



Ouvidorias

DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

REALIZAÇÃO



PARTICIPAÇÃO

CONTROLADORIA-GERAL
DA UNIÃO



APOIO

ASSOCIAÇÃO DE
MUNICÍPIOS

ORGANIZAÇÃO

ICON
INSTITUTO DE CONTAS

“ESTRATÉGIAS PERANTE OS DESAFIOS PARA UMA OUVIDORIA EFICIENTE”

Cidadão
(usuário de
serviço público)



Gestão Pública
(Ouvidoria)

O que se pretende?

A melhoria da relação governo-sociedade com transparência das ações governamentais, qualificação dos serviços públicos e interações baseadas na troca de informações e na responsabilização das ações.



Ouvidoria Eficiente

fazer o que deve ser feito, com qualidade, utilizando os recursos da melhor maneira possível para atingir o que se pretende

Lei 13.460/2017
(deveres/papéis)



Cidadão
(usuário de
serviço público)



Gestão Pública
(Ouvidoria)

Receber e tratar as manifestações dos usuários de serviços públicos

“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”

Inciso VI do Art. 13 da Lei 13.460/2017

Serviço de
Informação ao
Cidadão

Tipos de manifestações atendidas na Ouvidoria



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).

Regulamentar definições e fluxo de tratamento para cada tipo de manifestação

PRAZOS DE ATENDIMENTO – Lei n. 13.460/2017



**Para o Executivo Federal
Decreto n. 9.492/2018**

PEDIDO DE COMPLEMENTAÇÃO

**SUSPENDE
O PRAZO DE CONTAGEM.**

Abre-se o prazo de 20 dias para o usuário fornecer as informações.

“OUVIDORIA EFICIENTE BUSCA A EFETIVIDADE DO ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES!



**Ouvidoria
não é
correio!**

- ✓ Proteger a identidade do manifestante
- ✓ Mediar e conciliar interações entre usuários e gestão pública (empatia para com todos os envolvidos)
- ✓ Dar resposta qualificada, no prazo legal (ouvidoria responde em nome da Instituição)
- ✓ Acompanhar a efetiva conclusão das demandas

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

Cada tipo de manifestação tem um tratamento específico

Validar ou readequar o tipo de manifestação (buscar o foco do cidadão).

DENÚNCIA



Responsabilizar

Penalizar



RECLAMAÇÃO



Corrigir
Retratar-se
Esclarecer

Cada tipo de manifestação tem um tratamento específico

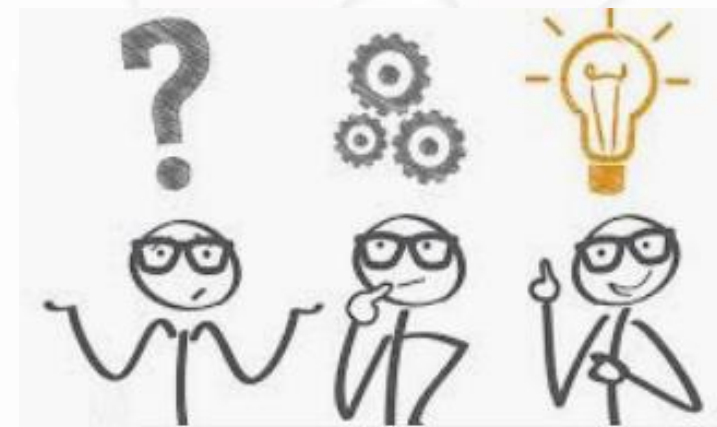
Tratar a manifestação

DENÚNCIA



Levantar informações sem que ninguém saiba que há uma denúncia.

RECLAMAÇÃO



Entender o que ocorreu;
Coletar justificativas;
Buscar soluções conjuntas;
Fomentar as melhorias;

Ouvidoria x Unidade de Apuração



OUVIDORIA

Mediação entre o usuário e a Administração Pública;
Decifrar e canalizar as aspirações, por meio de uma **análise empática**.

Análise preliminar da denúncia.

Coleta da maior quantidade possível de elementos de convicção para **concluir se é possível dar início ao procedimento de apuração.**



UNIDADE DE APURAÇÃO

Procedimentos de **juízo de admissibilidade ou investigação preliminar**, diferente da análise preliminar da ouvidoria (**Atende a regras específicas**)

Análise preliminar e resposta conclusiva

- Na análise preliminar realizada pela **ouvidoria**, a denúncia poderá ser encerrada e arquivada por não apresentar requisitos suficientes de aceitação.

Exemplos de situações de arquivamento:

- fora da competência (encaminhar ou informar);
- não é ilícito/irregularidade;
- incompreensível;
- não permite que a administração chegue aos elementos mínimos necessários à apuração (após pedido de complementação)

- A **resposta conclusiva** de uma denúncia **informa** o encaminhamento ao órgão de controle interno ou externo responsável pela apuração ou o arquivamento com suas justificativas.

DESAFIOS!

Falhas na regulamentação da Lei 13.460/2017 (responsáveis; estrutura; competências; prazos e procedimentos conforme tipo de manifestação; mandato e regras de transição, etc)

Falta de nomeação formal do responsável pela ouvidoria ou ausência de setor específico para ouvidoria



“ESTRATÉGIAS PERANTE OS DESAFIOS PARA UMA OUVIDORIA EFICIENTE”

SUGESTÕES!

Regulamentar a Lei 13.460/2017

- a) Formalizar pedido de providências para a nomeação do ouvidor e do seu substituto;
- b) Elaborar **minuta de decreto de regulamentação da Lei 13.460/2017** (ou adequação), especialmente relativo à implantação da ouvidoria, sua estrutura, cargo e competências (Incluir no plano da ouvidoria);

Trabalhar em parceria com outras instituições

- a) Fomentar a adesão do município à **Rede Nacional de Ouvidorias**;
- b) Fomentar a **participação da alta gestão em Seminários e Encontros** promovidos pelo TCESC e outros órgão de controle que atuam no fomento a regularização e melhorias das ouvidorias.

DESAFIOS!

Desconhecimento ou desvalorização do papel da ouvidoria pelos setores internos da instituição;

Descumprimento de prazo ou omissão dos setores internos que são demandados pela ouvidoria

Baixo comprometimento da alta gestão com sua ouvidoria

Sentimento de não pertencimento;



“ESTRATÉGIAS PERANTE OS DESAFIOS PARA UMA OUVIDORIA EFICIENTE”

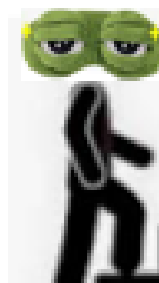
SUGESTÕES!

Divulgar os benefícios da Ouvidoria para a melhoria da gestão e dividir responsabilidades!

- a) Realizar campanhas informativas sobre os papéis da ouvidoria, principalmente relacionados a melhoria da gestão para a qualificação dos serviços públicos e a valorização dos agentes públicos perante a sociedade;
- b) Encaminhar informações estratégicas a partir das manifestações recebidas pela ouvidoria visando subsidiar as decisões dos gestores responsáveis pela prestação dos serviços públicos;
- c) Oferecer auxílio aos gestores para coletar dos usuários sugestões de melhoria dos serviços públicos;
- d) Nomear, em conjunto com os gestores, colaboradores da ouvidoria em cada setor da prefeitura (cuidam da qualidade e tempestividade do atendimento às demandas da ouvidoria);

DESAFIOS!

Alta rotatividade dos agentes responsáveis pela ouvidoria, dificultando a formação de experiências e conhecimento adequado;



CONHECIMENTO
HABILIDADE
ATITUDE

“ESTRATÉGIAS PERANTE OS DESAFIOS PARA UMA OUVIDORIA EFICIENTE”

SUGESTÕES!

Regulamentar a Lei 13.460/2017 e ampliar o público das capacitações!

- a) Incluir no **decreto de regulamentação da Lei 13.460/2017, pré-requisitos para o chefe da ouvidoria**, período/mantado para a função de chefe da ouvidoria e, também, os **critérios ou condições para destituição** do agente nomeado antes do término do período estipulado;
- b) **Promover a capacitação** dos colaboradores da ouvidoria e de outros servidores que se interessam pelo tema;

DESAFIOS!

Inexistência ou inadequação de sistema para recebimento e tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos;

Ocorrência de recebimento de manifestações/denúncias por agentes não vinculados às atividades da ouvidoria por meio de canais distintos e independentes.



“ESTRATÉGIAS PERANTE OS DESAFIOS PARA UMA OUVIDORIA EFICIENTE”

SUGESTÕES!

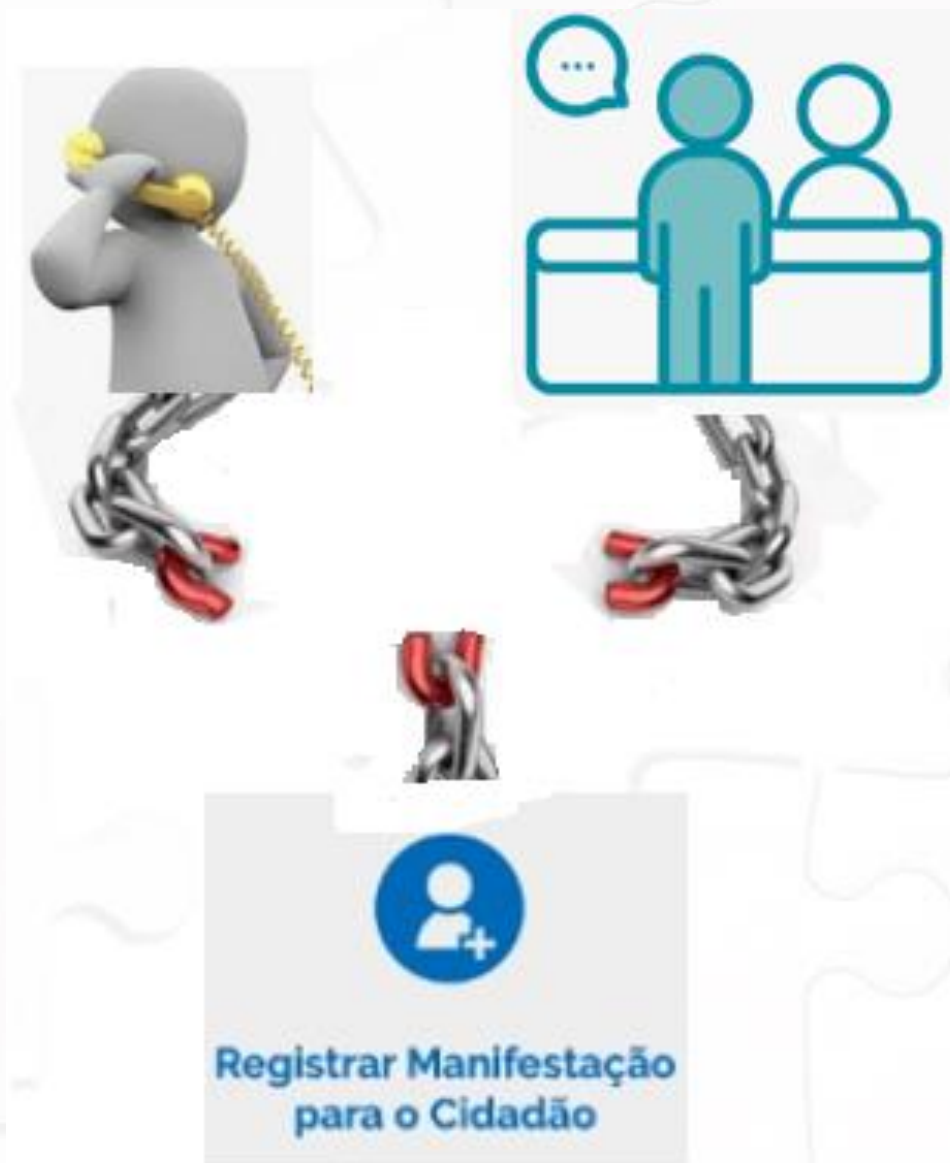
Regulamentar a Lei 13.460/2017 quanto aos procedimentos de recebimento e atendimento às manifestações

- a) **Melhorar a divulgação e acesso ao canal da ouvidoria** (banner na página principal do site; facilidade para registro das manifestações);
- b) **Regulamentar procedimentos para recebimento e atendimento às manifestações** que chegam à instituição por qualquer meio ou canal, com destaque às denúncias (Definir a ouvidoria como canal único para registro e tratamento; definir os deveres do agente que recebe uma denúncia)
- c) Aderir ao **Fala.BR** ou **adequar o sistema próprio** para o registro de todas as manifestações de forma a possibilitar a consolidação dos dados e extração de informações gerenciais;

DESAFIOS!

Baixa utilização do sistema pelos usuários (preferência por via telefone/celular ou atendimento presencial)

Inadequação do sistema para registros de manifestações que chegam por outros meios (fora do sistema)



“ESTRATÉGIAS PERANTE OS DESAFIOS PARA UMA OUVIDORIA EFICIENTE”

SUGESTÕES!

Promover os registros em controle/sistema único

- a) **Fomentar o registro no sistema** com o apoio da ouvidoria (salientar as vantagens para o usuário; fazer junto com ele)
- b) **Realizar o registro no sistema pelo cidadão** durante o atendimento presencial ou telefônico, informar número do protocolo;
- c) **Dar ampla divulgação aos horários e locais** de atendimentos dos canais fora do sistema, incluindo **informações que incentivam o uso do sistema.**

DESAFIOS!

Grande quantidade de manifestações dificultando o cumprimento de prazos e a qualidade dos atendimentos;

Manifestação cujo atendimento demanda prazos superiores aos estipulados pela Lei.



“ESTRATÉGIAS PERANTE OS DESAFIOS PARA UMA OUVIDORIA EFICIENTE”

SUGESTÕES!

Promova a melhoria da prestação do serviço

- a) Identificar manifestações do tipo “solicitação” que deveriam ocorrer diretamente ao prestador do serviço;
- b) Interagir com o setor responsável pela prestação do serviço para que aperfeiçoe o seu atendimento, com intuito de passar a receber as demandas diretamente em seu canal.

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS: NÃO é manifestação de ouvidoria e sim solicitação dirigida à respectiva Área que presta o serviço público. No entanto, a ouvidoria, em respeito ao seu dever de proteger o usuário do serviço público, deve fazer o atendimento ao mesmo tempo que adota providências para a adequação da prestação do serviço. Se o usuário tentou o atendimento no canal de prestação do serviço e não foi adequadamente atendido, a manifestação será do tipo “reclamação”.

DESAFIOS!

Garantir a proteção dos dados do manifestante/denunciante, diante de pressões da alta gestão para identificar os denunciantes;



Encaminhar denúncias para apuração, mesmo quando não se tem formalizado quais são os órgãos/setores responsáveis pela apuração de denúncias;

“ESTRATÉGIAS PERANTE OS DESAFIOS PARA UMA OUVIDORIA EFICIENTE”

SUGESTÕES!

Garantir o sigilo da denúncia e dos envolvidos

- a) Tratar a denúncia com sigilo (nem denunciados, nem chefias e agentes que não têm competência para apuração das denúncias devem ter conhecimento sequer que há uma denúncia);**
- b) Utilizar sistema com ferramenta de pseudonimização automática do denunciante e ferramenta para elaboração de extratos da manifestação;**
- c) Formalizar pedido de providências à alta gestão para formalização dos responsáveis pela apuração de denúncias.**

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

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.

DESAFIOS!

Acúmulo de trabalho e de funções incluindo tarefas alheias às competências da ouvidoria;

Atuar de forma proativa (realizar ouvidoria ativa)



“ESTRATÉGIAS PERANTE OS DESAFIOS PARA UMA OUVIDORIA EFICIENTE”

SUGESTÕES!

PLANEJAMENTO

Elaborar Plano de Ouvidoria baseado em riscos (Gestão)

- a. Identificar todas as tarefas sob a responsabilidade dos responsáveis pela ouvidoria
- b. Identificar os recursos disponíveis (pessoal, estrutura, sistemas, normas, tempo, etc);
- c. Identificar os objetivos e riscos de cada tarefa;
- d. Avaliar os riscos (com base em critérios, impacto, controles existentes) para definir prioridades;
- e. Definir as ações e os recursos para o período.

Desafios => Riscos

“ESTRATÉGIAS PERANTE OS DESAFIOS PARA UMA OUVIDORIA EFICIENTE”

Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Módulo 1:
Desenvolvimento da Capacidade Gerencial pela Ouvidoria
- Módulo 2:
Tratamento e Acompanhamento das Demandas de Ouvidoria
- Módulo 3:
Emissão de Relatórios e Elaboração do Plano Anual de Ouvidoria



<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/512>

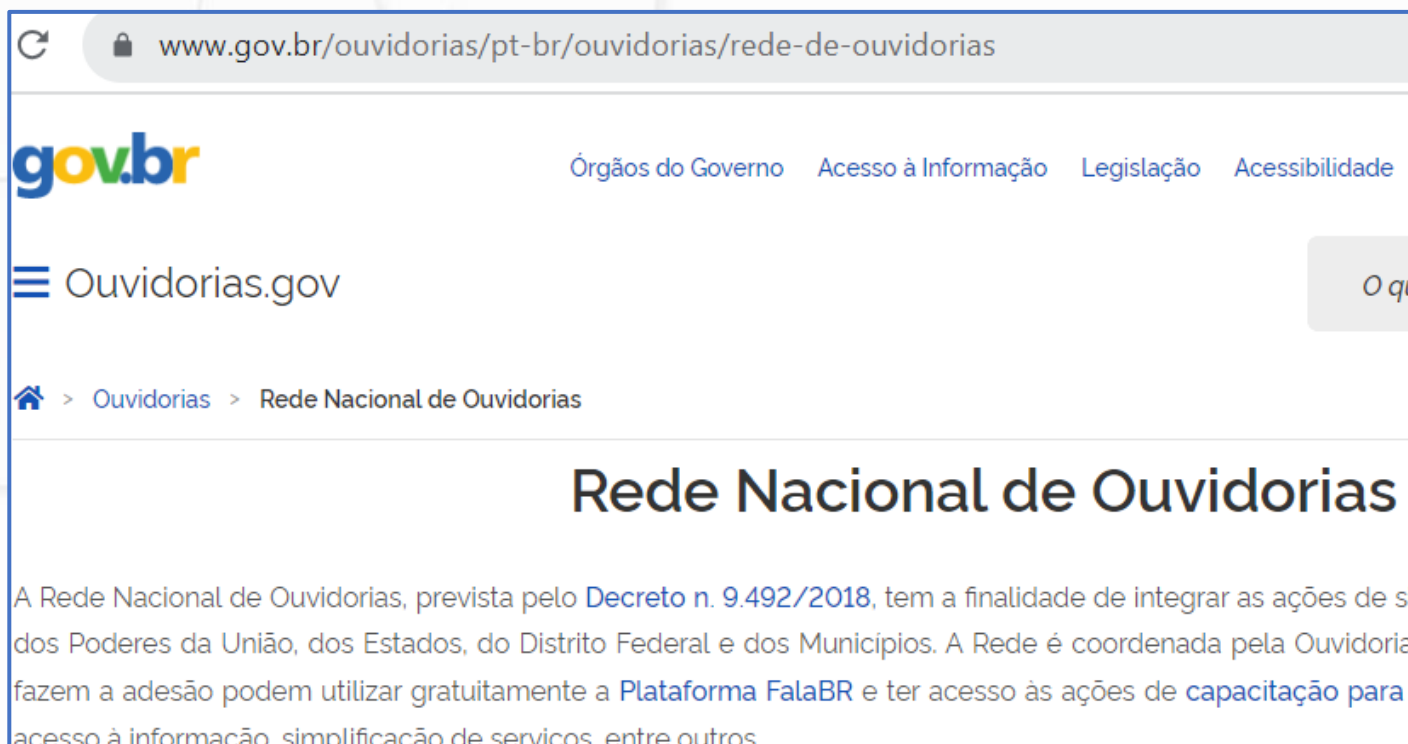
prof@o

Programa de Formação
Continuada em Ouvidoria

“ESTRATÉGIAS PERANTE OS DESAFIOS PARA UMA OUVIDORIA EFICIENTE”

SUGESTÕES!

Conhecer o site da Rede Nacional de Ouvidoria e participar da Rede!



A captura de tela mostra a página inicial da Rede Nacional de Ouvidorias no site gov.br. O endereço da barra de endereços é www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias. O cabeçalho contém o logo gov.br e links para Órgãos do Governo, Acesso à Informação, Legislação e Acessibilidade. O menu principal indica 'Ouvidorias.gov'. O caminho de navegação mostra 'Home > Ouvidorias > Rede Nacional de Ouvidorias'. O título principal da página é 'Rede Nacional de Ouvidorias'. O texto introdutório explica que a Rede Nacional de Ouvidorias, prevista pelo Decreto n. 9.492/2018, tem a finalidade de integrar as ações de serviços dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. A Rede é coordenada pela Ouvidoria e os interessados podem utilizar gratuitamente a Plataforma FalaBR e ter acesso às ações de capacitação para acesso à informação, simplificação de serviços, entre outros.

<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias>

- Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias
- Normas-modelo de regulamentação das atividades de ouvidoria aprovadas pela Rede Nacional de Ouvidorias



“ESTRATÉGIAS PERANTE OS DESAFIOS PARA UMA OUVIDORIA EFICIENTE”

Conhecer o site da Rede Nacional de Ouvidoria e participar da Rede!

ASSUNTOS	CIDADÃO	OUVIDORIAS	ORIENTAÇÕES DO GUIA LILÁS PARA COMBATE AO ASSÉDIO	CENTRAL DE CONTEÚDOS
Notícias	Painel Resolveu? Concurso de Fotografia "Cidadania em Foco" Buscador de ouvidorias	Capacitação Concurso de Boas Práticas Conselhos de Usuários de Serviços Públicos Eventos Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública Rede Nacional de Ouvidorias Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal Maratona de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos	Guia Lilás - Notícias Guia Lilás - Eventos Transmitidos	Perguntas e Respostas Relatórios Legislação Orientações, manuais e publicações Ouvidoria de Dados De Olho no Fala.BR

“ESTRATÉGIAS PERANTE OS DESAFIOS PARA UMA OUVIDORIA EFICIENTE”

Certificação em Ouvidoria

Cursos e treinamentos ao vivo

Pós-graduação em Ouvidoria Pública

Calendário de cursos e treinamentos

1. Gestão em Ouvidoria
2. Controle Social
3. Introdução à Gestão de Projetos
4. Avaliação da qualidade de serviços como base para a gestão e melhoria de serviços públicos
5. Acesso à Informação
6. Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias
7. Defesa do Usuário e Simplificação
8. Tratamento de Denúncias em Ouvidoria

PROFOCO
EM CASA

- Implantação e Gestão de Ouvidorias
- Excelência em Ouvidoria
- Avaliação de Serviços Públicos
- Proteção ao Denunciante
- Intensivo de Sistemas: Fala.BR
- ...

“ESTRATÉGIAS PERANTE OS DESAFIOS PARA UMA OUVIDORIA EFICIENTE”



Próximos treinamentos ao vivo

Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias	abr/23
Implantação e Gestão de Ouvidorias	ago/23
Intensivo de Sistemas: Fala.BR	set/23
Atendimento e Tratamento de Denúncias de Assédio	out/23
Excelência em Ouvidoria	nov/23
Avaliação de serviços públicos	a definir

<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/capacitacao/profoco-em-casa/lives/tratamento-de-denuncias>

<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias>

“ESTRATÉGIAS PERANTE OS DESAFIOS PARA UMA OUVIDORIA EFICIENTE”

- ✓ Pesquisar normativos e manuais de outros órgãos a título de exemplos

Fala.BR - Manual

Índice [ocultar]

- 1 Sobre o manual
- 2 Introdução
 - 2.1 Histórico da Plataforma Fala.BR
 - 2.2 Fontes de consulta relacionadas ao Fala.BR
 - 2.3 Perguntas Frequentes
 - 2.4 Adesão ao Fala.BR
- 3 Apresentação do Sistema
 - 3.1 Tipos de Manifestação
 - 3.2 Tipos de Formulário
 - 3.3 Aspectos Técnicos e de Privacidade

https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual

Exemplos de normas do Poder Executivo Federal DECRETO Nº 9.492/2018

Regulamenta a Lei nº 13.460/2017

Portaria CGU nº 1.181/2020

Regras de nomeação, designação, exoneração e dispensa para os cargos das ouvidorias do Poder Executivo Federal

Portaria CGU nº 581/2021

Orientações para o exercício das competências da ouvidoria (definições, procedimentos, etc)

<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/legislacao>



Ouvidorias

DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

“Conheça todas as teorias, domine todas as técnicas, mas ao tocar uma alma humana, seja apenas outra alma humana”.

Carl Jung

Obrigada!

Rosemary Zucareli

cgusc@cgu.gov.br

cgusc-nap@cgu.gov.br

CGU

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

www.gov.br/cgu |

