



GESTÃO E PRÁTICA EM OUVIDORIA

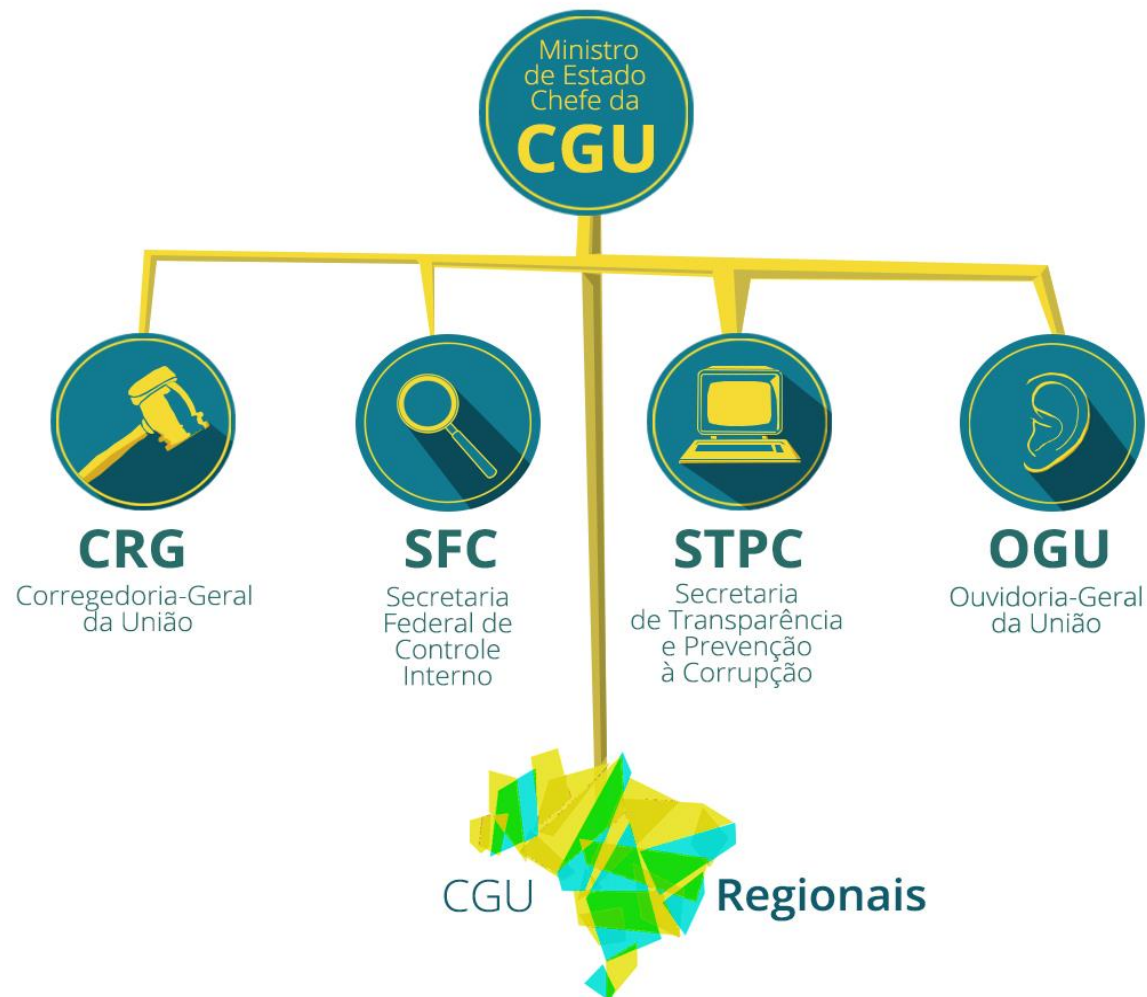




Atuação das ouvidorias públicas



Conheça a Ouvidoria-Geral da União



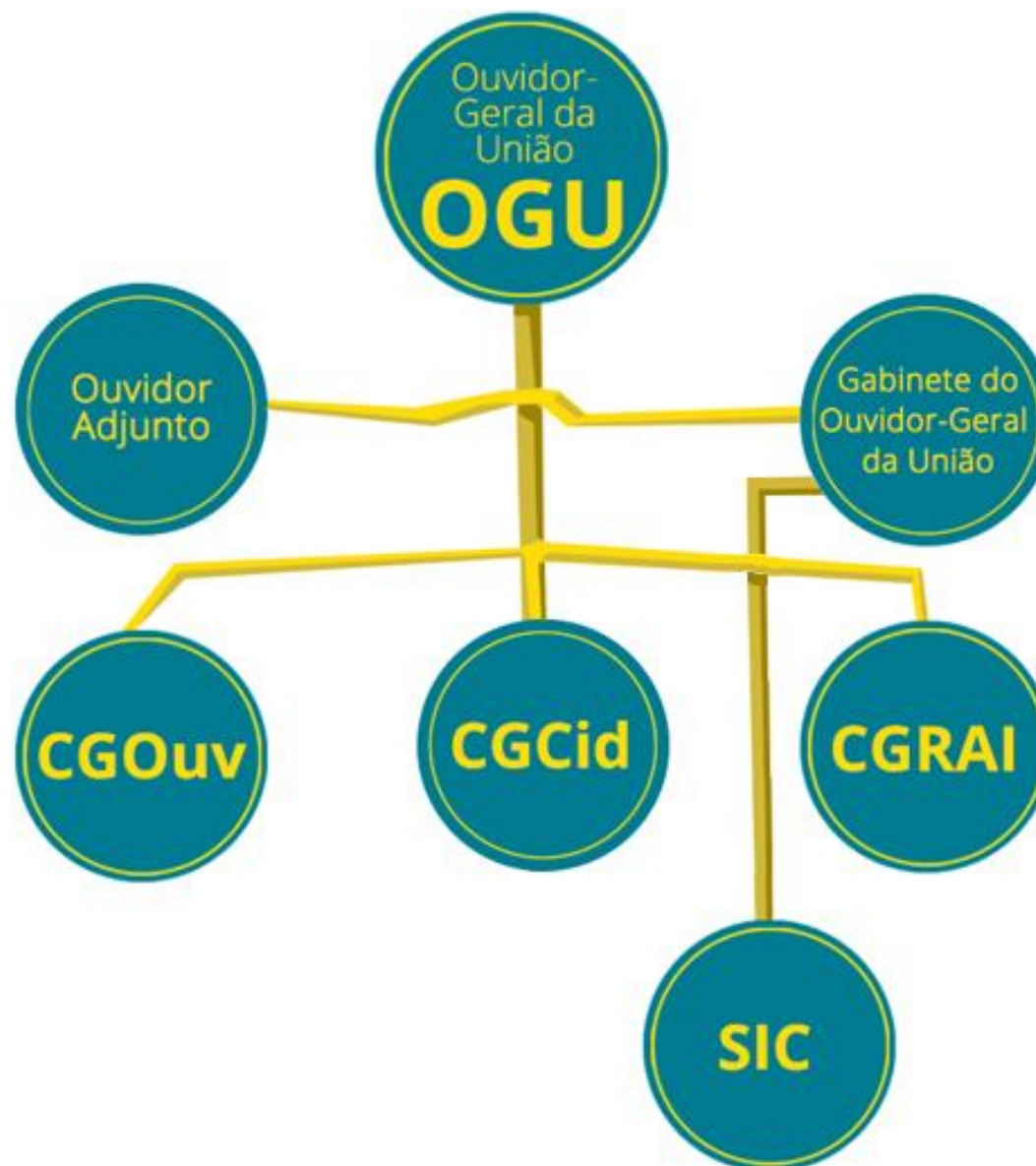
Conheça a Ouvidoria-Geral da União

CGOuv
Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias

CGCid
Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão

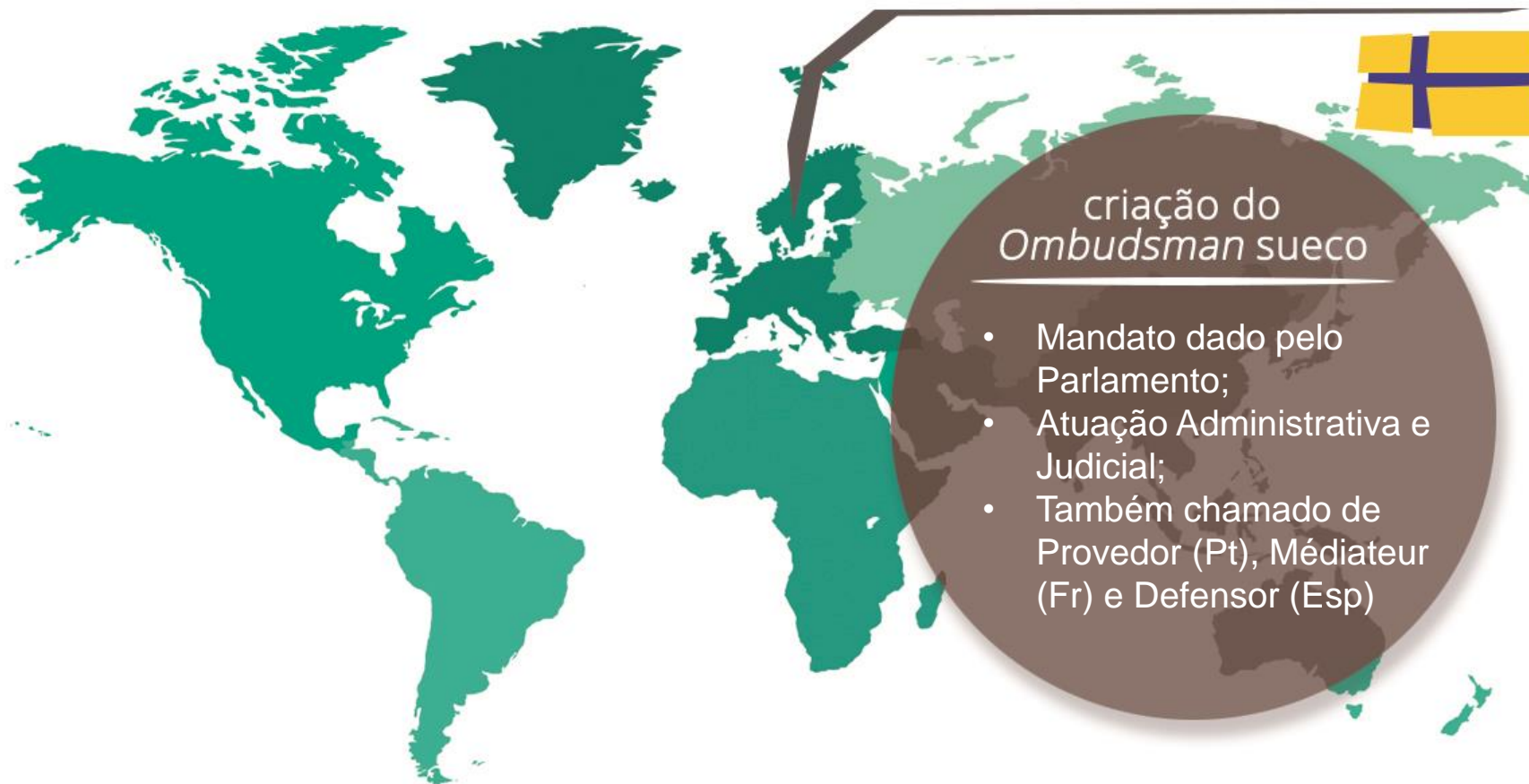
CGRAI
Coordenação-Geral de Recursos de Acesso à Informação

SIC
Serviço de Informação ao Cidadão



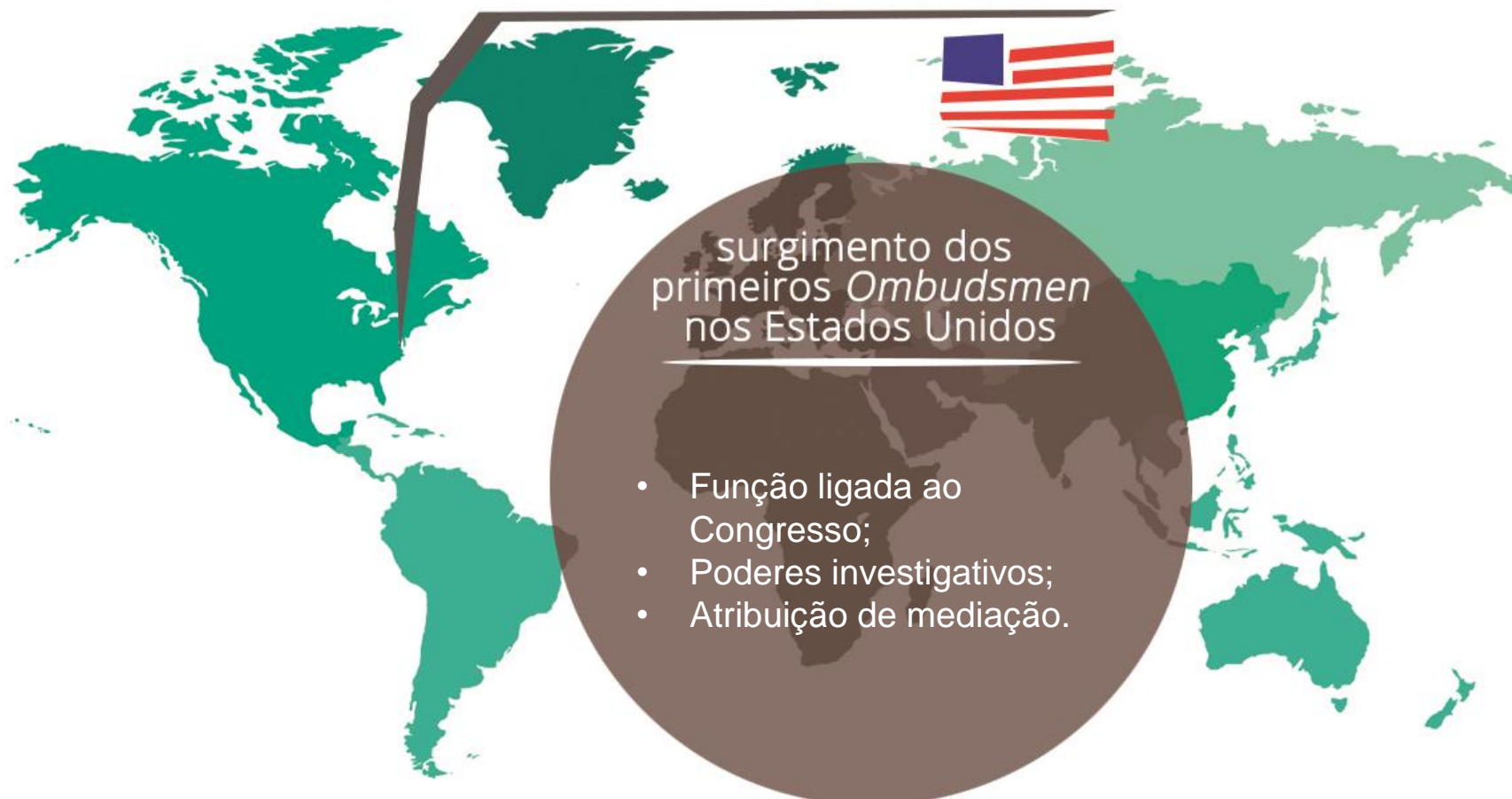
Aspectos históricos: experiência internacional

1809



Aspectos históricos: experiência internacional

1967



Aspectos históricos: experiência internacional



Aspectos históricos: experiência brasileira



Nomeado o primeiro Ouvidor, que era responsável por aplicar a lei da Metrópole e comunicar ao rei de Portugal o que acontecia na colônia.

Com a criação do Governo Geral do Brasil surge a figura do Ouvidor-Geral, com as funções de Corregedor-Geral da justiça em todo território colonizado.



Primeira proposta de instituição de uma Ouvidoria no país, com a denominação de “Juiz do Povo”, que estaria presente em cada província;

Aspectos históricos: experiência brasileira



Aspectos históricos: experiência brasileira



Aspectos históricos: experiência brasileira



O Decreto nº 4.177/2002 transfere as competências de Ouvidoria-Geral do MJ para a Corregedoria-Geral da União, com exceção das relativas à de Ouvidoria-Geral de Direitos Humanos

Alterada a denominação de Ouvidoria-Geral da República para Ouvidoria-Geral da União, com competência para coordenar tecnicamente o segmento de ouvidorias do Poder Executivo Federal.

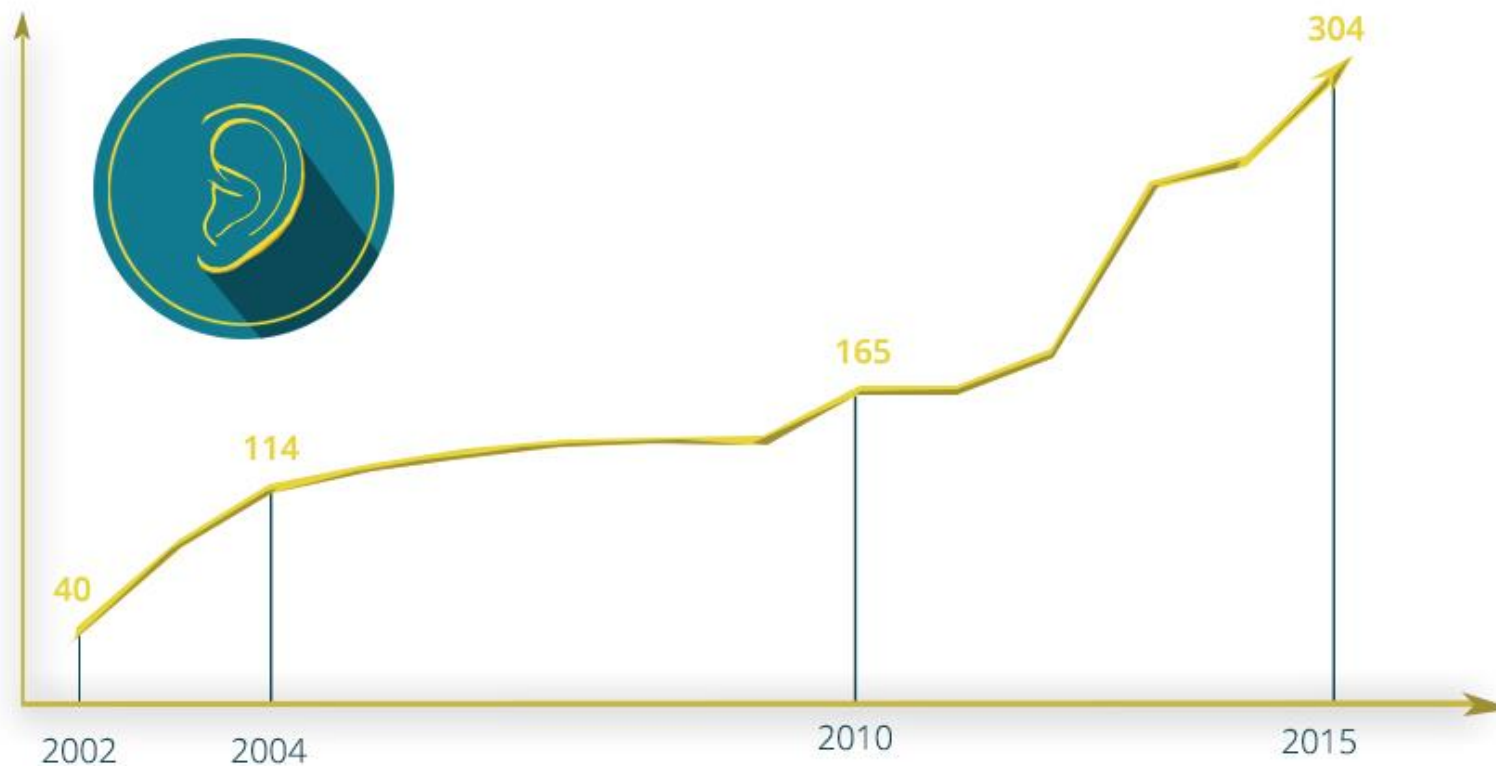


Criação da Corregedoria-Geral da União, integrando a estrutura da Presidência da República;

A Corregedoria-Geral da União é transformada em Controladoria-Geral da União.

Aspectos históricos: experiência brasileira

Aumento das Ouvidorias do PEF desde a criação da OGU



O que é uma ouvidoria pública?



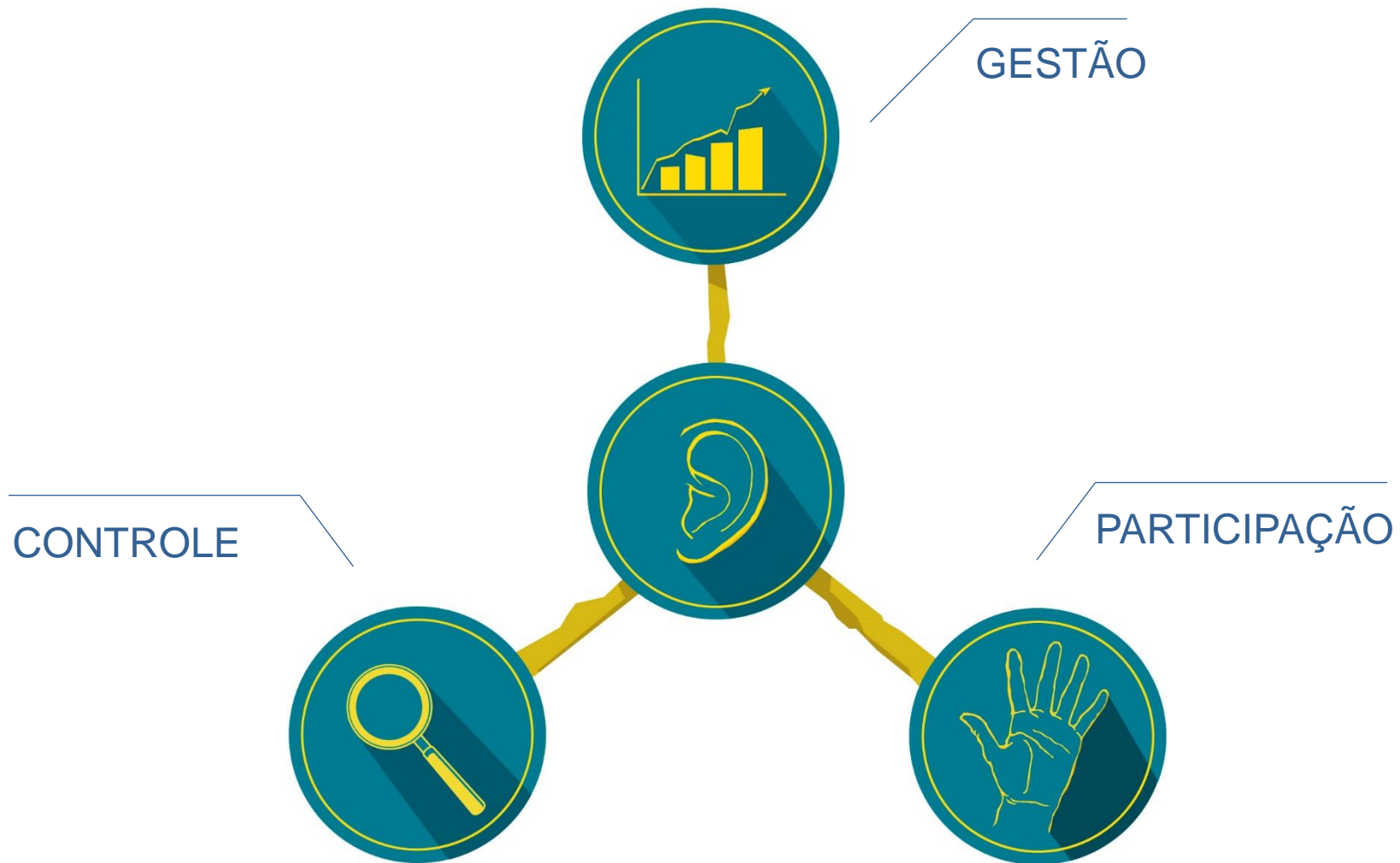
para discussão

“O que difere uma Ouvidoria Pública de uma Ouvidoria Privada?”



O que é uma ouvidoria pública?

Ouvidoria pública é uma instância de **controle e participação social**, responsável pelo tratamento das **reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios** relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao **aprimoramento da gestão pública** (art. 2º, V, Decreto nº 8.243/14 e art. 1º, IN OGU nº 01/2014).





Ouvidoria pública como mecanismo de controle interno

denúncias e reclamações sobre irregularidades ou serviços mal prestados



ações de fiscalização e de correição



Ouvidoria pública como mecanismo de participação social

Objetivos da participação social:

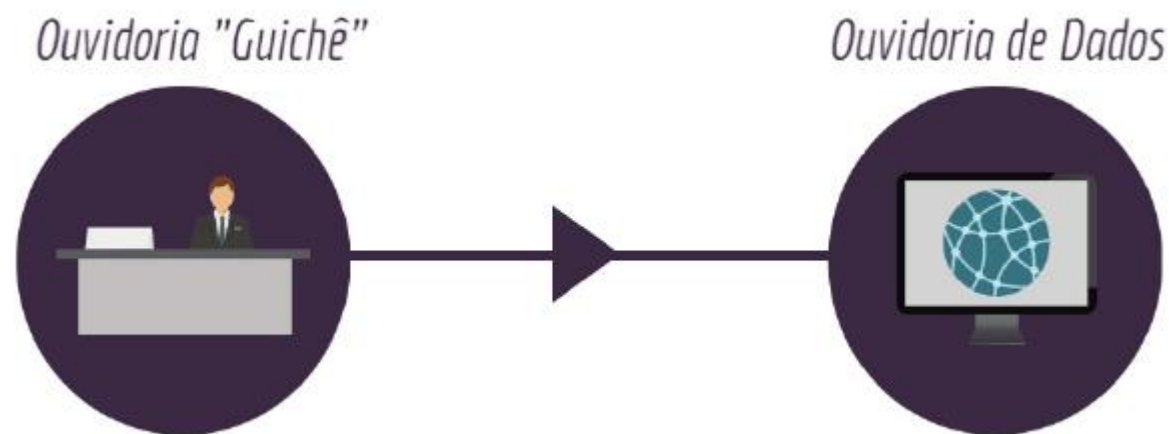
- Democratizar o acesso ao Estado; cidadão como sujeito de direitos;
- Qualificar as decisões;
- Decisões mais legítimas;
- Aspecto pedagógico;
- Mediação de conflitos.

Ouvidoria pública como mecanismo de participação social

Comparando mecanismos de Participação:

Tipo	Temporalidade	Quem?	Escopo
Audiência Pública	Pontual	Qualquer interessado	Específico (restrito)
Conferência	Pontual	Delegados(as)	Geral (temático)
Conselho	Permanente	Membros	Geral (competência)
Ouvidoria	Permanente	Qualquer cidadã(o)	Geral (competência)

Ouvidoria pública como instrumento de gestão



**Ouvidoria de dados:
Transformando problemas individuais em soluções coletivas.**





Missão das ouvidorias públicas

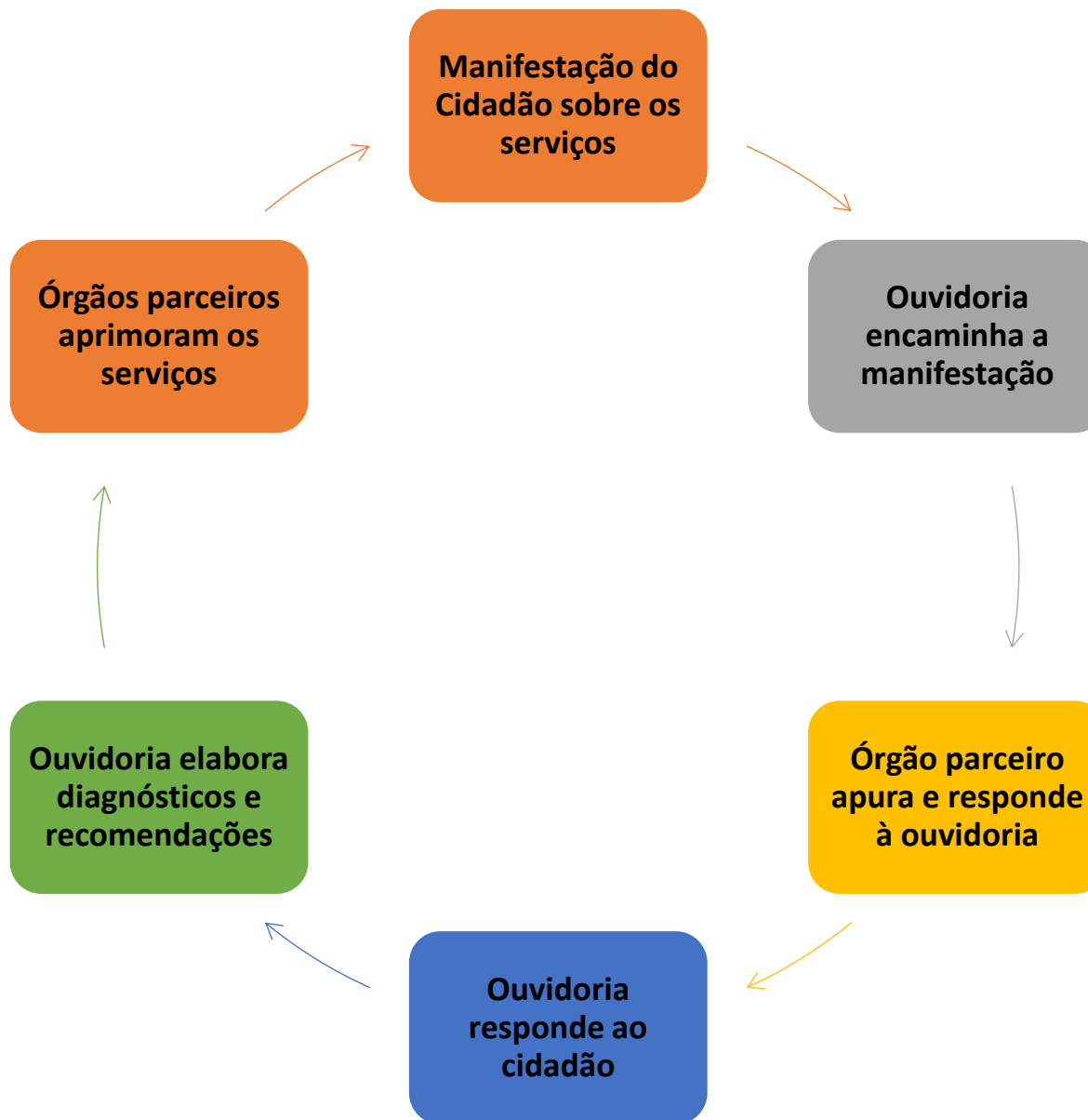
- Contribuir para a promoção da **democracia participativa**;
- Estimular a **melhoria das políticas e dos serviços públicos**;
- Auxiliar na efetivação de **direitos**.

** Importante: As ouvidorias públicas não atuam na esfera judicial.*



Ouvidorias públicas e a defesa dos Direitos Humanos

- Garantir a participação social efetiva;
- Receber e encaminhar denúncias;
- Informar e capacitar os cidadãos;
- Articular e mobilizar agentes públicos e da sociedade civil.



Legislação relacionada às ouvidorias públicas



CONSTITUIÇÃO FEDERAL

Art. 1º - [...] Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos **ou diretamente** [...];

Art. 37 – Trata de participação do usuário na administração pública por meio de **reclamações, acesso a registros administrativos e a informações** sobre atos de governo e **representação** contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função pública;

Legislação relacionada às ouvidorias públicas



2009 - Decreto 6.932: simplificação do atendimento público; institui a “Carta de Serviços ao Cidadão”;

2011 - Lei 12.527: Lei de Acesso à Informação;

2012 - Decreto 7.724: regulamenta a Lei de Acesso à Informação no âmbito federal;

2014 - Decreto 8.243/2014: Política Nacional de Participação Social e Sistema Nacional de Participação Social;

2017 – Lei 13.460/2017: Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Legislação relacionada às ouvidorias públicas



2014 - Instrução Normativa conjunta OGU/CRG nº 01: denúncias anônimas e reserva de identidade;

2014 - Instrução Normativa OGU nº 01: normas básicas sobre a atuação das ouvidorias públicas do Poder Executivo federal.

Legislação relacionada às ouvidorias públicas



2015 – Portaria CGU nº 50.253/2015: Programa de Fortalecimento das Ouvidorias;

2016 – Portaria CGU nº 784/2016: Programa de Integridade Pública (canal de denúncias);

2016 – Portaria CGU nº 1.864/2016: Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas;

2016 – Portaria CGU nº 3.681/2016: Remessa de dados e informações para a OGU;

2016 – Portaria Interministerial nº 424/2016: regras para transferências voluntárias de recursos da União (convênios e contratos de repasse) - canal de comunicação efetivo para registro de manifestações.

Equipe de trabalho



Competências profissionais desejáveis nas ouvidorias:

- Cordialidade, amabilidade, vontade de colaborar e respeito à diversidade;
- Objetividade e clareza;
- Conhecimento em prevenção e resolução de conflitos;
- Conhecimento técnico sobre o segmento em que exerce a atividade.

Conversando sobre o ouvidor



O ouvidor deve agir de acordo com as seguintes diretrizes:

- I. Agir com presteza e imparcialidade;
- II. Colaborar com a integração das ouvidorias;
- III. Zelar pela autonomia das ouvidorias;
- IV. Consolidar a participação social como método de governo; e
- V. Contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

DEVE HAVER CRITÉRIOS CLAROS PARA A ESCOLHA DO OUIDOR, PREVISTOS NO REGULAMENTO DE CADA OUIDORIA

Terceiro passo: Canais de Comunicação



MEIOS DE COMUNICAÇÃO ESCRITA

- Carta;
- Fax;
- Formulário impresso;

MEIOS DE COMUNICAÇÃO ORAL

- Telefone (ex.:162);
- Atendimento presencial;

MEIOS DE COMUNICAÇÃO ELETRÔNICOS

- E-mail;
- Formulário eletrônico;
- Redes sociais;
- Totens eletrônicos;
- Aplicativos
- Bate papo (chat online).

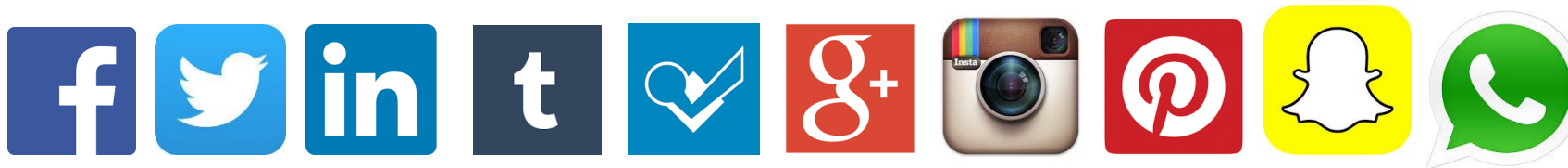
PARA DISCUSSÃO:



E as redes sociais?

Qual a sua importância nos processos participativos atuais?

Quais as vantagens e desvantagens da adoção de uma estratégia comunicativa que privilegie essas novas formas de interação?





Ouvidorias.gov
MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Buscar no portal

Contato

[Lista de ouvidorias](#)
[Sala das Ouvidorias](#)

CIDADÃO

[Conheça a ouvidoria](#)
[Faça sua manifestação](#)
[Lista de ouvidorias](#)
[Ouvidoria em números](#)

OUVIDORIAS

[Programa de Fortalecimento das Ouvidorias](#)
[Capacitação](#)
[Resolução pacífica de conflitos](#)
[Legislação](#)
[Eventos](#)

CENTRAL DE CONTEÚDOS

[Orientações, manuais e publicações](#)
[Notícias](#)
[Casoteca de Ouvidorias Públicas](#)



Registre sua Manifestação

[Denúncia](#) [Reclamação](#) [Solicitação](#) [Sugestão](#) [Elogio](#) [e-Sic](#)

Notícias

EVENTO

Inscrições para a Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação são reabertas

Devido à alta procura, organizadores alteram local do evento e reabrem inscrições para Reunião Geral de Ouvidorias e Seminário Internacional

OUVIDORIA

Inscrições para cursos da Profoço já estão abertas

Calendário de turmas para 2017 foi divulgado nesta quarta-feira. Confira!

PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Entidade que firmar convênio com Governo Federal deverá criar canal de denúncia

Exigência está em portaria dos ministérios da Transparência, da Fazenda e do Planejamento

INTEGRAÇÃO E TECNOLOGIA

Imprensa Nacional adere ao e-Ouv

Lançamento do sistema na instituição aconteceu na tarde de ontem.



Atendimento em ouvidoria



Ao recebermos uma manifestação, a ouvidoria deve atentar para:

1. o tratamento individual da demanda para a solução do caso concreto; e
2. a coleta de insumos para a detecção de problemas e oportunidades de melhorias na gestão.

A etapa de registro é momento essencial para que este segundo aspecto possa ser atendido com eficiência.

Classificação das manifestações

IN OGU 01/2014





Sugestão

Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal.

EXEMPLO:

Um cidadão sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público.



Elogio

Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

EXEMPLO:

Um cidadão utiliza os serviços da biblioteca do Banco Central e sente-se satisfeito com o atendimento prestado pelos bibliotecários. Depois disso, procura a Ouvidoria e registra um elogio aos servidores.

Agradecimento é elogio?



Solicitação

Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

- A solicitação pode ser utilizada para comunicar problemas, como no caso em que o cidadão comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema.

EXEMPLOS:

Solicitação material (cartilhas e materiais de divulgação); pedido de reajuste salarial; pedido de medicamentos, órteses e próteses.

Solicitações não materiais: visitas guiadas a determinado órgão público, pedido de audiência com alguma autoridade.



Reclamação

Demonstração de insatisfação relativa a serviço público.

- Para efeito de padronização, também serão consideradas nessa categoria as críticas.

EXEMPLO:

Um servidor público desrespeita uma pessoa que busca informações sobre o horário de funcionamento de um equipamento público.



Denúncia

Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

EXEMPLO:

Um cidadão denuncia prática de violência doméstica contra a mulher ocorrida em sua vizinhança; uma cidadã denuncia um servidor público que recebeu propina para agilizar um procedimento administrativo.

Que manifestação é esta?

“ Gostaria de uma fiscalização urgente na prefeitura municipal de xxxxx antes que as consequências se tornem ainda maiores.
Só não entendi como isso ainda não aconteceu devido aos fatos ocorridos, e também, porque o tribunal de contas está fazendo vista grossa.
Quero saber principalmente o que está acontecendo com o dinheiro do Fundeb. Que não está dando nem para pagar os professores.

Que manifestação é esta?

Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

Este tipo de manifestação deve conter, necessariamente, um requerimento de atendimento ou serviço. Pode se referir a uma solicitação material ou não.

A solicitação pode ser utilizada inclusive para comunicar problemas, como no caso em que o cidadão comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema ou quando verifica que a chuva abriu um buraco na sua rua e requer o reparo da via.



SOLICITAÇÃO

Que manifestação é esta?

“ Acabei de ler uma reportagem a respeito do Alice - Análise de Licitações e Editais. Achei interessante, porém, a maioria das licitações são "viciadas", e nos locais as quais ocorrem, viram, nas datas de licitação, verdadeiros centros de negociantes, onde os participantes estabelecem, conforme desejo das autoridades maiores, os vencedores dessas licitações. Exemplo disso é a grande quantidade de licitações vencidas em um mesmo município por uma empresa apenas, não há rotatividade. Isso se torna prejudicial ao erário público. Uma forma de se melhorar essa situação, seria o pregão eletrônico, que tornaria a concorrência mais leal e mais responsável ao se utilizar um dinheiro público!

Que manifestação é esta?

Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.

Essas manifestações contribuem de forma individual ou coletiva para o aperfeiçoamento da política, norma, padrão, procedimento, decisão, ato de órgão ou entidade ou serviço público prestado.



SUGESTÃO

Que manifestação é esta?

“ Foi feito um vídeo em que um caminhão pipa do pac estaria fornecendo água para encher a piscina da casa do presidente da câmara de vereadores da cidade de xxxx.

O mesmo afirma que a água foi para realizar uma obra na sua casa que está passando por reformas.

Gostaria que fosse apurada essa provável irregularidade, pois o equipamento é destinado ao bem coletivo e não particular. Este fato inclusive foi comentado na assembleia legislativa da xxx

Que manifestação é esta?



DENÚNCIA

Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

As denúncias devem envolver a comunicação de infrações disciplinares, crimes, prática de atos de corrupção ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos, mesmo que ocorridas em âmbito privado.

A investigação e repressão a esses atos ilícitos depende da atuação dos órgãos de controle interno e externo, a exemplo das auditorias, corregedorias, controladorias, tribunais de contas, órgãos policiais e Ministério Público.

Que manifestação é esta?

“ Estou aguardando há 120 dias resposta do xxxxx sem retorno. Os prazos de acordo com as normas já foram esgotados. Nenhuma ação foi tomada.

Preciso de um retorno. Fui informada que teria um retorno em junho, em seguida em julho e agora agosto?????

Como é possível que o acesso a informação também não seja respeitado pelo órgão

Que manifestação é esta?

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público.

Para efeito de padronização, também serão consideradas nessa categoria as críticas a atos da Administração, de concessionárias de serviço público ou de servidores, bem como opiniões desfavoráveis.



RECLAMAÇÃO

Que manifestação é esta?

“ Prezados, boa tarde!

Fico imensamente agradecido pela presteza e pela atenção dada. Meu pedido no xxxx foi respondido e deferido na data de hoje.

Atenciosamente.

Que manifestação é esta?



ELOGIO

Elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.



Resposta conclusiva

(Instrução Normativa OGU nº 01 de 2014)

- Sugestão - Análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo;
- Elogio - Informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento;
- Solicitação e reclamação - Solução de mérito ou informação sobre a impossibilidade de dar prosseguimento;
- Denúncia - Informação sobre o encaminhamento aos órgãos competentes de controle interno ou externo e sobre os procedimentos a serem adotados.



Denúncia Anônima

A Constituição Federal de 1988 veda o anonimato (art. 5º, IV);

contudo,

STF relativizou esta proibição (Inq. 1.957-PR):

“As autoridades públicas não podem iniciar qualquer medida de persecução (penal ou disciplinar), apoiando-se, unicamente, para tal fim, em peças apócrifas ou em escritos anônimos”.



Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 01/2014

Proteção ao denunciante e reserva de identidade

A INc CRG/OGU nº 1/2014 apresenta uma solução para questão bastante controversa na Administração: trata-se de saber como proceder diante de uma denúncia anônima e de definir as garantias dadas ao denunciante de boa fé.



Denúncia Anônima

Art. 2º

Apresentada denúncia anônima frente a ouvidoria do Poder Executivo federal, esta a receberá e a tratará, devendo encaminhá-la aos órgãos responsáveis pela apuração desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

§ 1º Recebida a denúncia anônima, os órgãos apuratórios a arquivarão e, se houver elementos suficientes, procederão, por iniciativa própria, à instauração de procedimento investigatório preliminar.

§ 2º O procedimento investigatório preliminar mencionado no parágrafo anterior não poderá ter caráter punitivo.



Reserva de Identidade

Art. 3º.

Sempre que solicitado, a ouvidoria deve garantir acesso restrito à identidade do requerente e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas.

[...]

§ 3º A restrição de acesso estabelecida no caput deste dispositivo não se aplica caso se configure denúncia caluniosa (art. 339 do Decreto-lei n. 2.848/40 – Código Penal) ou flagrante má-fé por parte do manifestante.

§ 4º A restrição de acesso estabelecida no caput deste dispositivo encontra fundamento no art. 31 da Lei n. 12.527/11, devendo perdurar pelo prazo de 100 (cem) anos.



Reserva de Identidade

Cidadão denunciado formula pedido de acesso à informação para conhecer a identidade daquele que o denunciou: como proceder?

Por um lado, conhecer o denunciante é importante para o exercício da ampla defesa; por outro, a não revelação de sua identidade pode ser fundamental para a preservação de sua integridade física.



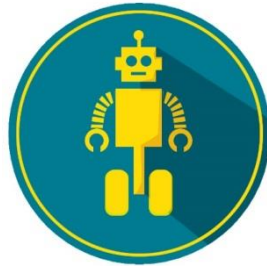
Reserva de Identidade

A resposta dada, em face da Lei de Acesso à Informação, foi equiparar a identidade do denunciante à *informação pessoal relativa a vida privada, honra e imagem*.

Assim, a identidade do denunciante que se manifestar pela reserva passa a apresentar-se como manifestação de acesso restrito pelo prazo de 100 (cem) anos (art. 31 da LAI)

Ademais da LAI, esta postura tem fundamento na Convenção Interamericana contra a Corrupção.

e-Ouv



Para órgãos do Poder Executivo Federal

Gratuidade – gestão e manutenção por conta da CGU.

Para outros órgãos

Cessão gratuita do código fonte – implementação, gestão e manutenção por conta do próprio órgão.

e-OUV Municípios – cadastro realizado pela CGU Regional. Servidor da CGU.



e-OUV

Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal

sexta-feira, 04/11/2016
Ambiente de Treinamento

[Início](#) [Cadastre-se](#) [Material de Apoio](#) [Perguntas Frequentes](#) [Ouvidorias.gov](#)

Usuário



.....



✓ Entrar



Tipo de manifestação

Destinatário

Identificação e descrição

Conclusão

AJUDA ?

Qual tipo de manifestação você quer fazer?



DENÚNCIA



RECLAMAÇÃO



SOLICITAÇÃO



SUGESTÃO



ELOGIO



CONSULTE SUA
MANIFESTAÇÃO



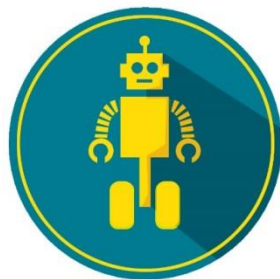
PERGUNTAS
FREQUENTES



Acesso à
Informação



Funcionalidades do e-Ouv



Funcionamento online – Não requer esforço de instalação;

Geração de NUP – Número de protocolo é gerado automaticamente, em conformidade com o padrão do Min. Planejamento e informado ao cidadão;

Encaminhamento de manifestações – De uma ouvidoria para outra;

Integração com o e-SIC – encaminhamento de manifestações do e-SIC para o e-OUV.

Busca de ouvidorias por assunto – Caso o cidadão não saiba para qual órgão se direcionar.



e-OUV

Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal

sexta-feira, 04/11/2016
Ambiente de Treinamento

[Início](#) [Cadastre-se](#) [Material de Apoio](#) [Perguntas Frequentes](#) [Ouvidorias.gov](#)

Usuário



.....



✓ Entrar



↳ Tipo de manifestação

↳ **Destinatário**

↳ Identificação e descrição

↳ Conclusão

[AJUDA ?](#)

Escolha o destinatário e o assunto

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação*

EMBRAPA – Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária

Sobre qual assunto você quer falar

Acordos Internacionais

Sobre qual órgão você quer falar

Selecione um Órgão

« Voltar

» Avançar

A Ouvidoria garante que os seus dados servirão para avaliar melhor as políticas públicas e propor melhorias voltadas para você ou para sua comunidade. Caso queira se identificar, para iniciar sua manifestação escolha uma das opções de identificação abaixo. Em caso de dúvida, consulte o item **ajuda**.

Quero me identificar

Permito acesso aos meus dados pessoais

Quero me identificar

Mas não permito acesso aos meus dados pessoais

Não quero me identificar

Aviso

Não é possível o acompanhamento de manifestações anônimas. Caso deseje acompanhar o andamento da sua manifestação e receber uma resposta do órgão ou entidade, por favor identifique-se.

Descrição

Descreva abaixo o conteúdo de sua manifestação. Se você quiser, é possível inserir anexos para melhor fundamentar sua manifestação.

 [Incluir Anexos](#)

Local do Fato:

UF

Selecione ▼

Município

Selecione ▼



LEI 13.460/2017

CÓDIGO DE DEFESA DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL

EMENDA CONSTITUCIONAL Nº 19

Art. 27. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação desta Emenda, elaborará lei de defesa do usuário de serviços públicos.

Nova Redação ao Art. 37 da CF:

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: [\(Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; [\(Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; [\(Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL

JUNHO DE 2013

- OAB ajuíza Ação Direta de Inconstitucionalidade por Omissão n. 24;
- Ministro Dias Toffoli defere em parte medida cautelar para que o Congresso Nacional e a Presidência da República adotem providências urgentes para cumprir o prazo do art. 27 da EC 19/1998.

ABRANGÊNCIA NACIONAL

Todos os
Poderes

Prestadores
de serviço
Direto ou
Indireto

Exceção:
Ministério
Público

ABRANGÊNCIA FEDERAL

Direta

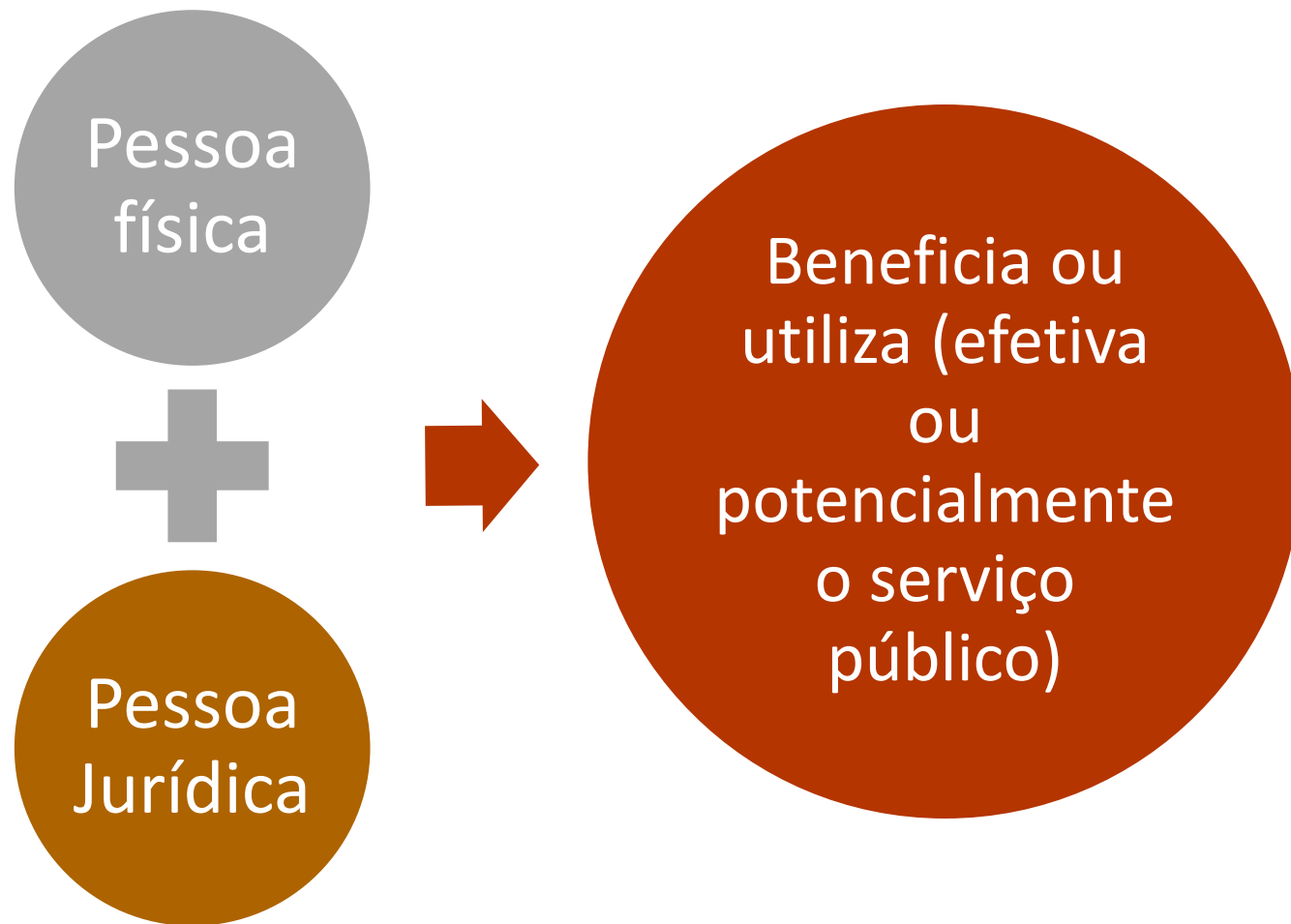
Autarquia

Fundação

Sociedade de Economia
Mista

Empresa Pública

USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS



PRINCÍPIOS

regularidade

continuidade

efetividade

segurança

atualidade

generalidade

transparência

cortesia

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

reclamações

denúncias

sugestões

elogios

Demais
pronunciamentos
(solicitações e
SIMPLIFIQUE!)

O QUE MUDA

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

[...]

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

[...]

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

DESBUROCRATIZAÇÃO

O QUE MUDA

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

[...]

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

[...]

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

O QUE MUDA

Art. 10. A manifestação será **dirigida à ouvidoria do órgão** ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

O QUE MUDA

Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

MANIFESTAÇÕES



IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE

identificação



Individualização

IDENTIDADE DO MANIFESTANTE

Informação pessoal
sensível

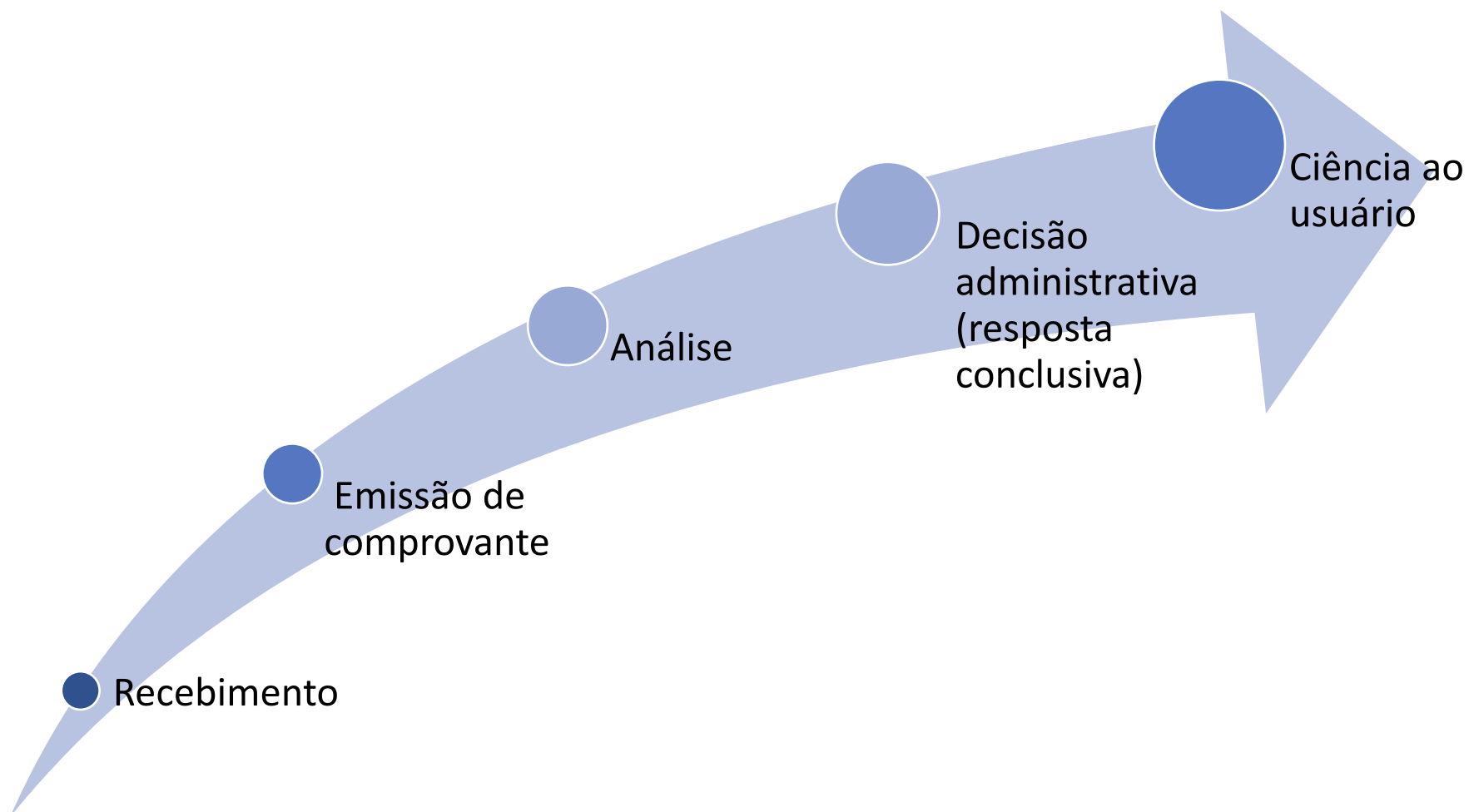
MOTIVAÇÃO

É proibido exigir
motivação do cidadão

CERTIFICAÇÃO DE IDENTIDADE



FASES DA MANIFESTAÇÃO



OUVIDORIAS

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - **propor aperfeiçoamentos** na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

OUVIDORIAS

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

[...]

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - 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; e

VII - promover a adoção de **mediação e conciliação** entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

OUVIDORIAS

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II – os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes;

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - **encaminhado à autoridade máxima do órgão** a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na **internet**.

OUVIDORIAS

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de **mecanismos proativos e reativos**, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II – elaborar, anualmente, **relatório de gestão**, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, **apontar falhas e sugerir melhorias** na prestação de serviços públicos.

PAPEL DAS OUVIDORIAS

Promover a participação

Acompanhar visando garantir a efetividade

Propor aperfeiçoamento

Auxiliar na prevenção e correção dos atos

Propor adoção de medidas p/ defesa dos direitos dos usuários

Receber, analisar e encaminhar

Mediação e conciliação

PRAZOS

Ouvidoria

30 dias corridos

Prorrogado uma
única vez por 30
dias corridos

Gestor

20 dias corridos

Prorrogado uma
única vez por 20
dias corridos



Obrigada!

Isabella Braun Sander

Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção da Corrupção

Controladoria-Regional da União em Minas Gerais

Tel (31) 3888-3275

Email: isabella.sander@cgu.gov.br