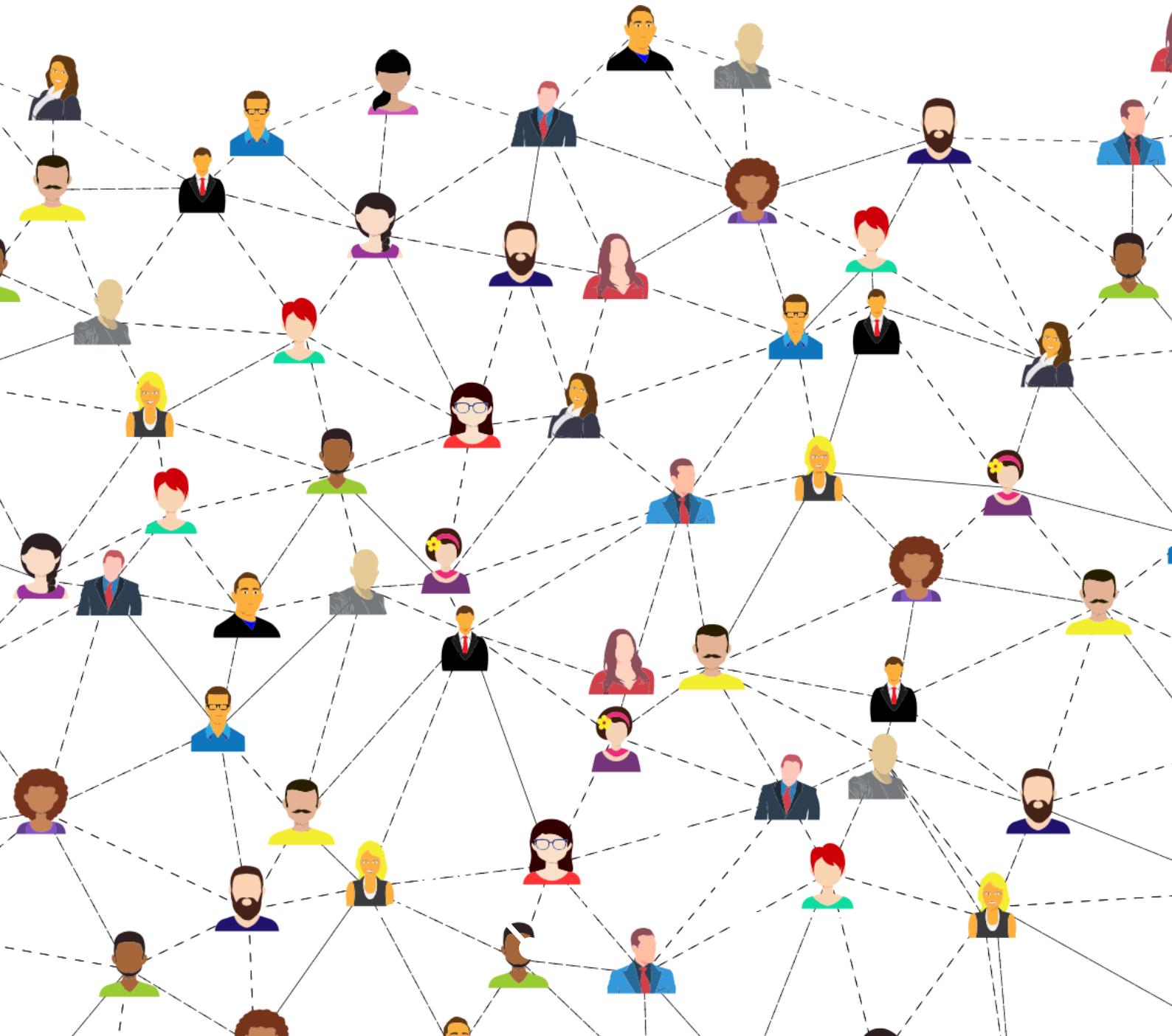


Ouvidoria GO

MANUAL DE PROCEDIMENTOS



Este manual tem o objetivo de orientar as atividades de ouvidoria no âmbito do poder executivo do estado de Goiás.

Controladoria
Geral do
Estado



Sumário

Apresentação	página 03
1. Sistema de ouvidorias	página 04
1.1 Instrumentos de gestão de ouvidoria	página 05
1.2 Plano de trabalho e relatórios	página 06
1.3 Estrutura física	página 07
1.4 Estrutura de pessoal	página 08
1.5 Papel do ouvidor	página 09
1.6 Composição da equipe	página 10
2. Competências	página 11
2.1 Compete à Ouvidoria Geral	página 12
2.2 Compete à Ouvidoria Setorial	página 13
2.2.1 Atendimento ao público	página 14
2.2.2 Mediação de conflitos	página 15
3. Gestão da manifestação	página 17
3.1 Manifestação à ouvidoria	página 18
3.1.1 Formulário eletrônico	página 20
3.1.2 Classificação da manifestação	página 21
3.1.3 Identificação do usuário	página 22
3.1.4 Proteção de dados pessoais	página 25
3.2 Tratamento da manifestação	página 26
3.2.1 Trâmite da manifestação	página 28
3.2.2 De olho na qualidade da resposta	página 31
3.2.3 Contagem dos prazos	página 32
4. Gestão dos resultados	página 33
4.1 Relatórios de ouvidoria	página 35
5. Gestão da comunicação	página 37
5.1 Processos de comunicação geridos pela ouvidoria	página 39
6. Participação social	página 42
Expediente e contato	página 46
Fontes bibliográficas	página 47

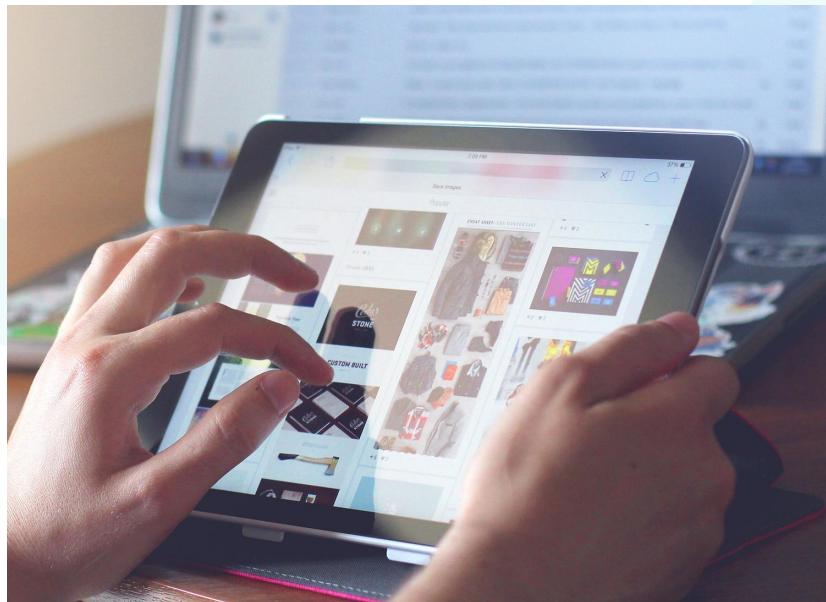
Apresentação

*Ouvidoria é
transparéncia,
controle e
participação social*

As ouvidorias públicas, orientadas pelo princípio da transparéncia administrativa, são instâncias de participação e controle social, responsáveis por avaliar a efetividade na prestação dos serviços e pelo aprimoramento da gestão pública (Decreto Estadual nº 9.270/2018).

Como resultado do processo comunicacional entre cidadão e poder público tem-se a garantia de que o manifestante terá acesso à informação (resposta) e de que a sociedade será ouvida pelos gestores públicos antes da tomada de decisão.

Isso significa dizer que o registro da manifestação na ouvidoria deve produzir além da resposta ao manifestante, resultados efetivos na gestão pública. Quando isso ocorre há participação e controle social.



Sistema de ouvidorias

As atribuições de participação e controle social são exercidas em Goiás por um sistema que integra as ouvidorias do poder executivo de Goiás sob a supervisão da Controladoria Geral do Estado (CGE). O Decreto Estadual nº 9.270/2018 instituiu o Sistema Estadual de Ouvidorias, atualmente composto pela Superintendência de Participação Social, como unidade coordenadora, e pelas ouvidorias setoriais, situadas em cada órgão da administração pública estadual, como unidades responsáveis pela gestão da manifestação e do direito de acesso à informação.

São responsáveis pela tramitação das manifestações no sistema:

Ouvendor-Geral: titular da Superintendência de Participação Social da CGE;

Ouvendor: titular da unidade de ouvidoria ou simplesmente o responsável pelas atividades de ouvidoria no âmbito do órgão ou da entidade em que exerce as suas funções;

Ouvendor-Adjunto: agente que auxilia o Ouvendor e o substitui nas suas ausências ou nos seus impedimentos.

Agente de ouvidoria: demais colaboradores das ouvidorias setoriais.

Ouvidorias setoriais

Apesar de orientada por um sistema coordenado pela CGE, a ouvidoria setorial é vinculada administrativamente ao corpo diretivo e às atividades e serviços prestados pelo órgão onde está situada. Para que a ouvidoria cumpra plenamente seu papel é importante que a equipe saiba utilizar as ferramentas gerenciais e recursos tecnológicos que facilitam a gestão do trabalho e a produção de relatórios que subsidiem as decisões tomadas pelo gestor público. O material pedagógico do curso Gestão em ouvidoria, elaborado pela ENAP, é uma boa referência de como implementar o gerenciamento realizado por meio de planos e metas com o objetivo de:

definir, quantificar, analisar e propor soluções para os diversos problemas que interfiram no bom desempenho das atividades organizacionais, como sobreposição de atividades, dificuldade no acompanhamento do trabalho e na mensuração dos resultados (ENAP, 2018)

Instrumentos de gestão da ouvidoria

Ouvidoria é transparéncia, controle e participação social

Para que cumpram as atribuições de promover participação e controle social, as ouvidorias devem ser conduzidas a partir de instrumentos de gestão com vistas à obtenção de eficiência e eficácia nas ações empreendidas pela equipe.

As ações de ouvidoria deverão ser planejadas a partir de diagnóstico organizacional que entre outras informações deve revelar as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças (matriz Swot ou FOFA) da organização, além de basear-se nos objetivos estratégicos do órgão em que está situada.

Neste Manual, reforçamos a necessidade de que a atividade de ouvidoria seja orientada a partir de um plano de trabalho que facilite a produção de resultados que deverão compor os relatórios de gestão.



Plano de trabalho

O plano de trabalho é um instrumento de controle gerencial que prevê as ações e metas de desempenho da equipe de ouvidoria. De forma resumida, o plano deverá descrever os objetivos (o que se pretende alcançar); as ações (o que é necessário fazer para alcançar os objetivos); as metas (onde se pretende chegar); e os resultados (consequências do alcance de metas). As perguntas podem ser respondidas em tabela gerada em planilha informatizada com autorização para registro e monitoramento por toda a equipe. Recomenda-se que o plano responda a algumas perguntas:

- 1. O quê?** Indique a demanda.
- 2. Quem faz?** Indique o responsável.
- 3. Como?** Indique como será realizado.
- 4. Quais os recursos?** Indique o que será utilizado.
- 5. Quando?** Indique o período necessário para realizar a demanda.
- 6. Por quê?** Indique o resultado que se espera.
- 7. Quem cobra?** Indique de quem é a responsabilidade por realizar a prestação de contas.

Relatórios

Para gerir as atividades e alcançar os resultados esperados, a ouvidoria pode produzir os seguintes relatórios:

- 1. Relatório de gestão anual:** consolida as informações sobre as manifestações, e, com base nelas, aponta falhas e sugere melhorias na prestação de serviços públicos. O documento deve ser produzido anualmente e deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a ouvidoria setorial e também à CGE que consolidará o relatório de gestão com informações da Rede e publicará integralmente no Portal Goiás Transparente. O relatório será encaminhado ao Governador do Estado para conhecimento e tomada de providências.
- 2. Relatório ao gestor:** deve ser tempestivo, disponibilizado mensal, bimestral ou semestralmente, a depender da necessidade de cada órgão, a fim de que o agente público seja informado a tempo de tomar a melhor decisão acerca do serviço prestado. O relatório deve conter, no mínimo, resumo da manifestação, resumo da resposta ao usuário e recomendação de melhoria. Este relatório é produzido pela ouvidoria setorial que deverá apresentá-lo ao titular da pasta.
- 3. Relatório gerencial:** documento dirigido ao ouvidor e equipe de ouvidoria, podendo ser também encaminhado às unidades responsáveis pela gestão e planejamento do órgão público. Sugere-se que contenha as principais atividades desenvolvidas, metas e resultados alcançados, e oportunidades e sugestões de melhoria na prestação de serviço de ouvidoria pública com a finalidade de orientar a condução das atividades pela equipe.

Estrutura física



A Lei Federal nº 13.460/2017 garante ao usuário de serviços públicos o direito de manifestar-se verbalmente. Em decorrência disso, as ouvidorias oferecem atendimento presencial, mas é muito importante escolher um espaço físico que acolha os manifestantes respeitando as normas de acessibilidade.

Em todo caso, é recomendável que a unidade presencial da ouvidoria esteja situada próximo à porta de entrada do órgão, devidamente sinalizado. Segundo o Guia de Orientações Básicas para Implantação de Ouvidorias do SUS, é necessário observar os seguintes elementos na implantação do atendimento presencial:

- Espaço físico determinado;
- Boa localização, de fácil acesso e visibilidade do cidadão;
- Acessibilidade (rampa e banheiros adaptados);
- Equipamentos e mobiliário adequados para a realização do serviço;
- Disponibilidade de linha telefônica e acesso à internet;
- Espaço adequado para atendimento presencial, eventualmente com resguardo de sigilo.

Estrutura de pessoal



Além da estrutura física é necessário definir como será composta a equipe de profissionais da ouvidoria. Essa previsão deve ser realizada a partir do planejamento do órgão, no entanto, é possível destacar características profissionais que auxiliam no recrutamento de um perfil desejável para a atuação na ouvidoria pública. O Manual de Ouvidoria Pública destaca algumas competências e habilidades que a equipe deve possuir, tais como:

- 1. Ouvir e compreender:** essa competência comprehende, por exemplo, escutar com atenção e paciência, prevenir e mediar conflitos, orientar os cidadãos quanto aos prazos, fluxos e ações desenvolvidas no âmbito da ouvidoria; e verificar se o cidadão demanda cuidados especiais.
- 2. Reconhecer os cidadãos como sujeitos de direitos:** realizar ações que possibilitem o conhecimento, pela população, da missão e do modo de trabalho das ouvidorias públicas; informar aos cidadãos quais são os órgãos que devem ser acionados, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta pode ser cobrada; realizar atividades educativas; orientar a população quanto aos seus direitos de cidadania.
- 3. Qualificar as expectativas dos cidadãos de forma adequada:** realizar ações de coleta e registro das informações fornecidas pelos cidadãos, conforme critérios estabelecidos pela CGE; consolidar e analisar as informações obtidas por meio do atendimento ao cidadão.
- 4. Responder aos cidadãos:** orientar as áreas técnicas sobre os prazos e as rotinas a serem cumpridas; analisar as informações colhidas; acompanhar as providências adotadas até a obtenção da solução necessária ao caso; encaminhar ao cidadão resposta de qualidade e fácil compreensão.
- 5. Demonstrar os resultados produzidos:** participar da elaboração de relatórios de gestão e de diagnóstico dos serviços prestados no âmbito da Ouvidoria; sugerir medidas para o aperfeiçoamento na prestação do serviço público; apoiar ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade.

Papel do ouvidor



Do Ouvidor espera-se que, além de competências e habilidades específicas, seja uma pessoa disposta "a escutar opiniões diferentes das suas e preparado para se colocar na posição do outro". Além disso, que procure "conhecer com profundidade os procedimentos, fluxos, e as áreas finalísticas do órgão ou entidade em que trabalha" a fim de que possa "instruir o usuário, indicar-lhe quais são os seus direitos e deveres e até onde pode ir sua expectativa" (2018, MANUAL DE OUVIDORIA PÚBLICA DA OGU, p. 14).

O Ouvidor será indicado pelo titular do órgão dentre servidores efetivos ou empregados públicos, com escolaridade de nível superior. Caso o responsável pelas atribuições de Ouvidor não possua qualificação na área, deverá se submeter a curso específico no prazo de até 1 (um) ano, de acordo com as orientações emanadas pela CGE. Há vários cursos oferecidos pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), Controladoria Geral da União (CGU) e Escola de Governo Henrique Santillo com foco na atividade de ouvidoria pública.

A nomeação de servidores para atuarem como Ouvidores e Ouvidores-Adjuntos depende de designação da autoridade máxima do órgão à CGE, que que se manifestará quanto à capacidade técnica do indicado. De todo modo, o candidato a ouvidor setorial do poder executivo de Goiás deve desempenhar as seguintes atribuições:

1. coordenar as atividades de ouvidoria;
2. representar o órgão ou entidade em que atua, interna e externamente, nos assuntos relacionados às suas atribuições;
3. atuar de ofício;
4. cumprir e controlar o cumprimento dos prazos legais;
5. participar da seleção do pessoal para a composição da equipe de ouvidoria;
6. elaborar relatórios de ouvidoria.

Composição da equipe



O tamanho da equipe e a distribuição das atribuições será realizada a partir da análise baseada na quantidade e complexidade das manifestações recebidas pelo órgão. Mas, é possível prever uma estrutura básica de cargos com base nas funções essenciais:

Ouvidor(a) - coordena a distribuição de demandas, gerencia a distribuição das respostas ao cidadão, produz relatórios e participa proativamente das reuniões e colegiados da alta direção do órgão público. Nas ouvidorias de maior porte é recomendável a constituição de gerências e superintendências. Quando necessário, as funções do ouvidor serão exercidas pelo ouvidor-adjunto, em substituição.

Agente de ouvidoria - que pode cumprir as seguintes funções na ouvidoria setorial:

1. realizar o atendimento presencial e telefônico, sendo responsável pelo registro da manifestação no sistema de ouvidoria, inclusive pelo monitoramento e registro de manifestações recebidas por meio de outros meios, tais como e-mail, carta ou ofício.
2. realizar o tratamento, a classificação da demanda, monitoramento da tramitação (quanto à qualidade da resposta e contagem de prazos), envio da resposta, além do monitoramento de reativações em virtude de resposta insatisfatória ou negativas de acesso à informação.
3. realizar atividades burocráticas e administrativas, como o envio de ofícios e memorandos a unidades internas ou a outros órgãos.

Competências

As ouvidorias devem tramar com as manifestações que dizem respeito à atuação do órgão e promover o controle e a participação da sociedade na administração pública.

Caso um estudante da rede pública estadual queira reclamar a respeito da prestação do serviço de emissão de certificado de conclusão de curso, por exemplo, poderá se manifestar junto à ouvidoria setorial da Secretaria de Educação.

A reclamação encaminhada pelo estudante deve ser considerada no relatório que a ouvidoria apresentará ao gestor da secretaria que deverá adotar providências para solucionar o problema.

Mas, e se a demanda dirigida ao órgão não diz respeito aos serviços prestados por ele?

Nesse caso foge à competência da ouvidoria, que deve indicar ao usuário a quem dirigir a manifestação.

Você sabia?

Muitos serviços prestados por órgãos do estado de Goiás podem ser realizados por meio do site Goiás Digital, acessível pelo endereço <https://www.go.gov.br/>.

A ouvidoria deve sempre estar atenta à Carta de Serviços do órgão em que está situada, podendo contribuir no seu monitoramento, sugestão de melhoria e atualização.

Compete à Ouvidoria Geral

Veja as competências descritas no decreto estadual 9.270/2018:

1. formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativos ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos III e IV da Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
2. orientar e monitorar a atuação das ouvidorias no tratamento das manifestações recebidas;
3. promover políticas de capacitação e treinamento relacionados às atividades de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;
4. manter sistema informatizado, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades referidos no § 1º do art. 1º deste Decreto;
5. definir formulários-padrão a serem utilizados pelas unidades de ouvidoria para recebimento de manifestações;
6. manter base de dados com todas as manifestações recebidas pelas unidades de ouvidoria;
7. sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades de ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;
8. contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços públicos;
9. identificar e sugerir padrões de excelência das atividades de ouvidoria no Poder Executivo estadual, certificando as unidades que os alcançarem;
10. executar e gerir projetos e programas junto à sociedade civil organizada, com vistas à participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços públicos;
11. recomendar, participar e promover audiências públicas relacionadas à prestação de serviços públicos no âmbito do Poder Executivo estadual;
12. realizar eventos, seminários e fóruns afetos à respectiva área de atuação, com vistas ao fomento da transparência e do controle social;
13. exercer outras competências correlatas.

Saiba mais!

No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria Geral poderá recorrer à colaboração de entidades congêneres de direito público ou privado nacionais, estrangeiras ou internacionais.

Compete à Ouvidoria Setorial

Veja as competências descritas no decreto estadual 9.270/2018:

1. promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
2. receber, analisar e responder todas as manifestações que lhes forem encaminhadas;
3. receber, analisar e encaminhar os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013;
4. processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar as ações de governo;
5. monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços, encaminhando sugestões à Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento (SEGPLAN);
6. exercer articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;
7. produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos, caso necessário;
8. atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando os seus agentes acerca do tratamento relacionado a manifestações apresentadas pelos usuários;
9. executar ações de mediação e conciliação, bem como adotar outras medidas para a solução pacífica de conflitos entre servidores, cidadãos, usuários de serviços, órgãos e entidades referidos no §1º do art. 1º deste Decreto, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhoria da efetividade das atividades.

Fique por dentro!

A norma estadual também garante às ouvidorias, a possibilidade de solicitar documentos que demonstrem a realidade dos fatos, bem como ter acesso às ferramentas de trabalho e bancos de dados na busca de indícios de autoria e materialidade.

Atendimento ao público



É direito do cidadão receber um bom atendimento quando procura a administração pública. Ao buscar a ouvidoria, muito provavelmente, o manifestante já esgotou outras formas de relacionamento com o órgão público. Por isso, a interação com a ouvidoria precisa ser acolhedora e eficaz. Uma conduta cortês, empática e respeitosa contribui na condução de um atendimento satisfatório. Atender no prazo e prestar a informação simples, clara, correta e suficiente também proporcionam uma melhor interação entre o poder público e a sociedade. Essas diretrizes estão elencadas na Lei Federal 13.460/2017, mas é possível prever um conjunto de atos para a condução de um bom atendimento:

1. Garanta ambiente adequado para a recepção da manifestação. Seja presencial ou outro meio de comunicação, o manifestante merece sua atenção e garantia de privacidade.
2. Pergunte o nome do manifestante, se apresente como servidor público e se coloque à disposição para ouvir sua demanda.
3. Mantenha-se atualizado e capacitado quanto às normas, atividades e ações do órgão para prestar a melhor informação no menor prazo possível.
4. Responda de forma clara e objetiva à manifestação. Caso não seja possível entregar a informação ou a solução da demanda imediatamente, explique que a manifestação seguirá para conhecimento da área técnica e informe que este fluxo poderá ser acompanhado via sistema pelo manifestante.
5. Coloque-se à disposição, demonstre que a participação social no órgão é sempre bem-vinda e informe que as manifestações são consolidadas em relatório entregue à autoridade máxima do órgão para orientar melhorias na gestão.

Mediação de conflitos



A lei federal nº 13.460/2017 estabelece como atribuição das ouvidorias “promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes” (art. 13, VII). É preciso entender que deverá ser objeto de mediação uma situação em que esteja evidente um conflito entre as partes. A Ouvidoria Geral da União, no guia com “Ferramentas de resolução de conflitos para as ouvidorias públicas”, recomenda alguns procedimentos:

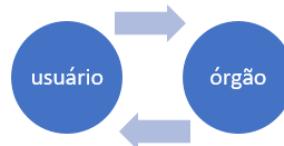
- 1. Sigilo:** o ambiente físico onde ocorrerão as reuniões deve ser rigorosamente privado;
- 2. Igualdade entre as partes:** todos os participantes devem ter direitos comunicativos iguais;
- 3. Ambiente de parceria e diálogo:** as partes devem estar dispostas a ouvir, dialogar e enfrentar o problema em conjunto;
- 4. Plano de trabalho:** deve-se deixar claro os aspectos operacionais, tais como o nome do facilitador e de sua instituição, o lugar em que ocorrerão os encontros, a frequência e o tempo estimado das reuniões, os objetivos da proposta.

Gestão da manifestação

Ouvidoria é canal de comunicação pública

A ouvidoria é uma das formas de comunicação por meio das quais o poder público promove o acesso à informação e a participação social na administração pública. Quando procura uma ouvidoria, o usuário encaminha uma mensagem ao órgão que é responsável pela prestação do serviço.

Ouvidoria: canal de comunicação



Usuário envia mensagem ao órgão público que responde.

Mas, considerando que os processos comunicacionais no setor público são geridos por diferentes canais, agentes e órgãos, antes de tratar da gestão da manifestação à ouvidoria é necessário conhecer o cenário mais amplo em que a ouvidoria está inserida:

Canais institucionais de comunicação pública



Meios de comunicação com o público

No âmbito da Controladoria Geral do Estado de Goiás (CGE), por exemplo, o usuário/cidadão pode obter a informação de, pelo menos, duas formas:

1. a partir do registro de mensagem no sistema de ouvidoria;
2. por meio da consulta a dados e informações no portal Goiás Transparente.

Mas, se tomamos como exemplo a CGE enquanto órgão público que compõe a estrutura básica da administração direta, temos outras formas de acesso à informação produzidas por unidades da área meio, como a Comunicação Setorial que é responsável pela produção e publicação das seguintes informações:

1. conteúdo noticioso e informativo no site institucional;
2. conteúdo publicado nas redes sociais;
3. releases à veículos da imprensa e aos sistemas público e privado de radiodifusão (emissoras de televisão e rádio, tais como a TBC e RBC).



Manifestação à ouvidoria

A primeira escolha que o usuário de serviços públicos precisa fazer é: qual canal de comunicação devo utilizar para obter uma informação ou participar da administração pública? A legislação garante a possibilidade de comunicação por diversos dispositivos. Se o usuário optar pela ouvidoria, poderá acessá-la por diferentes meios, conforme descreve o Manual de Ouvidorias da OGU:

Formulário eletrônico: *O meio mais utilizado pelo usuário da rede de ouvidorias de Goiás. Por meio de acesso à página do sistema e ouvidoria na internet, o cidadão escolhe o tipo de comunicação que deseja registrar, seleciona o órgão ao qual pretende enviar a mensagem e o assunto a que se refere. Após essa etapa, abrem-se campos obrigatórios: descrição dos atos ou fatos e especificação do local do fato. O sistema garante a possibilidade de envio de arquivo por anexo.*

E-mail: *Para garantir a oportunidade de acesso via e-mail, a ouvidoria deve divulgar o endereço eletrônico no site ou locais de visibilidade pública.*

Formulário impresso: *A ouvidoria imprime um formulário com campos pré-definidos para que o cidadão preencha.*

Carta-ofício: *O cidadão escreve livremente a sua mensagem e envia para a ouvidoria por meio dos serviços postais. Para viabilizar essa forma de comunicação, a ouvidoria precisa apenas divulgar seu endereço no site institucional.*

Telefone: *A Superintendência de Participação e Controle Social da CGE disponibiliza um serviço de atendimento por telefone (162), mas nada impede que as ouvidorias setoriais possam atender utilizando linhas telefônicas do órgão em que atuam.*

Presencialmente: *Em geral ocorre nas dependências do próprio órgão ou entidade, preferencialmente em espaço especificamente designado para essa finalidade, de forma a assegurar privacidade ao cidadão, e com a acessibilidade necessária.*

Observação importante!

Caso a ouvidoria receba a manifestação por e-mail, formulário impresso, carta/ofício, telefone ou presencial, deve realizar imediatamente o registro no sistema de ouvidoria e informar o número de protocolo para que o usuário possa acompanhar a tramitação.

Boas práticas

Cidadão pode enviar mensagens a ouvidorias do governo por rede social



Publicado em 04/12/2018 - 19:23 Por Jonas Valente - Repórter da Agência Brasil - Brasília

Você sabia que algumas ouvidorias se comunicam com a sociedade por meio de mensagens enviadas em redes sociais? Dá uma olhada nessa iniciativa da CGU. A matéria completa está disponível na página da Agência Brasil - <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2018-12/cidadao-pode-enviar-mensagens-ouvidorias-do-governo-por-rede-social>.

Quem sabe você pode propor uma parceria com a unidade de comunicação do órgão em que você trabalha para viabilizar mais essa forma de acesso à informação?

"A maior vantagem das redes sociais, como o Twitter, o Facebook, o Instagram, é que elas são gratuitas e todos podem acessar e utilizar, tanto a ouvidoria, quanto os usuários. O maior cuidado da ouvidoria ao usar as redes sociais como meio de comunicação é a adequação da linguagem" (Manual de Ouvidoria Pública)

Formulário eletrônico

 Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás
Controladoria-Geral do Estado

Perguntas - Corona Fazer manifestação Consulte sua manifestação Estatísticas Ajuda

Inicio

Encontrou estabelecimento aberto? Você pode denunciar. Ligue para o 190 ou acesse CORONA INFO. Neste canal você também pode pedir informações e sugerir ações para o Governo.

 Confira o que **pode** e o que **não pode** funcionar



Qual tipo de manifestação quer fazer?

 CORONA INFO  ELOGIO  SUGESTÃO  SOLICITAÇÃO  RECLAMAÇÃO  DENÚNCIA  INFORMAÇÃO

O sistema de ouvidoria, por disponibilizar formulário acessível pela internet, é o canal de comunicação mais utilizado pelos usuários da ouvidoria em Goiás. Ao acessar esta a página <http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/>, o usuário decide se registrará a manifestação de forma identificada ou anônima, segundo a classificação por tipo conforme se vê na figura.

Lembrete: Caso o usuário utilize outras formas de manifestação que não seja o formulário eletrônico, preferindo viabilizá-la por meio do atendimento presencial, telefone, carta/ofício, e-mail, o atendente de ouvidoria deverá receber a manifestação, cadastrar os dados do manifestante, registrar a mensagem no sistema, informando a ele o número do protocolo para acompanhamento da tramitação.

Classificação da manifestação

Ao registrar a manifestação recebida, o atendente também deverá observar a classificação da mensagem. A rede de ouvidorias de Goiás segue estudo de categorias realizado pela Ouvidoria Geral da União que classifica as manifestações da seguinte forma:

Sugestão: Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal.

Elogio: Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

Solicitação: Requerimento de adoção de providência por parte da Administração. Deve conter, necessariamente, um requerimento de atendimento ou serviço, podendo se referir a uma solicitação material ou não.

Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa a serviço público.

Denúncia: Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Informação: demanda que tenha por objeto um dado ou informação.

As ouvidorias setoriais devem, além das classificações, cadastrar áreas e assuntos no sistema. A área refere-se aos setores internos dos órgãos demandados/encaminhados responsáveis pela resposta da manifestação. Já o assunto contém palavras-chave que definem o conteúdo da manifestação. Após o registro da manifestação no sistema, a ouvidoria deve informar o usuário o número de protocolo gerado para acompanhamento da tramitação. Com esse número, o usuário poderá acompanhar a tramitação no sistema.

Informe o protocolo para consulta

Protocolo:

Consultar

Identificação do usuário (manifestação)

O usuário do sistema de ouvidoria pode identificar-se ou optar por registrar a manifestação de forma anônima ou sigilosa. É importante que, para o envio da mensagem, o cadastro seja o mais simples possível. A quantidade e o tipo de dados pessoais solicitados no momento do atendimento ou do preenchimento do formulário da Ouvidoria precisam ser adequados, necessários e coerentes com a finalidade da coleta. Abaixo, o formulário de cadastro de dados para registro da manifestação do sistema de ouvidorias de Goiás. Caso o usuário opte por se identificar, deverá obrigatoriamente preencher os campos com asterisco.

Identificação

- Quero me identificar sem restrição
Permito acesso aos meus dados pessoais
- Quero me identificar com restrição
Não permito acesso aos meus dados pessoais
- Não quero me identificar

Nome*

Email*

Gênero

- Masculino Feminino

Tipo de documento*

Selezione

Documento*

Faixa etária

Selezione

Cor/Raça

Selezione

Escolaridade

Selezione

DDD*

Telefone*

UF

Selezione

Município

Selezione um estado primeiro

CEP

Rua/Avenida

Número

Bairro

Complemento

(*) Campos obrigatórios

Identificação

Identificada: sem restrição de acesso. Usuário permite acesso aos dados, devendo informar obrigatoriamente nome, e-mail, documento (CPF, RG, CNPJ, outros), e telefone. Há ainda campos não obrigatórios para serem facultativamente preenchidos: gênero, faixa etária, cor/raça, escolaridade e endereço.

Sigilosa: informa algum dado que permita a identificação, mas solicita que fique restrito à ouvidoria.

Anônima: não informa o nome, nem um outro meio de contato, como por exemplo, endereço, e-mail, telefone. Desse modo, não é gerado o protocolo de acesso, a manifestação tramita, mas não é possível ao usuário obter a resposta.

Quando o manifestante opta por não se identificar, a manifestação é automaticamente tipificada como "Comunicação". O manifestante deve ser advertido com a seguinte mensagem:

"Sua manifestação anônima será recebida, porém não lhe será fornecido o número de protocolo para o acompanhamento. Caso a descrição dos fatos não contenha dados suficientes para a análise, será arquivada por falta de dados. Portanto, quanto mais informações descrever, melhores as chances de ser apurada"

É muito importante que a ouvidoria elabore formas de garantir transparência aos resultados alcançados pela administração pública também em face de manifestações anônimas. A Ouvidoria-Geral da União publica em dados abertos informações extraídas do sistema de ouvidorias do governo federal (e-Ouv). Veja o exemplo abaixo:

Nesta seção, estão disponíveis informações, em formato aberto, sobre estatísticas de manifestações do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).

O arquivo abaixo apresenta as seguintes informações: Data Registro; Data Prazo Resposta; Data Resposta; Faixa Etária; Raça / Cor; Gênero; Município Manifestante; Município Manifestação; Tipo Manifestação; Órgão Siorg (id e nome); Assunto; Dias para Resolução; Dias de Atraso.

- Atualização dos arquivos: Mensal
- Formato do arquivo: csv
- Fonte: CGU

Identificação do usuário (Pedido de informação)

O pedido de informação será sempre identificado, havendo apenas a possibilidade de o usuário solicitar a restrição de acesso. Conforme se verifica no formulário de cadastro abaixo, o usuário do sistema de ouvidoria deverá obrigatoriamente preencher os campos com asterisco.

Identificação

- Quero me identificar sem restrição
Permito acesso aos meus dados pessoais
- Quero me identificar com restrição
Não permito acesso aos meus dados pessoais

Nome*

Email*

Gênero

- Masculino Feminino

Tipo de documento*

Documento*

Faixa etária

Cor/Raça

Escolaridade

DDD*

Telefone*

UF

Município

CEP

Rua/Avenida

Número

Bairro

Complemento

(*) Campos obrigatórios

Proteção de dados pessoais

A Lei nº 13.709/2018 (LGPD) trouxe a necessidade de implementação de novas formas de gerir os dados pessoais armazenados pelo sistema de ouvidoria. A Rede Nacional de Ouvidorias descreve na resolução nº 3, de 13 de setembro de 2019, medidas gerais de salvaguarda à identidade de denunciantes que auxiliam no cumprimento da lei, tais como:

Art. 5º. (...) §1º A preservação da identidade dar-se-á com a proteção do nome, endereço e quaisquer elementos de identificação do denunciante, que ficarão com acesso restrito e sob a guarda exclusiva da unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento.

§2º Os sistemas informatizados que façam o tratamento de denúncias com elementos de identificação do denunciante deverão possuir controle de acesso e permitir a identificação precisa de todos os agentes públicos que as acessem e protocolos de internet (endereço IP), com as respectivas datas e horários de acesso.

§3º Observado o disposto no §1º, a unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento deverá providenciar a pseudonimização da denúncia recebida para envio às unidades de apuração competentes para realizar a sua análise.

§4º Os elementos de identificação do denunciante poderão ser solicitados pelo agente público responsável pela apuração da denúncia, demonstrada a necessidade de conhecê-la.

§5º O encaminhamento de denúncias com elementos de identificação entre unidades de ouvidoria deverá ser precedido do consentimento do denunciante.

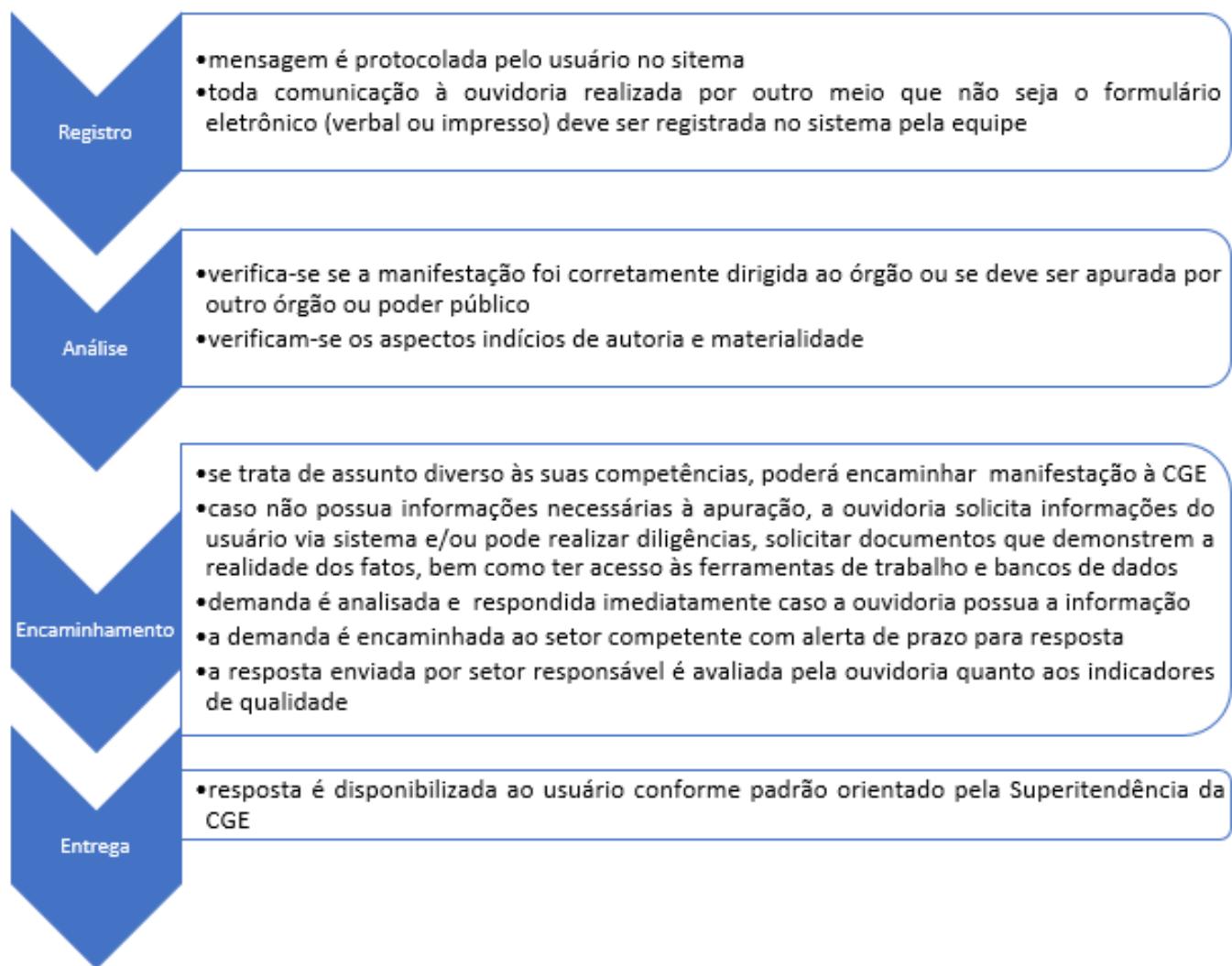
§6º Na negativa ou ausência de consentimento, a unidade que tenha recebido originalmente a denúncia somente poderá encaminhá-la ou compartilhá-la após a sua pseudonimização.

A **Rede Nacional de Ouvidorias** (Decreto n. 9.492/2018) cumpre a finalidade de integrar ações desenvolvidas pelas unidades de ouvidoria dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, sob coordenação da OGU. Para saber mais sobre a Rede acesse <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias>

Tratamento da manifestação e do pedido de informação

Após o devido registro da mensagem no sistema de ouvidoria, inicia-se a atividade de tratamento da manifestação e do pedido de informação, além da contagem do prazo para a entrega da resposta ao usuário.

Fluxograma do tratamento da mensagem encaminhada à ouvidoria



Fonte: Elaborado a partir da descrição de processos de tratamento das manifestações
- Gerência de Ouvidoria/CGE

Tratamento da manifestação e do pedido de informação

As atividades descritas no fluxograma são realizadas pela equipe de ouvidoria a partir de acesso à página de administração do sistema de ouvidoria.



O acesso à página de administração do sistema é concedido aos servidores lotados na Superintendência de Participação e Controle Social e nas ouvidorias setoriais, mediante a autenticação de login e senha fornecidos a determinados perfis de usuários. A entrada no sistema permite aos administradores do sistema a visualização dos seguintes processos: mensagens recebidas; em trâmite; devolvidas e finalizadas, além de permitir o acompanhamento das manifestações que foram reativadas pelo usuário (em decorrência de insatisfação com a resposta oferecida pela ouvidoria), e dos pedidos de informação em andamento, inclusive aqueles encaminhados à fase recursal. Os usuários da página de administração do Sistema são identificados como:

Servidor da CGE: Servidor lotado na Superintendência de Controle Social e Ouvidoria com atribuições de coordenar projetos, monitorar indicadores, e orientar as atividades de ouvidoria nos órgãos da administração pública estadual.

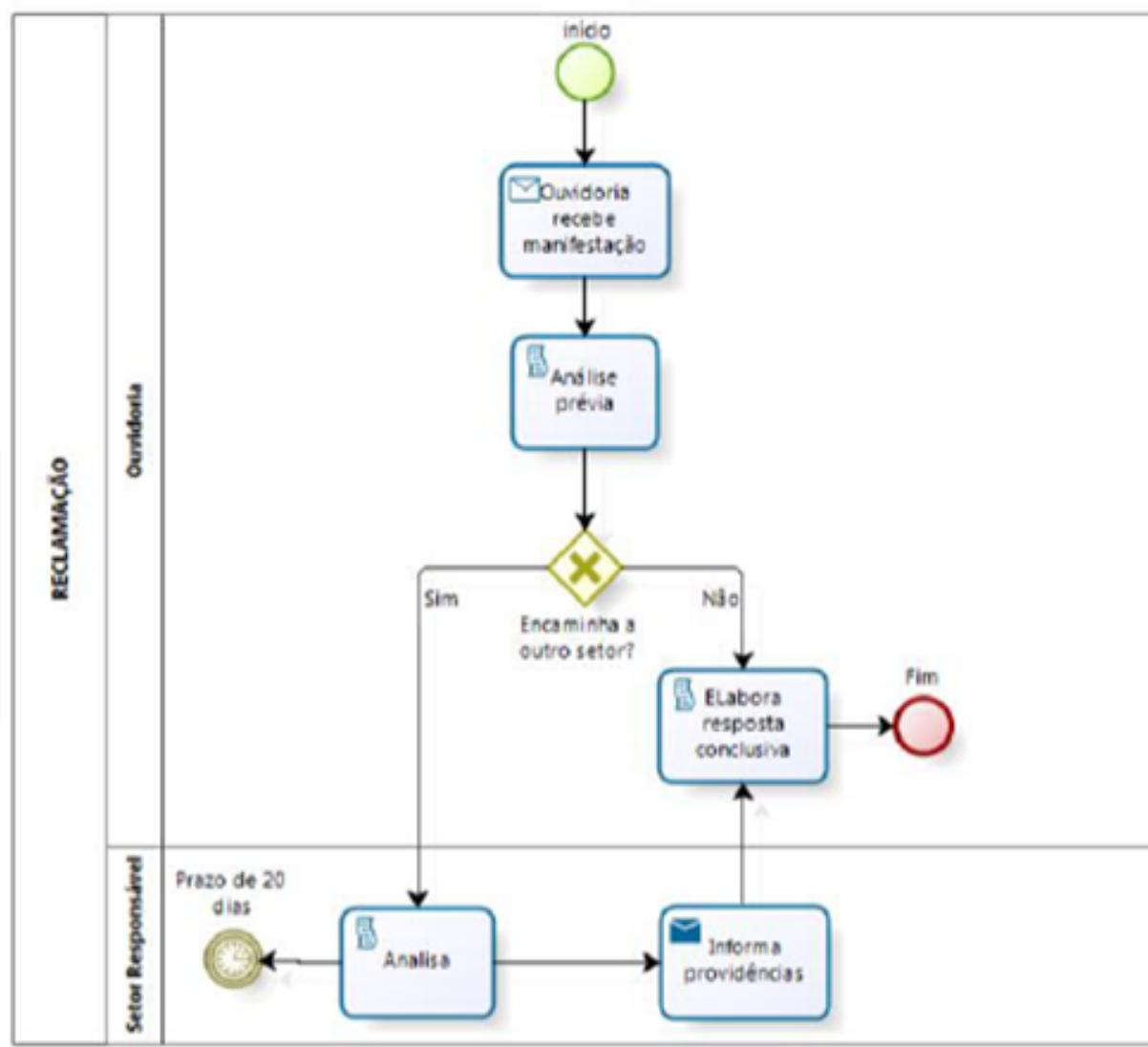
Servidor de ouvidoria: Servidor lotado nas ouvidorias setoriais com a responsabilidade de garantir o tratamento das manifestações e pedidos de informação.

Administrador local: Servidor da CGE habilitado para cadastrar outros servidores como usuário do sistema.

Gestor: Perfil restrito à CGE, com acesso à visão geral do sistema.

Trâmite da manifestação

Cada ouvidoria setorial saberá definir, a partir das necessidades que regem a ouvidoria pública e objetivos institucionais dos órgãos em que estão situadas, a forma mais eficiente de tramitação das mensagens encaminhadas pelo usuário de serviços públicos. No entanto, é possível delinejar um fluxograma comum à maioria dos casos.



Durante a análise

Caso haja a constatação da necessidade de mais informações sobre o fato descrito na manifestação, a ouvidoria acionará o botão “Complementação de Dados”. Assim o sistema dispara automaticamente e-mail ao manifestante, contendo mensagem:

"Agradecemos o registro de sua manifestação no Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás. Ela nos ajudará a realizar um serviço público de melhor qualidade! Para conseguir atendê-lo, precisamos de mais dados, pois a descrição do fato ficou resumida. Pedimos que acrescente mais informações. Tente se lembrar do acontecido e de detalhes sobre o local, a data, a hora, nomes de pessoas envolvidas, algum número ou documento utilizado, etc. Quanto mais dados, melhor! Você pode também anexar arquivos de texto, imagens, áudios ou vídeos. Basta clicar neste link XXXXXXXXX! Recomendamos que faça o quanto antes, pois ficaremos esperando até o 20º (vigésimo) dia após a data deste e-mail. Depois desse prazo, sua manifestação será finalizada por falta de dados, mas você poderá escrever outra quando e quantas vezes quiser!

*Atenciosamente,
Ouvidoria XXXX"*

Após a resposta

Caso o usuário não se sinta satisfeito com a resposta oferecida, poderá solicitar recurso.

Resposta insatisfatória: Caso o cidadão não fique satisfeito com a resposta, poderá reabrir uma única vez a manifestação. O órgão ou entidade demandada ofertará uma resposta conclusiva em até 30 dias.

Recurso L.A.I.: Neste caso, o cidadão, após ter ciência da resposta poderá em até 10 dias abrir um recurso para que sua manifestação seja novamente avaliada e o órgão e entidade terá 10 (dez) dias para se manifestar. Observação: O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias.

Registro de todas as fases de tramitação

Todas as movimentações e ações de tratamento na manifestação e no pedido de informação serão automaticamente registradas no sistema, cabendo à CGE intervir a qualquer momento, podendo inclusive reativar tramitação finalizada por motivo de inadequações no tratamento e na resposta oferecida ao usuário de serviços públicos/cidadão.

Processos realizados no tratamento das mensagens registradas	
Processo	Descrição
Reativada	contém as manifestações reativadas com resposta insatisfatória, acionados pelo cidadão
L.A.I.	contém os pedidos de acesso à informação, inclusive com 1º e 2º recursos
Recebidas	contém todas as manifestações em tramitação, ou seja, as novas (azuis) e as com resposta preliminar (vermelhas)
Em trâmite	contém as manifestações que foram respondidas preliminarmente
Finalizadas	contém as manifestações cuja tramitação terminou (verdes)



Fonte: Elaborado a partir da descrição de processos de tratamento das manifestações
- Gerência de Ouvidoria/CGE



De olho na qualidade da resposta

Com a finalidade de orientar a produção de respostas que sejam satisfatórias do ponto de vista do usuário/cidadão, a CGE disponibiliza às ouvidorias setoriais modelos de textos padrão e realiza a revisão das respostas arquivadas no sistema como finalizadas. A análise textual é realizada por servidores lotados na Gerência de Ouvidoria da CGE com base em indicadores vinculados ao sistema de gestão da ouvidoria. Por esse método de avaliação, cujos resultados são divulgados apenas às ouvidorias setoriais, as respostas podem receber a seguinte classificação:

A - adequada: indica que a mensagem está clara e objetiva. No entanto, ainda assim, a CGE poderá registrar alguma recomendação de melhoria.

B - Boa: indica que a resposta ainda pode melhorar. A CGE alerta a para que se cumpram requisitos específicos.

C - Corrigir: Neste último caso, a manifestação será devolvida por estar errada. A Ouvidoria Setorial deverá responder novamente ao usuário após corrigir o erro apontado na revisão.

Quando a resposta é classificada como boa, mas insuficiente?

Sem resposta preliminar; resposta final sem linguagem cidadã; resposta final evasiva, com resposta insuficiente, faltando dados; não ofereceu link de acesso para acompanhamento no SEI; anexos não estão assinado, numerados e datados; classificação assunto e subassunto incorreta; resposta final sem base legal; outro motivo para insuficiência.

Quando a resposta é classificada como errada?

Não forneceu o nº SEI em campo próprio; a resposta final trata de outro assunto; documento anexo errado, trata de outro assunto ou não está acessível; outro motivo pra errada.

Contagem dos prazos

A ouvidoria segue trâmites diferentes para a contagem de prazos caso a mensagem encaminhada pelo usuário de serviços públicos seja classificada como manifestação (reguladas pela Lei 13.460/2017), ou como pedido de informação (Lei 12.527/2011).

A resposta à manifestação deverá ser encaminhada ao usuário em até 30 dias, não cabendo prorrogação, conforme o seguinte trâmite:

No 1º dia - Registrar a manifestação no sistema e responder quando a ouvidoria já dispuser a informação;

Até o 5º dia - Quando não dispuser a informação, a ouvidoria deverá encaminhar mensagem via sistema de tramitação interna de documentos (SEI) solicitando resposta da área técnica que terá prazo de 15 dias para atender a demanda. Após esse ato, a ouvidoria deverá direcionar mensagem preliminar ao usuário informação sobre a movimentação;

Até o 20º dia - Ouvidoria deve acompanhar e cobrar cumprimento de prazo de 15 dias pela área técnica;

Entre o 20º e 25º dia - Ouvidoria deve analisar se a resposta encaminhada pela área técnica possui os requisitos de qualidade informados pela CGE, caso não tenha, deve devolver resposta à área técnica oferecendo três dias para correção;

Até o 30º dia - Ouvidoria deve encaminhar a resposta final ao usuário.

A informação solicitada via LAI deverá ser encaminhada em até 20 dias, cabendo prorrogação, conforme o seguinte trâmite:

No 1º dia - Registrar o pedido de informação no sistema e responder quando dispuser a informação;

Até o 5º dia - Quando não dispuser a informação, a ouvidoria deverá encaminhar mensagem via sistema de tramitação interna de documentos (SEI) solicitando a informação da área técnica que terá prazo de 10 dias para atender a demanda. Após esse ato, a ouvidoria deverá direcionar mensagem preliminar ao usuário informação sobre a movimentação;

Entre o 5º e 15º dia - Ouvidoria deve acompanhar e cobrar cumprimento de prazo de 15 dias pela área técnica;

Entre o 15º e 20º dia - Ouvidoria deve analisar se a informação encaminhada pela área técnica possui os requisitos de transparência informados na lei. Se a informação estiver adequada, a ouvidoria a encaminha ao usuário. Excepcionalmente, caso a informação não esteja adequada, a ouvidoria pode prorrogar o prazo para mais 10 dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente;

Até o 20º dia - Como regra, a Ouvidoria deve encaminhar a informação ao usuário.

Gestão de resultados

Ouvidoria é unidade de gestão pública

As ouvidorias públicas precisam estar alinhadas com o planejamento estratégico dos órgãos em que estão situadas, prevendo a partir das normativas institucionais e leis que dizem respeito à participação social e defesa do usuário de serviços públicos, sua missão, visão e objetivos, que se vinculam diretamente aos serviços prestados pela instituição.

Qual o objetivo da ouvidoria pública?

Importante sempre lembrar que as ouvidorias são criadas com o objetivo de receberem “manifestações de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços” (Lei 13.460/2017).

Daí decorre a necessidade de monitoramento constante da Carta de serviços do órgão. A ouvidoria pode contribuir nesse monitoramento alertando o gestor público sobre falhas na prestação dos serviços.

Para refletir:

Quando a ouvidoria não recebe manifestações de usuários de serviços públicos, atendendo quase exclusivamente demandas do público interno, pode ser um sinal de que o seu objetivo institucional não está sendo plenamente alcançado.



Ouvidoria: serviço de interesse público

É importante também garantir que o desenho institucional da ouvidoria possibilite ao ouvidor capacidade para ser um interlocutor do interesse público dentro do órgão. Ou seja, a ouvidoria precisa se situar no organograma da instituição como unidade estratégica e ser dotada de apoio e respaldo para encaminhar recomendações que de fato sejam ouvidas pela gestão.

Esse trabalho poderá ser mais eficiente se a ouvidoria desenvolver mecanismos para a mensuração dos indicadores relacionados à atividade, tais como a organização de tarefas, etapas e responsabilidades específicas de cada profissional que trabalha na unidade. Isso pode ser feito por meio da descrição dos processos que ocorrem na gestão do setor.

Por meio do mapeamento de processos, é possível identificar situações que prejudicam o alcance dos objetivos da ouvidoria, reduzir fluxos e identificar possibilidades de melhorias. A ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) publicou em 2016 um Manual de Processos. O documento detalha os fluxos dos processos que ocorrem na ouvidoria e identifica a que objetivo estratégico a Ouvidoria está alinhada.



Relatórios de ouvidoria

O sistema de ouvidoria, coordenado pela CGE, gera automaticamente relatórios estatísticos sobre dados coletados a partir do registro de manifestações e dos pedidos de acesso à informação. As ouvidorias setoriais também produzem relatórios com informações geradas por meio de seus respectivos bancos de dados. Mas, além destes documentos que fazem a exposição de dados quantitativos, é necessária a produção de relatórios qualitativos para a avaliação e proposição de melhorias à prestação dos serviços públicos.

"A compilação e a síntese dessas informações em relatórios gerenciais periódicos permitem o acompanhamento do processo de trabalho e a prestação de contas da ouvidoria. Além disso, trazem insumos para a tomada de decisões e para o planejamento de novas ações, objetivando sempre os melhores resultados" (ENAP, p. 12, 2018).

Partindo desse pressuposto, com a finalidade de melhorar a prestação do serviço de ouvidoria, influenciar a melhoria da gestão pública e estimular a prestação de contas, é possível apontar o que poderá conter os relatórios que podem ser produzidos pelas ouvidorias do poder executivo estadual:

Relatórios produzidos pela Superintendência da CGE: documentos com dados que demonstrem o tipo e a quantidade de manifestações recebidas; a eficácia, a eficiência e a efetividade da ouvidoria; o perfil do cidadão que procura a ouvidoria; que permitam uma análise acurada da avaliação dos serviços e políticas públicas; e o cruzamento das bases de dados da ouvidoria com outras informações disponíveis, em outros órgãos do governo, por exemplo.

Relatórios produzidos pelas Ouvidorias Setoriais: dados que subsidiem a gestão da atividade de ouvidoria; a análise qualitativa de casos individuais ou em blocos, por exemplo, que possam ser agrupados pelo critério da recorrência; sugestões/recomendações da ouvidoria ao titular da pasta; e providências adotadas a partir da análise das sugestões/recomendações.

Essa categorização foi realizada com base em Curso de Gestão de Ouvidoria da ENAP. Indicações nas fontes bibliográficas deste Manual.

Relatório gerencial

Documento elaborado pelo ouvidor para subsidiar ações de gestão da ouvidoria, podendo ser também encaminhado às unidades responsáveis pela gestão e planejamento do órgão público. Deve conter principais atividades desenvolvidas, metas e resultados alcançados, e oportunidades e sugestões de melhoria na prestação de serviço de ouvidoria pública com a finalidade de orientar a condução das atividades da equipe. É necessário definir claramente os objetivos da ouvidoria, e a partir deles verificar o que foi alcançado pela equipe. Seguem alguns exemplos do que os relatórios gerenciais podem apontar como objetivos e indicadores:

- 1. Mais agilidade:** medido pelo tempo médio de resposta;
- 2. Atendimento de excelência:** medida pelos resultados da pesquisa de satisfação do usuário;
- 3. Qualidade da resposta:** medida pela revisão realizada pela CGE.

Prestação de contas à sociedade

O relatório anual de gestão, previsto na lei 13.460/2017, prevê a publicação das providências adotadas com base nas sugestões resultantes da análise das manifestações. Recomenda-se que o relatório seja publicado integralmente no site institucional anualmente, contendo, no mínimo, as seguintes informações relativas ao ano anterior:

1. número de manifestações recebidas no ano anterior;
2. os motivos das manifestações;
3. análise dos pontos recorrentes;
4. providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Tomada de decisão

É necessário relatar ao titular do órgão público informações e sugestões que possam contribuir para melhorar a prestação dos serviços públicos. Como é um relatório consolidado para alertar os gestores e produzir mudanças na administração é importante que seja tempestivo, ou seja, que seja encaminhado ao gestor o quanto antes para que as medidas sejam adotadas em prol do serviço público. Desse modo, é recomendado que o relatório ao gestor contenha, no mínimo, as seguintes informações:

1. resumo da manifestação;
2. resumo da resposta ao usuário;
3. recomendação ao órgão.

Gestão da comunicação

Ouvidoria é mídia organizacional (lasbeck, 2012)

Apesar de as funções de comunicação social serem atribuição específica das assessorias de comunicação ou unidades de comunicação setorial, outros processos comunicacionais também são acionados pelos órgãos públicos e geridos fora das unidades coordenadas por jornalistas, publicitários ou relações públicas.

A ouvidoria, por exemplo, é responsável por gerir um processo comunicacional entre o órgão público e a sociedade, mas decorrem dessa atribuição outros fluxos em que a emissão ou recepção de mensagem se tornam igualmente importantes.

Para a melhor gestão desses processos é necessário que a equipe de ouvidoria desenvolva uma visão sistêmica da comunicação, integrando esforços de outras áreas e visualizando os diversos atores institucionais e não institucionais envolvidos em relações totalmente dependentes de uma comunicação eficaz.

Atenção! Comunicação eficaz é aquela que alcança o objetivo pretendido.



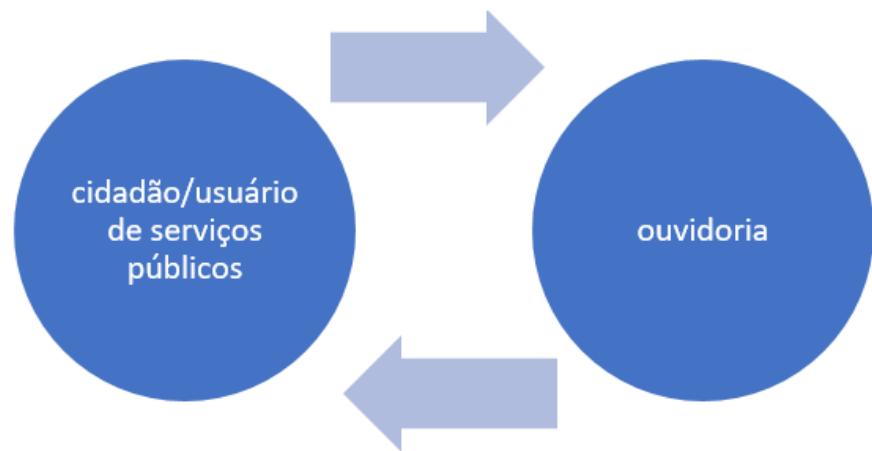
Unidades que cooperam para a eficácia da comunicação

Dentro dos órgãos públicos, diversas unidades administrativas cooperam entre si para que haja eficácia na comunicação entre Governo, Estado e Sociedade. O objetivo dos processos comunicacionais geridos por todos os servidores públicos por meio dos canais públicos de comunicação, entre os quais se incluem a ouvidoria, é, desse modo, promover transparência pública, garantindo o acesso à informação e dados abertos, a prestação de contas governamental, e a promoção de meios de participação e controle social.

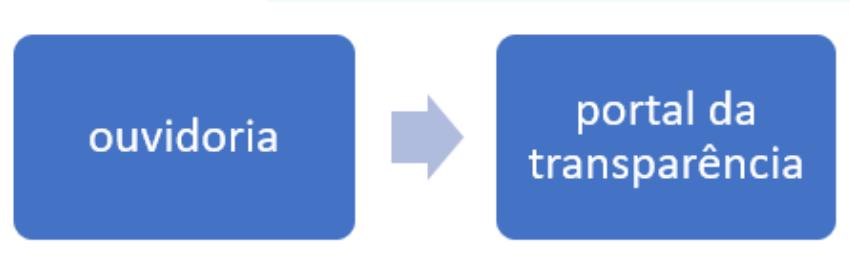


Processos de comunicação geridos pela ouvidoria

1. Processo comunicacional entre ouvidoria e sociedade: Com o objetivo de se manifestar ou obter uma informação, qualquer pessoa pode enviar mensagem que deverá ser registrada no sistema de ouvidoria, seguindo trâmite para tratamento e oferecimento de resposta.

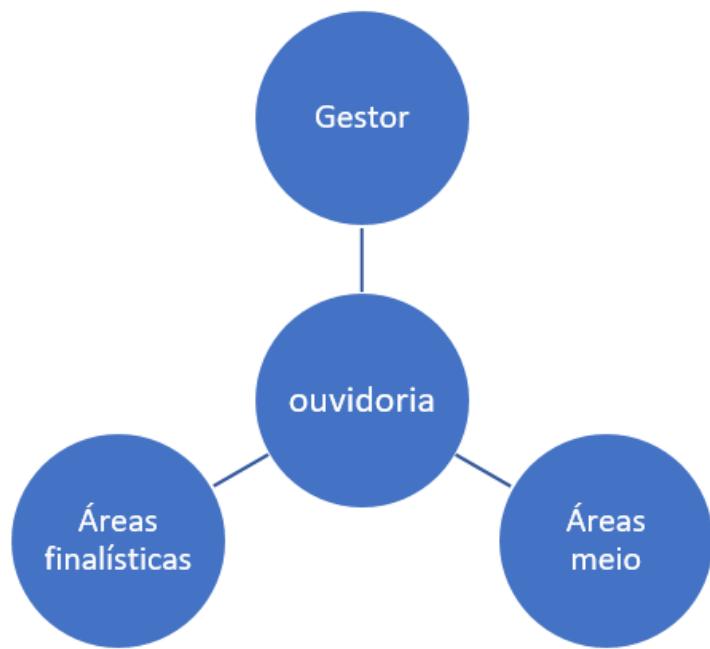


2. Processo comunicacional entre ouvidoria e equipe do portal transparência: com o objetivo de garantir publicidade às manifestações recorrentes acerca da prestação de serviços públicos, a ouvidoria disponibiliza informações que deverão ser publicadas no portal Goiás Transparente.

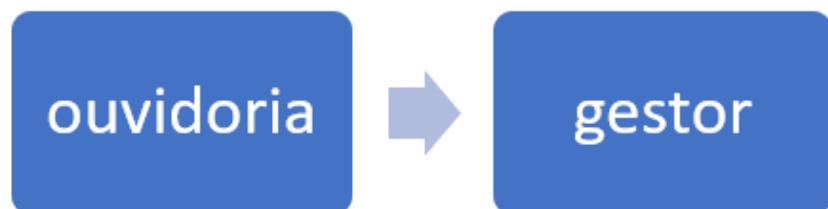


Processos de comunicação geridos pela ouvidoria

3. Processo comunicacional entre ouvidoria e unidades da administração pública: com o objetivo de responder o manifestante em tempo previsto em lei, a ouvidoria encaminha mensagem às áreas técnicas que deverão enviar resposta em prazo determinado.



4. Processo comunicacional entre ouvidoria e gestor: com o objetivo de oportunizar que as manifestações influenciem a decisão do gestor público, a ouvidoria consolida informações estatísticas em relatório que deve ser apresentado ao gestor.



Processos de comunicação geridos pela ouvidoria

5. Processo comunicacional entre ouvidoria e imprensa: com o objetivo de garantir transparência aos resultados da participação social, ouvidoria consolida informações em relatório à assessoria de comunicação que oferece sugestões de pautas à imprensa e a produção de conteúdo para o site institucional e mídias digitais.



6. Processo comunicacional entre ouvidoria e público-alvo: com o objetivo de promover o controle social da administração pública, ouvidoria pode dirigir mensagens a públicos específicos. Nesse sentido, pode-se, por exemplo, a fim de melhorar a prestação dos serviços, enviar pesquisa a usuários frequentes do sistema de ouvidoria esperando-se que o resultado da consulta contribua para o aprimoramento da gestão pública.



Participação social

Ouvidoria é lugar de participação social

Além de garantir a resposta à manifestação, a ouvidoria cumpre também o papel de promover a participação do usuário na administração pública. Para que essa atribuição seja realizada na prática, a equipe de ouvidoria deve constituir capacidade de avaliar a necessidade e o momento oportuno para implementar ações institucionais de participação social. Deve ainda saber receber iniciativas não institucionais promovidas por usuários de serviços públicos ou por entidades da sociedade civil organizada.

Não há consenso sobre o conceito de participação, podendo a palavra ganhar diversos significados a depender da situação. Para ilustrar algumas possibilidades de uso da palavra seguem dois exemplos:

Podemos assistir a aula de um professor e dizer “Participei do curso”. Ao mesmo tempo em que, convidados a decidir sobre a cor de uma mobília que nossa família vai comprar, podemos afirmar “Participei da escolha”.

Em um, e outro caso, houve participação? Depende, do referencial conceitual. Há quem entenda que basta haver interação para ocorrer participação, já para outros, participa quem partilha do poder de decidir. No exemplo citado, podemos entender que quem assiste uma aula não tem poder sobre o que o professor diz, mas quem é chamado a decidir sobre a cor de um móvel, tem chance de influenciar a escolha.

Tendo essa reflexão conceitual em mente, seguimos para algumas modalidades utilizadas pela administração pública e suas ouvidorias com o objetivo de ampliar a participação social na administração pública.

Ouvidoria ativa

Pesquisa de satisfação

Projetos que retiram a ouvidoria de uma posição passiva, levando-a a uma atuação proativa junto à sociedade são chamados de ouvidoria ativa. A ouvidoria pode, por exemplo, promover de forma itinerante, nos bairros da cidade, a escuta ativa, possibilitando à comunidade - que não tem acesso à internet - formas acessíveis de manifestação.

O levantamento de informações junto aos usuários contribui para a aplicação de melhorias na gestão da ouvidoria, no tratamento da manifestação e no atendimento ao público. A ouvidoria pode também enviar questionários sobre assuntos pontuais.

A Ouvidoria Geral da União, por exemplo, formulou perguntas ao usuário sobre os canais de comunicação dos órgãos e entidades do poder executivo federal.

Canais de Atendimento

[] Quais canais de atendimento ao cidadão estão disponíveis no seu órgão ou entidade? *

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- Ouvidoria
- Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC
- Fale Conosco
- Serviço de Informação ao Cidadão – SIC
- Outros:

Consulta pública

Algumas ações da gestão pública podem ser levadas à consulta pública. Olha só esse exemplo da Ouvidoria Geral da União.

Com o objetivo de tornar mais plural, participativo e democrático o processo legislativo brasileiro, a Ouvidoria-Geral da União realizou consulta pública para criação do Decreto de regulamentação do Sistema de Ouvidorias. Entre 16 de maio e 16 de julho de 2013, a consulta permitiu participação ampla e irrestrita de todos os interessados – nesse sentido, vale ressaltar que nenhum comentário realizado foi suprimido ou editado, o que reforça o caráter aberto e democrático da consulta pública.

Audiência pública

Outra forma de abrir espaço à participação social é a realização de audiências públicas. A ouvidoria da Câmara dos Deputados e do Senado Federal, por exemplo, realizaram juntas uma audiência pública sobre “A influência das mídias digitais sobre a sociedade brasileira”. Veja que o tema da audiência, apesar de o evento ser realizado por ouvidorias, não diz respeito à sua atuação especificamente. A audiência serviu para o debate com especialistas sobre regulação da internet no Brasil. Eles discutiram os riscos e benefícios do uso das mídias digitais para a democracia.

Quer saber como foi essa audiência? Acesse www.youtube.com/watch?v=toYzculor9M

Ouvidorias do Congresso promovem audiência sobre a influência das mídias digitais sobre a sociedade

Evento reuniu especialistas de plataformas da internet, ONG, academia e do governo federal - 13/12/2019



Conselho de usuários

A lei federal nº 13.460/2017 instituiu a participação por meio dos Conselhos de Usuários. Ainda que o Conselho seja unidade constituída de forma apartada da ouvidoria, a norma estabelece relação entre elas. O Conselho, que tem função consultiva, poderá ser ouvido quanto à indicação do ouvidor e tem como uma de suas atribuições acompanhar e avaliar a atuação da ouvidoria. Para saber mais sobre os Conselhos de Usuários, no âmbito federal, consulte os decretos nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 e nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020.

Outras formas

A ouvidoria pode planejar outras formas de participação social dentro da instituição. A Rede Nacional de Ouvidorias, por exemplo, organizou um Concurso Nacional de Fotografia Cidadania em Foco. Por se tratar de um concurso de fotografias, a iniciativa parece não ter correspondência com a atividade de ouvidoria, mas seu objetivo sim.

Regulamento do Concurso - RESOLUÇÃO Nº 3, DE 13 DE MARÇO DE 2020
Art. 2 O Concurso tem a finalidade de estimular a mobilização social para a produção de fotografias que promovam a reflexão sobre a importância da participação cidadã no acompanhamento da gestão pública.

Formas não-institucionais de participação social

Garantir formas de participação social na administração pública não é uma prerrogativa exclusiva do Estado. Outros atores cooperam para a abertura de espaços para o debate de questões públicas e para a criação de mecanismos de participação social. É fundamental que a ouvidoria seja colaborativa quanto a esses movimentos.

O órgão em que a sua ouvidoria atua pode interagir com agentes externos organizados em Sindicatos, Conselhos, Associações, Universidades, etc. Que tal ouvir o que esses públicos têm a dizer?

A participação dos usuários de serviços públicos nesses fóruns pode indicar melhorias importantes para a gestão pública.



Expediente e contato



Superintendência de Participação Social da Controladoria Geral do Estado de Goiás (CGE-GO)

Secretário-chefe da CGE - HENRIQUE MORAES ZILLER

Contato: 3201 5354/E-mail: henrique.ziller@goias.gov.br

Subcontrolador de Transparência, Controle Social e Ouvidoria - DIEGO RAMALHO FREITAS

Contato: 3201 5377/E-mail: diego.ramalho@goias.gov.br

Superintendência de Controle Social e Ouvidoria - BRUNO CARVALHO CAVALCANTE ROLIM

Telefone: 3201 5377/E-mail: bruno.rolim@goias.gov.br

Elaboração

Alessandra Siqueira Lessa

Colaboração Técnica

Álvaro Pompeu Rios de Pina

Denilson Marinho Neto

Pedro Ivan Tavares Celestino

Romualdo Fontes Siqueira

Para informar sobre a necessidade de atualização de informações contidas neste manual.

GERENTE RESPONSÁVEL: DANILO BORGES GARCIA CARVALHO

Contato: 3201 5325/ E-mail: daniло.carvalho@goias.gov.br

Fontes bibliográficas

Normas federais

BRASIL. LEI N° 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/lei/l12527.htm

BRASIL. 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. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm

BRASIL. LEI N° 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet). Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm

BRASIL. DECRETO N° 9.492, DE 5 DE SETEMBRO DE 2018. Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm

BRASIL. DECRETO N° 10.228, DE 5 DE FEVEREIRO DE 2020. Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e instituir os conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10228.htm

Fontes bibliográficas

Normas estaduais

DECRETO N° 9.270, DE 18 DE JULHO DE 2018. Dispõe sobre as Ouvidorias no âmbito do Poder Executivo e dá outras providências. Disponível em http://www.gabinetecivil.goias.gov.br/decretos/numerados/2018/decreto_9270.htm

INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE N° 15, de 1º de outubro de 2013. Estabelece normas e procedimentos complementares para a utilização do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás e dá outras providências. Disponível em <http://www.controladoria.go.gov.br/cge/wp-content/uploads/2013/10/IN15.pdf>.

INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE N° 32, de 29 de abril de 2016. Estabelece normas e procedimentos complementares para a utilização do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás e dá outras providências. <http://www.controladoria.go.gov.br/cge/wp-content/uploads/2016/05/IN32.pdf>

INSTRUÇÃO NORMATIVA nº 01/2020, de 6 de março de 2020. Regulamenta o juízo de admissibilidade de denúncias no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidoria. Regulamenta o juízo de admissibilidade de denúncias no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidoria. Disponível em <http://www.controladoria.go.gov.br/cge/images/in/InstrucaoNormativa0120.pdf>

Fontes bibliográficas

Outros documentos

BRASIL. **Dados abertos e-ouv.** Disponível em <https://www.gov.br/cgu/pt-br/acesso-a-informacao/dados-abertos/arquivos/e-ouv>

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. **Guia de orientações básicas para implantação de ouvidorias do SUS/** Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. - 2. ed. - Brasília : Ministério da Saúde, 2014. Disponível em <http://www.saude.gov.br/images/pdf/2014/abril/22/guia-para-implantacao-de-ouvidorias-do-sus-2014.pdf>

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. **MANUAL DE OUVIDORIA PÚBLICA Revista e ampliada**, atualizada pela Lei no. 13.460 e Decreto no. 9.492/2018. Disponível em <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/29959>

BRASIL. Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Ouvidoria-Geral da União. **Ferramentas de resolução de conflitos para as ouvidorias públicas.** Disponível em <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/resolucao-pacifica-de-conflitos/ferramentas-de-resolucao-de-conflitos.pdf/view>

BRASIL. Fundação Escola Nacional de Administração Pública. **Curso Gestão em Ouvidoria.** 2017. Disponível em <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/3149>

Luiz Carlos Assis. Iasbeck. **Ouvidoria: mídia organizacional** / organizado por Luiz Carlos Assis. Iasbeck. - Porto Alegre: Sulina, 2012.