



# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria  
Geral do Estado*

## **6ª Reunião da Rede de Controle Social**



# XX Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman

## A ouvidoria avaliada pelo cidadão

20, 21 e 22 de Novembro

### **Participantes:**

**CGE – Jean Lopes**

**CEASA – Cláudia Trindade L.**

**STDS – Paulo Henrique**

**AESP – Fernanda Cavalcante**



## **Abertura**

- **A Governança Pública e a Participação Cidadã**

## **Painéis**

- **A Pesquisa Datafolha de Avaliação dos Cidadãos Sobre a Ação dos Ouvidores Brasileiros**
- **A Lei Federal de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos**
- **O Ouvidor (a) e a Estrutura do Compliance nas Instituições**
- **A tecnologia e a Ouvidoria**
- **Canal de Denúncias**

## **Oficinas**

- **Ouvidorias Públicas**
- **Ouvidorias de Concessionárias de Serviços**
- **Ouvidorias Financeiras e de Seguros**
- **Ouvidorias de Saúde e de Planos de Saúde**
- **Ouvidorias Judiciárias**
- **Ouvidorias Voluntárias e Organizacionais**



## ➤ A Governança Pública e a Participação Cidadã

**“O exercício da autoridade, controle, administração, poder de governo”**

**“É a maneira pela qual o poder é exercido na administração dos recursos sociais e econômicos de um país visando o desenvolvimento”**

**“A capacidade dos governos de planejar, formular e implementar políticas e cumprir funções”**

**Banco Mundial - *Governance and Development*, 1992,**



# A Governança Pública e a Participação Cidadã

**O Estado deve trabalhar de forma PREVENTIVA e PLANEJADA.**

**MONITORAR – AVALIAR – ARTICULAÇÃO CONJUNTA  
COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES**

**Ex. Transposição do Rio São Francisco**

**Regiões sem saneamento**

**Verificar se estão sendo adotados os meios necessários a partir do que a Ouvidoria detectou (Visão sistêmica).**



# **DECRETO 9.203/2017**

**Dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.**

**Art. 3º São princípios da governança pública:**

- I - capacidade de resposta;**
- II - integridade;**
- III - confiabilidade;**
- IV - melhoria regulatória;**
- V - prestação de contas e responsabilidade; e**
- VI – transparência**

**Art. 4º Diretrizes da Governança Pública**

- Busca de resultados para a sociedade, por meio de ações tempestivas e inovadoras**
- Simplificação administrativa, integração dos serviços públicos**
- Desburocratização**
- Fazer incorporar padrões elevados de conduta pela alta administração para orientar o comportamento dos agentes públicos**



**Esse estudo tem como principal objetivo medir o conhecimento e uso do serviço de ouvidoria entre os brasileiros.**

## Metodologia

**Técnica:** Entrevistas realizadas com aplicação de questionário estruturado, com cerca de duração de 10 minutos.

**Universo:** População Brasileira com idade acima de 16 anos

**Abrangência:** Nacional, incluindo regiões metropolitanas e cidades do interior de diferentes portes. (149 municípios, todas as regiões).

**Data de Campo:** 04 e 14 de setembro

**Amostra:** 2.076 entrevistas

**Margem de Erro:** 2 pontos para mais ou para menos. Nível de Confiança de 95%. Checagem por controle de qualidade.



# Perfil da amostra

Em %.

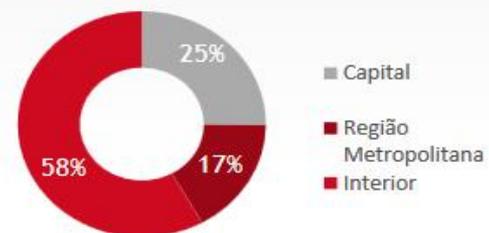
## Região do país



## Porte do município



## Natureza do município



- ❖ **Maioria já ouviu falar em Ouvidoria, mas nunca entrou em contato com alguma (67%);**
- ❖ **9% Não sabiam da existência da Ouvidoria; 3% Não sabem para que serve a Ouvidoria;**
- ❖ **Não ter precisado é principal razão para nunca ter contactado alguma Ouvidoria (69%);**
- ❖ **Reclamação foi a principal razão para entrar em contato com alguma Ouvidoria (65%);**
- ❖ **21% Entraram em contato para pedir informação**
- ❖ **Problema foi resolvido na maioria dos casos (73%);**
- ❖ **77% avaliam o serviço da Ouvidora como muito importante**



## ➤ O Ouvidor (a) e a Estrutura do Compliance nas Instituições



**Desafio: Aprimoramento da Comunicação e  
Visão Sistêmica da Ouvidoria**



*Ir além de escutar...*

- ❖ **Rastreabilidade**
- ❖ **Registro das Consultas Realizadas**
- ❖ **Consultas compartilhadas**

QR CODE



**PESQUISA DE SATISFAÇÃO  
OBRAS PÚBLICAS  
CONTRATOS E CONVÊNIOS  
ACESSO A INFORMAÇÕES**

**INOVAÇÃO | FOCO NO CLIENTE | COMPETITIVIDADE**



## ➤ A Tecnologia e a Ouvidoria (Canal de Denúncias)

Denúncias não são um elemento novo no contexto das Ouvidorias, mas é uma temática que vem ganhando destaque, seja no âmbito privado ou na esfera pública

- ✓ Valorização do ato de denunciar – mudança na percepção de “dedo duro” para “agente de mudança”
- ✓ Ênfase do papel das Ouvidorias sobre as Denúncias
- ✓ Ambiente Legal e Regulatório
- ✓ A origem e motivação não fazem a diferença, o tratamento sim



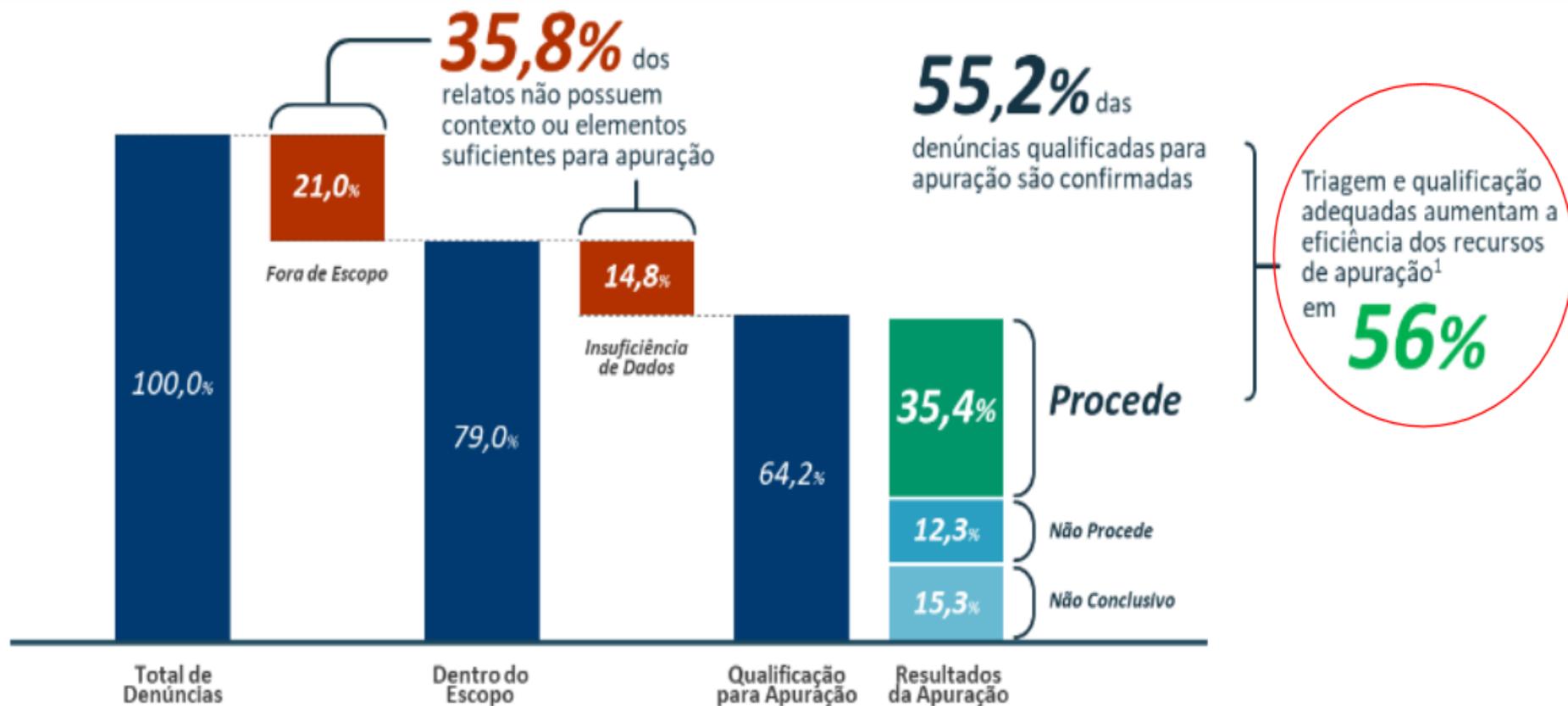
## ➤ A Tecnologia e a Ouvidoria (Canal de Denúncias)

✓ A Denúncia possui características próprias

1. **Foco Interno** (92% Denunciantes; 50,6% Denunciados são gestores/líderes)
2. **Má Intenção/Ilícitos** (Perfil de situações denunciadas: Violação às leis, Favorecimento, Conflito de Interesses, Fraudes, Roubo e Furtos, Pagamento ou Recebimento Impróprio, Vazamento ou Uso Indevido de Informações, Não conformidade aos procedimentos e políticas internas, Práticas Abusivas, Desvio de Comportamento, Etc)
3. **Gestão de Riscos** (Possibilidade de que um evento afete negativamente o alcance de objetivos)
4. **Apuração** (Independência e Isenção, Anonimato e Não retaliação, Facilidade de registro, Segurança de Informações, Triagem e Qualificação, Investigação e Balanço de Conseqüências, Atuação Preventiva e Marketing e Educação)



# Impacto da triagem e qualificação especializada dos relatos



Fonte: ICTS – Estatísticas da operação de canais de denúncia no Brasil – Jun/2016 (analisados +140 mil relatos de 141 empresas)

1: Para cada 100 casos qualificados, 55,2 mostram-se procedentes, versus 35,4 quando não há qualificação especializada.



# OUVIDORIA



**Ouvidor e Defensor**

**Legislações Brasil/Paraguai - Conciliar**

**A LAI não alcança a empresa, legislações similares**

**Tratado Internacional**

**Decisões Binacionais**

**Público Interno e Externo**

**Denúncias Identificadas (Doc)**



# Ouvidoria do Município de Salvador BA



VOTAÇÃO ELETRÔNICA

**VOTAÇÃO  
ENCERRADA**

## **Programa Salvador Bairro a Bairro**

**Ouvidoria nas Comunidades: Educação, Saúde, Esporte, Lazer e Assistência Social**

**Foco na Percepção do Cidadão  
“A rua como melhor gabinete”**





# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria  
Geral do Estado*