



OUVIDORIA

CONTEXTUALIZAÇÃO E FUNCIONALIDADE

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



CONTEXTUALIZAÇÃO

**Participatividade
Democracia
Ouvidoria**



O QUE É UMA OUVIDORIA?

Canal de comunicação direta, objetiva e conseqüente, disponibilizado à comunidade em geral, tanto interna quanto externa, para facilitar a sua interlocução com a gestão do órgão correspondente.

Via oficial para a manifestação de:

DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES e ELOGIOS

Qualquer cidadão, refém da ineficácia e/ou ineficiência dos serviços que lhes são prestados, ou que identifique qualquer irregularidade no exercício da função pública, pode e deve fazer uso dessa ferramenta.



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 – 1988

(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

Capítulos III, IV e V



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)

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 inviabilize sua manifestação;

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

§ 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;



CAPÍTULO IV – DAS OUVIDORIAS

(Composto por 05 Artigos que regulamentam e definem atribuições e objetivos das ouvidorias)

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

(Essa Lei propõe que a participação do usuário, além do direito à manifestação individual, possa ser realizada através de um Conselho de Usuários)

Art. 18 ...Parágrafo Único – Os Conselhos de Usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

Acompanhar a prestação dos serviços; participar na sua avaliação; propor melhorias nesta prestação de serviço; contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário e acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 19 – A composição dos Conselhos de Usuários deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vista ao equilíbrio em sua representação;

Art. 20 – O Conselho de Usuário **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)



OUVIDORIA-GERAL DA UFSM





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)



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...). Processo que está em análise junto a Pró-Reitoria de Planejamento, com perspectivas de adequação no primeiro semestre do próximo ano.



FUNCIONAMENTO

A ouvidoria recebe a **Manifestações**, que deve ser formalizada por: CARTA, CORREIO ELETRÔNICO ou através de formulário eletrônico via CAIXA POSTAL (www.ufsm.br/ouvidoria).

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

Em um prazo de 20 dias esta Unidade deve devolver a Manifestação com relato sobre os procedimentos adotado, para que seja emitida a resposta final ao usuário.

Atendimentos presenciais ou via telefone serve para orientação dos usuários quanto aos procedimentos a serem adotados visando atender a demanda apresentada.



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 manifestante, uma complementação de sua manifestação.



AS MANIFESTAÇÕES PODERÃO SER ENCERRADAS SEM RESPOSTA

Quando o seu autor não cumprir com os deveres de:

- I – expor os fatos conforme a verdade;
- II – proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- III – não agir de modo temerário ou
- IV – prestar informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.



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



CONTATOS

(55)

3220-9655

3220-8673

9 9197- 4471

9 9197- 4382

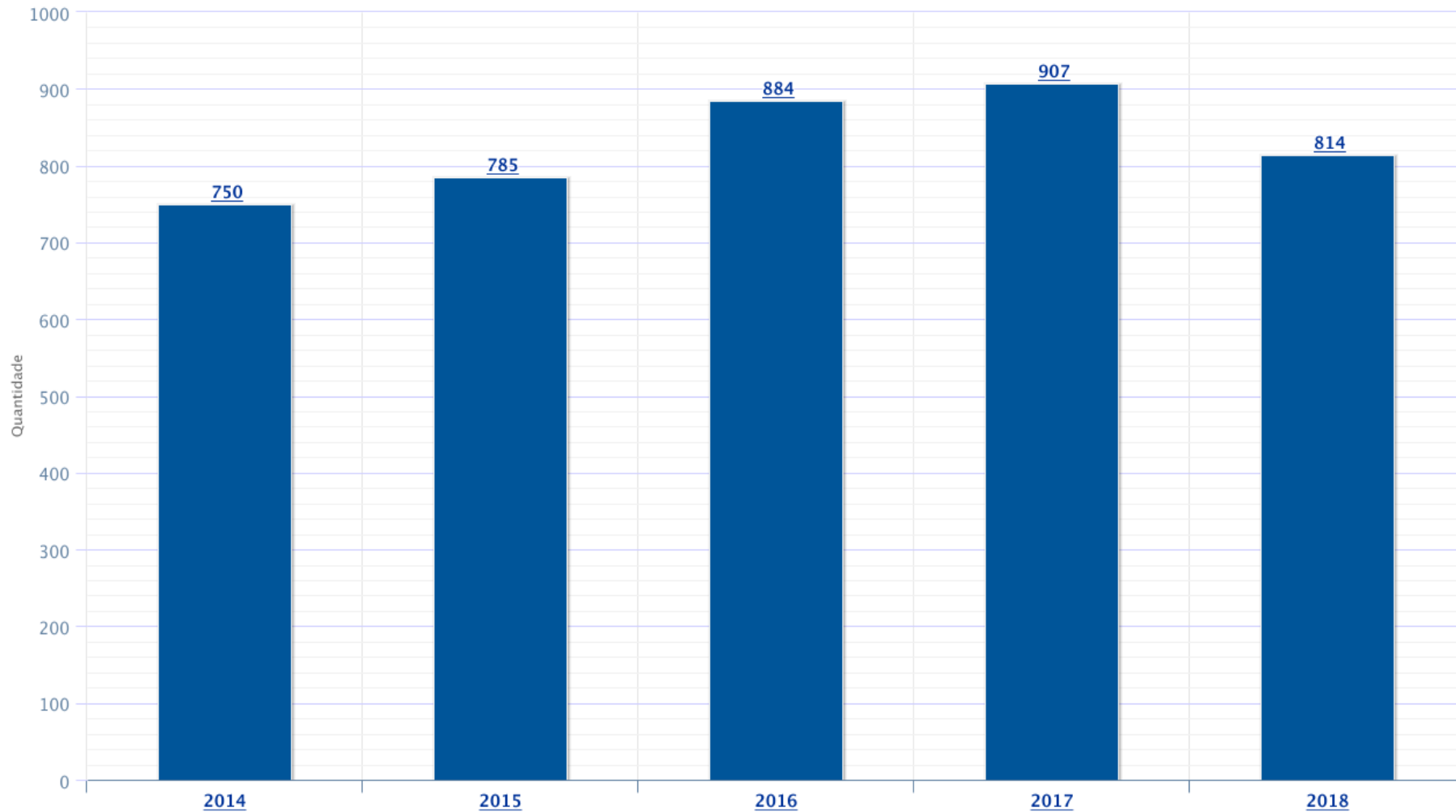
ouvidoria@ufsm.br



OUVIDORIA EM NÚMEROS

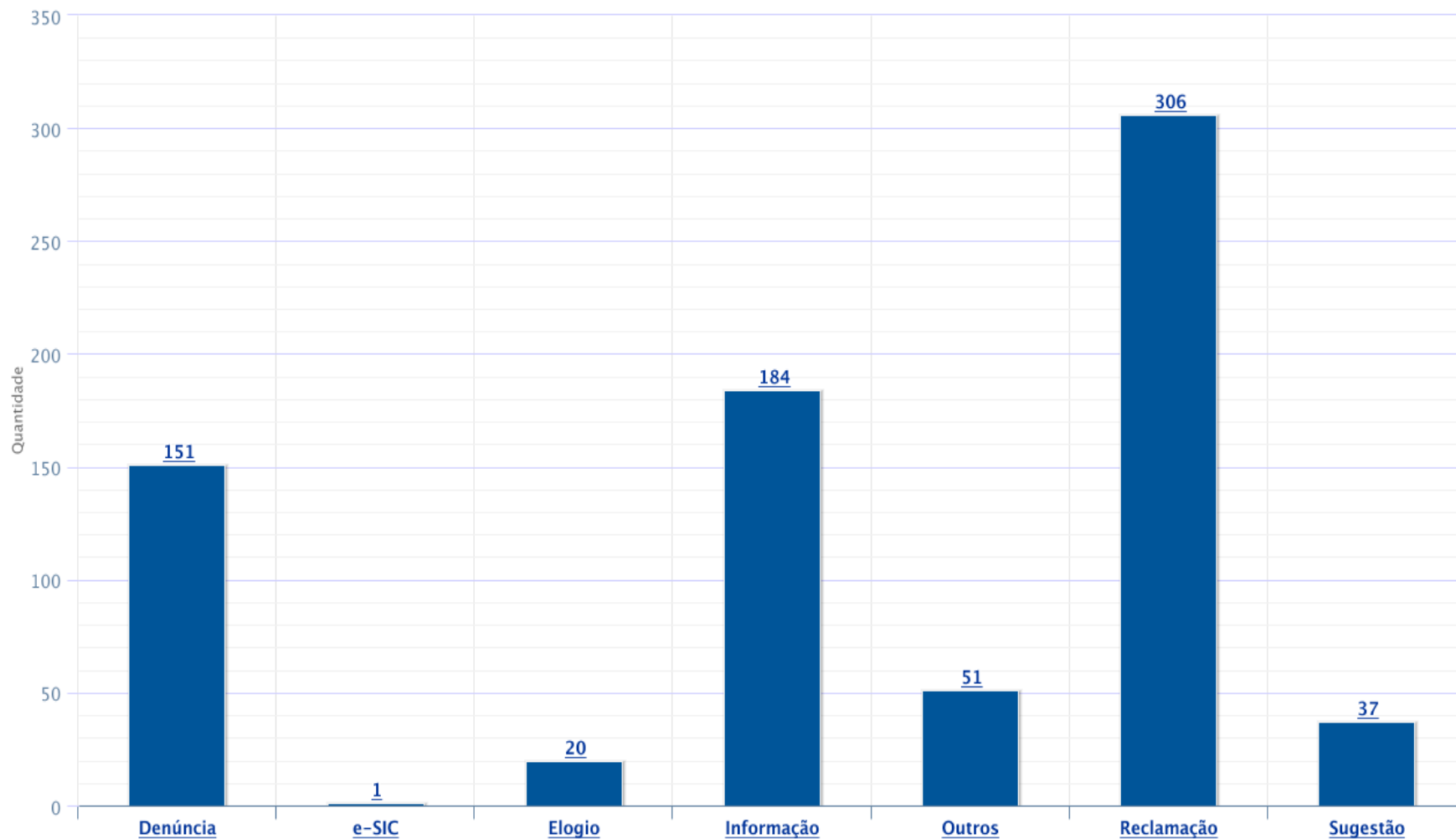
Manifestações dos últimos 5 anos

Fonte: SIE 22/11/2018



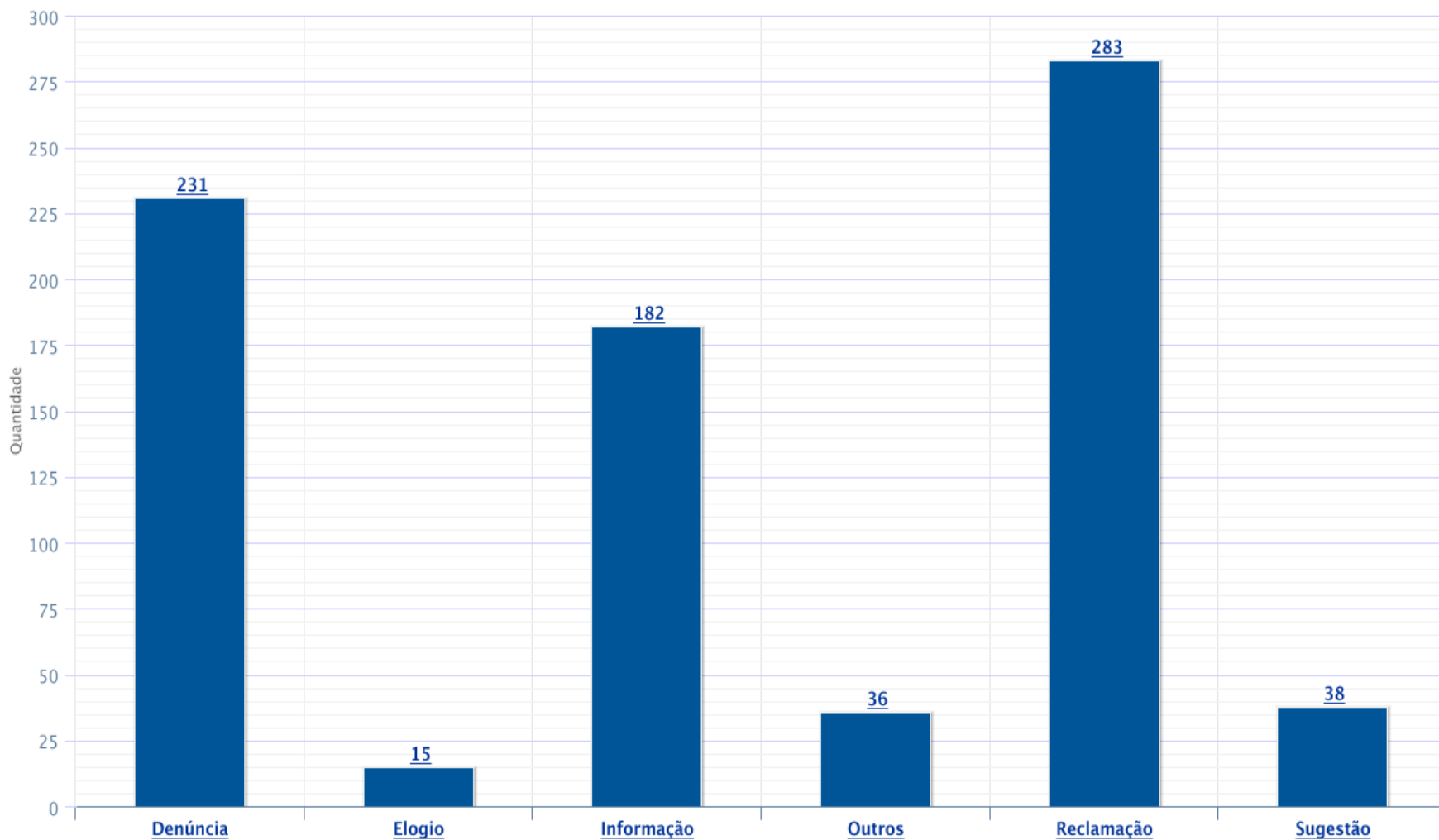
Manifestações dos últimos 5 anos

Fonte: SIE 22/11/2018



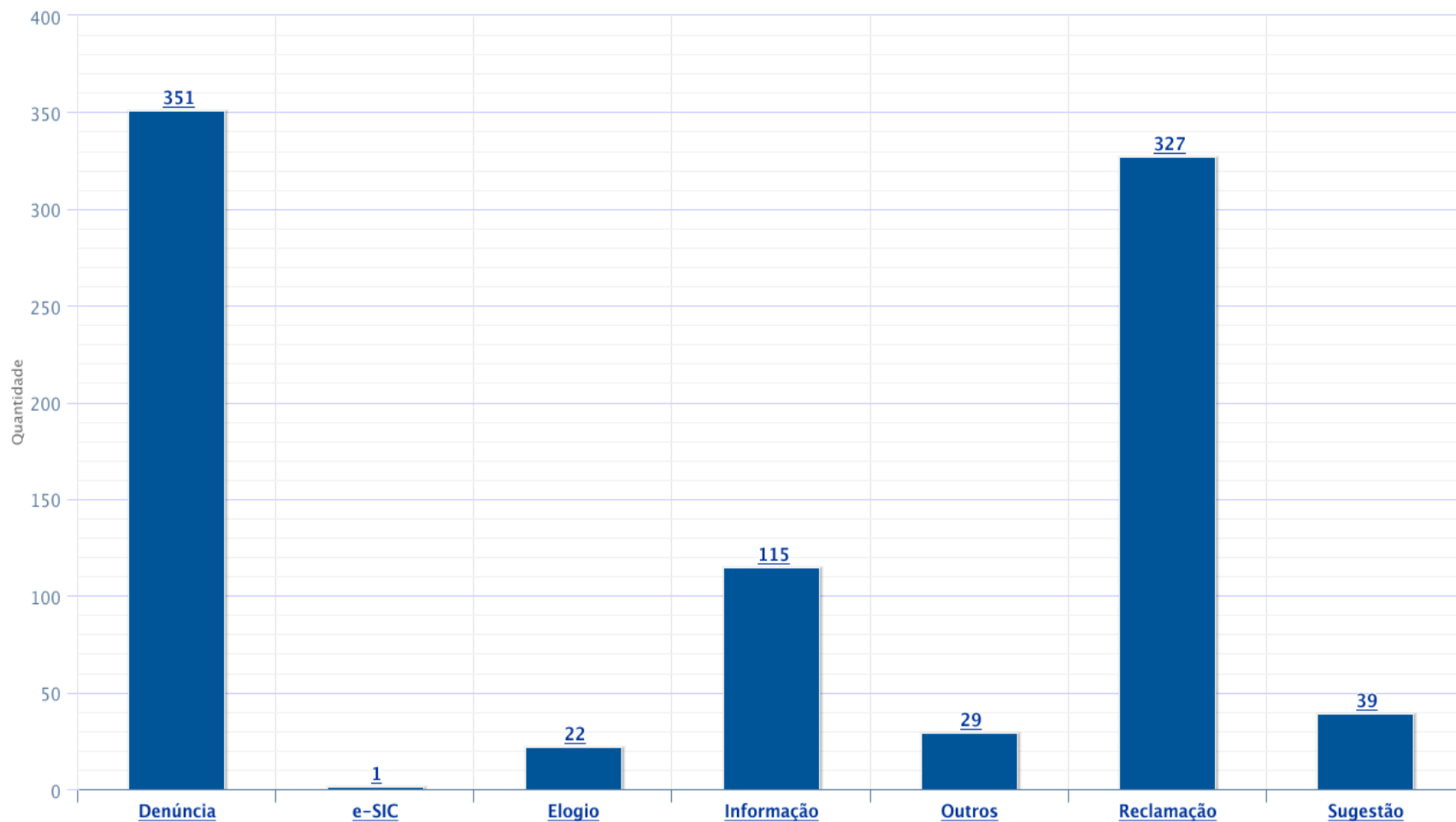
Manifestações dos últimos 5 anos

Fonte: SIE 22/11/2018



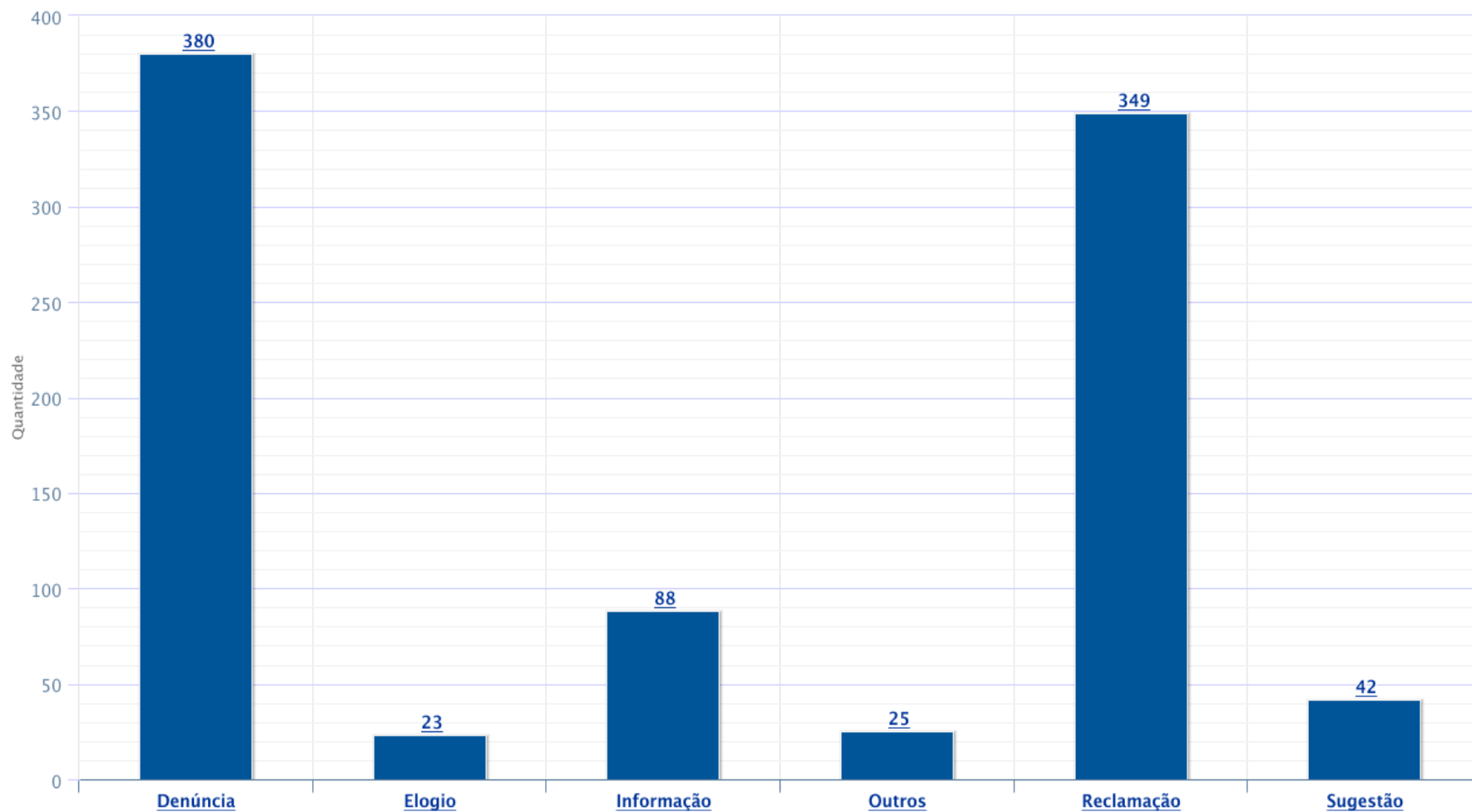
Manifestações dos últimos 5 anos

Fonte: SIE 22/11/2018



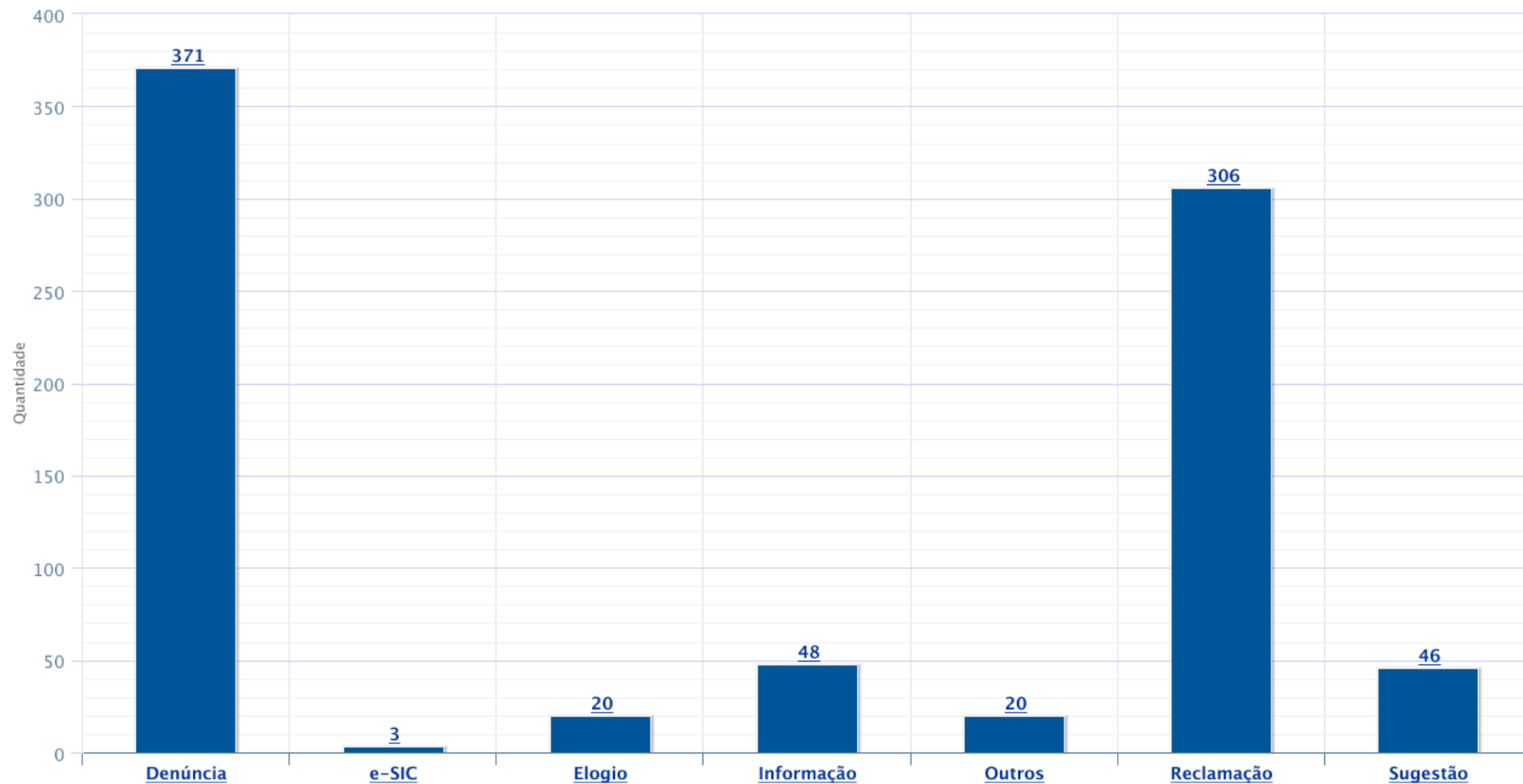
Manifestações dos últimos 5 anos

Fonte: SIE 22/11/2018



Manifestações dos últimos 5 anos

Fonte: SIE 22/11/2018





OBRIGADO!

SEMPRE À DISPOSIÇÃO!