

OUVIDORIA

Kamilla Oliveira

Assessora de
Gabinete da
Ouvidoria

O que é uma 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**.

Objetivo: Receber, analisar e encaminhar às unidades responsáveis as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários.



Legislação

- **Constituição de Federal** – consagrou o princípio da participação popular na administração como inerente à democracia.

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.

- **Lei 13.460/2017** – Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos.

Art. 9º Para garantir seus direitos, **o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública** acerca da prestação de serviços públicos.

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

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 12.527/2011** (Lei de Acesso à Informação) - Regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas.



Qual o papel da Ouvidoria?

Art.13 da Lei n. 13.460/17



OUVIDORIA

A Ouvidoria é o canal para enviar suas sugestões, elogios, reclamações e denúncias.

SIC

Serviço de Informação ao Cidadão

É a unidade responsável por atender os pedidos de acesso à informação feitos ao órgão com base na Lei de Acesso à Informação.

Estruturação e funcionamento da Ouvidoria

- 1
 - Normatização
- 2
 - Formação da equipe de trabalho
- 3
 - Estrutura física
- 4
 - Definir classificação das manifestações
- 5
 - Estabelecer fluxo e prazo de tramitação
- 6
 - Estabelecer canais de atendimento
- 7
 - Divulgação das atividades da ouvidoria
- 8
 - Relatório anual
- 9
 - Carta de serviços ao usuário

• Normatização

Art.17 da Lei nº 13.460/2017 – regulamentar o funcionamento geral da ouvidoria.

Criada e organizada por ato normativo específico (Lei, Decreto ou Portaria)

O ato normativo deve conter, no mínimo:

- Competências da Ouvidoria
- Forma de escolha do ouvidor (eleição ou indicação)
- Atribuições do cargo do Ouvidor
- Formação da equipe de trabalho (criação de cargos, se necessário)
- Indicação da classificação das demandas que serão aceitas na Ouvidoria
- Indicação dos canais de atendimento
- Indicação dos Prazos

• Estrutura física

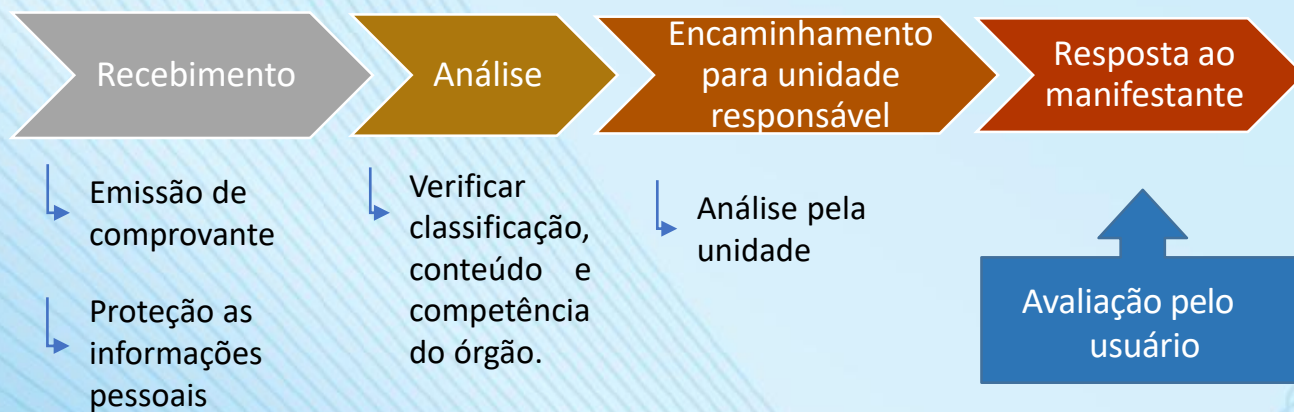
- Recomenda-se que a Ouvidoria deve ser instalada em local de fácil acesso a todos, respeitando as normas de acessibilidade.
- Dispor de uma sala para atendimento presencial.
- Especificação do tipo de sistema utilizado para o registro das demandas (manual, eletrônico);

É preciso afirmar, entretanto, que mesmo que a cidade não conte com condições de possuir um sistema virtual, é necessário que o registro manual das manifestações seja extremamente organizado.

• Canais de atendimento e registro de manifestações



•Fluxo de tratamento das manifestações



•Prazos

Art. 16 da Lei nº 13.460/2017

Art.11 da Lei nº 12.527/2011

- **Prazo máximo de 30 dias**
(prorrogável uma vez)
- **Pedidos de Acesso à Informação**
20 dias (prorrogável + 10 dias)

•Relatório de gestão

Elaborar e divulgar anualmente e integralmente na internet.

O relatório anual de Ouvidoria deve indicar, ao menos :

- O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- As manifestações recebidas no ano anterior divididas por sua classificação;
- Análise dos pontos recorrentes das manifestações;
- Apresentação das atividades e serviços desenvolvidos pela Ouvidoria no ano anterior;
- Apresentação das providências tomadas pela Administração Pública nas soluções das demandas de Ouvidoria, se existentes.
- Destaque dos casos de manifestações que tiveram reconhecido impacto na gestão pública, ou que forem relevantes por outros motivos.

É necessário ressaltar que se a Ouvidoria for o setor responsável na instituição pelo Sistema de Informações ao Cidadão, ela deve ainda disponibilizar anualmente em sítio da internet:

- Rol das informações que tenham sido desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses;
- Rol de documentos classificados em cada grau de sigilo, com identificação para referência futura;
- Relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

•Carta de serviços ao usuário

Documento onde estará descrito os serviços prestados pelo órgão, contendo formas de acesso, canais de atendimento, previsão de tempo de espera para atendimento, além de oferecer informações gerais do órgão.

- Informações claras e precisas
- Foco no cidadão
- Divulgação na internet
- Atualização periódica



Onde deve haver ouvidoria?

Nos termos da Lei 13.460/17, todos os órgãos públicos, incluindo Prefeituras e Câmaras Municipais, devem dispor de uma ouvidoria ou no mínimo canal de comunicação com atribuições de ouvidoria.

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.



Atenção!

- Recomendação TCETO – Resolução nº 873/2021 Pleno
- Inclusão nos planos de auditoria

Obrigado!

