável pela ouvidoria
4. Ausência de setor específico responsável pelos serviços de ouvidoria;
5. Baixo comprometimento da alta gestão com sua ouvidoria



Cenário das  
ouvidorias de SC:  
como fomentar  
melhorias!

# Como Enfrentar os Desafios para Implantação de uma Ouvidoria Eficiente

## Desafios diagnosticados:

6. Ausência ou falhas de normas internas de regulamentação da Lei 13.460/2017;
7. Inexistência de normas que orientem o processo de transição da gestão da ouvidoria.
8. Desconhecimento ou desvalorização do papel da ouvidoria pelos setores internos da instituição
9. Desconhecimento sobre a Rede Nacional de Ouvidoria
10. Desconhecimento sobre os canais e materiais de apoio da Rede Nacional de Ouvidoria (ouvidores ou novos)



Cenário das  
ouvidorias de SC:  
como fomentar  
melhorias!

# Como Enfrentar os Desafios para Implantação de uma Ouvidoria Eficiente

## Desafios diagnosticados:

11. Falha na divulgação do canal da ouvidoria (Ausência de banner ou identificação de difícil acesso)
12. Baixa ou nenhuma proatividade da ouvidoria (inexistência de ações de ouvidoria ativa)
13. Baixo nível de utilização do sistema de ouvidoria (ex: Manifestações no Fala.BR)





Cenário das  
ouvidorias de SC:  
como fomentar  
melhorias!

# Como Enfrentar os Desafios para Implantação de uma Ouvidoria Eficiente

## Desafios diagnosticados:

14. Subutilização do sistema de ouvidoria (Fala.BR) dificultando a extração de informações gerenciais;
15. Conhecimento precário do sistema Fala.BR, levando a subutilização de suas funções; a perda constante de senha e cadastro; ao não registro de todas as manifestações recebidas e a não proteção de dados com restrição de acesso.
16. Necessidade de que o sistema da ouvidoria permita tramitação interna para interação entre setores;

# Como Enfrentar os Desafios para Implantação de uma Ouvidoria Eficiente

## Como Enfrentar os Desafios:



# Como Enfrentar os Desafios para Implantação de uma Ouvidoria Eficiente

Alguns aspectos a serem avaliados: (Baseado na Portaria CGU nº 581/2021 do Poder Executivo Federal):

*Ouvidoria  
Como está?  
Onde chegar?*

- ✓ Tratar às Manifestações - Denúncia; Reclamação; Sugestão, Elogio; Solicitação, Comunicação e Simplifique.
  - adequação do fluxo de tratamento conforme tipo de manifestação



O usuário escolhe o tipo, mas cabe a Ouvidoria validar ou readequar o tipo de manifestação, de modo a melhor atender à demanda (buscar o foco do cidadão).



Cenário das  
ouvidorias de SC:  
como fomentar  
melhorias!

# Como Enfrentar os Desafios para Implantação de uma Ouvidoria Eficiente

*Ouvidoria  
Como está?  
Onde chegar?*

Alguns Aspectos a serem avaliados: (Baseado na Portaria CGU nº 581/2021 do Poder Executivo Federal):

- ✓ Tratar às Manifestações
  - Cumprimento dos prazos legais
  - interação com setores
  - Qualidade da resposta ao usuário
  - Acompanhamento da efetiva conclusão das demandas
- ✓ Mediar e conciliar interações entre usuários e gestão pública
- ✓ Proteção da identidade do manifestante



Cenário das  
ouvidorias de SC:  
como fomentar  
melhorias!

# Como Enfrentar os Desafios para Implantação de uma Ouvidoria Eficiente

A proteção da identidade do manifestante é direito do usuário

Inciso IV do Art. 6º da Lei 13.460/2017



Proteger a identidade (informações pessoais) do manifestante/solicitante é dever da ouvidoria e dos responsáveis pelo SIC

Art. 31 da Lei 12.527/2011

Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público “divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal;

Art. 32 da Lei 12.527/2011



Cenário das  
ouvidorias de SC:  
como fomentar  
melhorias!

# Como Enfrentar os Desafios para Implantação de uma Ouvidoria Eficiente

Alguns aspectos a serem avaliados: (Baseado na Portaria nº 581/2021 do Poder Executivo Federal):

*Ouvidoria  
Como está?  
Onde chegar?*

- ✓ Utilizar um canal único de registro de manifestações (Ex: Plataforma Fala.BR)
- ✓ Ser uma estrutura de auxílio à gestão (fonte de informações para tomada de decisão do gestor)
- ✓ Elaborar relatórios de gestão da ouvidoria
- ✓ Propor medidas para aprimoramento da prestação dos serviços



Cenário das  
ouvidorias de SC:  
como fomentar  
melhorias!

# Como Enfrentar os Desafios para Implantação de uma Ouvidoria Eficiente

*Ouvidoria  
Como está?  
Onde chegar?*

Alguns aspectos a serem avaliados: (Baseado na Portaria nº 581/2021 do Poder Executivo Federal):

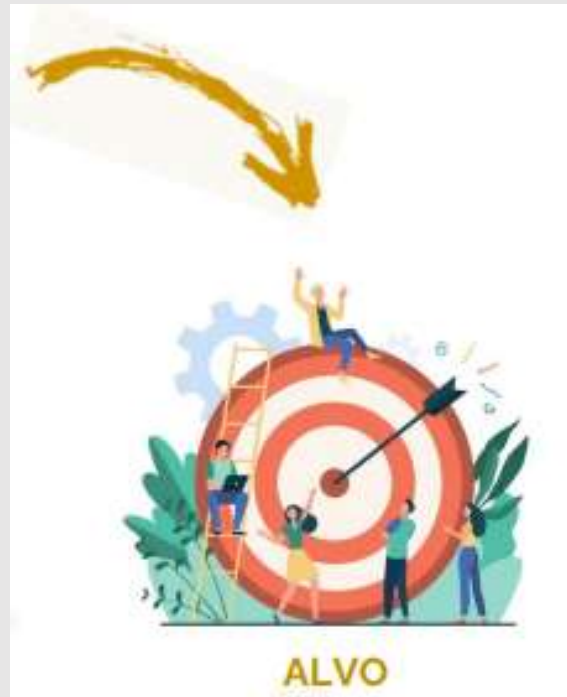
- ✓ Propor aperfeiçoamento e atualizações na carta de serviços ao usuário
- ✓ Divulgar a ouvidoria (interna e externamente)
- ✓ Promover a participação social
- ✓ Realizar ouvidoria ativa

# Como Enfrentar os Desafios para Implantação de uma Ouvidoria Eficiente

## Como Enfrentar os Desafios:



OBS: Outros aspectos também serão avaliados (estrutura, recursos, etc), pois integram o diagnóstico.







Cenário das ouvidorias de SC: como fomentar melhorias!

# Como Enfrentar os Desafios para Implantação de uma Ouvidoria Eficiente

## Como Enfrentar os Desafios:





Cenário das ouvidorias de SC: como fomentar melhorias!

# Como Enfrentar os Desafios para Implantação de uma Ouvidoria Eficiente

## Como Enfrentar os Desafios:

**Parcerias de Interesse Público!**  
**Profissionalismo!**



<https://www.mp.sc.mp.br/programas/unindo-forcas>

### Rede Nacional de Ouvidorias



[www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias](http://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias)



# Como Enfrentar os Desafios para Implantação de uma Ouvidoria Eficiente

## Como Enfrentar os Desafios:



# Obrigada!

Rosemary Zucareli  
Auditora Federal de Finanças e Controle  
Controladoria-Geral da União

[cgusc@cgu.gov.br](mailto:cgusc@cgu.gov.br)  
[cgusc-nap@cgu.gov.br](mailto:cgusc-nap@cgu.gov.br)

