



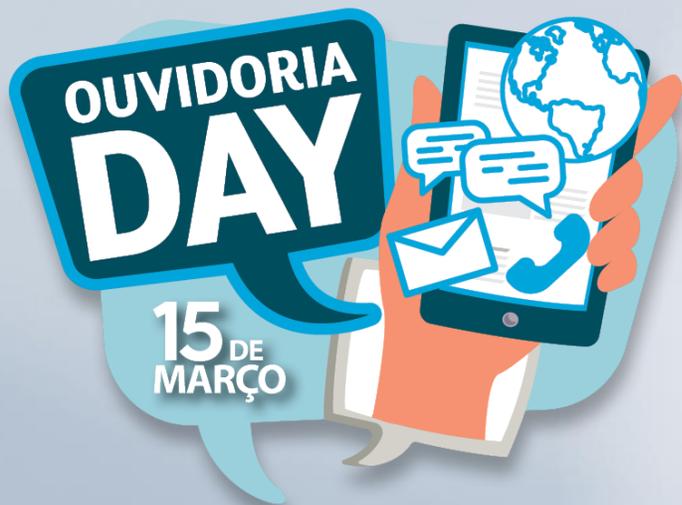
**Ouvidoria e Transparência em SC:  
diagnóstico e próximos passos,  
com atenção ao período eleitoral.**

 TCE-SC



Instituto  
Rui Barbosa  
A Casa do Conhecimento das Tribunaux de Contas

50 ANOS



**Ouvidoria e Transparência  
em Santa Catarina:  
diagnóstico e próximos  
passos, com atenção  
ao período eleitoral**

# Ouvidoria em Período Eleitoral



**Rosemary Zucareli**

**Auditora Federal de Finanças e Controle  
Controladoria-Geral da União**



Ouvidoria e Transparência  
em Santa Catarina:  
diagnóstico e próximos  
passos, com atenção  
ao período eleitoral

# Ouvidoria em Período Eleitoral

## MAPEAMENTO DOS DESAFIOS DA OUVIDORIA



“Estratégias perante os desafios para uma ouvidoria eficiente”

“Se desejar, descreva desafios enfrentados na sua ouvidoria que você gostaria que fossem abordados na palestra”.



## **MAPEAMENTO DOS DESAFIOS DA OUVIDORIA (RESUMO)**

- **Desconhecimento ou desvalorização do papel da ouvidoria (pela Alta Gestão e pelos setores internos da instituição);**
- **Falha ou falta de regulamentação da Lei 13.460/2017 (estrutura, fluxos, responsáveis, competências...)**
- **Acúmulo de trabalho e de funções incluindo tarefas alheias às competências da ouvidoria;**
- **Excesso de manifestações (prejudica o cumprimento dos prazos e da qualidade);**
- **Inexistência ou inadequação de sistema para recebimento e tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos;**



## MAPEAMENTO DOS DESAFIOS DA OUVIDORIA (RESUMO)

- **Ocorrência de recebimento de manifestações/denúncias por agentes não vinculados às atividades da ouvidoria por meio de canais distintos e independentes.**
- **Falha ou falta de regulamentações dos procedimentos de proteção ao denunciante, de tratamento e de apuração de denúncias**
- **Ausência ou inadequação dos setores responsáveis pela apuração de denúncias**



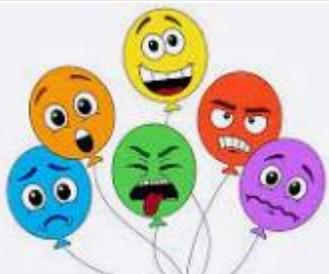


## O PERÍODO ELEITORAL PODE TRAZER NOVOS DESAFIOS PARA OS TRABALHOS DA OUVIDORIA MUNICIPAL?



**SENTIMENTOS  
EMOCIONAIS!**

- Aumento de denúncias envolvendo candidatos ou servidores atuando em campanhas políticas (a maior parte sem possibilidade de busca de evidências dos fatos);
- Aumento de pedido de acesso à informação envolvendo dados relacionados aos candidatos;
- Maior pressão de alguns gestores dificultando cumprir deveres sob a responsabilidade da ouvidoria (manter o sigilo nas denúncias; fornecer os dados públicos independente dos motivos do pedido)
- Maior dificuldade de minimizar conflitos (clima de desconfiança)





## Lei 13.460/2017 (deveres/papéis)

**Cidadão**  
(usuário de  
serviço público)



**Gestão Pública**  
(Ouvidoria)





## 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

**SUGESTÕES!**

**Riscos de condutas irregulares relacionadas a campanha eleitoral nos setores/serviços de sua prefeitura**

## **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.

**SUGESTÕES!**

## Medidas preventivas:

- ❖ Realizar ou fomentar a realização de **campanhas informativas\*** sobre regras eleitorais;
- ❖ Realizar ou fomentar a realização de campanhas para formação da cultura da transparência pública.
- ❖ Melhorar a divulgação e acesso ao canal da ouvidoria (banner na página principal do site); (principalmente para os agentes públicos)
- ❖ 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)
- ❖ Dar ampla divulgação aos horários e locais de atendimentos dos canais fora do sistema, incluindo informações que incentivam o uso do sistema.

\*  
SENTIMENTOS  
EMOCIONAIS!



**SUGESTÕES!**

## Medidas preventivas:

- ❖ Recomendar que os gestores identifiquem riscos de condutas irregulares relacionadas a campanha eleitoral nos setores/serviços da prefeitura e estabelecer controles/tratamento aos riscos identificados;

Ex1: Risco: utilização de veículos oficiais para trabalhos de campanha eleitoral. Tratamento: Obrigatoriedade de fixar nos veículos **informativo\*** sobre às vedações com o indicativo do canal de denúncia);

Ex2: Risco: Participação em redes sociais durante o horário de trabalho para fins de campanha eleitoral. Tratamento: Fixação de **cartazes orientativos\*** e ampliação dos controles de TI)

- ❖ Recomendar que os pedidos de informações públicas sejam prioritariamente atendidos mediante publicação no sítio da prefeitura (transparência ativa);

\*  
SENTIMENTOS  
EMOCIONAIS!





- **Tratamento das denúncias**

**SUGESTÕES!**

### **Medidas após o recebimento da denúncia:**

- ❖ 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);
- ❖ Utilizar sistema com ferramenta de pseudonimização automática do denunciante e ferramenta para elaboração de extratos da manifestação;
- ❖ Formalizar pedido de providências à alta gestão para formalização dos responsáveis pela apuração de denúncias.

## ▪ Tratamento das denúncias

**SUGESTÕES!**

Entenda a manifestação (separe as emoções suas e do manifestante):

- 1) Tente reescrever a manifestação apenas com os fatos narrados (sem emoções ou conclusões);
- 2) Tente reconhecer as emoções narradas (elas auxiliarão na escolha da forma de se comunicar)

**\* SENTIMENTOS EMOCIONAIS!**



Ouvidoria (Atendimento qualificado com Técnica e Profissionalismo)  
Cortesia, empatia, ética, tempestividade e suficiência  
Reconheça as necessidades do usuário





## ▪ Tratamento das denúncias

**SUGESTÕES!**

Busque os elementos mínimos necessários à apuração:

3) Tente identificar as possíveis irregularidades relatadas

- Consulte o portal do município e os sistemas de sua Instituição para qualificar as informações da manifestação.
- Se necessário, interaja com os setores internos de sua Instituição (guardando o sigilo da denúncia) e busque mais informações;
- Se for necessário interaja com o manifestante para coletar mais informações.

Conclua a manifestação

4) Elabore resposta conclusiva e encaminhe ao denunciante.



## Regras do Executivo Federal Decreto n. 9.492/2018

### Resposta conclusiva da Ouvidoria relativo a denúncias

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

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)**

#### PEDIDO DE COMPLEMENTAÇÃO

**SUSPENDE**  
**O PRAZO DE CONTAGEM.**

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



## A RESOLUTIVIDADE DA DENÚNCIA DEPENDE DA ATUAÇÃO DA UNIDADE APURATÓRIA

### UNIDADE DE APURAÇÃO

Lembrando...

- ✓ O ilícito pode ser nas esferas: **administrativa**; **cível**; **penal** ou **ética**.
- ✓ São esferas independentes e todas podem ser acionadas ao mesmo tempo.

O encaminhamento vai depender da 'natureza do objeto' da denúncia

- ✓ Em regra, no Executivo, a denúncia é encaminhada para unidades internas de apuração, que em sentido amplo são: **auditoria**, **comissão de ética** e **corregedoria**.

 Em regra...

- ✓ **Administrativa** – auditoria ou corregedoria.
- ✓ **Cível** – auditoria, corregedoria [consultoria jurídica (demanda Judiciário)].
- ✓ **Ética** – comissão de ética (institucional ou Comissão de Ética da Presidência da República).
- ✓ **Penal** – corregedoria, Ministério Público [consultoria jurídica (demanda Ministério Público ou até Judiciário)].



## A RESOLUTIVIDADE DA DENÚNCIA DEPENDE DA ATUAÇÃO DA UNIDADE APURATÓRIA

ENCONTRO REGIONAL DE  
**CORREGEDORIAS**  
NORTE E NORDESTE

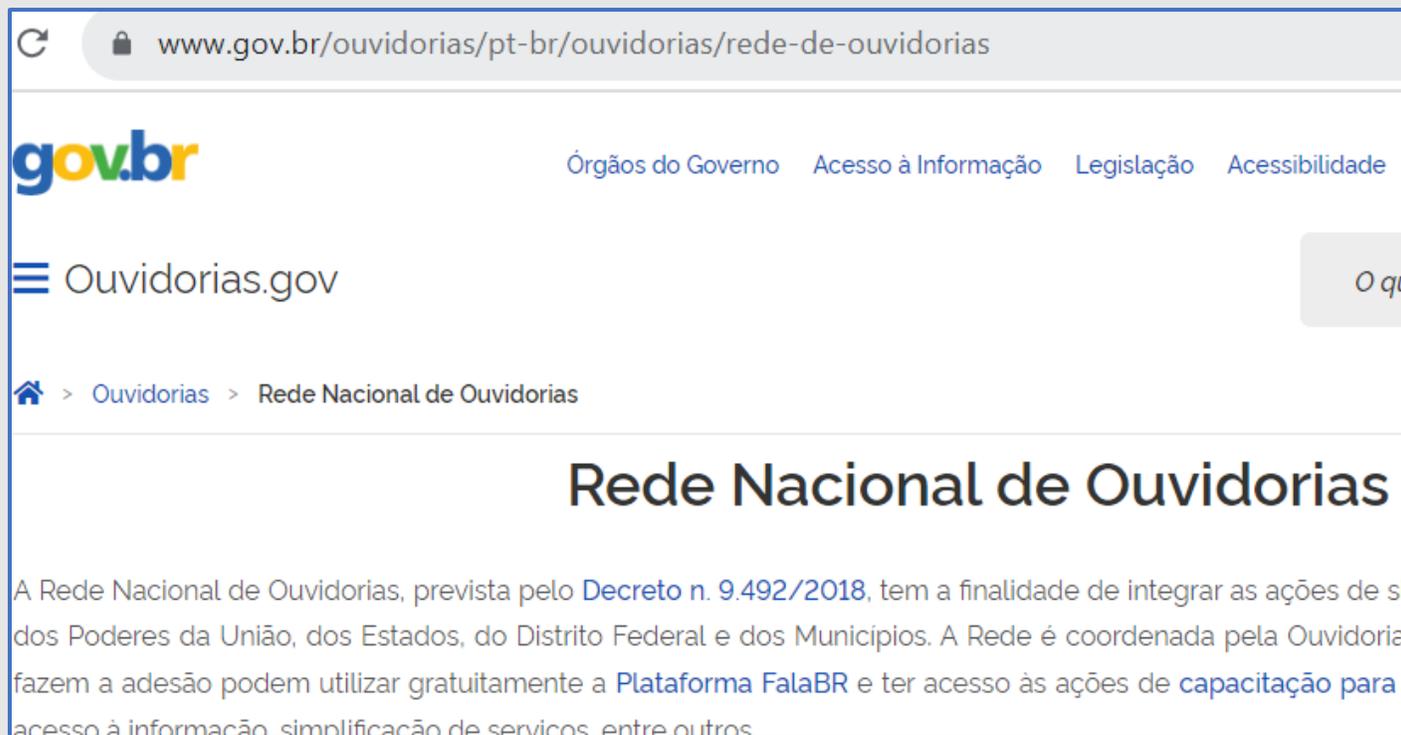
**Maceió - Alagoas**

**23 24** ABRIL

- 1.ABC da apuração correcional de assédio sexual **(8 horas)**
- 2.Passo a passo da Investigação Preliminar Sumária de agentes públicos **(4 horas)**
- 3.Requisitos e procedimentos para a celebração do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) **(4 horas)**

**SUGESTÕES!**

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



A captura de tela mostra a página inicial do site da Rede Nacional de Ouvidorias. No topo, há o logotipo do gov.br e links para "Órgãos do Governo", "Acesso à Informação", "Legislação" e "Acessibilidade". Abaixo, o menu "Ouvidorias.gov" está expandido, mostrando a opção "Rede Nacional de Ouvidorias". O título principal da página é "Rede Nacional de Ouvidorias". O texto introdutório menciona o Decreto n. 9.492/2018 e descreve a finalidade da rede, que é integrar as ações de sig

<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**



**Ouvidoria e Transparência  
em Santa Catarina:  
diagnóstico e próximos  
passos, com atenção  
ao período eleitoral**

**Obrigada!**

Rosemary Zucareli

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

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

**CGU**

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

[www.gov.br/cgu](http://www.gov.br/cgu) |





**Ouvidoria e Transparência  
em Santa Catarina:  
diagnóstico e próximos  
passos, com atenção  
ao período eleitoral**

**Faça sua pergunta.**

