



Escola de Contas Públicas
PROFESSOR BARRETO GUIMARÃES
ANO 20

TCEPE



Escola de Contas Públicas
PROFESSOR BARRETO GUIMARÃES
ANO 20

TCEPE

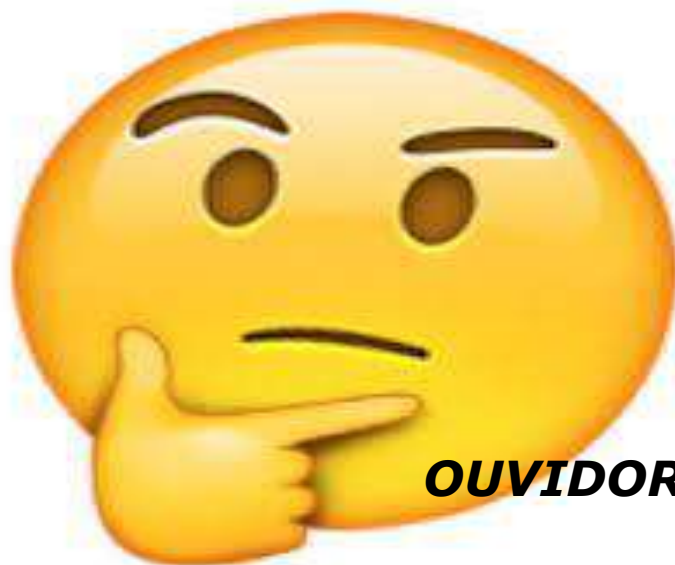


Escola de Contas Públicas
PROFESSOR BARRETO GUIMARÃES

TCEPE

Missão

Educar servidores públicos e cidadãos, contribuindo
para a melhoria da gestão pública
no estado e nos municípios.



OUVIDORIA !!



CURSO DE IMPLANTAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO DE OUVIDORIAS

- Surgimento das Ouvidorias;
- Importância das Ouvidorias;
- Etapas da estruturação das Ouvidorias;
- Processos das Ouvidorias;
- Legislação
- Comunicação e Ouvidoria

Surgimento das Ouvidorias

- Ouvidoria Pública surgiu, pela primeira vez em 1809, na Suécia - **Ombudsman** que, em sueco, significa “representante do povo”
- No Brasil, o surgimento da ouvidoria ocorreu no período colonial, século XVI - **Ouvidor-Geral**, para figurar como os “ouvidos do rei”

Surgimento das Ouvidorias



- A primeira ouvidoria pública brasileira foi criada em 1986, no **município de Curitiba**.
- Em 1995 foi criada a **Ouvidoria-Geral da República**, como parte da estrutura do Ministério da Justiça

Surgimento das Ouvidorias



- **Em 2003**, a Ouvidoria-Geral da República foi transferida para a estrutura da Controladoria-Geral da União (CGU)
- **Em 2004** - Emenda Constitucional nº 45, criação de Ouvidorias no Poder Judiciário e no Ministério Público no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Territórios.

Surgimento das Ouvidorias



hoje, a Ouvidoria deve estar presente nos três poderes da Nação, e também nos Estados, no Distrito Federal e nos Municípios, tendo se consolidado como uma instância de controle e participação social, destinada ao aprimoramento da gestão pública.



"A Ouvidoria é um instrumento da democracia direta que está à disposição do cidadão."



A Ouvidoria é um remédio constitucional que visa mitigar a apatia social e a descrença da população na prestação eficiente do serviço público.”



“A Ouvidoria é uma unidade de controle e participação social, que acompanha as políticas e os serviços públicos prestados, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.”





DIAGNÓSTICO DAS OUVIDORIAS MUNICIPAIS

ATIVIDADE 1



AS RAZÕES DA EXISTÊNCIA DAS OUVIDORIAS



Escola de Contas Públicas
PROFESSOR BARRETO GUIMARÃES
ANO 20

TCEPE

AS RAZÕES DA EXISTÊNCIA DAS OUVIDORIAS

Os cidadãos têm o direito de expressar comentários críticos e de serem ouvidos; respeito à sua dignidade e cidadania.

Uma Ouvidoria atuante propicia economia de dinheiro e tempo ao administrador e, consequentemente, a toda sociedade contribuinte.



Escola de Contas Públicas
PROFESSOR BARRETO GUIMARÃES
ANO 20

TCEPE

OBJETIVOS DE UMA OUVIDORIA:

PARA O CIDADÃO:

- Transparência administrativa
- Fomento de informações
- Estimulador da participação
- Atenção, percepção, ação e solução

OBJETIVOS DE UMA OUVIDORIA

PARA O GESTOR RESPONSÁVEL:

- Auxílio na identificação de áreas problemáticas
- Detecção de ações de má administração
- Correção e busca de qualidade no serviço
- Implementação de controles internos



O papel da ouvidoria pública não é o de procurar e apontar defeito na ação da instituição, mas funcionar como um controle social da qualidade do serviço público.



O processo de construção de uma ouvidoria deve se iniciar com um trabalho de sensibilização junto aos dirigentes e servidores no sentido de mostrar a importância do trabalho da ouvidoria

Como uma Ouvidoria Municipal deve ser normatizada?

Como uma Ouvidoria Municipal deve ser normatizada?

Para a criação de uma Ouvidoria pela prefeitura, a Câmara Municipal deverá elaborar um projeto de lei destinado à criação desse órgão, observando os procedimentos previstos na Lei Orgânica do Município, em consonância com as legislações estadual e federal em vigor.



Etapas para instalação de uma ouvidoria



- Identificação da necessidade de criação (diagnóstico sócio-institucional);
- Identificação do apoio e da determinação do dirigente máximo do órgão;
- Identificação de equipe com perfil adequado;

Etapas para instalação de uma ouvidoria



- Vinculação estrutural e formal da unidade de ouvidoria ao gestor superior;
- Convite aos órgãos internos para participação no processo de criação da ouvidoria;

Etapas para instalação de uma ouvidoria



- Divulgação prévia aos órgãos internos, com explicações sobre a ouvidoria, sua competência, sua utilidade, a forma de atuação e o objetivo;
- Identificação e definição de procedimentos de trabalho, a saber

Estrutura para o funcionamento da ouvidoria

A sala da ouvidoria:

- Ser de uso exclusivo para as atividades da Ouvidoria;
- Ser de fácil acesso, preferencialmente no térreo e próximo à recepção;
- Ter sinalização adequada;
- Reservado para atendimento presencial

Quais os processos de funcionamento de uma ouvidoria



Processos de uma Ouvidoria



- Recebimento, registro, análise e triagem das demandas recebidas;
- Encaminhamento das demandas para a unidade administrativa competente;
- Acompanhamento das providências e cobrança dos resultados;



Escola de Contas Públicas
PROFESSOR BARRETO GUIMARÃES
ANO 20

TCEPE

Processos de uma Ouvidoria



- Intermediação entre demandante e unidade administrativa envolvida;
- Informação ao demandante sobre o andamento do tratamento de sua demanda e a resposta;
- Gestão da informação referente às demandas recebidas, tratadas e encerradas;



Escola de Contas Públicas
PROFESSOR BARRETO GUIMARÃES
ANO 20

TCEPE

Processos de uma Ouvidoria



- Elaboração de estatísticas com dados consolidados das demandas recebidas;
- Preparação de relatórios gerenciais para informação da alta direção;
- Ampla divulgação interna e externa;





***Como
classificamos
das demandas
de Ouvidorias***

Classificação por Natureza das Demandas de Ouvidoria



- **Sugestão:** proposta de melhoria de políticas e serviços prestados pela Administração municipal;

Classificação por Natureza das Demandas de Ouvidoria



- **Solicitação:** requerimento de ações, procedimentos e pedido de instrução, orientação ou comunicação a respeito dos serviços prestados pelo Município;

Classificação por Natureza das Demandas de Ouvidoria



Reclamação: *expressa insatisfação relativa a atuação do Estado, dos agentes públicos, ou prestação de serviço público Municipal*

Classificação por Natureza das Demandas de Ouvidoria



- **Elogio:** demonstração do reconhecimento da atuação da Administração, seus agentes e ações desenvolvidas;

Classificação por Natureza das Demandas de Ouvidoria



- **Denúncia:** comunica a prática de ato ilícito/irregularidade na atuação do Município, dos agentes públicos, ou prestação de serviço público estadual

Classificação por Identificação das Demandas de Ouvidoria



- **Identificada:** quando o cidadão informa algum dado que permita sua identificação, como o nome, telefone ou outro dado qualquer;

Classificação por Identificação das Demandas de Ouvidoria



- **Sigilosa:** quando a identificação do manifestante, a pedido ou de ofício, fica restrita à ouvidoria.

Classificação por Identificação das Demandas de Ouvidoria



- **Anônima:** quando o cidadão não informa o nome e nem um outro meio de contato, como por exemplo, endereço, e-mail, telefone.

PERFIL DO OUVIDOR

Atividade (textos)



Canais de Acesso á Ouvidoria



- **E-mail Atendimento presencial**
- **Formulário eletrônico**
- **Carta/Ofício**
- **Atendimento presencial**
- **Formulário eletrônico Telefone**
- **Caixas de sugestão**

➤ 7 passos para criar uma Ouvidoria:



<http://ouvidorias.gov.br/central-de-conteudos/biblioteca/arquivos/sete-passos-para-criar-uma-ouvidoria-no-meu-municipio.pdf>

➤ Cartilhas:

www12.senado.leg.br/institucional/ouvidoria/publicacoes-ouvidoria/cartilha-projeto-ouvidoria-para-todos-2018

➤ www.cgu.gov.br/Publicacoes/ouvidoria/arquivos/ogu-implantacao-unidade-ouvidoria.pdf



e-Ouv Municípios

<http://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/e-ouv-municipios>



Requisitos do ouvidor:



- Conhecer o segmento em que exercerá a sua atividade (e não apenas a instituição);
- Manter relação direta com o dirigente máximo;
- Ter sensibilidade e paciência;
- Ter capacidade de escuta;
- Ser probo
- Ter capacidade de gestão de sua própria equipe;
- g) Possuir conhecimento técnico em ouvidoria;

Requisitos do ouvidor:



- Ter capacidade de persuasão;
- Ser proativo;
- Possuir credibilidade;
- Possuir capacidade de análise crítica;
- Possuir capacidade de adaptação e flexibilidade;
- Capacidade para resolução de conflitos.



OUVIDORIA TCE



CRIAÇÃO:

Lei Complementar nº 036, de 26 de novembro de 2001,

A Ouvidoria do Tribunal de Contas tem sua competência estabelecida na Lei Orgânica, tendo como objetivo receber sugestões de aprimoramento, reclamações ou críticas sobre os serviços prestados, além de informações relevantes sobre atos de gestão praticados no âmbito da Administração Direta e Indireta nas esferas estadual e municipal.

OUVIDORIA TCE



ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Lei Estadual nº 12.843, de 30 de junho de 2005

Art. 10. A coordenação e o apoio às atividades desempenhadas pela Ouvidoria (OUVI) são atribuídos, respectivamente, a 01 (um) Coordenador e a 01 (um) Secretário da Ouvidoria, ambos de provimento em comissão, símbolo TC-CCS-2, de livre nomeação.

Parágrafo único. Assistem à Ouvidoria 02 (dois) Apoios Administrativos, símbolo TC-FAG-1, de livre designação.



O TRIBUNAL DE CONTAS QUER OUVIR VOCÊ



OUVIDORIA
TRIBUNAL DE CONTAS
PERNAMBUCO

0800 081 1027

**Envie informações, sugestões, reclamações, dúvidas.
AJUDE A MELHORAR A FISCALIZAÇÃO DOS RECURSOS PÚBLICOS.**

O Ouvidor como Agente Pró-Ativo da Cidadania

ATIVIDADE (FOFA)

VIDEO O PROBLEMA NÃO É MEU

ACESSO À INFORMAÇÃO





**Acesso à
Informação**

Em 18 de novembro de 2011, a Lei de Acesso à Informação (LAI) foi promulgada, com prazo de seis meses para sua entrada em vigor. Em 16 de maio de 2012, quando a lei passou a estar vigente, ela foi regulamentada no Poder Executivo Federal, por meio do Decreto nº 7.724/2012.



Escola de Contas Públicas
PROFESSOR BARRETO GUIMARÃES
ANO 20

TCE PE

QUEM ESTÁ SUJEITO À LAI?

O QUE PODE SER SOLICITADO?



Mas o que é informação e o que são dados?



Escola de Contas Públicas
PROFESSOR BARRETO GUIMARÃES
ANO 20

TCE PE

Abrangência

➡ órgãos e entidades públicas de **todos os poderes** e de **todos os entes federativos**

➡ entidades privadas sem fins lucrativos que recebem recursos públicos



O acesso à informação é a regra.

O sigilo é a exceção.

- Ou seja, todas as informações produzidas ou custodiadas pelo poder público e não classificadas como sigilosas são públicas e, portanto, acessíveis a todos os cidadãos.



**Acesso à
Informação**

- Lei de Acesso à Informação inverteu completamente a lógica do **sigilo** existente na Administração Pública brasileira ao determinar, em seu artigo 3º, inciso I, que a **publicidade** é a regra geral a ser observada e o sigilo, a exceção.



Escola de Contas Públicas
PROFESSOR BARRETO GUIMARÃES
ANO 20

TCE PE



**Acesso à
Informação**

Principais comandos da Lei

- É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação;
- A publicidade é o preceito geral e o sigilo a exceção;
- A informação deve ser franqueada de forma ágil, transparente, clara e de fácil compreensão;
- A divulgação de informações de interesse público independe de solicitações;
- O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível; e
- A gestão da informação deve ser transparente e propiciar o amplo acesso.



Acesso à
Informação

Transparência Ativa

(obrigações mínimas de divulgação)

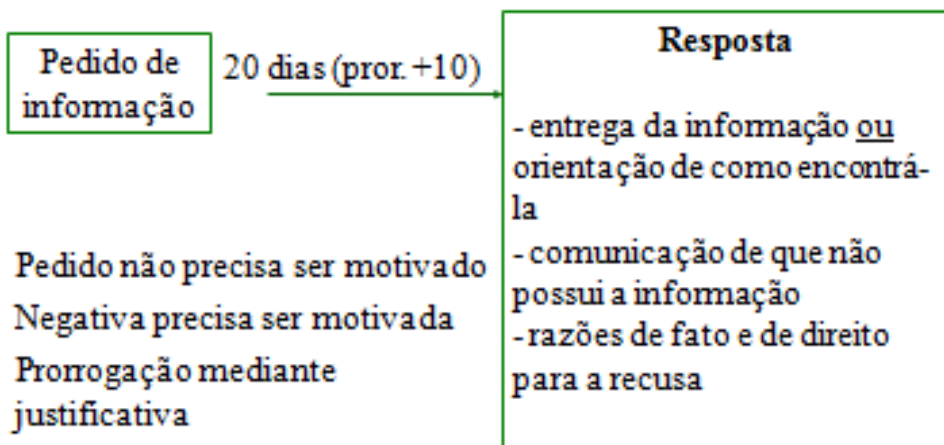
- Estrutura organizacional/horários e locais de atendimento ao público
- Despesas/repasses e transferências \$
- Procedimentos licitatórios/contratos celebrados
- Perguntas mais frequentes da sociedade

Obrigatoriedade do uso da internet
(exceto Municípios com até 10 mil habitantes)



Acesso à
Informação

Transparência Passiva

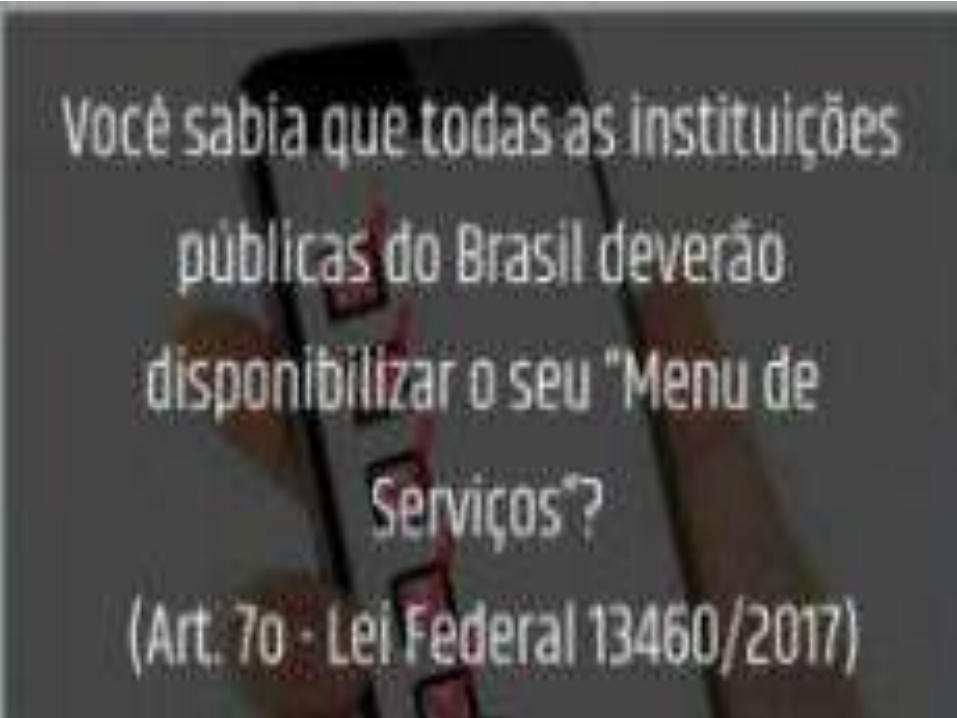


Negação de acesso à informação

- Deve ser **motivada**
- Deve ser indicada a autoridade que classificou a informação
- Deve ser informado ao requerente sobre a possibilidade, prazos e condições para a interposição de recurso
- Deve ser informado também a autoridade/órgão competente para a apreciação do recurso.

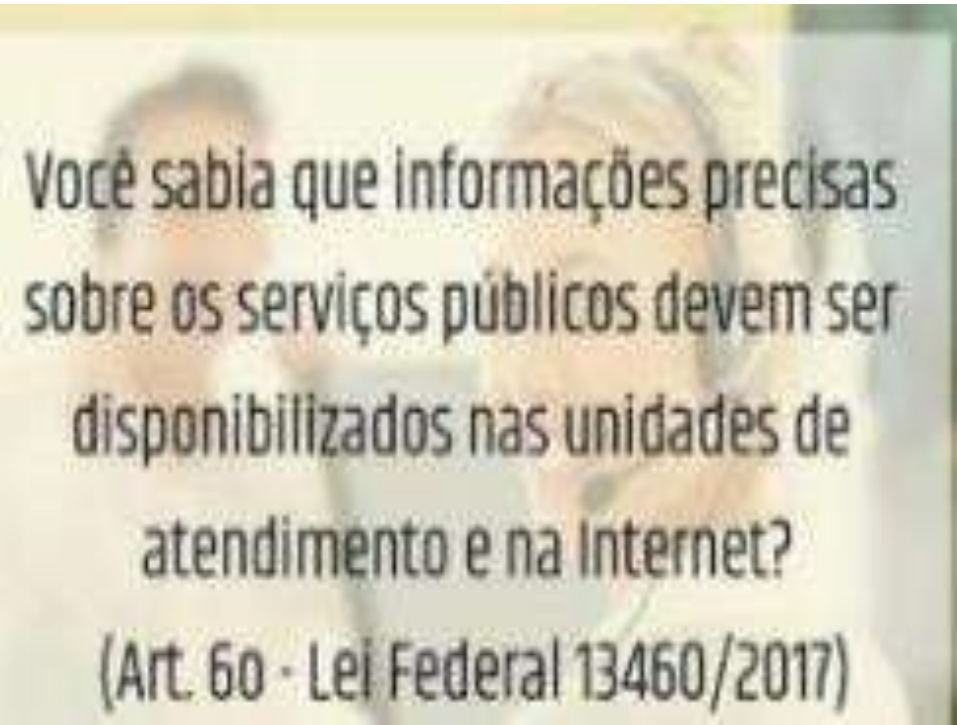


Você sabia que a lei que defende os
direitos do usuário do serviço público
entra em vigor em
21 de junho de 2018?
(Art. 250 - Lei 13460/2017)



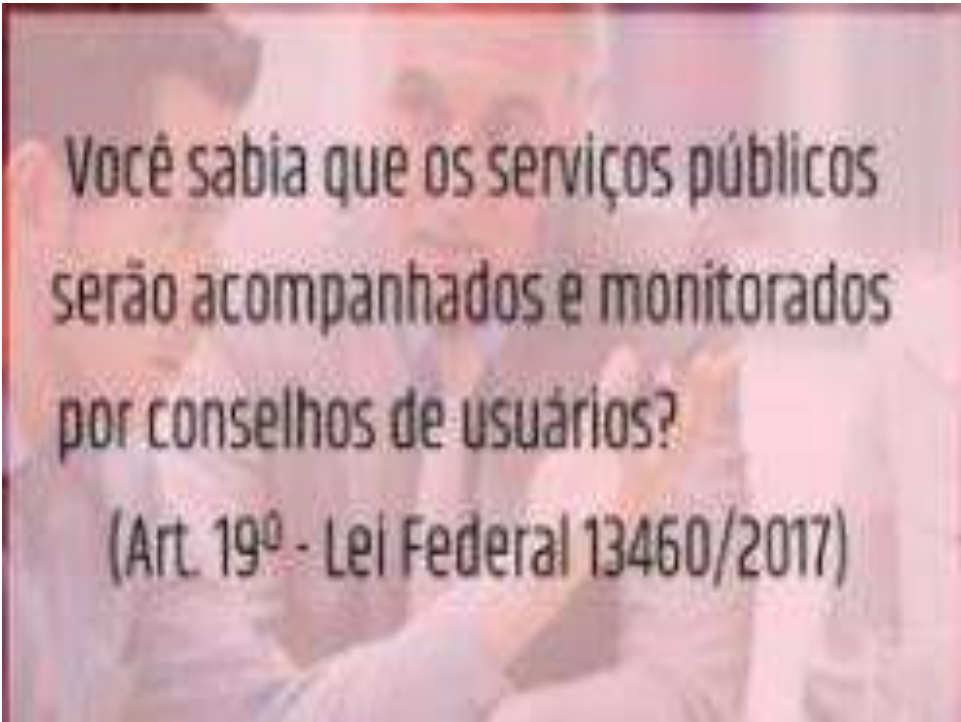
Você sabia que todas as instituições
públicas do Brasil deverão
disponibilizar o seu "Menu de
Serviços"?

(Art. 7º - Lei Federal 13460/2017)



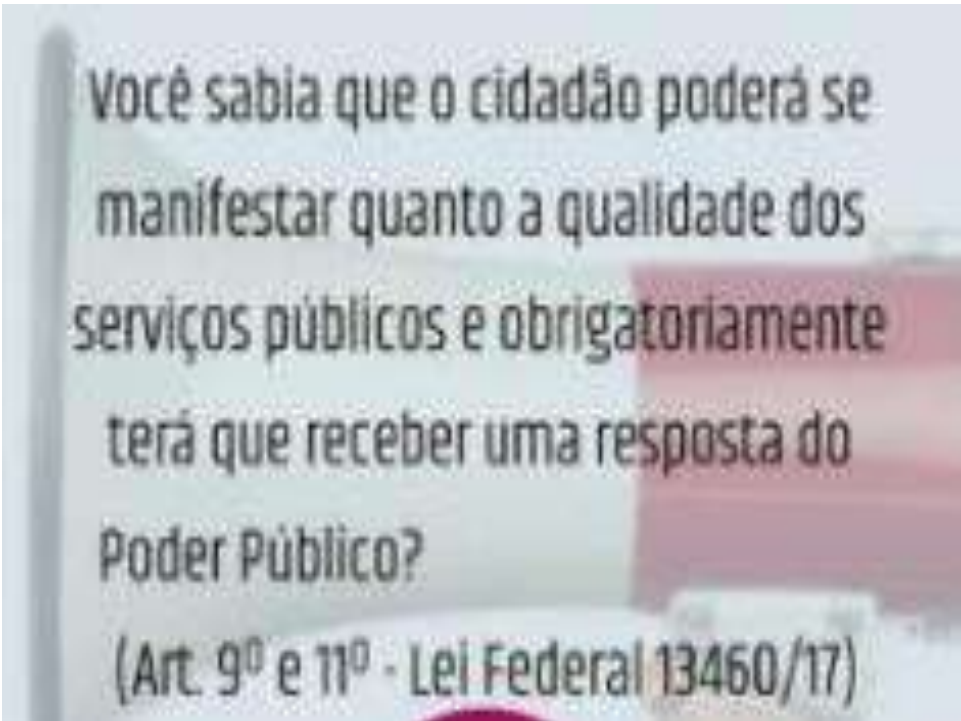
Você sabia que informações precisas
sobre os serviços públicos devem ser
disponibilizados nas unidades de
atendimento e na Internet?

(Art. 6º - Lei Federal 13460/2017)



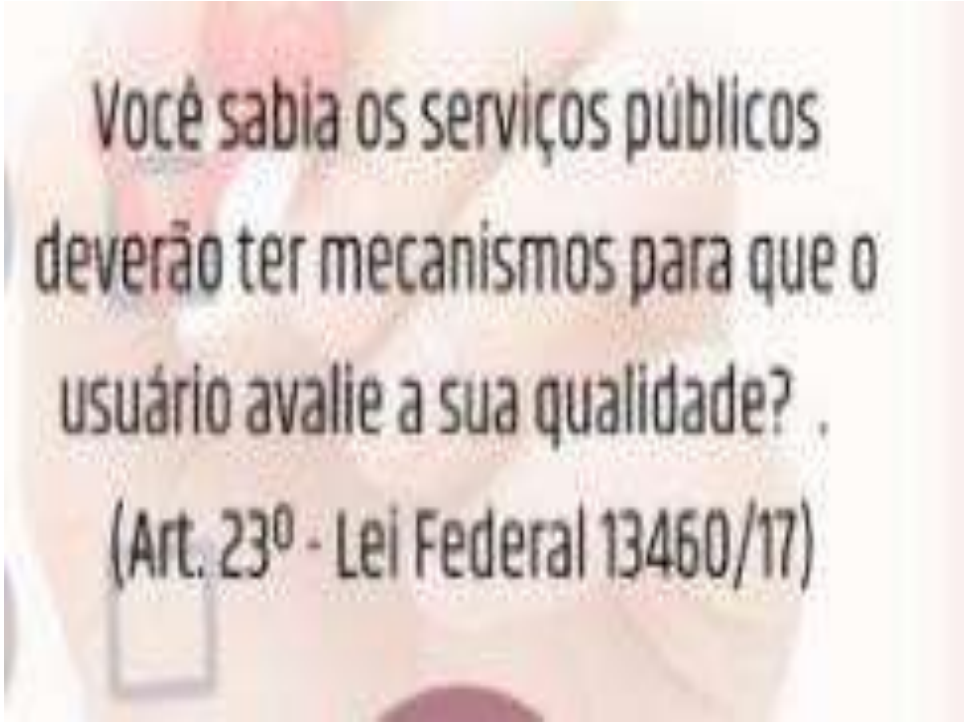
Você sabia que os serviços públicos
serão acompanhados e monitorados
por conselhos de usuários?

(Art. 19º - Lei Federal 13460/2017)



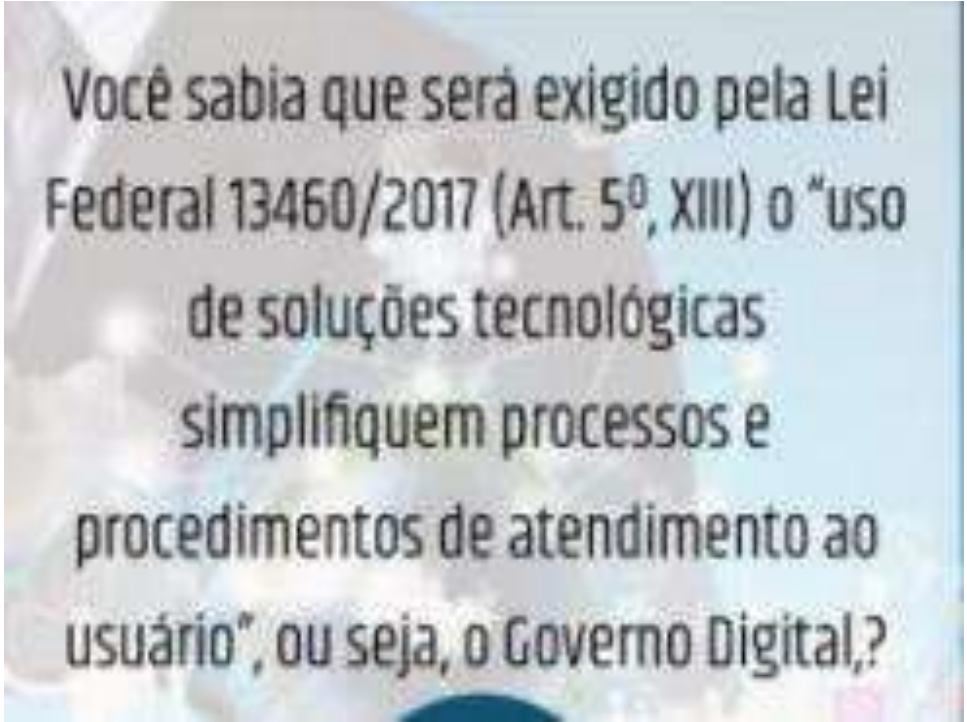
Você sabia que o cidadão poderá se
manifestar quanto a qualidade dos
serviços públicos e obrigatoriamente
terá que receber uma resposta do
Poder Público?

(Art. 9º e 11º - Lei Federal 13460/17)



Você sabia os serviços públicos
deverão ter mecanismos para que o
usuário avalie a sua qualidade? .

(Art. 23º - Lei Federal 13460/17)



Você sabia que será exigido pela Lei
Federal 13460/2017 (Art. 5º, XIII) o “uso
de soluções tecnológicas
simplifiquem processos e
procedimentos de atendimento ao
usuário”, ou seja, o Governo Digital,?

Você sabia que as ouvidorias serão o canal prioritário para que o usuário do serviço público busque a garantia dos seus direitos?
(Art. 10º - Lei Federal 13460/2017)

A Lei nº 13.460/2017



Em vigor dia **22 de junho de 2018**, prevê que cada Poder e cada ente da federação faça sua própria regulamentação.

“CODIGO DE DEFESA AOS USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO”



Escola de Contas Públicas
PROFESSOR BARRETO GUIMARÃES
ANO 20

TCEPE



Presidência da República
Casa Civil
Subchefia para Assuntos Jurídicos

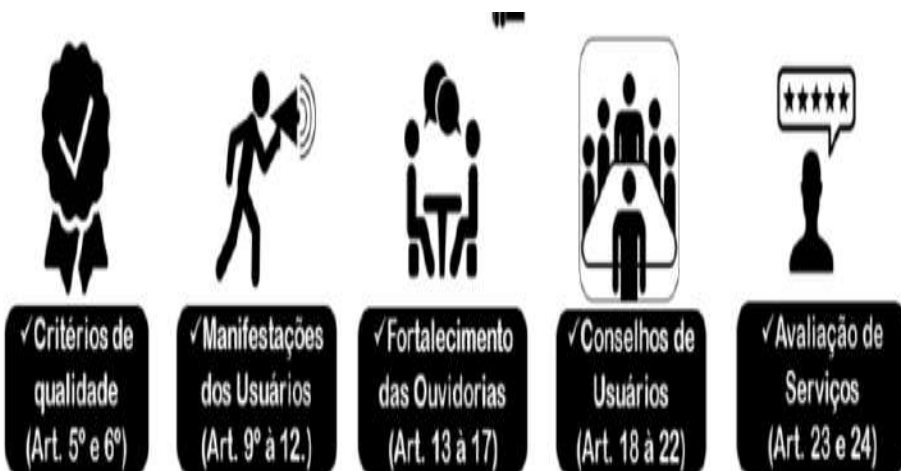
LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.

Vigência

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I



www.youtube.com/watch?v=i7IIGOOSLgo

VIDEO SOBRE A LEI 13.460

O artigo 5º *"cumprimento de prazos e normas procedimentais", "autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade",*

O artigo 7º estabelece a Cartas de Serviços ao Usuário.

- I – serviços oferecidos;*
- II – requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;*
- III – principais etapas para processamento do serviço;*

- IV – previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;*
- V – forma de prestação do serviço;*
- VI – locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.*

As ouvidorias, são regulamentadas pelos arts. 13 ao 17 da Lei 13.460/2017.



- ✓ promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- ✓ acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;



As ouvidorias, são regulamentadas pelos arts. 13 ao 17 da Lei 13.460/2017.



- ✓ auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- ✓ propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;



✓ 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;

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

Ouvidorias - papel



Promover a participação

Acompanhar visando garantir a efetividade

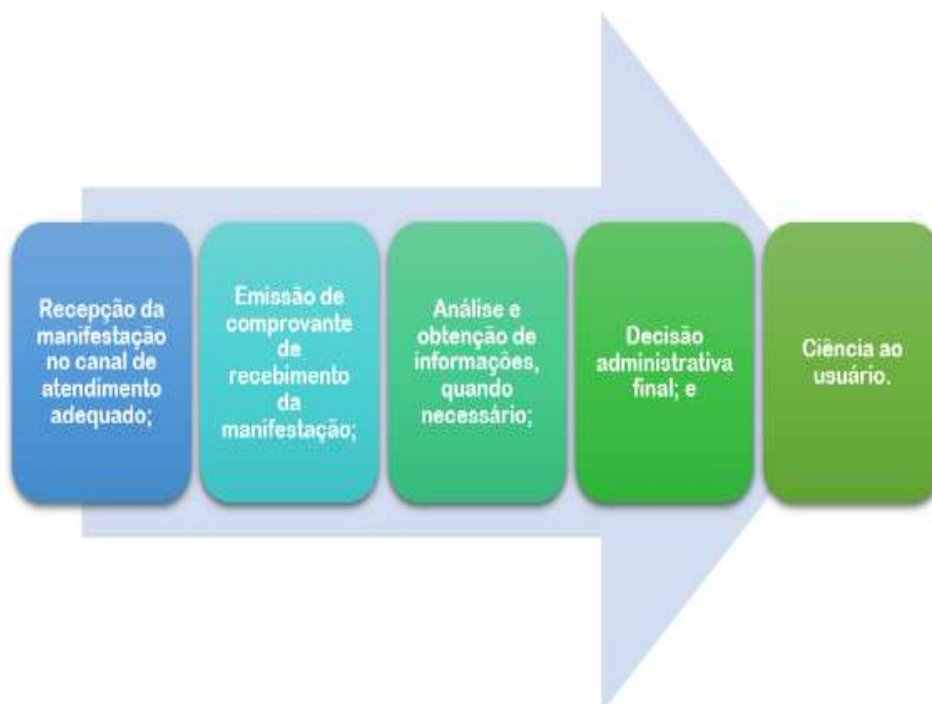
Propor aperfeiçoamento

Auxiliar na prevenção e correção dos atos

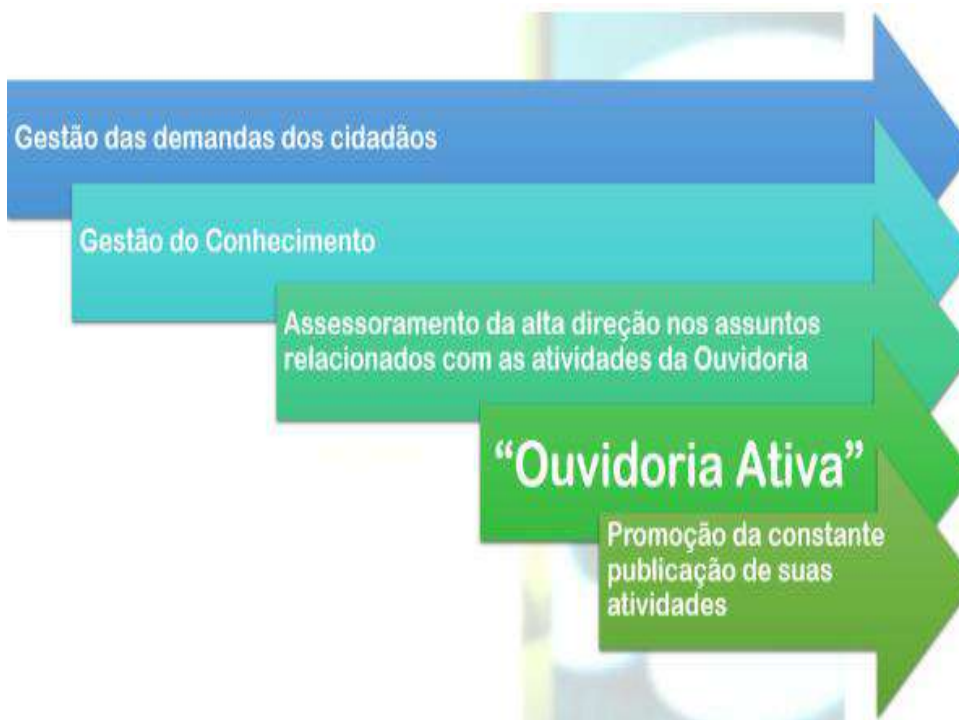
Propor adoção de medidas p defesa dos direitos dos usuários

Receber, analisar e encaminhar

Mediação e conciliação



Ouvidorias não vão apenas **OUVIR** mas deverão ter postura **PROATIVA** e reativa para tratar às manifestações dos usuários, vide às atribuições do art. 14. da Lei.



Capítulo V), O conselho dos usuários consultivos com as atribuições de:

Escola de Contas Públicas
TCE

- I – acompanhar a prestação dos serviços;
- II – participar na avaliação dos serviços;
- III – propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV – contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- e V – acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor”



Escola de Contas Públicas
PROFESSOR BARRETO GUIMARÃES
ANO 20

TCEPE



OUVIDORIA E A COMUNICAÇÃO

ATIVIDADE DE GRUPO

COMUNICAÇÃO NO QUARTEL

- 1- QUAIS OS DADOS DA INFORMAÇÃO ?
- 2- QUAL O SENTIDO E A FINALIDADE?
- 3- OCORREU COMPREENSÃO ?
- 4- O QUE NA REALIDADE ACONTECEU COM A INFORMAÇÃO?

COMUNICAÇÃO

- É o processo de troca de informações

EMISSOR

Troca =
compartilhamento

RECEPTOR

INFORMAÇÃO

- CONJUNTO DE DADOS ORGANIZADOS,
COM SENTIDO E UTILIDADE

INTENSÃO

FINALIDADE

FOCO DE INTERESSE

PERCEBER

JULGAR

COMUNICAÇÃO

SELECIONAR

CODIFICAR

AVALIAR

RESPONDER

OBJETIVIDADE

COMPREENSÃO

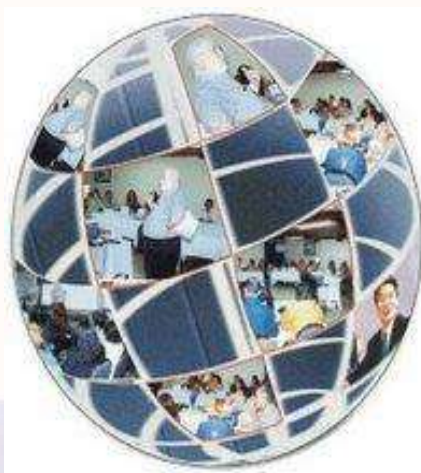
SUBJETIVIDADE

A COMUNICAÇÃO pode ser considerada o processo social básico, porque é ela que torna possível à própria vida em SOCIEDADE.

Vida em sociedade significa TROCA, esse eterno toma lá, dá cá entre as pessoas.

E todo intercâmbio entre os SERES HUMANOS só é realizado através da comunicação.

COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL



O papel da comunicação organizacional visa promover a coesão interna em torno dos valores e da missão da INSTITUIÇÃO, além de aumentar a visibilidade pública da organização e a divulgação de seus produtos e serviços

COMUNICAÇÃO INTERNA

Toda a atividade desenvolvida no contexto da instituição que é responsável pela produção e fluxo de informação, entre os atores organizacionais, que está inerente a toda a atividade desenvolvida pelos mesmos.

COMUNICAÇÃO EXTERNA

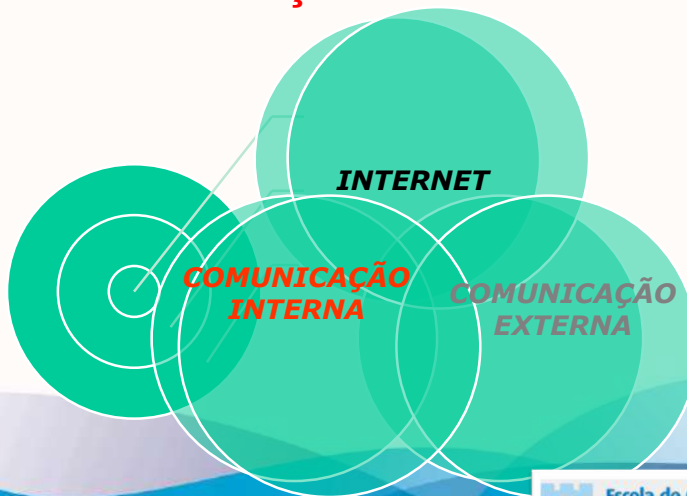
Compreende toda a informação que esteja relacionada com as atividades que esta instituição desenvolve.

Essa informação vai no sentido de promover a **IMAGEM** empresa, nomeadamente através da divulgação na imprensa dos acontecimentos que esta realiza.

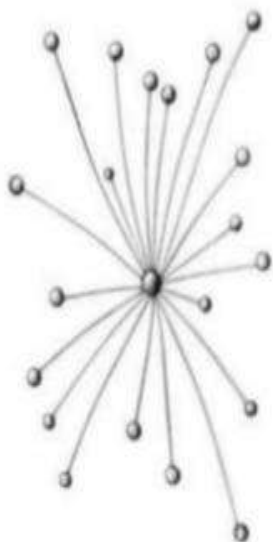
COMUNICAÇÃO EXTERNA

- Notícias(Jornais, folhetos, boletins,revistas)
- Multimídias(Tv,rádios,internet,blogs)
- Seminários, Workshops, cursos

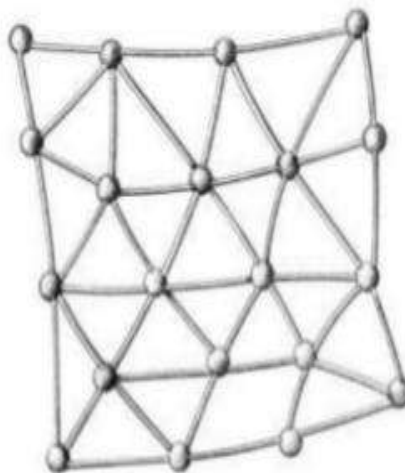
COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL



Ouvidoria 1.0



Ouvidoria 3.0



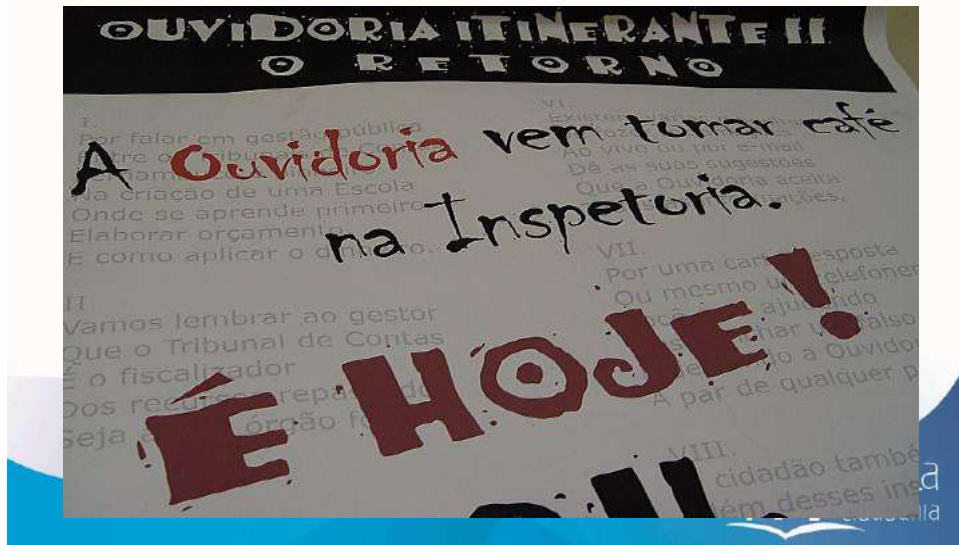
OUVIDORIA
TRIBUNAL DE CONTAS
PERNAMBUCO



OUVIDORIA ITINERANTE I Teatro (Clowns)



OUVIDORIA ITINERANTE II Cordel (Sebastião Dias)



OUVIDORIA ITINERANTE III

Filme - Filhos do Paraíso



Eu sou Dorinha,
assistente virtual
do Tribunal :)

Clique para ajuda

 **Ouvidoria**
Ligue para denunciar,
perguntar ou sugerir.

0800 081 1027
ouvidoria@tce.pe.gov.br

Olá, sou a Dorinha,
sua assistente virtual.

Fale comigo para denunciar, perguntar ou sugerir.

Fale comigo



ACESSO RÁPIDO



Serviço de Acesso à
Informação



Dúvidas Frequentes



Envie uma mensagem

*"Não podemos prever o futuro,
mas podemos criá-lo."*

Peter Drucker

Muito obrigado!

Ana Alaíde Mendes

alaide@tce.pe.gov.br

(81) 3181.7963

www.tce.pe.gov.br

Ouvidoria 0800 081 1027