

Ouvidoria: para que e com quem?

Paula Chies Schommer

OUVIDORIA DAY

Em comemoração ao Dia do Ouvidor

**Instituto Rui Barbosa e
Tribunal de Contas do Estado de
Santa Catarina**



Florianópolis, 20 março 2025

Ouvidorias

O que? **Para que?** Para quem? **Com quem?** Como?

Qual seu lugar em nossas organizações e em nosso cotidiano como servidores, cidadãos e usuários de serviços públicos?

Qual nossa experiência com ouvidorias?

O que esperamos das ouvidorias como instrumentos de cidadania, gestão e accountability?

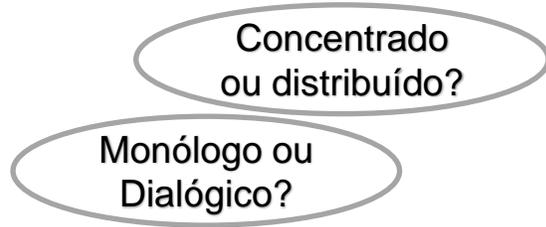
Quais as condições necessárias e os limites para expressem seus potenciais?

A quem servem os servidores?

A quem servem os ouvidores?

Com quem fazemos?

Poder

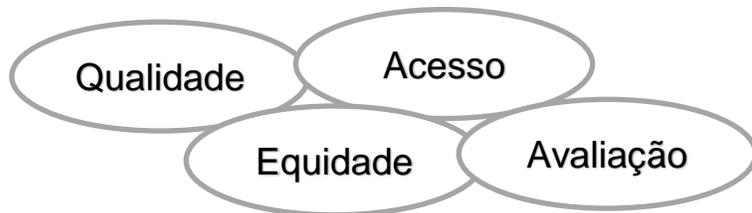


Comunicação

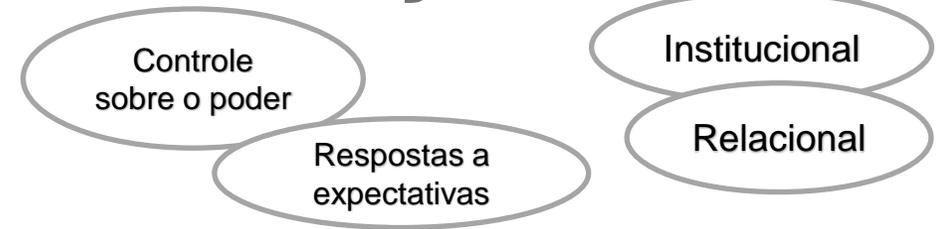
Participação cidadã

Inovação

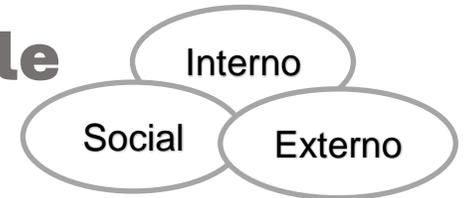
Gestão, Políticas e Serviços



Accountability



Controle



Informação

Transparência



Estado aberto



Ouvidoria

Integridade

Dimensões de Accountability

Dimensão	Pergunta-chave
Transparência	A organização revelou, publicamente, os fatos associados a seu desempenho, seus acertos e seus erros?
Imputabilidade	A organização enfrentou consequências por causa de seu desempenho, ou foi ela passível de punição ou gratificação por seus atos?
Responsabilidade	A organização obedeceu às regras, formais ou informais, que lhe dizem respeito?
Controlabilidade	A organização realizou a vontade de seu comitente, ou principal, que a controla enquanto agente? (exemplo, o poder legislativo em relação aos eleitores, a associação em relação aos associados?)
Responsividade	A organização foi plenamente satisfatória quanto à expectativa substantiva que lhe cabia atender?

Fonte: Koppell (2005)



O conceito de accountability e sua relevância na atualidade

48 visualizações · 16 de ago. de 2021

👍 10

💬 0

➦ COMPARTILHAR

📌 SALVAR

⋮

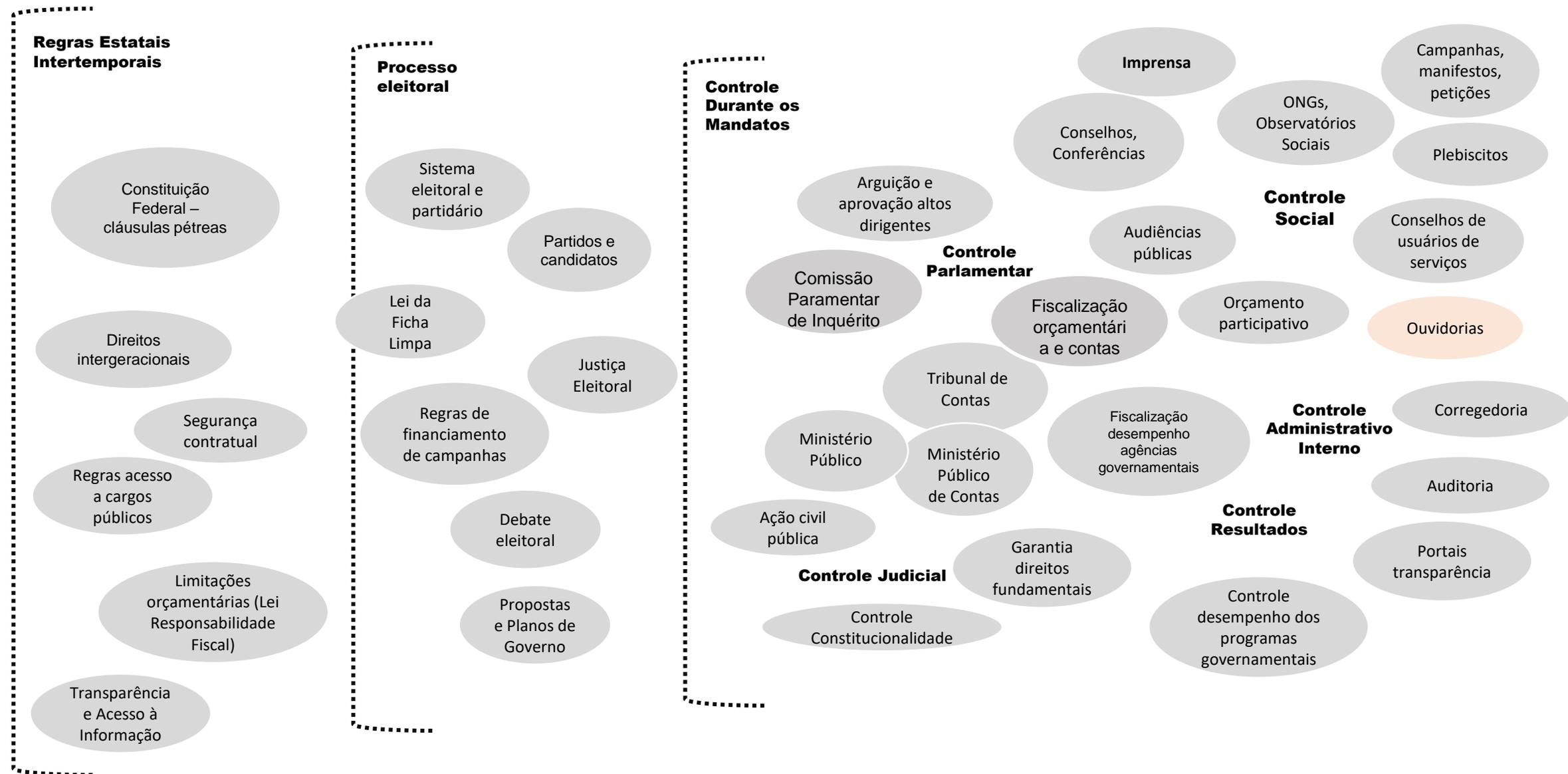


Politeia Udesc Esag Coprodução e Accountability
142 inscritos

INSCRITO



Mecanismos de controle e accountability



Fonte: adaptado de Abrucio e Loureiro (2005) - Finanças públicas, democracia e *accountability*.

politeia

Coprodução do bem público, Accountability, Inovação e Sustentabilidade

Ouvidoria na saúde pública: uma análise a partir da vivência de uma usuária e estudante de administração pública



politelacoproducao

13 de maio de 2024

Accountability, Opinião



Por Jamly Schmitz Schroeder, Jessica Peri e Yasmin de Nazare Silva do Carmo*

As ouvidorias na saúde pública têm contribuído para a transparência, a participação popular e a qualidade dos serviços oferecidos?

Este texto explora o papel desse instrumento na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS), destacando sua evolução, função, impacto na vida do usuário e como potencial de contribuir para melhoria do acesso e da eficiência dos

CATEGORIAS

- [Accountability](#) (305)
- [Administração Pública](#) (7)
- [Artigos](#) (6)
- [Campo de Públicas](#) (2)
- [Chamada](#) (14)
- [Controle Social](#) (108)
- [Coprodução de bens e serviços públicos](#) (122)
- [Dados Abertos](#) (53)
- [Eventos](#) (252)
- [Gestão Social](#) (44)
- [Governo aberto](#) (5)
- [Links de Interesse](#) (2)
- [Notícias](#) (27)
- [Opinião](#) (188)
- [Publicações](#) (17)
- [Reunião](#) (4)
- [Transparência](#) (182)
- [Uncategorized](#) (506)



Sobre a OuvSUS

A **Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde - OuvSUS** escuta, acolhe, analisa e encaminha as **manifestações** das pessoas usuárias do **Sistema Único de Saúde - SUS** em todo Brasil. É a área responsável por receber solicitações, elogios, reclamações, denúncias e demais manifestações quanto aos serviços e atendimentos prestados pelo SUS.

A Ouvidoria-Geral é um mecanismo institucional de participação social, que contempla as manifestações individuais dos cidadãos e atribui transparência às ações do Ministério da Saúde. A população deve ter conhecimento e informação sobre tais mecanismos para garantir um acesso digno à saúde e contribuir na melhoria do Sistema Único de Saúde.

A OuvSUS tem como objetivo garantir e ampliar o acesso dos cidadãos na busca efetiva de seus direitos, atuando enquanto ferramenta de gestão e instrumento de fortalecimento do controle social.

Entre outros objetivos:

- ▶ **Supervisionar** as atividades da Ouvidoria no âmbito do MS.
- ▶ **Promover e apoiar** a promoção da transparência, do acesso a informação e da participação social.
- ▶ **Estimular e promover** a avaliação dos serviços públicos prestados pelo SUS.



Damos as boas-vindas ao Fala.BR

Aqui você pode **fazer um pedido de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.**



Ouvidoria

Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.



Acesso à informação - LAI

Faça um pedido de acesso à informação



Ouvidoria Interna

Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações.

[Consulte seu protocolo](#)[Perguntas frequentes](#)

• PAINEL LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O Painel Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) apresenta um panorama da implementação da norma no Poder Executivo federal. Há informações sobre números de pedidos e recursos, cumprimentos de prazos, perfil dos solicitantes, transparência ativa, entre outros aspectos.

Os dados são extraídos da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR). No painel, é possível comparar dados de órgãos com a média do Governo Federal e da categoria da entidade pesquisada.

Desenvolvida pela Controladoria-Geral da União, a ferramenta permite, ainda, pesquisar e examinar indicadores, de forma fácil e interativa. Acesse!

INICIAR

SAIBA MAIS



A Rede Nacional de Ouvidorias, prevista pelo [Decreto n. 9.492/2018](#), tem a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas ouvidorias dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. A Rede é coordenada pela Ouvidoria-Geral da União, e todas as ouvidorias que fazem a adesão podem utilizar gratuitamente a [Plataforma Fala.BR](#) e ter acesso às ações de [capacitação para agentes públicos](#) em matéria de ouvidoria, acesso à informação, simplificação de serviços, entre outros.

[Adesão e Cadastros](#)[Estrutura](#)[Membros](#)[Informes Quadrimestrais
Renouv](#)[Normas-modelo da
Rede](#)[Normativos](#)[Guias para
Implementação de
Ouvidorias](#)[Revista Eletrônica
Renouv](#)[Produtos da Renouv](#)[Grupos de Trabalho e
Câmaras Técnicas- 2025](#)[Concurso de Boas
Práticas](#)[Maratona de Defesa dos
Usuários de Serviços
Públicos](#)

AÇÕES DA RENOUV 2025

Grupos de Trabalho

Câmaras Técnicas



GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

REVISTA ELETRÔNICA



EDIÇÃO 008

JANEIRO-FEVEREIRO/2025

Diálogos
inspiradores

Saiba como atua a
Ouvidoria-geral do SUS
durante o período de
Carnaval



REVISTA ELETRÔNICA



EDIÇÃO 007

NOVEMBRO-DEZEMBRO/2024

Diálogos
inspiradores

Para Fernanda,
articulação eficaz foi
crucial para oferecer
respostas adequadas aos
registros de incêndios
florestais



REVISTA ELETRÔNICA



EDIÇÃO 006

SETEMBRO-OUTUBRO/2024

Diálogos
inspiradores

Luiza Seixas ressalta
poder inovar das
Ouvidorias



REVISTA ELETRÔNICA



EDIÇÃO 005

JULHO-AGOSTO/2024

Compartilhando experiências

Cartilha mostra passo a passo para
avaliar serviços públicos

REVISTA ELETRÔNICA



EDIÇÃO 004

MAIO-JUNHO/2024

Diálogos
inspiradores

Ouvidora do RS conta
desafio de manter
atendimento em meio às
enchentes



REVISTA ELETRÔNICA



EDIÇÃO 003

MARÇO-ABRIL/2024

Diálogos
inspiradores

Fonseca destaca
importância do trabalho
em equipe



REVISTA ELETRÔNICA



EDIÇÃO 002

JANEIRO-FEVEREIRO/2024

Diálogos
inspiradores

Maria Lumena conta sua
experiência nesses
30 anos de atuação



REVISTA ELETRÔNICA



EDIÇÃO 001

OUTUBRO-NOVEMBRO/2023

Diálogos
inspiradores

Ariana Frances
compartilha
experiências à frente da
Ouvidoria-Geral da União





Busca



Prefeitura do Recife apresenta projeto em Seminário Nacional de Ouvidoria

10.06.24 - 08H55



A Prefeitura do Recife apresentou o projeto **Ouvidoria 4.0** durante um evento promovido sobre o tema pela Controladoria-Geral da União (CGU). O encontro foi realizado em João Pessoa, na Paraíba, e reuniu representantes de todo o Brasil.

Redes do Beberibe: Uso de dados para monitorar áreas de risco

Responsável pela apresentação

VICTOR DOS SANTOS MOURA

Jornalista



31/10/2024

8h30 - 10h

Informações



Florianópolis - SC
UDESC



EQUIDADE NA PRÁTICA

Projeto **Redes do Beberibe: Uso de dados para monitorar áreas de risco** é um dos selecionados para o Encontro Internacional EquiGov.



ENCONTRO
INTERNACIONAL
EQUIGOV





ENCONTRO INTERNACIONAL EQUIGOV

29 a 31 de outubro de 2024
Florianópolis, SC - Brasil

Equidade nos serviços públicos por meio de governos e parlamentos abertos

Realização



Apoio



Artigo

Accountability, equidade em serviços públicos e governo aberto no Brasil e na Colômbia

Paula Chies Schommer ¹

Andrés Hernández Quiñonez ²

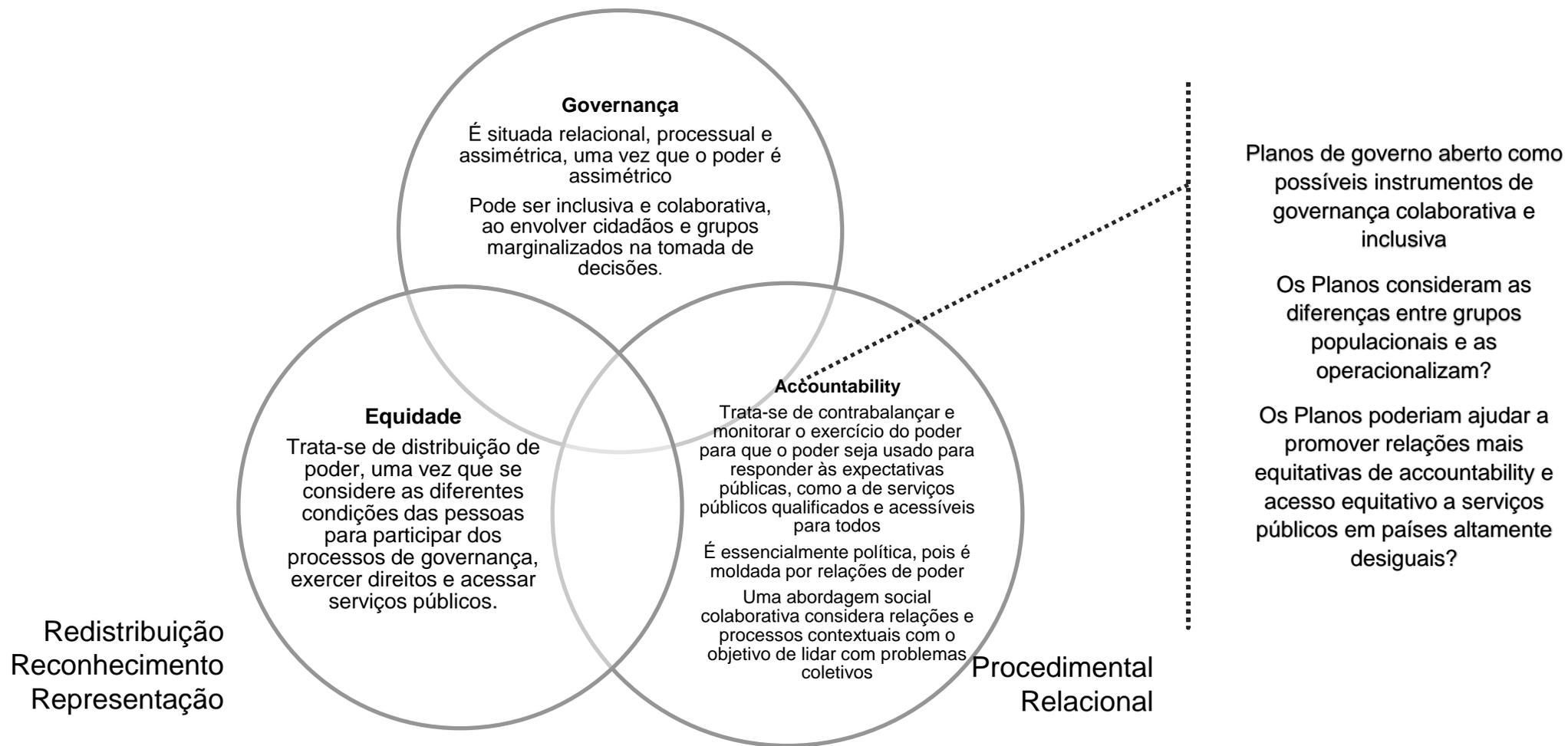
¹ Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC) / Departamento de Administração Pública, Grupo de Pesquisa Politeia, Florianópolis / SC – Brasil

² Universidad de los Andes / Centro Interdisciplinario de Estudios sobre Desarrollo, Bogotá – Colômbia

O trabalho analisa a relação entre *accountability* e equidade nos serviços públicos, no contexto de planos de governo aberto em países e cidades com elevadas desigualdades socioeconômicas. A partir de uma discussão conceitual que articula governança colaborativa e inclusiva, *accountability*, equidade e governo aberto, analisamos o 5º Plano Nacional de Governo Aberto do Brasil e o 4º Plano Nacional de Estado Aberto da Colômbia, bem como os atuais Planos de Ação de Governo Aberto de São Paulo e Bogotá. A pergunta que orienta a investigação é como os planos de governo aberto reconhecem as assimetrias de poder e as iniquidades entre grupos populacionais no acesso aos serviços públicos? Ainda, identificamos tendências de conexão entre *accountability* e equidade nos serviços públicos, mostrando exemplos de Bogotá e São Paulo, além da presença de metas de equidade em planos de desenvolvimento de Brasil e Colômbia. Trata-se de uma pesquisa de caráter qualitativo e exploratório, que propõe uma articulação e discussão teórico-conceitual, articulando literatura acadêmica e técnica e análise documental sobre a realidade empírica em dois países e duas cidades. Os resultados mostram que a equidade é abordada de forma geral e é mais visível nos planos municipais do que nos planos nacionais de governo aberto. A operacionalização e mensuração da equidade em serviços públicos são desafiadoras. Melhorias nesses aspectos podem ajudar a tornar os esforços de equidade mais *accountable*, os processos de *accountability* mais equitativos, a governança mais inclusiva e o poder menos concentrado.

Palavras-chave: *accountability*; equidade em serviços públicos; governo aberto; governança colaborativa e inclusiva.

Relação entre governança, equidade e accountability



Contextos de elevadas desigualdades socioeconômicas e diversidade de características populacionais

Poder concentrado

Desafios novos + persistentes + estruturais

Dados, Informação, Transparência, Comunicação, Accountability

Quais? Para que? Com quem? Como?

Como facilitar e ampliar o acesso aos serviços, com boa qualidade para todas as pessoas, considerando suas diferentes características, necessidades e potenciais de contribuição?

O que queremos e podemos a partir das Ouvidorias e seu lugar em nossas organizações, em nosso cotidiano como servidores e cidadãos, em nossos sistemas de accountability?

Quem usa nossas ouvidorias? Quem poderia usar e assim aprimorar os serviços?

Nossas ouvidorias estão contribuindo para organizações e serviços públicos mais equitativos?

O que desperdiçamos quando não ouvimos e envolvemos os diferentes perfis de cidadãos?

Obrigada!

Paula Chies Schommer

(48)9 8444 9400

paulacs3@gmail.com

<https://www.udesc.br/esag/gruposdepesquisa/politeia>