



CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Implantação e Gestão de Ouvidorias Públicas

Eder Lucinda Pereira

Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção da Corrupção

Controladoria-Geral da União - Regional/TO

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, com vistas ao **aprimoramento da gestão pública**.

O que é uma ouvidoria pública?

Ouvidorias públicas são instituições responsáveis por **promover e coordenar a interlocução** entre a Administração Pública e os usuários dos serviços prestados. As ouvidorias são importantes instrumentos de **defesa dos direitos** dos usuários de serviços públicos, de **controle** e de **participação social**, indispensáveis para a construção de uma administração pública mais íntegra e eficiente.

Constituição Federal

art.37

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

- 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;
- II - **o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações** sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;
- III - a disciplina da **representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo**, emprego ou função na administração pública.

Base dos microssistemas jurídicos que sustentam as atividades de ouvidoria pública



Lei 13.460/2017

- Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.
 - § 1º O disposto nesta Lei aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos **Estados**, do **Distrito Federal** e dos **Municípios**, nos termos do inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal.
- Art. 9º Para garantir seus direitos, **o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública** acerca da prestação de serviços públicos.
- Art. 16. **A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias**, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Lei 13.460/2017

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, 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;

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;

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

Usuário de serviços públicos
Lei n. 13.460/2017

**Solicitante de acesso à
informação**
Lei n. 12.527/2011

Denunciante
Lei n. 13.608/2018

**Titular de dados
pessoais**
Lei n. 13.709/2018





Ouvidoria

*acolhendo o usuário
de serviços públicos e
transformando problemas
individuais em soluções
coletivas.*

RESOLUTIVO

PROPOSITIVO



PEDAGÓGICO

Missão das ouvidorias públicas

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

Como criar
uma
ouvidoria?



Passo 1

REGULAMENTAR A LEI DE PROTEÇÃO DO
USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Passo 2

ESCOLHER O(A) OUVIDOR(A)

Passo 3

DIMENSIONAR E SELECIONAR A EQUIPE

Passo 4

INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE

Passo 5

CANAIS DE ATENDIMENTO

Passo 6

ORGANIZANDO SEUS PROCESSOS

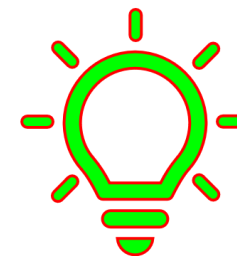
Passo 7

CHAME ATENÇÃO



Passo 1

REGULAMENTAR A LEI DE PROTEÇÃO DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS



REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS

**Norma-Modelo de
Regulamentação da Lei
n. 13.460/2017**

REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS

**Norma-Modelo de Criação
de Unidade de Ouvidoria**

REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS

**Norma-Modelo de
Proteção ao Denunciante**

REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS

**Norma-Modelo de
Regulamentação do
Serviço de Ouvidoria**

- Levar em conta o tamanho da população do município e a quantidade de órgãos e entidades que compõem a estrutura da Prefeitura ou Câmara;
- Ouvidoria unitária ou Sistema de Ouvidorias.

Regulamentação Modelo da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, aprovada pela Rede de Ouvidorias em sua V Reunião Extraordinária, ao dia 24 de novembro de 2017

Regulamenta os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta norma regulamenta, no âmbito [esfera e poder], os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§1º Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pela União e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

§2º Os órgãos e as entidades da administração pública assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º Para os efeitos desta norma, considera-se:

NORMA-MODELO PARA CRIAÇÃO DE UNIDADES DE OUVIDORIA EM ORGÃOS PÚBLICOS

Cria a Ouvidoria do [ente, órgão ou entidade]

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria do(a) [ente, órgão ou entidade], vinculada [à/ao autoridade máxima do ente, órgão ou entidade ou órgão de assistência direta e imediata à autoridade máxima do ente, órgão ou entidade¹], com a finalidade de exercer as competências definidas nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018².

Parágrafo único. No exercício de suas competências, a Ouvidoria observará os seguintes princípios e diretrizes:

- I - autonomia no exercício de suas atribuições;
- II - foco na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, dos titulares de dados pessoais e dos denunciantes;
- III - ação proativa para o aprimoramento da transparência; e
- IV - máxima presteza e eficiência no atendimento aos cidadãos.

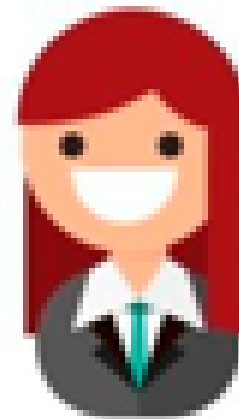
Art. 2º Compete à Ouvidoria³:

I - receber e dar tratamento, nos termos de regulamento:

- a) às manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017;
- b) aos relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018; e

Passo 2

ESCOLHER O(A) OUVIDOR(A)



- Não existe necessidade de formação acadêmica específica;
- Algumas competências são consideradas desejáveis:
 - conduta ilibada e postura ética;
 - conhecimento de gestão pública;
 - conhecimento dos serviços prestados pela instituição;
 - capacidade de diálogo, conciliação e resolução de conflitos.

Passo 3

DIMENSIONAR E SELECIONAR A EQUIPE



- Lembre-se que a atuação da ouvidoria não se esgota no atendimento e no **acolhimento** do usuário: é necessário que a equipe também conte com capacidades para análise e interpretação das informações coletadas;
- Tenha em mente o número de usuários do serviço e os meios de acesso à ouvidoria oferecidos à população;
- A capacitação da equipe é um aspecto fundamental para a prestação de um serviço de qualidade!

Passo 4

INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE

- Instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao atendimento;
- Necessidade de preservar o manifestante, e, em especial, a **identidade do denunciante**;
- Dimensionar a equipe para adequá-la ao volume de manifestações – não adianta uma linha telefônica que está sempre ocupada!

Passo 5

CANAIS DE ATENDIMENTO

- Quais são as características da população da sua cidade? Qual a faixa etária predominante?
- Existem grupos em situação de maior vulnerabilidade social? Qual o público-alvo dos programas sociais disponibilizados?
- Quais são os serviços mais procurados?
- O site da prefeitura e o perfil nas redes sociais, caso existam, são muito acessados?

Passo 5

CANAIS DE ATENDIMENTO



ATENDIMENTO PRESENCIAL

- Uso de linguagem inclusiva e cidadã
- Atenção à linguagem corporal
- Cuidados com o registro das informações

ATENDIMENTO TELEFÔNICO



ATENDIMENTO VIA INTERNET



Passo 6

ORGANIZANDO SEUS PROCESSOS

Processos essenciais de uma ouvidoria:

- I - processo de mapeamento e acompanhamento da qualidade dos serviços públicos, nos termos da Carta de Serviços aos Usuários;
- II - processo de tratamento de manifestações de usuários de serviços públicos;
- III - processo **específico** de tratamento de denúncias de usuários de serviços públicos.



No caso da denúncia, a solução depende da atuação de um órgão de apuração, como a auditoria interna, a corregedoria e as comissões de ética, por exemplo.

Passo 7

CHAME ATENÇÃO



- Não deixe de pensar em uma estratégia de comunicação com a população sobre a criação e os canais de acesso à ouvidoria;
- Lembre-se ainda de que este trabalho de divulgação é permanente!



O apoio do prefeito ou prefeita é fundamental para a ouvidoria do município: converse com secretários e servidores sobre o papel desta nova unidade.

A Ouvidoria não está só!





Programa de Fortalecimento das Ouvidorias (PROFORT)



É instrumento de **intercâmbio e integração** de informações e procedimentos



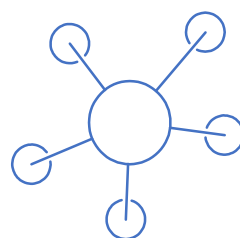
Realiza **capacitações e seminários** em temas relevantes ao trabalho das ouvidorias



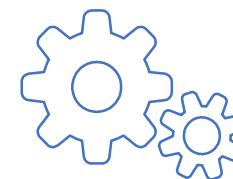
Promove o **reconhecimento das atividades de ouvidoria** por gestores e usuários



Desenvolve uma **Política Nacional de Ouvidorias Públicas**



Dissemina **conhecimentos e boas práticas**



Produz **estudos, diretrizes e resoluções**



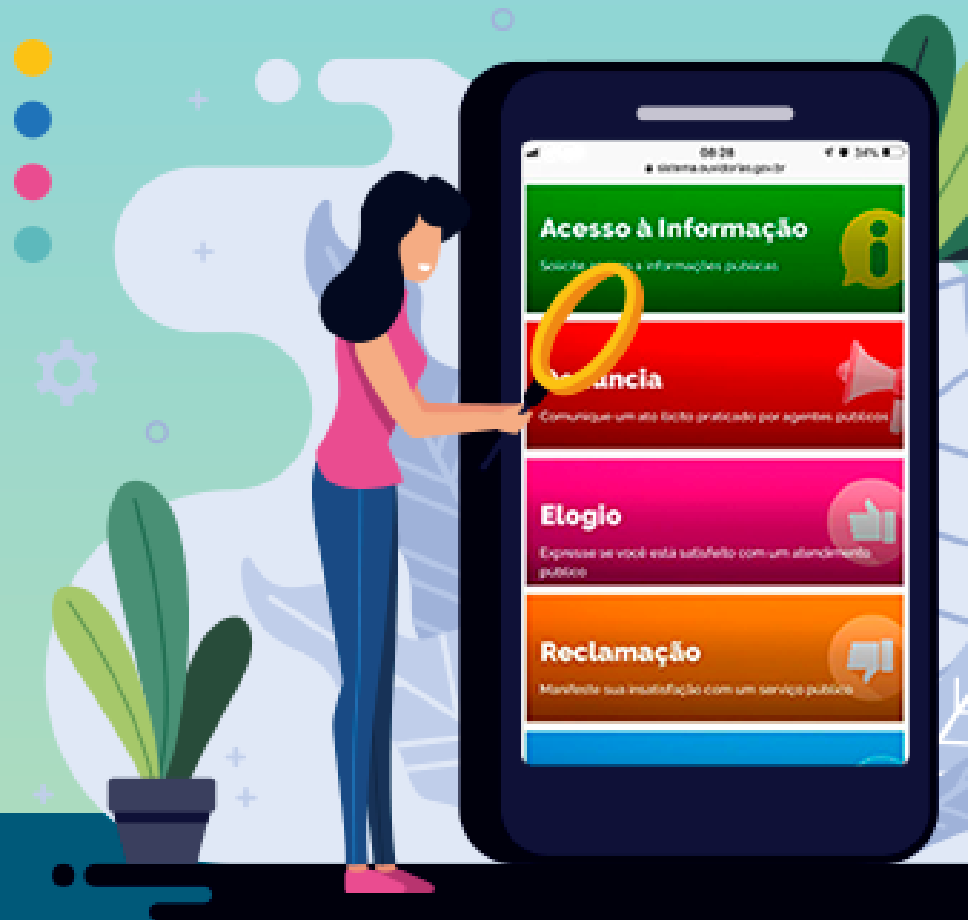


CGU

OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO EM UMA ÚNICA PLATAFORMA

Agora, todo cidadão pode fazer pedidos de informações públicas e encaminhar manifestações de ouvidoria a partir de um mesmo canal, de forma simples e intuitiva.

Exerça sua cidadania!
FALABR.CGU.GOV.BR





Conhecendo a plataforma Fala.BR

- Não requer instalação – sistema totalmente Web;
- Sem custos para o órgão (**hospedado, mantido e atualizado pela CGU**);
- Sistema responsivo – se adapta à plataforma do usuário;
- Possibilidade de diálogo com o cidadão por meio de respostas intermediárias e solicitação de complementação da manifestação;
- Ambiente de treinamento;
- Envio de e-mails de alerta – para o usuário e para a ouvidoria;
- Possibilidade de integração com outros sistemas (via Webservices): SEI, Aplicativos Governamentais e da Sociedade Civil, Portal Reclame Aqui, etc.



RECONHECIMENTO

Plataforma Fala.BR recebe Selo Ouro de Modernização do Estado

A partir de um mesmo canal, que reúne os Sistema e-Sic e e-Ouv, é possível ao cidadão encaminhar manifestações a órgãos e entidades do poder público

Publicado em 05/12/2022 08h27 | Atualizado em 05/12/2022 08h28

Compartilhe: [f](#) [t](#) [l](#)



Tocantins: recomendado pelo FOCCO e pela ATM



Recomenda a órgãos e entidades públicas das esferas estadual e municipal do Estado do Tocantins a adesão à Rede Nacional de Ouvidorias e a utilização do Sistema e-Ouv.

O FÓRUM PERMANENTE DE COMBATE À CORRUPÇÃO NO ESTADO DO TOCANTINS – FOCCO-TO, através do MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL, do MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS, do MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL, da CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, da ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO, da RECEITA FEDERAL DO BRASIL, do TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO, do TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO, da CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO, por intermédio dos representantes ao final indicados, no uso de suas atribuições institucionais que lhe são conferidas pela Constituição da República e pelas Leis Complementares e Ordinárias:

CONSIDERANDO que a Lei 13.460/2017 exige que manifestações dos usuários de serviços públicos – federais, estaduais e municipais – sejam recebidas, analisadas e respondidas pela ouvidoria¹ do órgão ou entidade responsável pela execução do serviço;

CONSIDERANDO que a Rede Nacional de Ouvidorias, instituída pelo Decreto nº 9.492/2018, é um fórum de integração das ações de simplificação desenvolvidas pelas unidades de ouvidoria dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, sendo instrumento de intercâmbio de informações e procedimentos para a defesa do usuário de serviços públicos e de consolidação de uma agenda nacional de ouvidoria pública e participação social, sob coordenação da Ouvidoria-Geral da União, subordinada à Controladoria-Geral da União – CGU;

CONSIDERANDO que a Portaria Interministerial nº 424/2016, que regula transferências por convênios e contratos de repasse, exige, no inciso XIX do art. 7º, a manutenção de um canal de comunicação efetivo para o recebimento pela União de manifestações relacionadas a convênios;

CONSIDERANDO que a CGU, ciente da importância da oferta de um bom serviço de ouvidoria e reconhecendo os desafios técnicos e orçamentários enfrentados pelos órgãos e entidades públicas, desenvolveu e disponibiliza gratuitamente o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal – Sistema e-Ouv;

CONSIDERANDO que o Sistema e-Ouv é de fácil manuseio e não requer do órgão ou entidade aderente qualquer tipo de instalação e manutenção, uma vez que se trata de uma plataforma web já em uso como canal de recebimento, análise e resposta de manifestações de usuários de serviços públicos das ouvidorias federais e de diversas ouvidorias estaduais e municipais;

¹ Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem (Art. 10, §3º, Lei 13.460/2017).



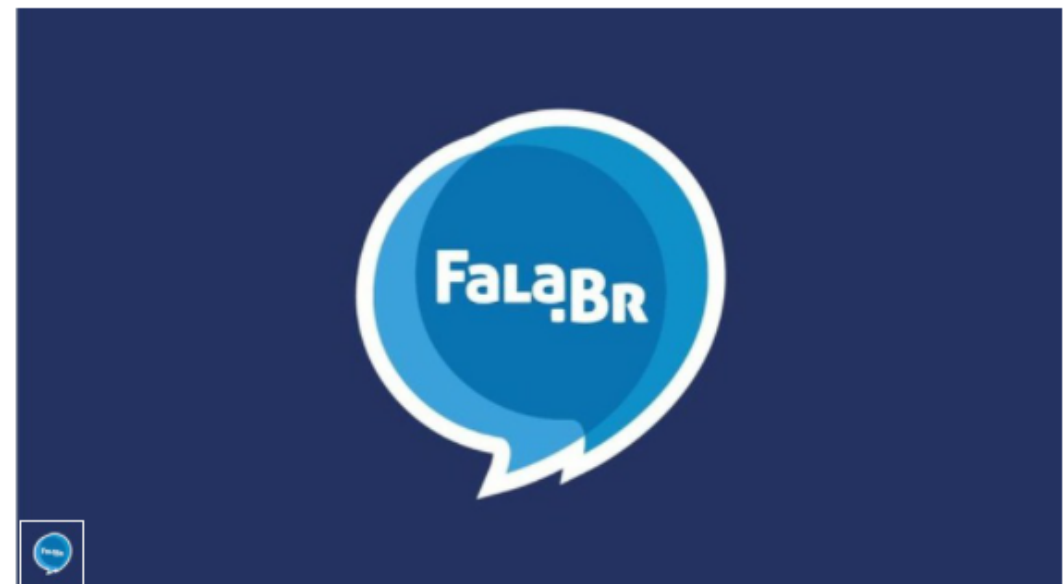
INSTITUCIONAL AGÊNCIA ATM MUNICÍPIOS SERVIÇOS EVENTOS FALE CONOSCO

ASSOCIAÇÃO TOCANTINENSE DE MUNICÍPIOS

+MUNICÍPIOS E OUVIDORIAS: SISTEMA E-OUV É OPÇÃO GRATUITA E ONLINE PARA CUMPRIR COM A LEI, RECOMENDA ATM E FOCCO/TO

[Tweet](#) [Compartilhar 4,9 mi](#) [Whatsapp](#)

Publicado em: 9 de Fevereiro de 2021 Atualizado em: 9 de Fevereiro de 2021



Victor Moraes/Ascom ATM

Ao atender recomendação do FOCCO/TO (Fórum Tocantinense de Combate à Corrupção), a Associação Tocantinense de Municípios (ATM) lembra gestores da obrigatoriedade imputada aos Municípios para que disponibilizem Ouvidoria destinada ao recolhimento de manifestações dos usuários de equipamentos e serviços públicos, ou seja, um canal de comunicação onde o cidadão pode deixar seus elogios, suas reclamações e sugestões.

Nesse sentido, a ATM informa sobre a Rede Nacional de Ouvidorias - fórum de integração das ouvidorias públicas, que busca a consolidação de uma agenda nacional de ouvidoria pública e participação social, com vistas a



Acesso à Informação



Solicite acesso a informações públicas

Denúncia



Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública

Elogio



Expresse se você está satisfeito com um atendimento público

Reclamação



Manifeste sua insatisfação com um serviço público

Simplifique



Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público

Solicitação



Peça um atendimento ou uma prestação de serviço

Sugestão

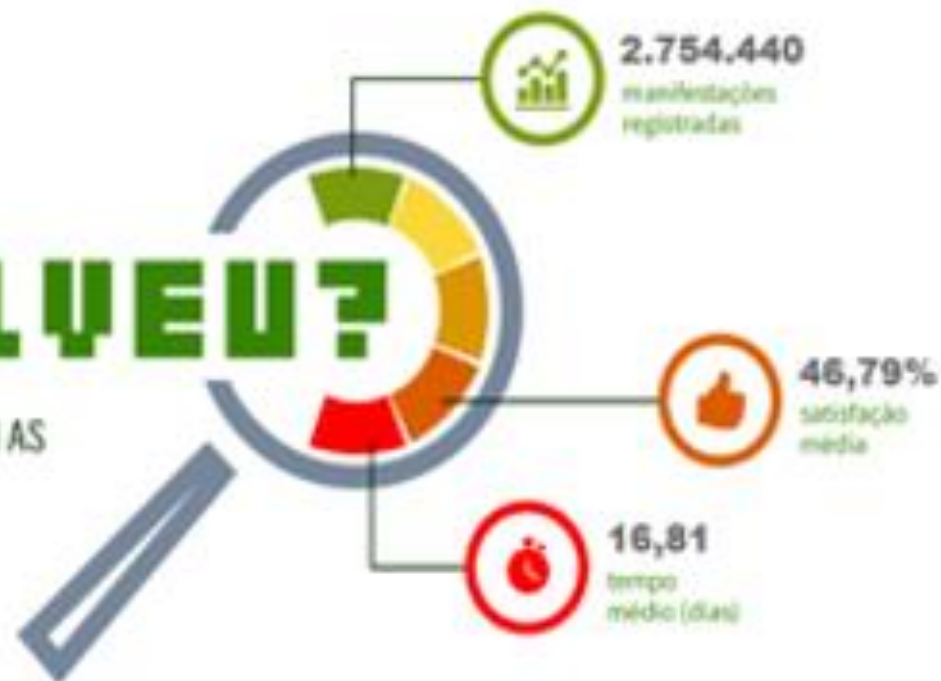


Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos



painel RESOLVEU?

QUER SABER COMO ANDAM AS
OUVIDRIAS?
**BORA VER
QUEM RESOLVEU ;)**



*As informações estatísticas apresentadas nesta página referem-se unicamente à Esfera Federal

painel resolveu?

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre as manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente na Plataforma Fala BR (<http://falabr.cgu.gov.br>). Tal ferramenta permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Criado pela Controladoria-Geral da União (CGU), o painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem os gestores na elaboração de diagnósticos dos serviços prestados no âmbito da ouvidoria e os cidadãos no exercício do controle social. Acesse!

ESFERA FEDERAL

ESFERA ESTADUAL

ESFERA MUNICIPAL

Módulo de Ouvidoria (Lei 13.460/2017)

- 1) Termo de Adesão Físico
- 2) Termo de Adesão Eletrônico

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

Módulo de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011)

- 1) Termo de Adesão Físico
- 2) Termo de Adesão Eletrônico

<https://www.gov.br/cgu/pt-br/governo-aberto/time-brasil/adesao-ao-modulo-de-acesso-a-informacao-do-sistema-fala.br>



EM CASA

foi a resposta do Programa ao momento de distanciamento social, com emissão de quase

4 mil certificados de presença

Certificação em Ouvidoria

Cursos e treinamentos ao vivo

Pós-graduação em Ouvidoria Pública

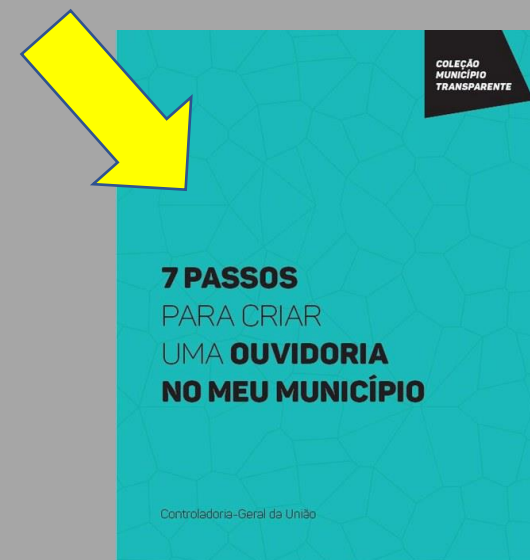
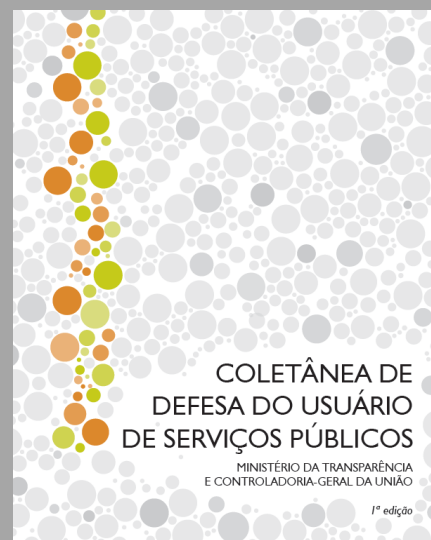
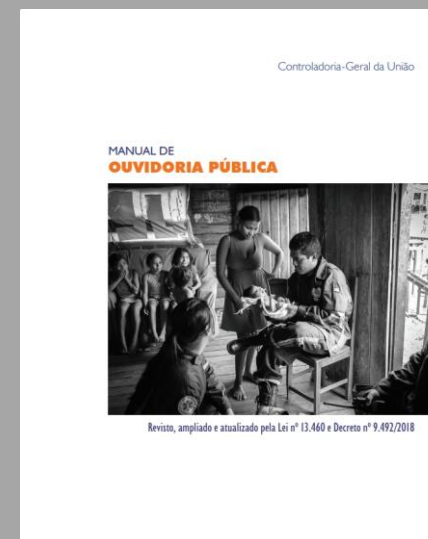
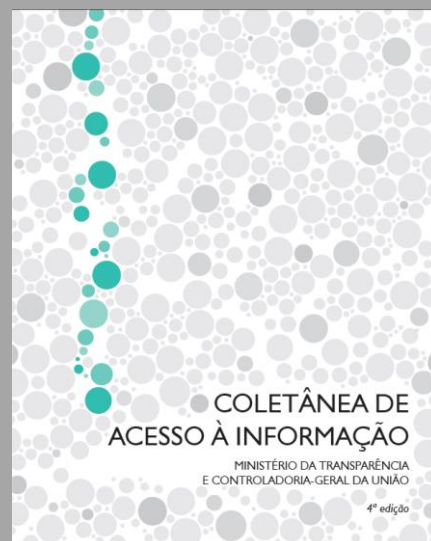
Calendário de cursos e treinamentos

CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA (parceria ENAP)

Curso	Carga horária
Gestão em Ouvidoria	20h/a
Controle Social	20h/a
Ética e Serviço Público	20h/a
Introdução à Gestão de Processos	20h/a
Acesso à Informação	20h/a
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	20h/a
Defesa do Usuário e Simplificação	20h/a
Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	20h/a
Carga horária total	160h/a

- Seminário Nacional de Ouvidoria - Fortaleza - 15 e 16/03/2023
- Seminário Nacional de Ouvidoria - Belo Horizonte - 11 e 12/07/2023
- Seminário Nacional de Ouvidoria - São Paulo - 21 e 22/11/2023

- Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias - 04 a 06/04/2023
- Intensivo de Sistemas (FalaBR, Módulo de Tratamento e Conselho de Usuários de Serviços Públicos) - 23 a 25/05/2023
- Avaliação de serviços públicos - 04 a 06/07/2023
- Atendimento e Tratamento de Denúncias de Assédio - 22 a 24/08/2023
- Lei de Acesso à Informação e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - 25 a 27/9/2023
- Implantação e Gestão de Ouvidorias - 17 a 19/10/2023
- Excelência em Ouvidoria - 08 a 10/11/2023



Mais informações



Time Brasil

<https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/transparencia-publica/time-brasil>

Rede Nacional de Ouvidorias

<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br> renouv@cgu.gov.br

Educação Cidadã

<https://www.gov.br/cgu/pt-br/educacao-cidada>

Contatos – Regional Tocantins

cguto@cgu.gov.br cguto-nap@cgu.gov.br 3232-9350

Parabéns,
Ouvidor(a)!