

Ouvidorias Públicas e o Protagonismo Cidadão



Seção I:

Ouvidorias Públicas e o Protagonismo Cidadão



Um dos pilares da modernização e do aprimoramento da gestão pública, a **Lei 13.460/17**, mais conhecida como Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público, entrou em vigor em junho de 2019.

Além de fomentar a transparência e simplificar a comunicação dos órgãos e entidades públicas com a sociedade, a lei também facilita o acesso da população às informações públicas que devem ser disponibilizadas por essas instituições. É nesse contexto que a **Lei 13.460** também se constitui como importante complemento a **Lei de Acesso à informação**.

A LAI em defesa da cidadania

A Lei de Acesso à Informação determina, entre outras ações, que qualquer pessoa física ou jurídica tem o direito de solicitar o acesso a informações públicas de órgãos ou entidades do poder público, desde que essas informações não sejam sigilosas.

O acesso às informações públicas é um direito fundamental previsto na Constituição Federal e um importante instrumento para a melhoria da gestão pública, contribuindo para:

- Aumento da participação ativa da população;
- Prevenção da corrupção;
- Aumento do desempenho das instituições públicas;
- Aumento da transparência pública; e
- Fortalecimento da democracia.

Inserida no contexto da Lei 13.460, a LAI permite, entre outras coisas, que usuários/usuárias dos serviços públicos tenham:

- Acesso e obtenção de informações referentes à sua pessoa e que constem no banco de dados da organização;
- Proteção de suas informações pessoais; e
- Proteção de sua identidade pessoal caso realize manifestações a administração pública.



Seção I:

Ouvidorias Públicas e o Protagonismo Cidadão

Ao determinar aos entes públicos a disponibilização de canais de comunicação com a sociedade civil e de ferramentas de avaliação periódica dos serviços públicos pela população, a lei 13.460 permitiu, entre outros avanços, a criação de Cartas de Serviços ao Cidadão pelos órgãos e entidades públicas e o fortalecimento das Ouvidorias Públicas. Esses dois instrumentos, inclusive, estão diretamente relacionados, tanto que a disponibilização de informações sobre canais de comunicação com os usuários e usuárias para acompanhamento e registro de manifestações é um item indispensável dentro da Carta de Serviços. Quer saber mais como funciona esse instrumento? A Agenda Pública também publicou um Guia para elaboração de Cartas de Serviços. É só conferir.

Embora a existência das Ouvidorias Públicas não seja obrigatória, a criação de um Sistema de Ouvidoria pelas organizações públicas é um importante instrumento a serviço do controle e da participação social.

É por meio dessas unidades que as demandas da população são acolhidas e significativas mudanças nos processos e na rotina de trabalho das organizações públicas se tornam possíveis. Dessa forma, as Ouvidorias podem apresentar papel central no ciclo de melhoria da gestão pública, porque possibilitam a criação de instrumentos que viabilizam a coprodução das políticas

públicas em conjunto com os usuários, não somente no momento de entrega para a população, mas também nas etapas de construção dos serviços públicos.



Essa produção conjunta é uma estratégia fundamental para os agentes públicos e traz subsídios para que seja possível desenhar serviços que, de fato, estejam dialogando com as reais necessidades dos cidadãos e cidadãs. Além de romper com uma série de disfunções burocráticas presentes na lógica tradicional do fazer público, uma vez que assume que a população pode (e deve) contribuir com a produção do soluções que tenham como objetivo suprir as suas próprias demandas.

Levando em consideração todos os benefícios apontados acima, a presente cartilha busca auxiliar os gestores e gestoras municipais na implantação de sua própria Ouvidoria Municipal, com um passo a passo necessário para a estruturação do setor, além de dicas importantes para a qualidade de atendimento ao cidadão/cidadã.



Seção I: Ouvidorias Públicas e o Protagonismo Cidadão

Ciclo de melhoria dos serviços públicos

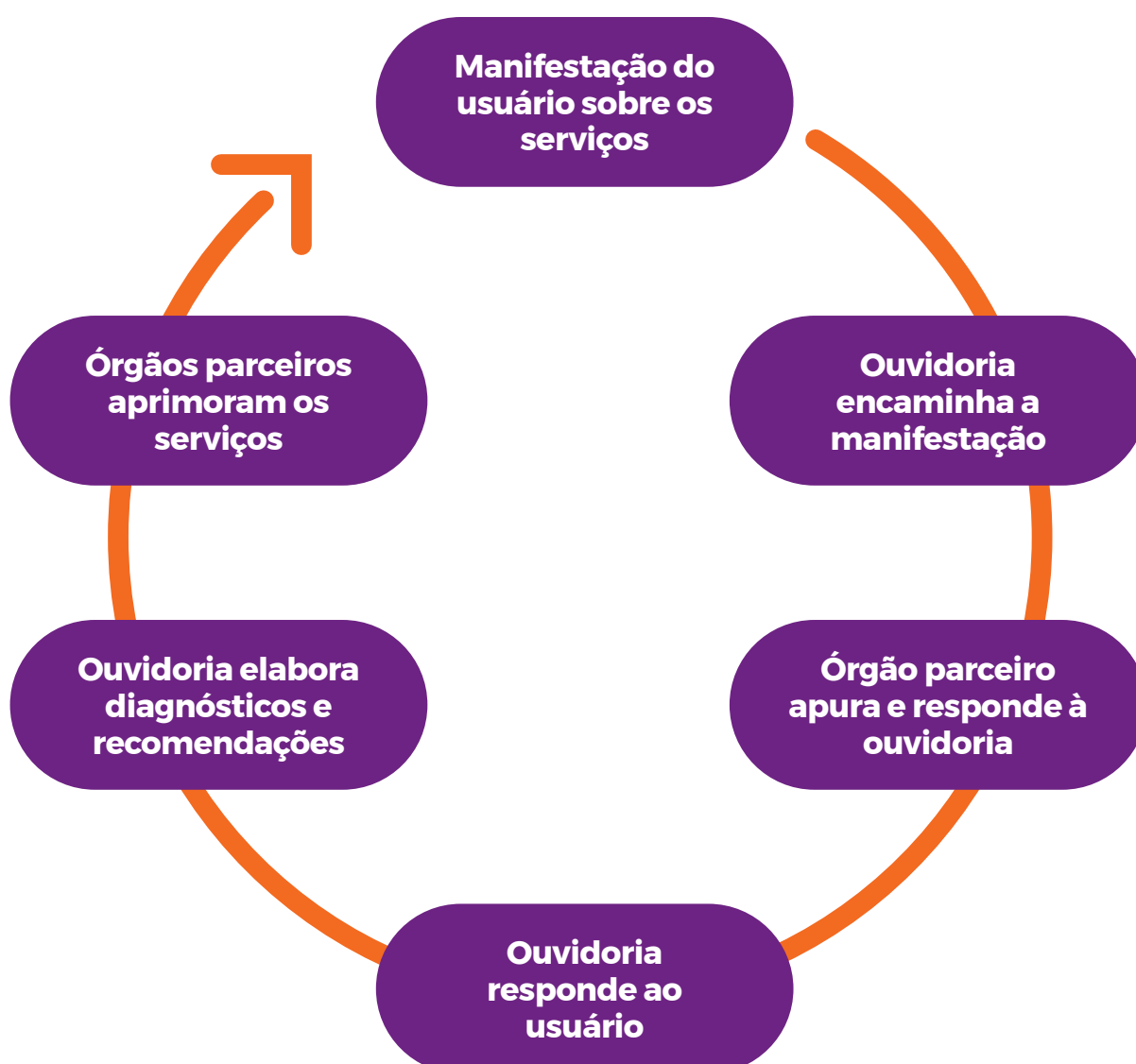


Imagem elaborada a partir do vídeo da Transparência e Governo Aberto
(Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=sT_l1bD6efU)

Seção II:

Por que criar uma Ouvidoria?



Ao atribuir à população a capacidade de influenciar as decisões do Estado, por meio do reconhecimento dos cidadãos e das cidadãs enquanto sujeitos de direito, a Constituição Federal permitiu que, ao longo de mais de 30 anos, diversos mecanismos e instâncias de participação social fossem criados, entre eles as Ouvidorias Públicas.

As Ouvidorias são importantes ferramentas de controle, gestão e participação social, por meio das quais:

- **A população pode manifestar reclamações, denúncias, sugestões e elogios sobre os serviços públicos prestados;**
- **Os órgãos e entidades públicas podem, a partir das informações trazidas pelas Ouvidorias, propor melhorias, verificar irregularidades e saber quais ações são bem aceitas pela comunidade;**
- **Gestores e gestoras podem tomar decisões mais assertivas, ao compreenderem o que pensam e o que querem os cidadãos e as cidadãs.**



Ouvidoria, SAC e SIC

Ouvidorias não devem ser confundidas com Serviços de Atendimento ao Consumidor-SAC, pois sua função é ouvir, compreender, acolher e encaminhar aos setores competentes as manifestações sociais e não resolver conflitos de interesse.

No entanto, por vezes, as Ouvidorias podem acabar desempenhando funções ligadas aos Serviço de Informações ao Cidadão-SIC, já que podem assumir o papel de encaminhar documentos e dados relativos aos órgãos e entidades públicas que porventura sejam solicitados pelos cidadãos e pelas cidadãs. Nesse caso, é importante deixar claro que manifestações são diferentes de pedidos de acesso à informação e que a Ouvidoria realiza esses dois serviços, para que a população não se confunda.

Seção III:

Como criar uma Ouvidoria Municipal?



Etapa I

Crie uma norma

Antes de qualquer decisão, é essencial que para a existência e preservação da Ouvidoria, agentes públicos - Prefeitura, Câmara municipal e instituições públicas - e sociedade civil organizada estejam de acordo com a criação da unidade. São esses atores que vão possibilitar que as condições mínimas para a criação da Ouvidoria sejam asseguradas, incluindo a regulamentação de uma norma específica para o seu funcionamento.

A norma (Lei ou Decreto) deve conter, no mínimo, informações sobre:

- **As competências da Ouvidoria, como por exemplo, receber as manifestações dos cidadãos e das cidadãs e encaminhá-las aos órgãos competentes, acolher as sugestões da população para melhorias do serviço público, entre outras;**
- **A forma de seleção do ouvidor(a), que pode ser feita, por exemplo, por meio de eleição, indicação, lista tríplice ou por prazo de mandato;**
- **As atribuições do cargo de ouvidor, entre elas as normas gerais para o exercício da função;**
- **A estrutura da Ouvidoria, com informações referentes às áreas internas e/ou criação de cargos e a subordinação da unidade à autoridade máxima de um órgão ou entidade;**
- **Canais de atendimento e prazos para resposta das manifestações, em conformidade com a lei 13.460/17;**
- **Requisitos para garantir a autonomia efetiva do órgão;**
- **Garantias de que a Ouvidoria terá unidades orçamentárias anuais previstas no orçamento do município.**



Seção III:

Como criar uma Ouvidoria Municipal?

- **Forme grupos de trabalho para pensar a estrutura da Ouvidoria**
- **Certifique-se de que esse grupo seja formado por representantes de diferentes setores da administração pública municipal e da sociedade civil: a ideia é ter diferentes olhares para a criação da Ouvidoria**
- **Conhecer bem o município, suas características e condições gerais, pode ajudar a entender melhor as necessidades da população e melhorar o atendimento aos usuários dos serviços públicos.**



Dica

Levando em consideração a necessidade de um grupo formado por atores diversos de áreas e setores distintos, recomenda-se que no início haja um encontro para estimular o alinhamento de ideias e princípios entre os membros, com o objetivo de gerar consenso sobre os valores, pilares e estratégias organizacionais do serviço que está sendo criado.

Para isso, é recomendável o uso de técnicas não-convencionais que facilitem este encontro. É importante utilizar dinâmicas que permitam a participação ativa e engajamento de todas as pessoas envolvidas. As abordagens de facilitação trazidas pelo conceito de “Estruturas Libertadoras” são práticas inovadoras que desenham novas formas de trabalho conjunto e proporcionam o tipo de experiência desejável nesse caso. Indicamos abaixo um exemplo que pode ser seguido nesta fase de consolidação do grupo que irá criar o serviço de Ouvidoria:

Nome da dinâmica: 1-2-4-Todos(as)

Etapas:

1. Reflexão individual: cada pessoa, individualmente, reflete sobre uma pergunta chave (exemplos: Se você fosse criar esse serviço de Ouvidoria para você e para a sua família, como você gostaria que ele fosse? Qual você gostaria que fosse o tempo médio de espera para ser atendido? Na sua concepção, qual é a missão de uma Ouvidoria Pública?);

2. Discussão em pares: Os(as) participantes se unem em duplas e discutem sobre o que refletiram individualmente;

3. Discussão em quartetos: as duplas se unem em quartetos e discutem sobre o que refletiram até o momento, identificando semelhanças e diferenças;

4. Finalização: O(a) facilitador(a) pede a cada grupo que compartilhe algumas de suas ideias e as registra.

A técnica descrita acima permite a geração de ideias e a troca de conhecimento entre todos os participantes. Portanto, pode ser interessante como ponto de partida para compreender quais elementos deverão conter na criação do serviço.

Para conhecer outras técnicas similares de facilitação de aprendizagem ativa, acesso o link a seguir: <https://bit.ly/2ChsPos>



Seção III:

Como criar uma Ouvidoria Municipal?

Etapa II

Organize um plano de ação

- **Planeje as ações que serão realizadas pela Ouvidoria, por meio da elaboração de um plano de trabalho;**
- **Elabore o orçamento para a implantação e manutenção do futuro órgão;**
- **Tenha em mente o perfil do ouvidor ou ouvidora que será responsável pela unidade. Independente da formação, é importante que este(a) profissional tenha experiência com resolução de conflitos e/ou atendimento ao público e se preocupe com os aspectos de gestão de pessoas/equipe;**
- **Estipule o número de funcionários que irão compor a equipe de trabalho;**
- **Verifique o local onde a Ouvidoria será instalada. É importante garantir que ele seja de fácil acesso a toda a população, por isso fique atento também à oferta de transporte público próximo ao local;**
- **Certifique-se de que a infraestrutura da unidade disponha de espaço para a instalação de uma sala para o atendimento presencial individual. O espaço deve garantir a privacidade e segurança necessárias para que o cidadão/cidadã se sinta acolhido (a).**



Dica

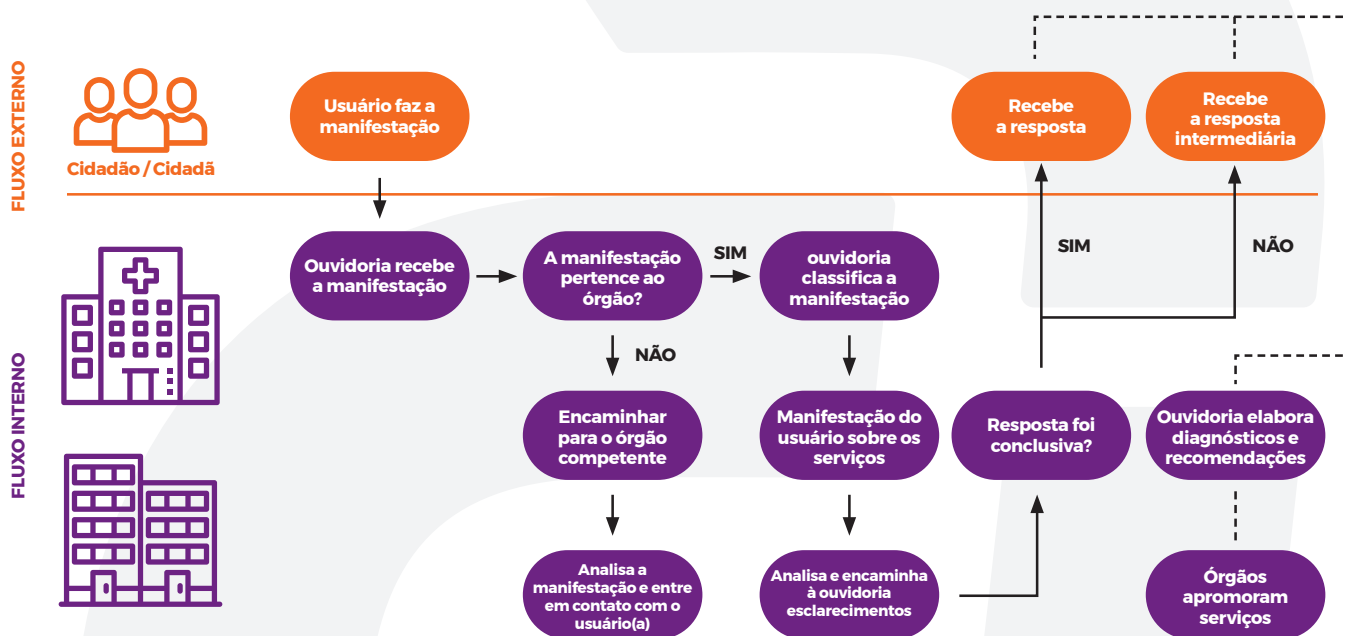
O processo de criação de uma Ouvidoria não busca romper com tudo que já vem sendo feito pelo órgão em questão. Ele deve considerar todas as ações existentes que, em tese, são de competência do serviço de Ouvidoria, entretanto, devido à ausência do mesmo, acontecem de maneira informal e dispersa. Ou seja, antes de iniciar a elaboração do plano de trabalho, recomenda-se que o grupo realize um diagnóstico situacional simplificado para identificar se existem ações de competência do serviço de Ouvidoria acontecendo de maneira não-planejada/informal. Algumas perguntas básicas que podem nortear a fase de reconhecimento são:

- Existem ações que incentivam a cooperação dos servidores e servidoras para atender as demandas do cidadão/cidadã?
- Existe algum processo/procedimento para a disponibilização de informação ao cidadão/cidadã?
- Existe alguma iniciativa que fomente a participação social?
- Os servidores e servidoras que estão compondo o grupo conhecem todos os serviços disponibilizados pelo órgão?



Seção III: Como criar uma Ouvidoria Municipal?

Etapa III Estabeleça o fluxo de trabalho



Após definidas as etapas de formação de equipe e instalações físicas do órgão, é necessário estabelecer o seu fluxo de trabalho. De antemão, é preciso compreender que o fluxo externo refere-se ao caminho da manifestação do cidadão/cidadã até a Ouvidoria e da Ouvidoria até o cidadão/cidadã, enquanto o fluxo interno refere-se ao processo de recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento, resposta e encerramento da demanda pela Ouvidoria.



Seção III:

Como criar uma Ouvidoria Municipal?

Conhecer os tipos de manifestações e as respostas conclusivas para cada uma delas, facilita a organização do trabalho interno da Ouvidoria. Por isso, é preciso ter muita atenção ao tratamento dado a cada uma das manifestações:

Denúncias: comunicação de atos ilícitos praticados pela administração pública

Elogios: reconhecimento ou satisfação pelo serviço ou atendimento prestado

Resposta conclusiva: encaminhamento da manifestação ao órgão competente. No caso de denúncia, encaminhamento aos órgãos de controle interno ou externo

Reclamações: demonstração de insatisfação em relação à prestação de algum serviço público

Solicitações: pedido de providências da administração pública
Resposta conclusiva: informação sobre o atendimento da demanda do cidadão/cidadã ou a impossibilidade de atendimento

Sugestões: proposta de melhoria aos serviços públicos

Resposta conclusiva: informação sobre a análise, avaliação e consideração da demanda pelo órgão

- **A utilização de sistemas informatizados contribui muito para a gestão da informação gerada em cada etapa do fluxo de trabalho interno do órgão;**
- **A boa gestão das informações registradas facilita o monitoramento das atividades e assegura que a manifestação do cidadão/cidadã não seja perdida;**
- **Prazos para respostas a manifestações, por sua vez, devem ser de no máximo 30 dias, prorrogáveis por mais 30, conforme estipulado pela Lei 13.460, em seu artigo 16;**
- **Na impossibilidade de responder às manifestações no prazo, a Ouvidoria deverá dar uma resposta intermediária e não conclusiva ao cidadão/cidadã. Isso permite que ele/ela acompanhe a sua manifestação e como está sendo tratada pela Ouvidoria e pela administração responsável pelo encaminhamento da resposta;**
- **As Ouvidorias poderão solicitar as informações e esclarecimentos necessários para a resposta da manifestação diretamente ao órgão ou entidade a que estão vinculados, que devem respondê-las no prazo de 20 dias, prorrogável de forma justificada por igual período.**



Seção III:

Como criar uma Ouvidoria Municipal?

Etapa IV

Estabeleça os canais de comunicação com a população

Para garantir a escuta qualificada das demandas da população, a Ouvidoria deve se preocupar com os canais de atendimento que serão utilizados. Veja alguma dessas modalidades:

- **Atendimento presencial: disponibilização de espaço dedicado ao atendimento das demandas individuais do/a cidadão/cidadã;**
- **Atendimento telefônico: para recebimento de demandas por meio de uma central de atendimento;**
- **Atendimento via internet: através da utilização de sistemas informatizados para o registro e encaminhamento das manifestações.**

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala Brasil

Criada pela Controladoria Geral da União, a Fala.Br engloba diversas ferramentas para recebimento e encaminhamento de pedidos de acesso à informação e manifestações dos cidadãos a órgãos do Poder Executivo Federal.

Para os municípios que não dispõem de sistemas próprios de Ouvidoria, é possível aderir ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias e utilizar o Sistema E-Ouv, além de ter acesso a cursos e materiais de apoio. Para saber mais, acesse: <https://falabr.cgu.gov.br> e/ou www.ouvidorias.gov.br

Etapa V

Estabeleça padrões de atendimento ao cidadão (a)

Lembre-se que o sucesso do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria depende de como as demandas da população serão acolhidas e atendidas pelo órgão. Nesse processo, é necessário atentar-se para:



Seção III:

Como criar uma Ouvidoria Municipal?

- **Perfil da equipe da Ouvidoria:** ela deve ser formada por pessoas com capacidade de empatia, cordialidade e que tenham paciência para atender o público, além de ter boa capacidade de comunicação e redação;
- **Capacitação permanente da equipe:** a valorização da sensibilização e das competências técnicas dos funcionários são essenciais para a formação de uma equipe engajada e comprometida com a realização do seu trabalho;
- **Uso de linguagem cidadã:** tantos nos atendimentos presenciais, quanto nas demais modalidades, a utilização de uma linguagem simples e evidente é essencial para que toda a população, sem discriminação e independente do seu grau de instrução, consiga compreender o que é dito pela unidade;
- **Tratamento igualitário e ao princípio de isonomia para o tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos/cidadãs;**
- **Simplificação dos processos de trabalho:** muitas vezes, é um elemento crucial para o atendimento satisfatório das demandas sociais;
- **Cumprimento de prazos e horários:** deve ser feito de maneira rigorosa. Mesmo que não tenha ainda a resposta esperada é importante estabelecer informes dentro dos prazos indicados para o/a cidadão/cidadã;
- **Avaliação periódica da unidade:** para aprimorar cada vez mais a prestação do serviço;
- **Acolhimento de sugestões da população que possam beneficiar a unidade; ou seja, demonstrar resultados produzidos por meio das sugestões feitas pela população;**

Avaliação periódica dos serviços públicos

As Ouvidorias deverão apresentar anualmente, relatório de gestão contendo as seguintes informações:

- Quantidade de manifestações recebidas;
- Motivos das manifestações;
- Análise dos pontos recorrentes;
- Medidas adotadas pela administração nas soluções apresentadas



Seção III:

Como criar uma Ouvidoria Municipal?

Etapa VI

Divulgação

Com a implantação da Ouvidoria, o próximo passo é comunicar a população sobre sua existência. É essencial se pensar numa estratégia de comunicação para a divulgação da Ouvidoria pelo município.

- **É muito importante que a Ouvidoria tenha uma página no site oficial da prefeitura, com informações sobre o funcionamento e a missão da mesma;**
- **Converse com as servidoras e servidores públicos e secretariado sobre a unidade, eles poderão contribuir diretamente com a divulgação do trabalho feito pela Ouvidoria;**



Como fizemos acontecer: Ouvidoria SUS Terra Santa-PA

Por meio do trabalho da Agenda Pública, dentro do Programa Territórios Sustentáveis, unimos esforços para o fortalecimento da Ouvidoria SUS do município paraense, com o lançamento de uma campanha de comunicação.

Segundo Adriana, Coordenadora da Atenção Básica na Secretaria Municipal da Saúde, “Depois da campanha de divulgação, o uso da Ouvidoria aumentou em cerca de 40%”. A campanha englobou uma série de ações que a Agenda Pública participou com a Secretaria de Saúde, com vistas ao aprimoramento dos serviços públicos de saúde de Terra Santa.

Para conhecer melhor o trabalho que realizamos no município, acesse:

<https://bit.ly/2BRVY9G>.



www.agendapublica.org.br
contato@agendapublica.org.br

Escritório em São Paulo
11 3487.2526 e 3496.0602
R. Pais Leme, 215, conjuntos 1501/1502,
Pinheiros, São Paulo-SP, 05424-150

FAZENDO ACONTECER SERVIÇOS
PÚBLICOS MAIS INTELIGENTES,
SIMPLES E HUMANOS.