



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

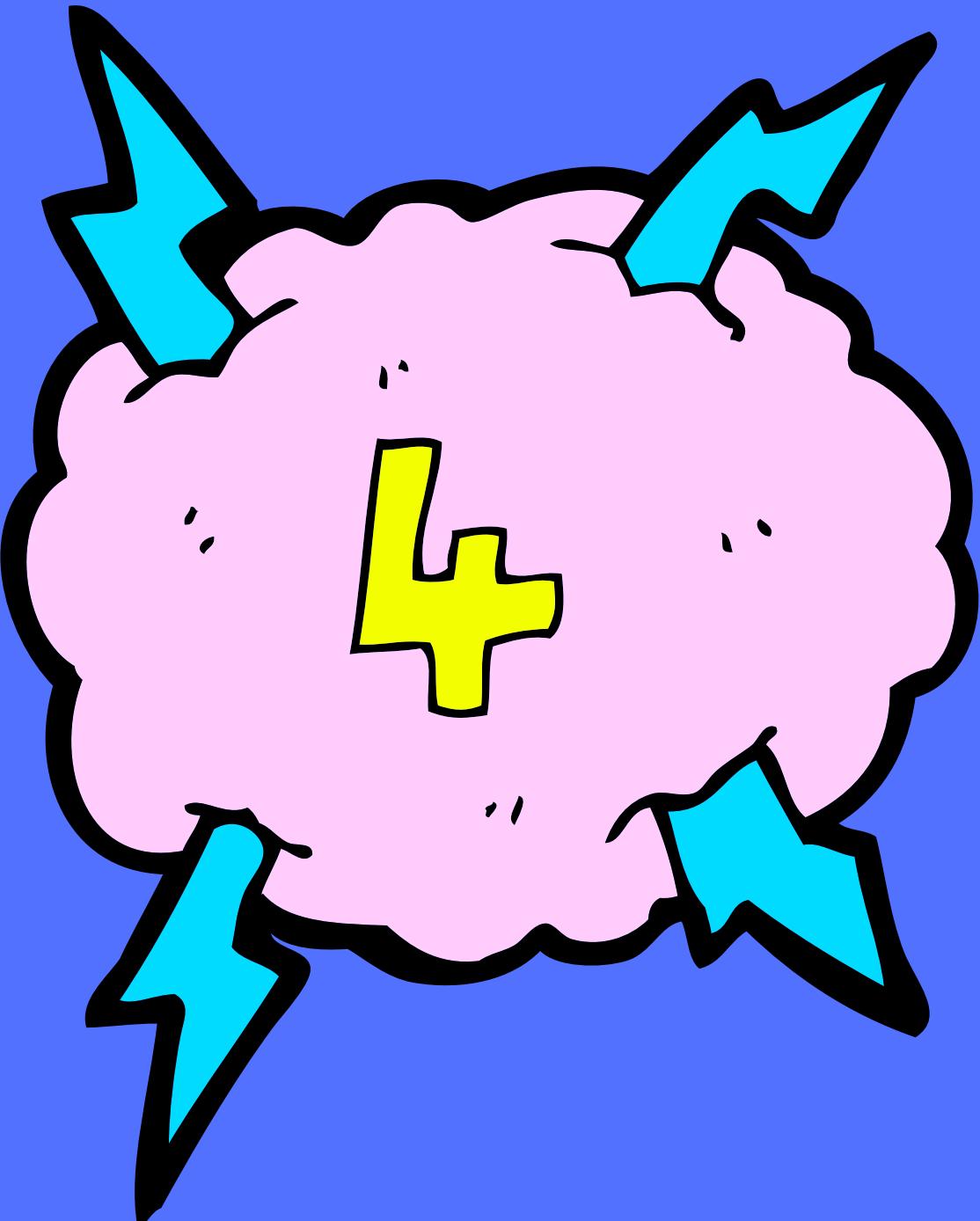


2

GESTÃO



Participação



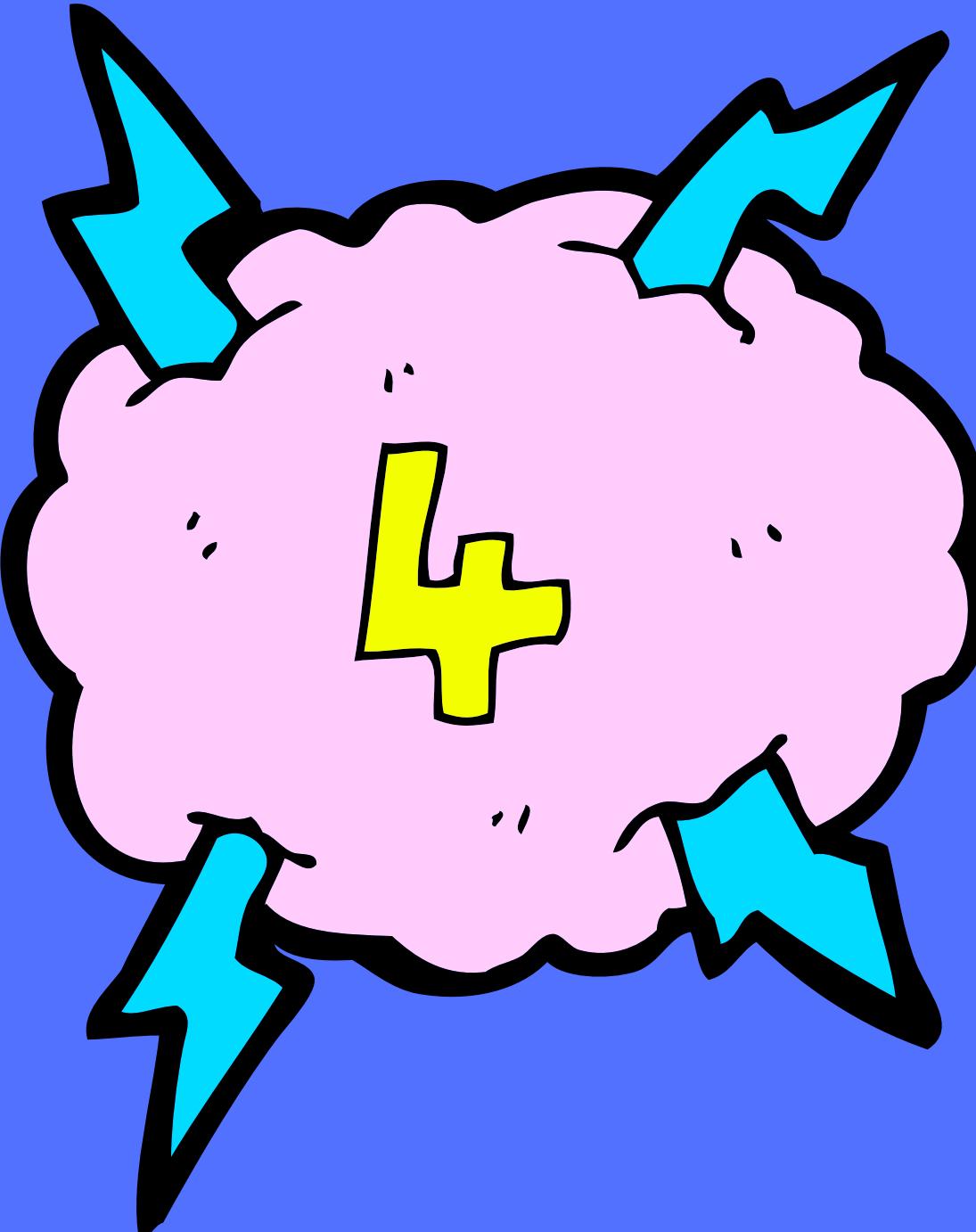
Obrigaçāo Legal

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



IDESA/FIO



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



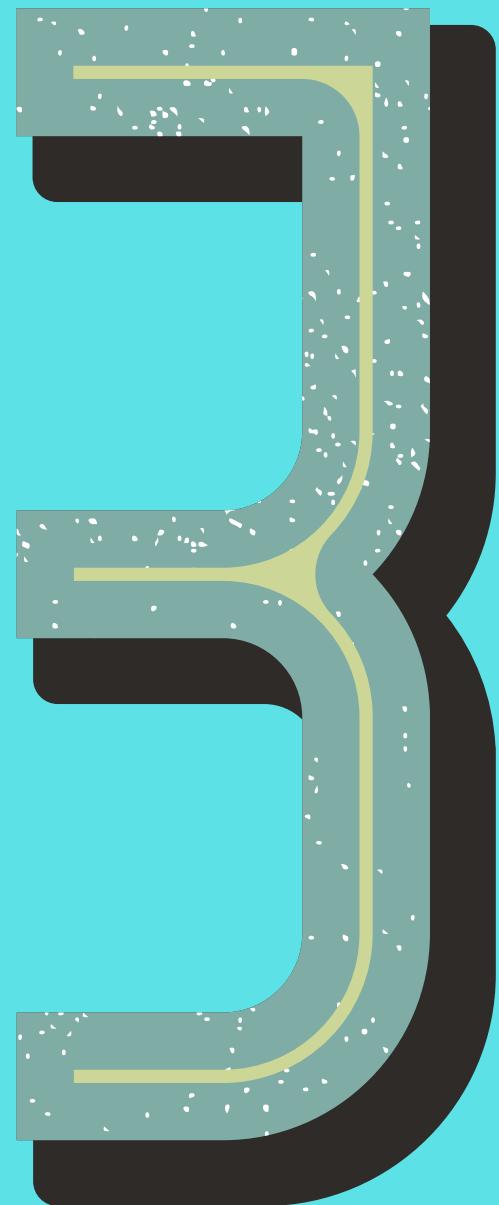
| Equipe de Trabalho

1. Disposta a realizar atendimentos com empatia e cordialidade
2. Domínio da linguagem (inclusive a cidadã)
3. Aptta 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

4

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

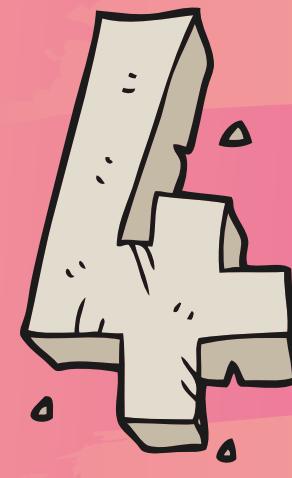


ATENDIMENTO PRESENCIAL

- 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 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



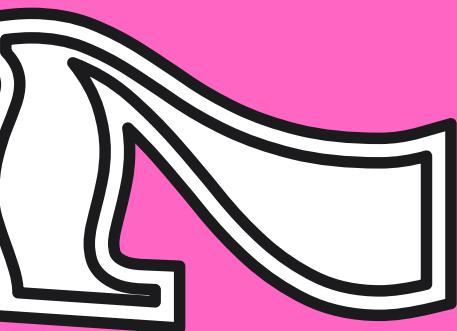
CURSOS PRESENCIAIS 2019

- 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**

DESAFIOS
CAPACITAÇÃO-SER



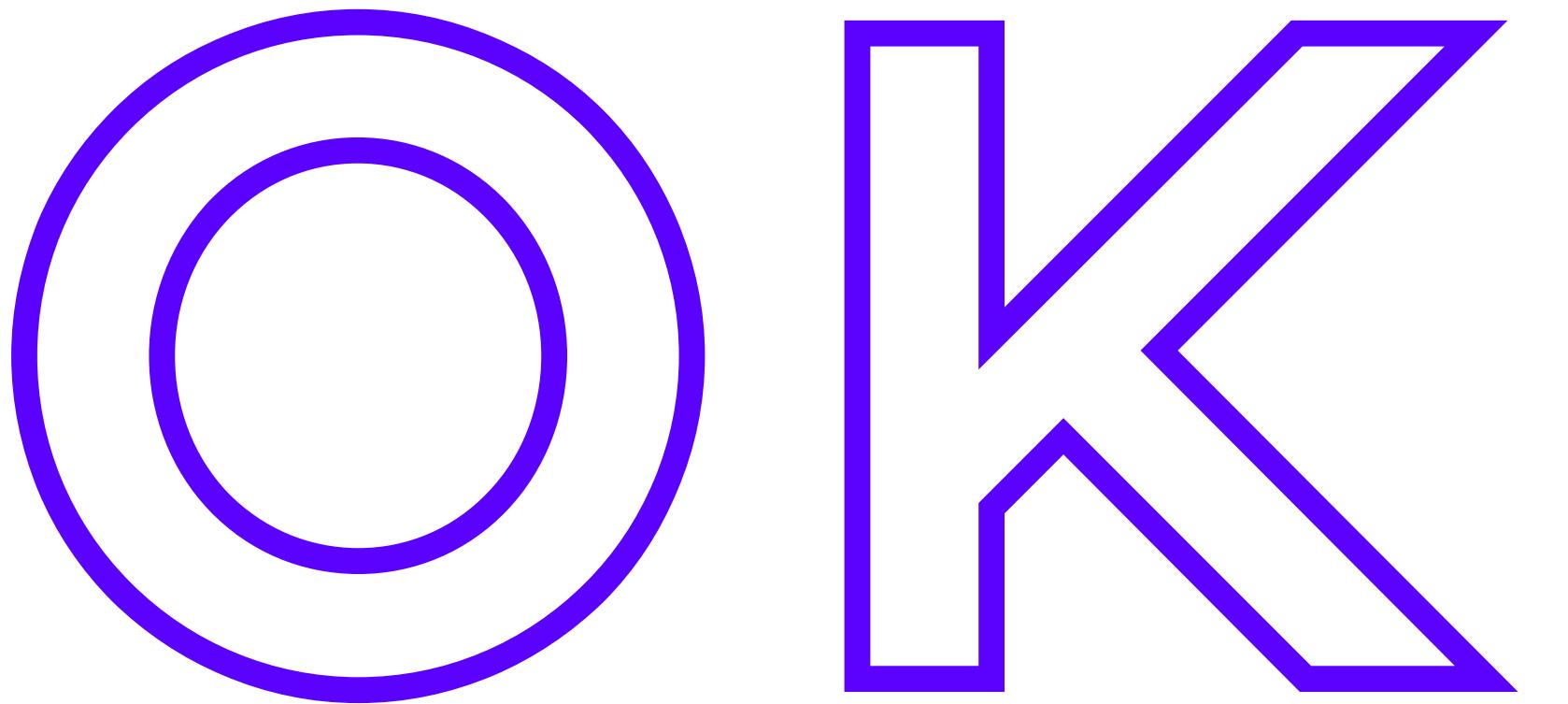
CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA



DESAFIO
CAPACITAÇÃO

- 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**

TUDO VAI FICAR



NÓS ESTAREMOS AO SEU LADO



Fabio Valgas

Ouvendor-Geral da União Adjunto

fabio.valgas@cgua.gov.br