



OUVIDORIA

CONTEXTUALIZAÇÃO E FUNCIONALIDADE

Jorge Renato Alves da Silva
Ouvidor Geral/UFSM
Portaria nº 74.863/2015



CONTEXTUALIZAÇÃO

**Democracia
Participatividade
Ouvidoria**



O QUE É UMA OUVIDORIA?

Canal de comunicação direta, objetiva e consequente, disponibilizado à cidadania para facilitar a sua interlocução com a Administração Pública.

É o canal oficial para a manifestação de:
DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES , ELOGIOS e, também, exigir SIMPLIFICAÇÃO no atendimento de suas demandas

Qualquer usuário do serviço público que se sinta refém da ineficácia dos serviços que lhes são prestados, e que identifique qualquer irregularidade no serviço público pode, e deve, fazer uso dessa ferramenta.

Usuários dos serviços públicos são pessoas físicas e jurídicas, de direito público ou privado, diretamente atendidas por serviço público.



BASE LEGAL

Constituição Federal do Brasil, de 05 de outubro de 1988

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017

Instrução Normativa nº 5 - OGU/CGU, de 18/06/2018

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017

Código de Ética do Ouvidor, de 12/1997

Decálogo do Ouvidor, de 12/1997



Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas





CONSTITUIÇÃO FEDERAL DO BRASIL

(Constituição “cidadã” – Valorização do cidadão)

DESTAQUES



Art. 37 - A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, obedecerá aos princípios de **legalidade, impensoalidade, moralidade, publicidade e eficiência**.

§ 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 N° 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017

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

DESTAQUES



CAPÍTULO III – DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

(Composto por 04 Artigos que regulamentam a forma de tratamento que deve ser dada as Manifestações recepcionadas pela Ouvidoria, dos quais destacamos 01)

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 exigência que invabilize sua manifestação;

§ 7º – A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – LAI;

§ 5º – ...manifestações por meio eletrônico,... Poderá...a ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.



CAPÍTULO IV – DAS OUVIDORIAS

(Composto por 05 Artigos que regulamentam e definem atribuições e objetivos das ouvidorias dos quais destacamos 03)

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...;

III – propor aperfeiçoamento na prestação dos serviços;

V – propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário...;

VII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem

prejuízo de outros órgãos competentes;

Art. 14 – Com vista a realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão: agir de forma proativa e reativa

no atendimento das manifestações recebidas; elaborar anualmente relatórios de gestão, apontando falhas

e sugerindo melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 16 – A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário observado o prazo de 30 dias

prolongável de forma justificada, uma única vez, por igual período.





CAPÍTULO V – DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

Esta Lei estabelece a necessidade da instituição dos Conselhos de Usuários. Órgãos de caráter consultivo, para o cumprimento das seguintes atribuições:

- Acompanhar, participar e propor melhorias no serviço público disponibilizado ao usuário;
- Definir diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; Acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor;

Este Conselho poderá ser consultado quanto a indicação do ouvidor.



INSTRUÇÃO NORMATIVA N° 5 DE 18/06/2018

(Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017)

DESTAQUES



Art. 4º – Compete às Unidades de ouvidoria, dentre outras atribuições:

- I – propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria...;
- V – processar informações obtidas com o objetivo de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento do que estabelece a **Carta de Serviços ao Usuário**, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460/2017;
- VI – subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;
- VII – promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientais virtuais de participação social;
- VIII – exercer as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527/2011;
- IX – receber, tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário **Simplifique!**, nos Termos da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018



OUTROS ATOS NORMATIVOS

Resolução nº 029/UFSM, de 16/12/2008
(Instituiu a Ouvidoria da UFSM)

Resolução nº 014/2010, de 20/05/2010
(Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria da UFSM);

Código de Ética do Ouvidor e o Decálogo do Ouvidor
(Instituído pela ABO – Associação Brasileira de Ouvidores, em
12/1997)



OUVIDORIA-GERAL DA UFSM





CARACTERÍSTICA

- Está inserida como um dos órgãos de controle interno;
- Sua função é de assessoria ao Gabinete do Reitor;
- Ainda não se caracterizada como Ouvidoria Pública propriamente;
- Sua autônoma e independência se limita a funcionalidade;
- Está em fase de reestruturação, visando adequar-se a **Lei nº 13.460**, de 26 de junho de 2017 (Lei que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do Usuário dos Serviços Públicos...).



FUNCIONAMENTO

Recebe **Manifestações**, por: CARTA, CORREIO ELETRÔNICO (E-mail) ou através da sua CAIXA POSTAL (Via web - www.ufsm.br/ouvidoria).

Analisa seu conteúdo e, quando procedente, dá encaminhamento às Unidades Internas acadêmicas e/ou administrativas, para que os devidos atos deliberativos sejam procedidos.

Atendimentos presenciais ou via telefone, serve para orientação quanto aos procedimentos formais.

MANIFESTAÇÃO – Reclamações, Denúncias, Sugestões, Elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objetivo a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na sua prestação e fiscalização.



TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES



MANIFESTAÇÕES INDEFERIDAS

Aquelas que, em seu teor, não apresentam consistência ou indícios mínimos de relevância e materialidade e não tenha a expressão dos fatos conforme a Verdade;

As que não expressem lealdade, urbanidade e boa-fé ou que se caracterizem como mera boataria;

Aquelas que se baseiem em matérias jornalísticas sem a devida fundamentação;

Sempre que possível, poderá ser solicitado ao usuário, uma complementação de sua manifestação.



MANIFESTAÇÕES RECLAMATÓRIAS E DENUNCIATIVAS

Se apresentadas em caráter **anônimo**, serão consideradas “comunicação de irregularidade” e encaminhadas aos órgãos apuratórios, observadas a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Estes poderão arquivá-las ou Instaurar, por iniciativa própria, procedimento investigatório preliminar, sem caráter punitivo.



PRAZO PARA A RESPOSTA AOS MANIFESTANTES

A Lei 13.469/2017, através do parágrafo único do art. 1, estabelece que este prazo seja de 30 dias contados a partir do recebimento da manifestação, prorrogável por igual prazo, mediante justificativa.

Neste sentido, faz-se necessário que os gestores por onde tramitam as Manifestações, agilizem seus despachos, pois a responsabilidade pelo cumprimento de tais prazos deve ser compartilhada entre as partes.



EQUIPE DE TRABALHO

Ouvidor-Geral – Jorge Renato Alves da Silva
e
Secretário Executivo – Marcelo Tascheto da Silva



OBRIGADO!

SEMPRE À DISPOSIÇÃO!