

*“OVIDORIA: APORTE  
NECESSÁRIO E  
APRIMORAMENTO DA GESTÃO  
PÚBLICA ATRAVÉS DA  
DEMOCRACIA PARTICIPATIVA”.*

**JULHO, 2019**

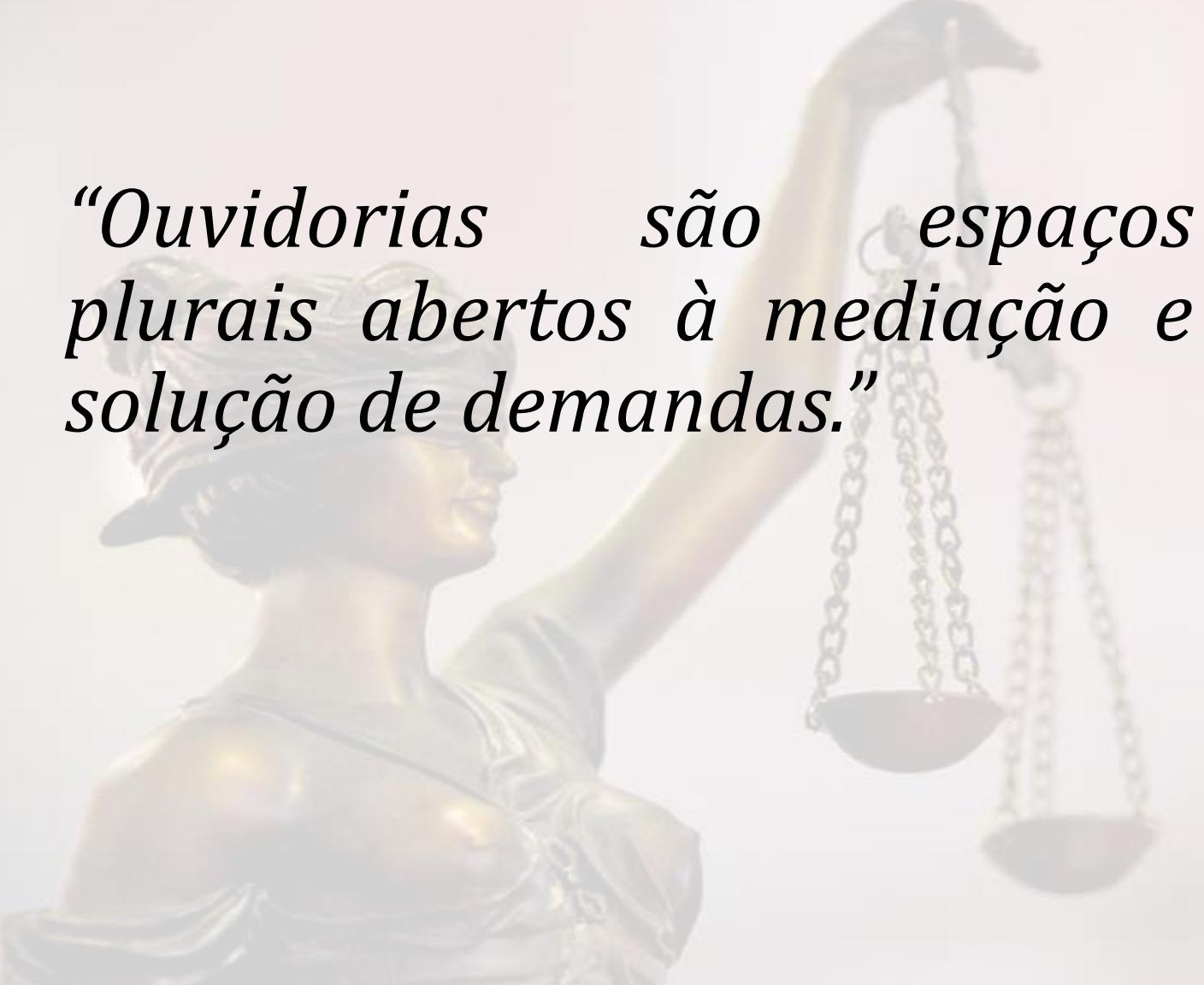
Fonte de pesquisa: EVG – Gestão em Ouvidoria  
do MP



# O que é:

É uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o estado.





*“Ouvidorias são espaços plurais abertos à mediação e solução de demandas.”*

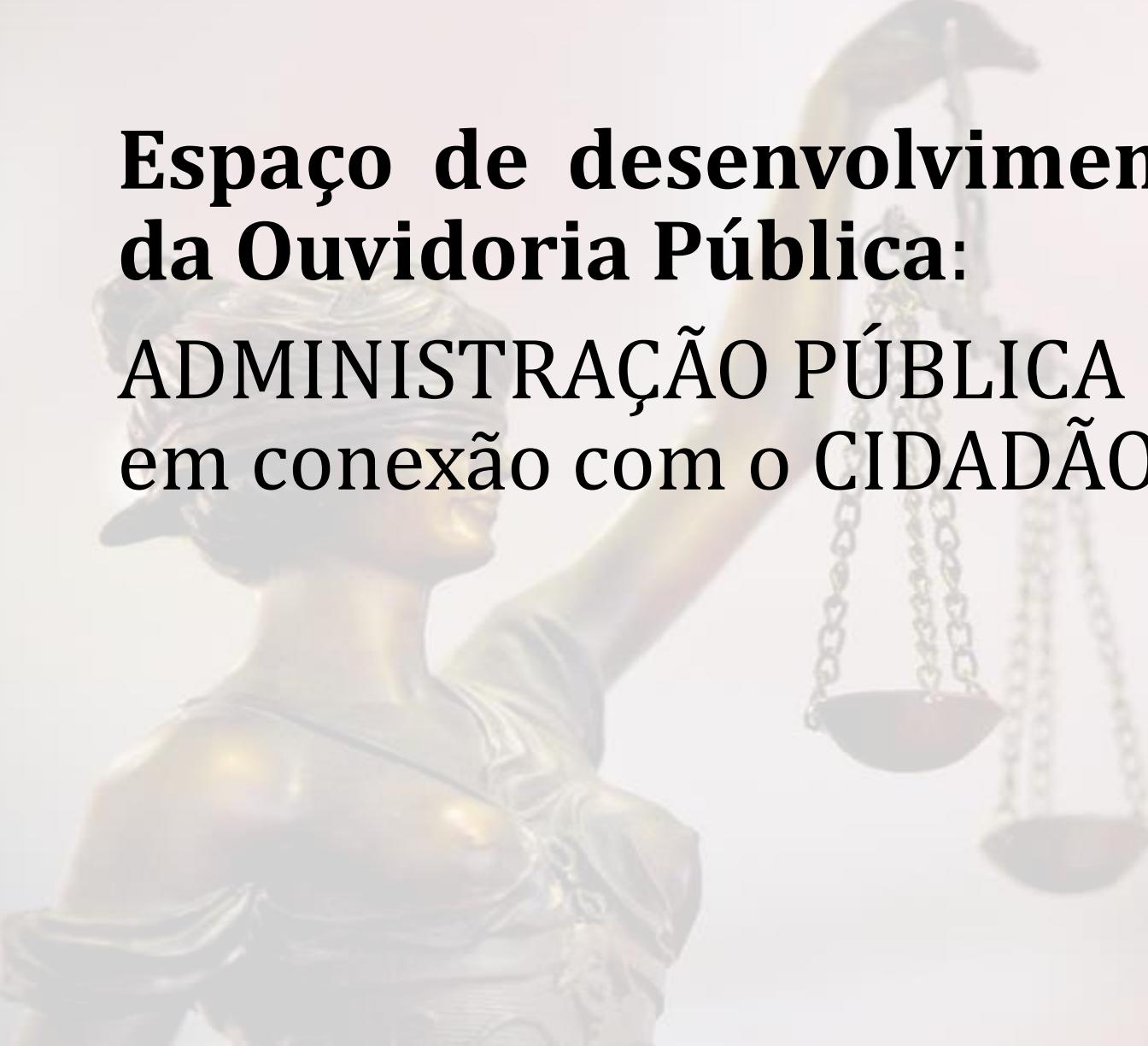


# Valores que permeiam a Ouvidoria:

cidadania  
democracia  
direitos  
humanos.

participativa,  
e direitos





# **Espaço de desenvolvimento da Ouvidoria Pública: ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA em conexão com o CIDADÃO.**



# Objetivo:

melhoria serviço do público prestado: Mudanças de paradigmas: Gestão flexível – satisfação das necessidades do cidadão- serviço público de qualidade – garantia de direitos.



# MARCO DA CONSTRUÇÃO DAS OUVIDORIAS:

CONSTITUIÇÃO FEDERAL  
1988 -

REGIME DEMOCRÁTICO



# VALORES - fundamentação normativa das Ouvidorias Públicas:

1. Direitos fundamentais;
2. Sociedade comprometida com a resolução pacífica das controvérsias;
3. Art. 5º, inc. XXXVIII e 216 da CF;



### 3.1. Art. 5º (...), XXXIII:

*“todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;”*



### 3.2. Art. 216 (...), §2º:

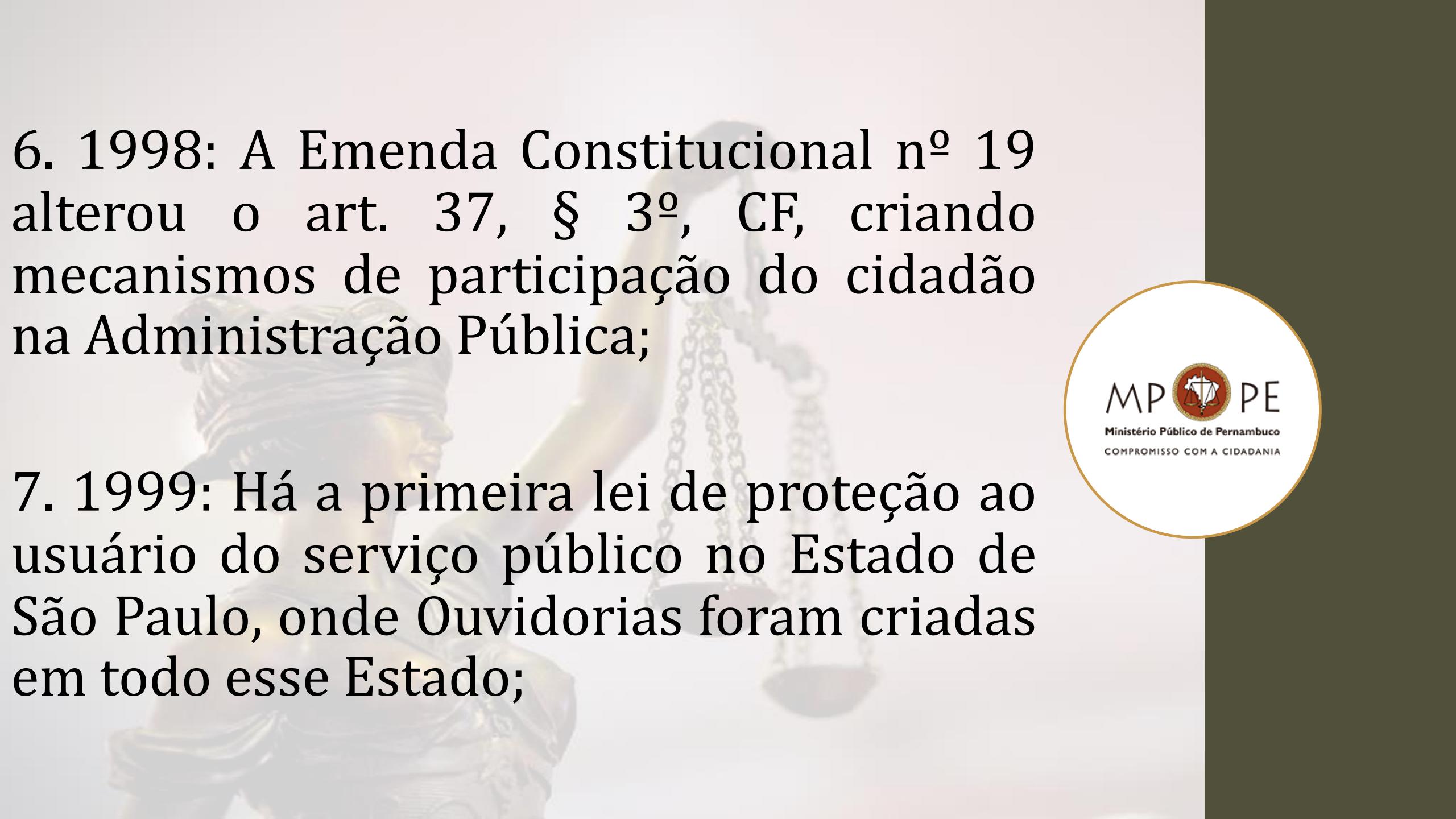
*“Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem”.*



4. 1986: Criação da primeira Ouvidoria Pública no País ocorre na Prefeitura de Curitiba;

5. 1992: Criação da Ouvidoria-Geral da República na estrutura regimental básica do Ministério da Justiça - A Lei 8.490/1992;





6. 1998: A Emenda Constitucional nº 19 alterou o art. 37, § 3º, CF, criando mecanismos de participação do cidadão na Administração Pública;

7. 1999: Há a primeira lei de proteção ao usuário do serviço público no Estado de São Paulo, onde Ouvidorias foram criadas em todo esse Estado;





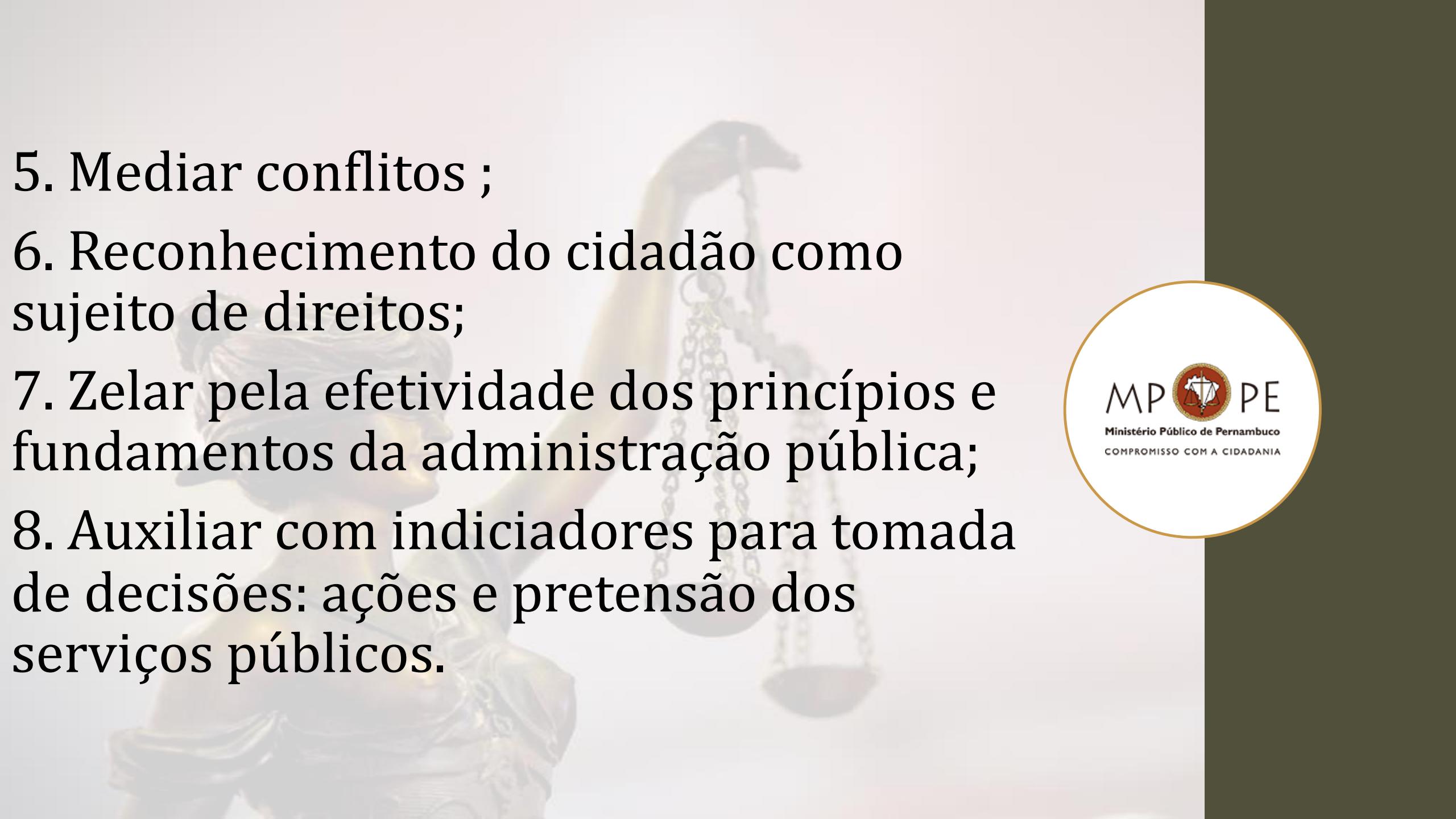
# Missão e função:



# Missão:

1. Promover a democracia e a participação social.
2. Primar pela efetividade dos direitos humanos.
3. Mediar conflitos.
4. Reconhecer o cidadão como sujeito de direitos



- 
5. Mediar conflitos ;
  6. Reconhecimento do cidadão como sujeito de direitos;
  7. Zelar pela efetividade dos princípios e fundamentos da administração pública;
  8. Auxiliar com indiciadores para tomada de decisões: ações e pretensão dos serviços públicos.



# Função:

1. Reconhecer o cidadão;
2. Qualificar, identificar e a situação;
3. Responder ao cidadão;
4. Apresentar resultados - avaliar efetividade das respostas, gerar dados e relatórios para aprimoramento da gestão pública.



# Finalidade:

Estimular a participação e a conscientização do cidadão sobre o direito de receber da Administração Pública um serviço público de qualidade e auxiliá-lo a identificar onde pode solucionar sua demanda ou problema.



# Público da ouvidoria:

**Público interno:** servidores e empregados da entidade que utilizam, de forma democrática, a Ouvidoria como canal.

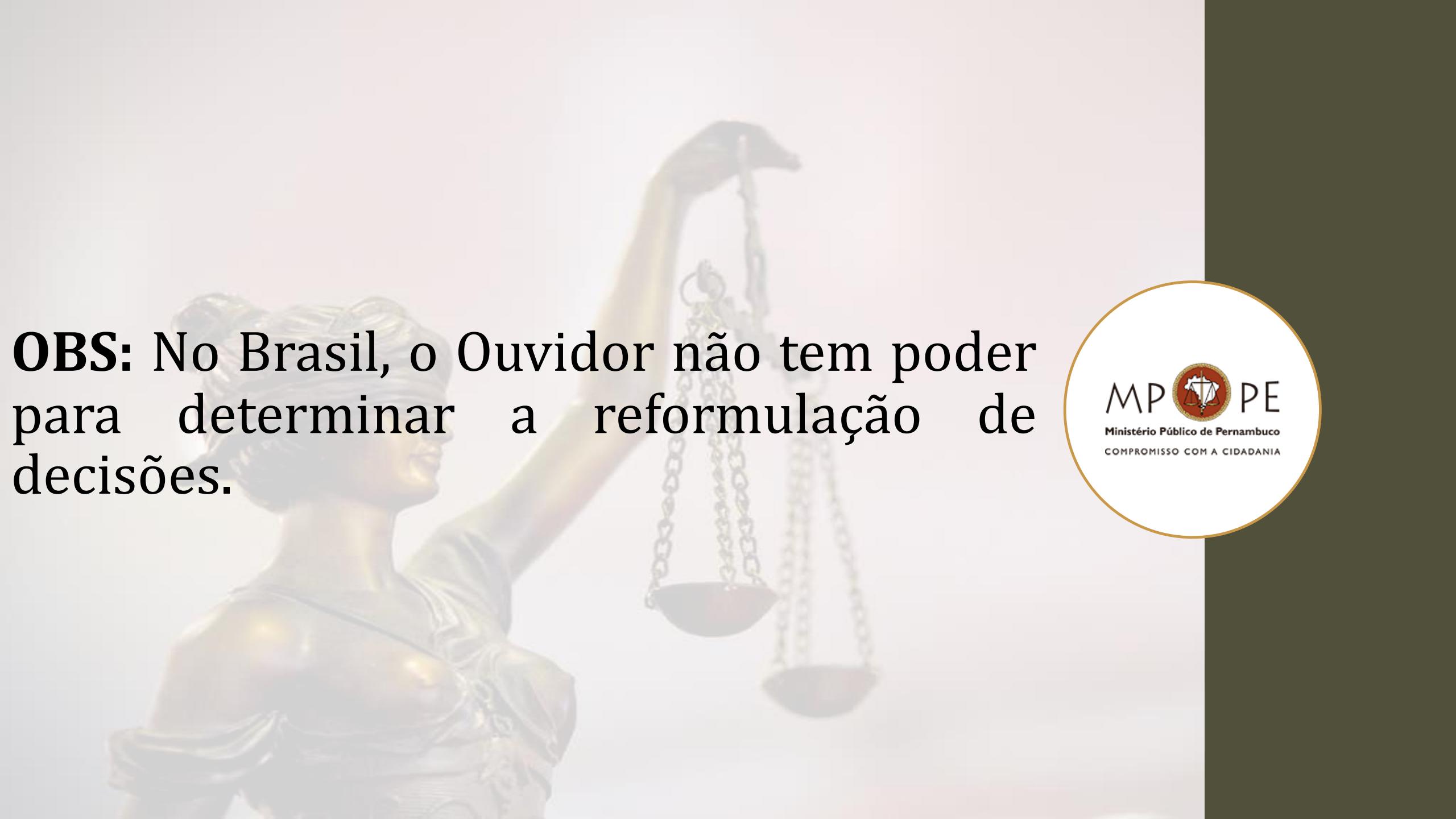
**Público externo:** cidadão, que pretenda reclamar, elogiar, critica, demandar ou fazer sugestões acerca de quaisquer matérias envolvendo a administração pública, através de vários canais: internet, telefone, presencial e por carta. Hoje estamos experimentando um novo Sistema de Atendimento Eletrônico, que permitirá maior agilidade nas demandas no âmbito do Ministério Público.



# Funções do ouvidor:

1. Porta-voz do cidadão unto às instituições públicas, atuando contra violação de direitos, abuso de poder, erros, omissões, negligências e decisões injustas, apresentando aos órgãos de execução as demandas em que o Ministério Público tenha atribuições para agir;
2. Tornar a Administração Pública mais eficiente e transparente e aprimorar o trabalho de seus agentes, conferindo maior responsabilidade na tomada de decisões pelo servidor ou agente público
3. Defesa da Administração quando do atendimento de reivindicações de funcionários - controle preventivo e corretivo de arbitrariedades, de negligências, de problemas interpessoais ou, ainda, de abuso de poder das chefias





**OBS:** No Brasil, o Ouvidor não tem poder para determinar a reformulação de decisões.



# OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO TEM COMO MARCOS LEGISLATIVOS OS SEGUINTESEPISÓDIOS:

1. Emenda Constitucional nº 19/1998, *Art. 130-A (CF)*;
2. § 5º Leis da União e dos Estados criarão ouvidorias do Ministério Público, competentes para receber reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Ministério Público, inclusive contra seus serviços auxiliares, representando diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público



# NORMATIVOS DO CNMP:

Resoluções n.º 64/2010, 95/2013,  
153/2016, 180/2017 e Recomendação de  
Caráter Geral CN-CNMP n.º 01/2017.



# Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público – CNOMP

Criado em 12 de março de 2009, na  
cidade de Ouro Preto, Estado de Minas  
Gerais, composto pelos Ouvidores de  
todas as unidades do Ministério Público  
brasileiro.



# Ouvidoria Nacional do Ministério Público - CNMP

Arts. 33 e 34 da Resolução 92, de 13 de  
março de 2013 – CNMP.

