



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 conseqüente, 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.



Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

PROCEP





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



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, impessoalidade, 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 Nº 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 conterà exigência que inviabilize 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
prorrogável 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 Nº 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 – recebe, 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 órgão 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!