

7 DESAFIOS



DE UMA

OUVIDORA

MUNICIPAL

- Fabio Valgas - Ouvidor-Geral da União Adjunto

● CIDADANIA: ● ● ●

Conjunto de direitos e deveres exercidos por um indivíduo que vive em sociedade, no que se refere ao seu poder e grau de intervenção no usufruto de seus espaços e na sua posição em poder nele intervir e transformá-lo.

OUVIDORIA

Por quê? Pra quê?



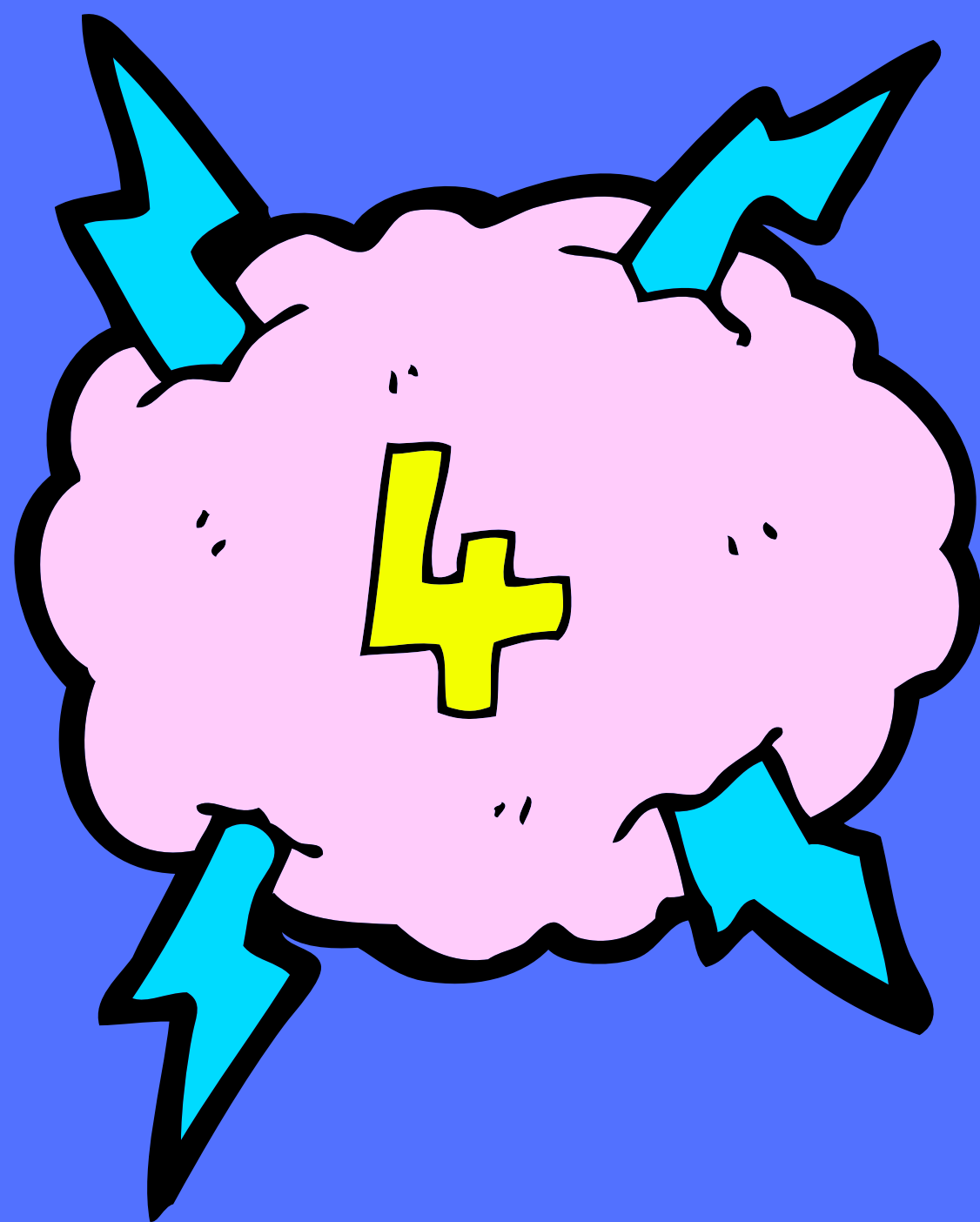
CONTROLE SOCIAL



GESTÃO



Participação



Obrigaçã Legal

Lei 13.460/2017

27 DE JUNHO DE 2017

Capítulo IV - DAS OUVIDORIAS

Art. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.



Obrigação Legal

Art. 25. Esta Lei entra em vigor, a contar da sua publicação, em:

- I - trezentos e sessenta dias para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de quinhentos mil habitantes;**
- II - quinhentos e quarenta dias para os Municípios entre cem mil e quinhentos mil habitantes; e**
- III - setecentos e vinte dias para os Municípios com menos de cem mil habitantes.**

DESAFIO

1

- **Criar Norma** (Lei / Decreto / Portaria)

1. COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA

2. FORMA DE ESCOLHA DO OUVIDOR

3. ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

4. ESTRUTURA DA OUVIDORIA

5. CANAIS DE ATENDIMENTO

DESAFIO

2

Escolhendo o Ouvidor:

1. EXPERIÊNCIA NA PREVENÇÃO E SOLUÇÃO DE CONFLITOS
2. EXPERIÊNCIA NA ATENDIMENTO AO PÚBLICO
3. HABILIDADES INTERPESSOAIS (EQUIPE E DIÁLOGO COM GESTORES)
4. DISPOSIÇÃO PARA ESCUTAR O CIDADÃO

DESAFIO

**Equipe e
Infraestrutura**

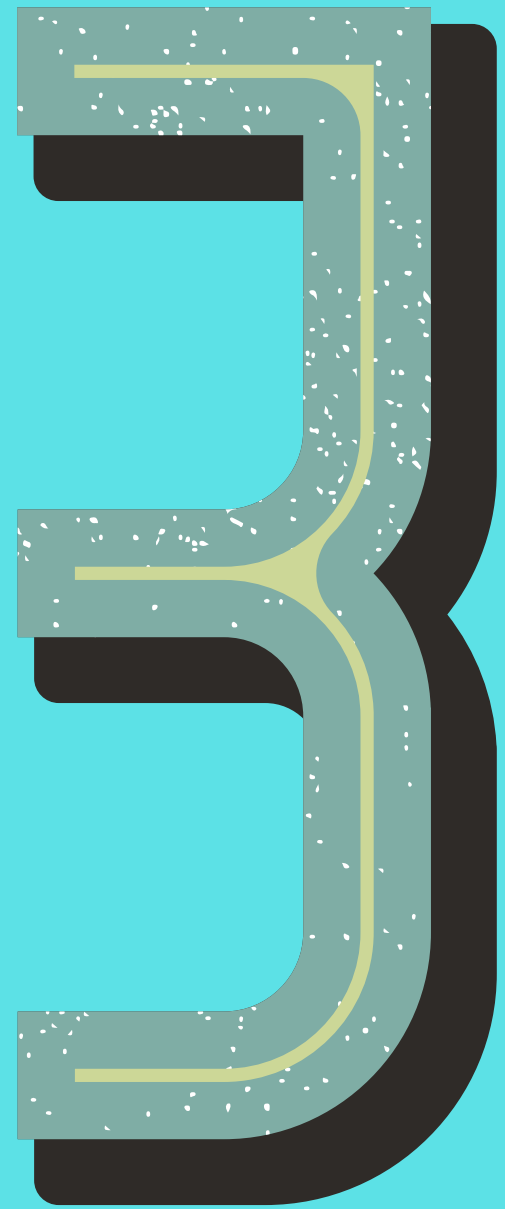


| Equipe de Trabalho

1. Disposta a realizar atendimentos com empatia e cordialidade
2. Domínio da linguagem (inclusive a cidadã)
3. Apta para outras atividades (como apoio)
4. Adequada e proporcional aos canais de atendimento

DESAFIO

**Equipe e
Infraestrutura**



| **Infraestrutura**

1. Acessibilidade

**2. Sala Individual de Atendimento
Presencial**

3. Tecnologia

DESAFIO

CANAIS DE ATENDIMENTO

DEFINIÇÕES INICIAIS

1. Características da População
2. Faixa Etária
3. Forma de Organização Social
4. Grupos de Vulnerabilidade Social
5. Público Alvo dos Programas Sociais
6. Serviços Mais Procurados
7. Uso de Redes Sociais

DESAFIO



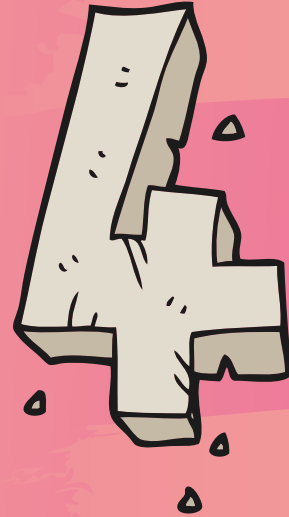
CANAIS DE ATENDIMENTO

ATENDIMENTO PRESENCIAL

- 1. Cuidado com o ambiente**
- 2. Linguagem Inclusiva e Cidadã**
- 3. Linguagem Corporal**
- 4. Registro das Informações**

DESAFIO

CANAIS DE ATENDIMENTO



ATENDIMENTO TELEFÔNICO

- 1. Dimensionamento da Estrutura**
- 2. Custos da infra de telefonia**
- 3. Número de discagem gratuita**
- 4. Tridígito (162)**



<http://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/ligue-162/tridigito-162>

DESAFIO



CANAIS DE ATENDIMENTO

ATENDIMENTO VIA INTERNET

- 1. Facilidade para a População**
- 2. Facilidade de Gestão para a Ouvidoria**
- 3. Plataforma e-Ouv (Fala.Br) GRATUITO**



<http://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias>



DESAFIO

TIPOS, PRAZOS
E RESPOSTAS

5

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

- DENÚNCIA
- RECLAMAÇÃO
- SOLICITAÇÃO
- ELOGIO
- SUGESTÃO
- SIMPLIFICAÇÃO



DESAFIO

**TIPOS, PRAZOS
E RESPOSTAS**

5

PRAZOS E RESPOSTA

- **PRAZO DE RESPOSTA:**

30 DIAS

- **Lei 13.460/2017 - Art. 16 (caput)**

Prorrogáveis por mais 30 dias

- **Lei 13.460/2017 - Parágrafo Único Art. 16**



DESAFIO

TIPOS, PRAZOS E RESPOSTAS

5

Organização e Monitoramento da Ações

- É muito importante que as informações de ouvidoria fiquem registradas de alguma forma
- Importância do planejamento de como os processos, os dados e as tarefas serão organizadas

DESAFIO 6

DIVULGAÇÃO

- A População Deve Conhecer e Reconher a Ouvidoria
 - O Apoio do(a) Prefeito(a) é **FUNDAMENTAL**
 - Estratégia de Comunicação Permanente com a População
- o Que é e Para o que Serve a **OUVIDORIA**



DESAFIO

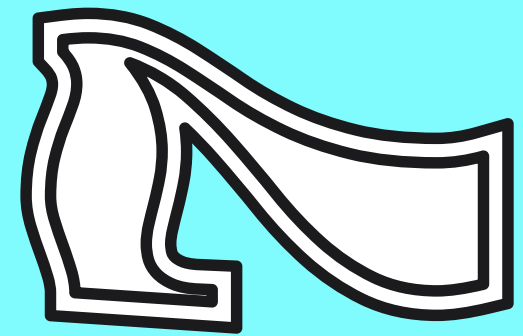
7

CAPACITE-SIE

Programa de Formação Continuada em Ouvidorias

CURSOS PRESENCIAIS 2019

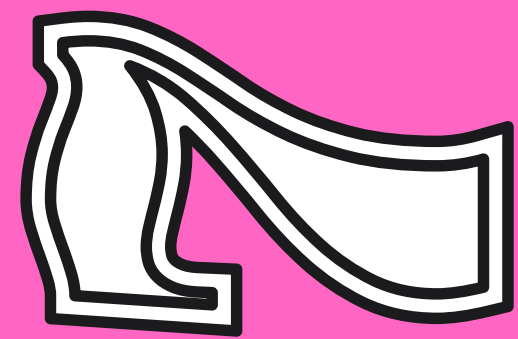
- 1. Defesa do Usuário e Simplificação**
- 2. Tratamento de Denúncias em Ouvidoria**
- 3. Introdução à Lei de Acesso à Informação**
- 4. Práticas da Lei de Acesso à Informação e Atendimento em Ouvidoria**



DESAFIO
CAPACITIE-SJE

CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA

- 1. Gestão em Ouvidoria**
- 2. Controle Social**
- 3. Ética e Serviço Público**
- 4. Introdução à Gestão de Processos**
- 5. Acesso à Informação**
- 6. Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias**
- 7. Defesa do Usuário e Simplificação**
- 8. Tratamento de Denúncias em Ouvidoria**



DESAFIO

CAPACITTE-SIE

TUDO VAI FICAR

OK

NÓS ESTAREMOS AO SEU LADO



Fabio Valgas

Ouvidor-Geral da União Adjunto

fabio.valgas@cgu.gov.br