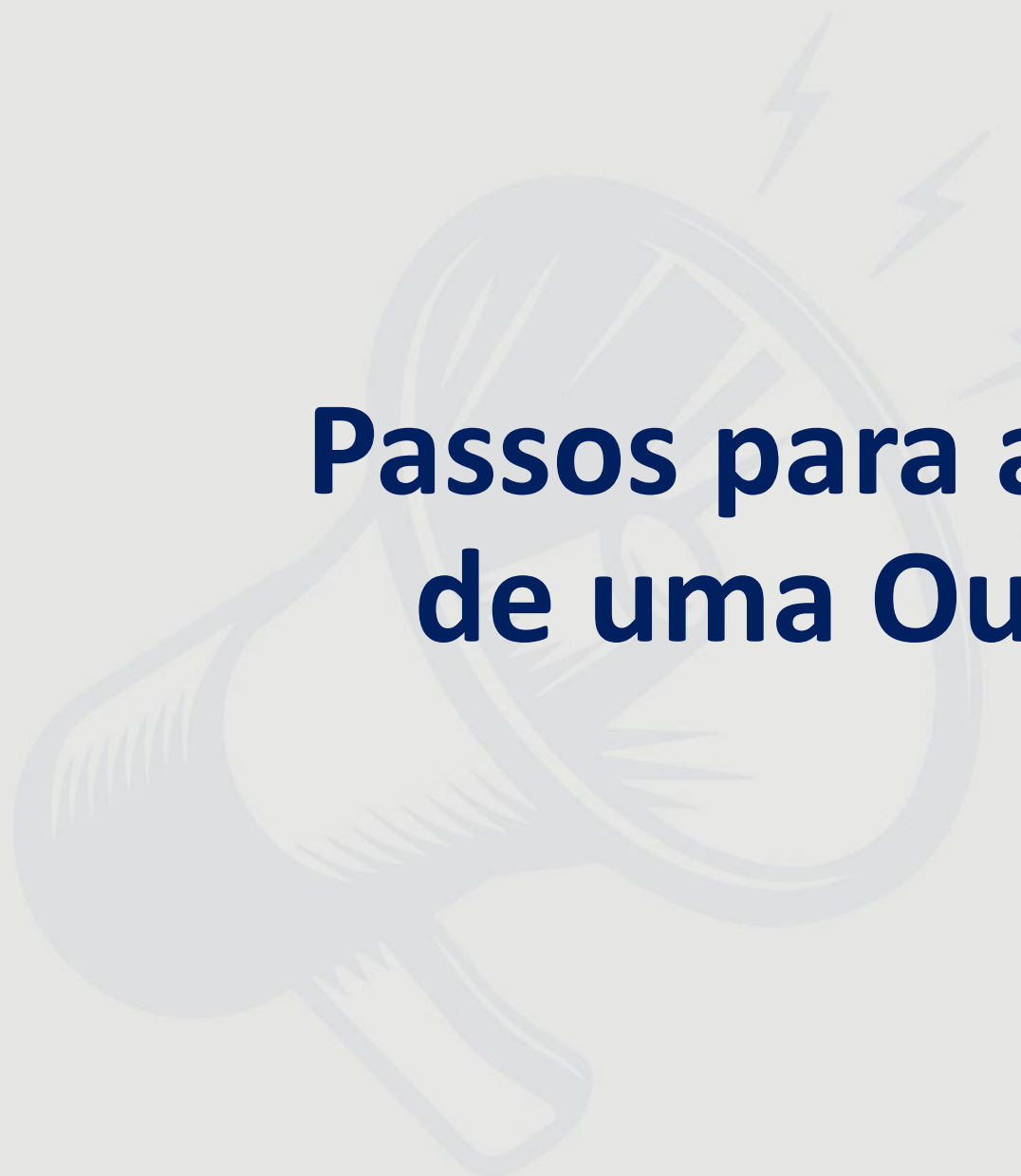


# Passos para a Implementação de uma Ouvidoria Pública

Ouvidoria TCM-PA



# Os Passos

- Primeiro Passo: Conhecendo a Ouvidoria Pública
- Segundo Passo: Da ideia à implementação
- Terceiro Passo: Como funciona uma Ouvidoria Pública
- Quarto Passo: O atendimento ao cidadão
- Quinto Passo: Resposta à sociedade
- Sexto Passo: Gestão da Informação



# **Ouvidoria Pública e Democracia Participativa**

# O Marco Legal



- **Constituição Federal de 1988 e o direito a participação.**
  - “Art. 37: A administração pública, direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (...)
  - § 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta especialmente:
    - I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviço de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;
    - II – o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo.”
- **Lei 13.460 de 2017 – Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público**
  - “Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.”

# Para que o Município precisa de uma Ouvidoria?



- Todo o cidadão pode ajudar a melhorar as políticas e a prestação dos serviços públicos.
- Obrigação da Administração Pública em garantir a existência de canais efetivos de comunicação da sociedade com os órgãos públicos.
- Ouvidoria - ferramenta de controle interno e de controle social.

# Missão de uma Ouvidoria

- Promover a participação popular, viabilizando o controle social da qualidade dos serviços públicos e possibilitando ao gestor a formação de diagnósticos que promovam o fortalecimento da gestão através da melhoria dos serviços.



# Primeiro Passo Conhecendo a Ouvidoria Pública

# O que é uma Ouvidoria Pública?

- É o canal por meio do qual o cidadão pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação de serviços públicos.
- É um interlocutor entre o cidadão e a administração pública (dupla faceta da Ouvidoria Pública).

# Funções da Ouvidoria Pública

- Reconhecer os cidadãos como sujeitos de direito, sem qualquer distinção;
- Ouvir atentamente as manifestações dos cidadãos;
- Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos;
- Caracterizar corretamente as situações e seus contextos trazidos pela sociedade em cada demanda;
- Utilizar uma linguagem cidadã (inclusiva e clara) ;
- Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação dos cidadãos.

# O perfil do Ouvidor Público



- É o representante dos cidadãos e usuários dos serviços públicos prestados pela municipalidade ou órgão no qual atua, tendo como missão a promoção do diálogo e o estabelecimento da comunicação entre as partes.
- Internamente, é a autoridade com autonomia para dar seguimento às manifestações recebidas pela Ouvidoria, solicitando as providências requeridas das unidades técnicas da municipalidade ou órgão para sua solução.
- Não é necessário formação específica – cursos de capacitação.
- Competências e Requisitos para o Ouvidor Público:
  - Conduta ética; Distanciamento das questões político-partidárias; Abertura ao diálogo; Competência para liderar pessoas e mobilizar recursos; Conhecimento dos objetivos e procedimentos do órgão em que atua; Habilidade de comunicação; Compromisso com a participação cidadã e com os direitos humanos; Disposição para contribuir com a eficiência e a melhoria da gestão pública e de seus resultados.



# Competências da Equipe da Ouvidoria Pública

- Realização da Escuta Ativa (Ouvir e compreender);
- Reconhecer os cidadãos como sujeitos de direito;
- Organizar as manifestações recebidas de forma adequada;
- Utilização de uma linguagem cidadã;
- Analisar seus dados e reuni-los em relatórios.



# Segundo Passo

## Da ideia à implementação



# Criando a norma

- A adesão dos agentes públicos do município;
- A existência da Ouvidoria deve ser resultado de uma norma que tenha força suficiente para regular seu funcionamento geral.
- A Lei 13.460/2017 orienta que cada Poder e esfera de governo disponham de atos normativos específicos acerca da organização e do funcionamento das Ouvidorias, ou seja, que seu município edite uma norma através de lei, decreto ou portaria.
- A norma deve conter: As competências da Ouvidoria, a Forma de escolha do Ouvidor, as Atribuições do cargo de Ouvidor, a Indicação dos canais de atendimento que serão utilizados e os prazos a serem aplicados para resposta das manifestações.



# Competências da Ouvidoria

- Como receber manifestações dos cidadãos,
- Classificar as demandas, encaminhá-las,
- Cobrar internamente as respostas,
- Encaminhar as respostas aos demandantes,
- Propor mudanças considerando as manifestações da sociedade.



# Forma de Escolha e atribuições do Ouvidor



- Deve-se considerar que o Ouvidor precisa ser uma pessoa imparcial, que tenha autonomia para cobrar de todas as unidades a resolução das manifestações.
- Forma de Escolha: se através de eleição, indicação ou lista tríplice e o prazo de mandato.
- Para garantir a autonomia da atuação do Ouvidor, deve-se especificar suas atribuições, como:
  - Receber, classificar e dar encaminhamento as manifestações;
  - Desenvolver mecanismos de divulgação da Ouvidoria à sociedade;
  - Propor a adoção de melhorias técnicas e procedimentais, com o objetivo de melhorar a prestação dos serviços.

# Organização Interna da Ouvidoria Pública



- Instalações Físicas: local de fácil acesso a todos os cidadãos, sala para atendimento presencial, registro das manifestações.
- Formação da Equipe: Criação de cargos pela norma, se necessário e uma equipe cooperativa, constituída por pessoas otimistas e com empatia.

# A Especificação da Infraestrutura

- Indicação de quais serão os canais de acesso a serem utilizados: uma sala própria para o desenvolvimento das atividades para atendimento presencial, considerando a acessibilidade.
- Especificar o sistema eletrônico utilizado para o funcionamento de demandas. Indicação de quais os canais de acesso: através de carta, papel para serem depositados em urnas em pontos específicos, telefônico, via internet;
- Indicação do prazo de tramitação (para as demandas mais complexas, respeitar o prazo de 30 dias);
- Indicação da classificação de demandas a serem recebidas pela Ouvidoria, como: Reclamação, Denúncia, Elogio, Sugestão, Solicitação de Providências, Certificação de Identidade e Decisão Administrativa Final (resposta).

# Divulgação

- A divulgação deste canal através dos meios de comunicação é importante para este processo – informação sobre os serviços gratuitos da Ouvidoria e sem formalidades ou exigências.
- Utilização dos canais mais apropriados para levar a Ouvidoria ao conhecimento do público.



Rádios



Televisão



E-mail



te da Prefeitura ou Câmara



Tvs Indoor\*

# Terceiro Passo

## Como funciona uma Ouvidoria Pública



# Meios de Atendimento

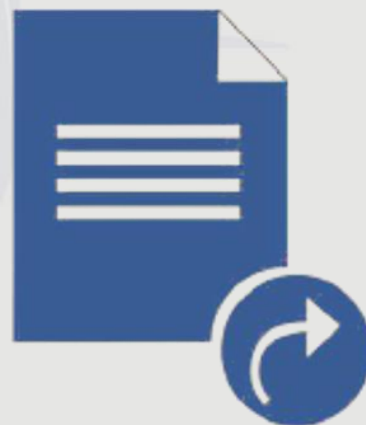
- Registro das demandas: O gerenciamento do recebimento, encaminhamento interno e envio das respostas ao cidadão deve ser rápido, eficiente e transparente, para isso um sistema eletrônico é essencial.
- Plataforma Fala.BR – plataforma da web gratuita disponibilizada pela Controladoria-Geral da União (Ouvidoria + Lei de Acesso à Informação)
- <https://www.gov.br/cgu/pt-br/falabr/adesao-ao-falabr>
- O ato de adesão deve ser assinado pela **autoridade máxima do órgão ou entidade**, no âmbito de suas competências.
- Além do meio de atendimento digital, devem ser ofertados outros meios para facilitar o acesso do cidadão à Ouvidoria: presencial, telefônico, postal...

# Classificação da Demanda

- Com a devida classificação é possível definir para onde/quem encaminhar a manifestação para resolução.



CLASSIFICAÇÃO



ENCAMINHAMENTO



RESOLUÇÃO

# Fluxo de Trabalho

- É o processo de recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento, resposta e encerramento das demandas.
- Cada Ouvidoria deve estabelecer o modo mais adequado para o encaminhamento das manifestações, de acordo com sua organização e necessidades.
- A resposta conclusiva varia de acordo com o tipo de manifestação, como segue:
- No elogio e na denúncia é a resposta que informa o cidadão sobre o encaminhamento de sua manifestação ao órgão competente e encerra o papel da Ouvidoria a respeito da questão;
- Na reclamação e na solicitação é a resposta que informa ao cidadão o atendimento da demanda ou a impossibilidade de atendê-la;
- Na sugestão, é a resposta que informa o cidadão sobre a análise e avaliação da questão e os encaminhamentos necessários.

# Quarto Passo O Atendimento ao Cidadão



# Atendimento ao Cidadão

- Princípios orientadores de um bom atendimento: o princípio democrático e o princípio da efetividade.
- Identificar as necessidades dos cidadãos;
- Cuidar da comunicação (verbal e escrita);
- Evitar informações conflitantes;
- Atenuar a burocracia;
- Cumprir prazos e horários;
- Desenvolver produtos e/ou serviços de qualidade;
- Divulgar os aspectos que marcam a ação da organização;
- Fazer uso da empatia, conferindo cordialidade e afabilidade ao atendimento;
- Analisar as manifestações;
- Acolher as boas sugestões.
- Aproximação com a Sociedade – a linguagem cidadã e as diminuições das barreiras (tecnológicas e psicológicas)



# Quinto Passo Resposta a Sociedade

# Resposta a Sociedade

- As respostas a sociedade precisam ser rápidas e objetivas, respeitando o prazo estabelecido, além de manter um padrão de qualidade (sensibilização do público interno);
- A classificação e encaminhamento da manifestação para o setor responsável pela resolução deve ser no mesmo dia do conhecimento da manifestação pela Ouvidoria;
- É papel da Ouvidoria também fazer a intermediação entre o manifestante e a unidade administrativa responsável em responder a manifestação;
- Em caso de necessidade de maiores informações, também cabe a ouvidoria acompanhar e cobrar as respostas das unidades responsáveis.



# Sexto Passo

# Gestão da Informação



# Gestão da Informação

- Pesquisa de Satisfação - obrigatoriamente deve ser implantada pela Ouvidoria, a intenção é receber do manifestante uma avaliação sobre a qualidade da resposta, se o prazo foi respeitado e sobre a qualidade do sistema;
- O gestor pode utilizar as informações recebidas como material de análise para ajustes nos serviços da Ouvidoria ou de determinada unidade, que não esteja correspondendo as expectativas da sociedade.
- Importância da Carta ao Cidadão (Lei 14.360 de 2017)

# **À concretização da voz cidadã e ao fortalecimento das Ouvidorias Públicas!**