



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*

II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social em 2016

1º Encontro da Rede de Ouvidorias e Reunião Geral de Ouvidorias 2016

20/04/2016



- **1º Encontro da Rede de Ouvidorias (Brasília/DF)**
 - **16/03/2016 - manhã**
- **Reunião Geral de Ouvidorias 2016 (Brasília/DF)**
 - **16/03/2016 – tarde**
 - **17/03/2016 - manhã**



1º Encontro da Rede de Ouvidorias

- Minuta do Regimento Interno

- a) objetivo: fortalecer e integrar as atividades de ouvidoria, de maneira a promover a participação social, contribuir para a eficiência da gestão pública, bem como fomentar a transparência e o controle da legitimidade dos atos públicos;



1º Encontro da Rede de Ouvidorias

- Minuta do Regimento Interno

b) Finalidades da Rede de Ouvidorias:

I – promover o reconhecimento das atividades de ouvidoria frente aos gestores dos órgãos e entidades da União, dos Estados e Distrito Federal;

II – promover o encaminhamento de manifestações entre os órgãos e entidades e a integração de informações relacionadas às ações de ouvidoria;

III – realizar ações conjuntas para o intercâmbio de experiências sobre temas de ouvidoria;

IV – promover capacitações em temas relevantes ao trabalho das ouvidorias, bem como seminários, conferências e outros eventos de interesse dos integrantes da Rede;



1º Encontro da Rede de Ouvidorias

- Minuta do Regimento Interno

b) Finalidades da Rede de Ouvidorias:

V – estimular formas de participação social no acompanhamento das políticas e dos serviços públicos;

VI – realizar estudos e propor diretrizes para as ações de ouvidoria;

VII – divulgar atos e ações de interesse da Rede e de seus integrantes; e

VIII – ter representação em colegiados cujos temas sejam do interesse de seus integrantes.



1º Encontro da Rede de Ouvidorias

- Minuta do Regimento Interno

c) Integram a Rede de Ouvidorias:

I - A Ouvidoria-Geral da União;

II - As Ouvidorias-Gerais dos Estados e do Distrito Federal e órgãos equivalentes, no âmbito do Poder Executivo, que aderirem ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias;

III - As Ouvidorias de outros Poderes no âmbito da União e que aderirem ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias.



1º Encontro da Rede de Ouvidorias

- Minuta do Regimento Interno

d) Reuniões:

A Rede de Ouvidorias reunir-se-á ordinariamente duas vezes por ano, nos meses de março e setembro, presencialmente ou por meio de videoconferência, sendo possível também a convocação de reuniões extraordinárias.



1º Encontro da Rede de Ouvidorias

- Minuta do Regimento Interno

e) Coordenação e Secretaria Executiva:

A Rede de Ouvidorias possuirá Coordenação, a cargo da Ouvidoria-Geral da União, e Secretaria-Executiva, a cargo de Ouvidoria eleita por seus integrantes.



1º Encontro da Rede de Ouvidorias

- Minuta do Regimento Interno

f) Representação da Rede:

A representação da Rede de Ouvidorias em colegiados e em eventos externos poderá ser realizada pelo Coordenador, pelo Secretário-Executivo, pelo Suplente ou por outro integrante por eles indicado.



Reunião Geral de Ouvidorias 2016



Reunião Geral de Ouvidorias 2016

16/mar - tarde

- 1) Carta de Serviços do Ministério da Cultura;
- 2) Proteção ao Usuário do Serviço Público;
- 3) A Experiência da Ouvidoria de São Paulo na Avaliação de Serviços;
- 4) A experiência da Rede Ouvir/MG;
- 5) O Funcionamento da Rede de Ouvidorias dos Hospitais Universitários Federais;
- 6) A Experiência do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho;



Reunião Geral de Ouvidorias 2016

17/mar - manhã

- 7) Ouvidoria como mecanismo indutor de aperfeiçoamento de processos e de reforço à cidadania;
- 8) Perspectivas e ações da OGU;
- 9) Ouvidoria como Prática de Gestão das Reclamações da Caixa;
- 10) Escala Brasil Transparente;
- 11) A estruturação da OGE/MA e a adoção do e-Sic;
- 12) Solução de conflitos em Pedidos de Acesso à Informação.



Reunião Geral de Ouvidorias 2016

16/mar - tarde

1) Carta de Serviços do Ministério da Cultura

Painelista: Regina Lúcia Alves (Ouvidora do Ministério da Cultura)

- Lei de Acesso à Informação;
- Portal da Transparência;
- Divulgação da LAI no órgão;
- Reunião do ouvidor com as áreas.



Reunião Geral de Ouvidorias 2016

16/mar - tarde

2) Proteção do Usuário do Serviço Público

Painelista: Paulo André C. Guimarães Filho (Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias da OGU/CGU)

- Projeto de Lei de Defesa do Usuário;
- CDC do Serviço Público;
- Usuários PF ou PJ, efetiva ou potencial;
- Conteúdo das manifestações: serviços e conduta de servidores;
- Deverá conter a identificação do requerente;
- Efetiva solução;
- Prazo de 30 dias, sendo 20 para as áreas.



Reunião Geral de Ouvidorias 2016

16/mar - tarde

3) A experiência da Ouvidoria de São Paulo na Avaliação de Serviços

Painelista: Gustavo Úngaro (OGE de SP)

- Decreto nº. 60.399/2014 – Atividades das Ouvidoria;
- Rede de Ouvidorias;
- Transparência Ativa e Passiva;
- Canal exclusivo para denúncias contra corrupção.



Reunião Geral de Ouvidorias 2016

16/mar - tarde

4) A experiência da Rede Ouvir/MG

Painelista: Fábio Caldeira (OGE de MG)

- TRE, TJ, AL, MPE, CGE e TCE;
- Incentiva a criação de ouvidorias municipais;
- Celeridade na transferência para outros Poderes;
- Realização de eventos;
- 64 ouvidorias municipais aderiram;
- Desafios: extinção da OGE, sistema informatizado, orçamento.



Reunião Geral de Ouvidorias 2016

16/mar - tarde

5) O funcionamento da Rede de Ouvidorias dos Hospitais
Universitários Federais

Painelista: Josué Fermon Ribeiro (Ouvidor da EBSEH)

- Carta de serviços;
- Nomeação;
- Pesquisa de satisfação;
- Reuniões mensais;
- Valorização da ouvidoria para aumento da captação de recursos.



Reunião Geral de Ouvidorias 2016

16/mar - tarde

6) A experiência do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho

Painelista: José Otávio de Souza Ferreira (Ouvidor TRT 15^a Região)

- 8 encontros realizados;
- Resolução 163/2016 – competência e estrutura de ouvidoria;
- Integração por meio do e-Ouv.



Reunião Geral de Ouvidorias 2016

17/mar - manhã

7) Ouvidoria como mecanismo indutor de aperfeiçoamento de processos e de reforço à cidadania

Painelista: Aloísio Tupinambá (Ouvidor BC)

- Perfil de usuários;
- Perfil de demandas e assuntos;
- Perfil de demandados.



Reunião Geral de Ouvidorias 2016

17/mar - manhã

8) Perspectivas e ações da OGU/CGU

Painelista: Gilverto Waller Júnior (novo OGU)

- Foco do cidadão e não no cidadão;
- Ouvidoria – controle, participação e gestão;
- Não criação de barreiras;
- Cidadão registrou reclamação no e-Sic, registra no e-Ouv e informa ao cidadão;
- Rede todos os Poderes;
- Painel para o Gestor – local/demanda/reporte (e-Ouv).



Reunião Geral de Ouvidorias 2016

17/mar - manhã

9) Ouvidoria como Prática de Gestão das Reclamações da Caixa

Painelista: Maurílio Braz Santana Júnior (Ouvidor CEF)

- Ouvir, resolver, mudar;
- Ouvidor responde todas, algumas de imediato e as outras após resposta das áreas;
- Painel permite acesso aos gestores às demandas da sua área e à qualidade e assuntos dos outros;
- A área cadastra a ação corretiva, indicando o prazo;
- Sistema dispara relatórios mensais.



Reunião Geral de Ouvidorias 2016

17/mar - manhã

10) Escala Brasil Transparente como instrumento de medição da
Transparência Pública

Painelista: Adenísio Álvaro de O. de Souza (Cooperação
Federativa e Controle Social – STPC/CGU)

- critérios;
- duas edições em 2015;
- 2016, provavelmente no segundo semestre.



Reunião Geral de Ouvidorias 2016

17/mar - manhã

11) A estruturação da OGE/MA e a Adoção do e-Sic

Painelista: Marcos Antônio Canário Caminha (OGE do MA)

- Posse de novos auditores;
- Regulamentação da LAI;
- Capacitação;
- e-Sic (CGU) – 334 solicitações em 2015;
- Monitoramento de 49 unidades de Sic.



Reunião Geral de Ouvidorias 2016

17/mar - manhã

12) Solução de Conflitos em Pedidos de Acesso à Informação

Painelista: Érica Bezerra Queiroz Ribeiro (Recursos de Acesso à Informação da OGU/CGU)

- Resolução negociada – consulta precedentes da CGU e da CMRI (prazo);
- Mediação administrativa – recebe o solicitante e o órgão (esforço para a entrega);
- Facilitação – explicar o volume e negociar a redução do escopo;
- Objetividade nas respostas; coerência; imparcialidade.



Obrigado!

Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE

Coordenadoria de Fomento ao Controle Social – CFOCS

Contatos:

italo.brigido@cge.ce.gov.br

tiago.peixoto@cge.ce.gov.br

marcos.almeida@cge.ce.gov.br

jean.lopes@cge.ce.gov.br

lariisse.moreira@cge.ce.gov.br

Telefone: 3101-6615 e 3101.6611

