



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*

4ª Reunião da Rede de Controle Social – 23/08/2016



Associação Brasileira de
Ouvidores /Ombudsman



II Reunião Extraordinária – Belo Horizonte – 08/08/2016



Assuntos

- ✓ Aprovação do Regimento da Rede com a inserção das Capitais dos Estados;
- ✓ Padronização de prazos e procedimentos no atendimento das ouvidorias (recomendação):
 - Não exceder 30 dias;
 - Tipos de manifestação: reclamação, denúncia, solicitação, sugestão e elogio.
- ✓ Informes:
 - Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação (setembro/2016);
 - Adesão da CGU ao Reclame Aqui.

www.ouvidorias.gov.br



XIX Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman

A ação dos Ouvidores em defesa dos direitos

Sejam bem-vindos XIX Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman

Esse ano, para nossa honra, teremos como apoiador o
Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais



Painéis

1º. Painel: Ação da Ouvidoria no Processo de Integridade das Instituições – Ações de Compliance e o Combate à Corrupção.

2º. Painel: As Soluções Alternativas de Conflitos nas Empresas e na Administração Pública.

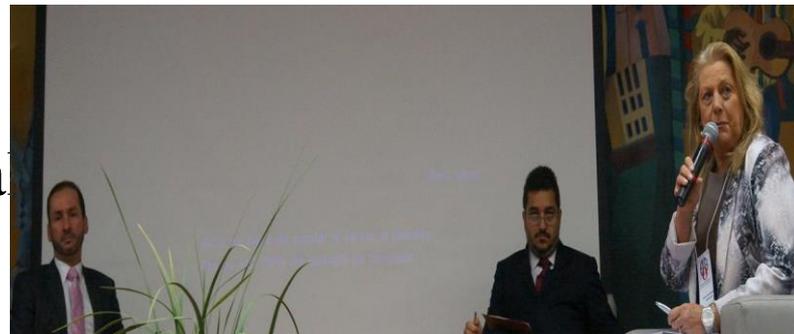
3º. Painel: O Custo do Mau Atendimento para as Empresas e Governos.

4º. Painel: O Consumidor/Usuário e o Processo de Governança das instituições.



1º. Painel: Ação da Ouvidoria no Processo de Integridade das Instituições – Ações de Compliance e o Combate à Corrupção.

Palestrantes: Mário Spinelli (Ouvidoria Petrobrás) e Cláudio Terrão (Vice-Presidente TCE-MG).



- Reestruturação da Ouvidoria da Estata
- Processo Seletivo (Novo Ouvidor)
- Auditoria nas denúncias da Petrobrás
- Resgate da Credibilidade e da Confiabilidade
- A Ouvidoria e a Operação Lava Jato
- Órgão mais demandado do Governo Federal no e-Sic



Painel – Ouvidoria da Petrobrás

- Falhas Detectadas: Encaminhamento das demandas diretamente para as áreas. Novas Medidas: Apuração preliminar pela ouvidoria, por meio de levantamentos de informações, da escuta, testemunhas etc.
- Boas Práticas: Contratação de um canal de comunicação por uma empresa externa, visando segurança, e ter maior credibilidade e confiabilidade.
- Criação de uma Rede de Ouvidorias, contemplando as subsidiárias e refinarias (Liquigás, Transpetro, Gaspetro, Etc).
- Mensuração de Indicadores: Tratamento das Manifestações, Tempo de Resposta e Satisfação dos Clientes.



Painel – Ouvidoria da Petrobrás

- Vinculação da Ouvidoria da Petrobrás à alta administração e envio dos relatórios gerenciais.

Tipos de Ouvidoria (Ilustração/Reflexão)

Guichê: A que somente ouve

Cartório: Recebe e repassa, somente

Resultado: Recebe, analisa e repassa

Efetiva: Ouve, Recebe, repassa, Analisa, Recomenda e tem Poder de Decisão (Ferramenta de Gestão).

Cláudio Terrão – TCE/MG

- Tradução das manifestações em solução de melhoria e processo, produtos e serviços.
- Ouvidor é co-autor da gestão compartilhada.



2º. Painel: As Soluções Alternativas de Conflitos nas Empresas e na Administração Pública

Palestrantes: Rogério Taltassori (Ouvidoria Itaú) e Maria Lumena Sampaio (Centro de Mediação da Prefeitura de São Paulo).

2º Painel (Ouvidoria Banco Itaú)

- Falta a cultura de diálogo no Brasil.
- Nos processos judiciais o banco analisa se errou, caso positivo, vai para uma área específica de operação para mediação, caso negativo, é elaborado o processo de defesa junto ao judiciário.
- Aprimoraram o processo de defesa, tornando-o mais simplificado e objetivo que era interminável e burocrático o que onerava o judiciário.
- Padronizar o Projeto de Defesa e treinar os escritórios.
- Acreditar e fomentar a cultura do diálogo.



2º Painel (Centro de Mediação Pref. São Paulo)

Reflexão:

Conflito

“Se a água não existe causa secura e nada nasce, se existe em abundância haverá inundações”

- Sistematização da lei n.º. **13.140 de 26/06/2015**, que dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública;



2º Painel (Centro de Mediação Pref. São Paulo)

Participação Social

- Nada obriga o cidadão a procurar atendimento de ouvidoria no âmbito da administração pública.

Mediação e Conflito

-Mediação: Atuação preferencialmente nos casos em que tiver havido vínculo anterior entre as partes.

- Conciliação: Atuação preferencialmente nos casos em que não tiver havido vínculo anterior entre as partes.

Atividade técnica desenvolvida por terceiro (imparcial).



3º. Painel: O Custo do Mau Atendimento para as Empresas e Governos

Palestrantes: Armando Rovai (Secretário Nacional de Defesa do Consumidor) e Fábio Lopes Soares (Conselheiro ABO).

- **385 bilhões** são gastos no mundo todo com mau atendimento, 217 bilhões no Brasil.
- Custo com **Reclamação** e com a **Não Reclamação**.
- A Ouvidoria deverá atuar como **Ferramenta de Gestão** com critérios objetivos e por meio de recomendações.
- Identificar na Administração Pública o que está sendo investido e que não é transformado em satisfação/eficácia.
- Governança Cidadã.



- Princípio da Jurimetria.
- Utilizar o arsenal de informações em prol da melhoria da gestão.
- Portal **consumidor.gov**

Reflexão: “A simplicidade é o último grau de satisfação”



4º. Painel: O Consumidor/Usuário e o Processo de Governança das instituições

Palestrantes: Cláudio Montoro (Ouvidor do SEBRAE/SP) e Fabio Caldeira (Ex Ouvidor Geral do Estado de Minas Gerais)

Ouvidoria Sebrae-SP

- Adoção de meios de avaliar a ação da ouvidoria com base em métodos analíticos de eficiência e eficácia.
- Ouvidoria órgão de Estado e não de Governo.
- Apoio do dirigente máximo.
- Normatização Jurídica moderna.
- Informações como fonte para planejamento, orçamento e ações.
- Relatórios Gerenciais/Qualidade das Respostas (Monitoramento).
- Ações e Programas para instigar a participação social.
- Simplificação dos canais de participação.



4º. Painel: O Consumidor/Usuário e o Processo de Governança das instituições

Projetos OGE/MG



- Rede Ouvir
- Ouvidor Jovem
- Ouvidor da Pessoa Idosa
- Digna Vida

Visa contribuir na ampliação da política pública de geração de renda no ambiente carcerário por meio do estímulo laboral e dos estudos

- Crianças do Futuro

Construção de UMEIs nas mediações de penitenciárias, com alocação de mão-de-obra das detentas.



Oficinas Temáticas

1. Ouvidorias Gerais e Públicas

Ouvidoria Itinerante Detran-RJ; Carta de Serviços e Ouvidoria do Governo do Distrito Federal e Rede Paulista de Ouvidorias-SP

2. Ouvidorias de Concessionárias e Serviços Regulados

- Ouvidoria Itinerante – Furnas Centrais Elétricas
- Experiência da Ouvidoria da Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá – Ares PCJ
- Ouvidoria do Banco Central
- A satisfação dos usuários como indicador do PLR – Ouvidoria da CCR Via Oeste.

3. Ouvidorias Judiciais

4. Empresas Privadas e Organizacionais

Ouvidoria Organizacional (Atento); Ouvidoria e a Melhoria dos Processo (Sebrae-BA), A contribuição estratégica da Ouvidoria ao Judiciário na conciliação e mediação (BRASILPREV)







GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*