SEMINÁRIOS

Rede Ouvir PE

OUVIDORIA

A PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE NA GESTÃO PÚBLICA



O que o gestor público precisa analisar para tomar uma decisão?

O que o comerciante precisa analisar para tomar uma decisão?

Na tomada de decisão, o que falta para mudarmos...

O foco **no** cidadão

para

O foco do cidadão



Ouvi-lo diretamente!

Não é o que o cidadão quer dizer,
é o que **ele disse**!

Não por acaso, a Lei de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos da Administração Pública (Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017), obriga a realização da **AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS.**

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei **deverão avaliar os serviços prestados**, nos seguintes **aspectos**:
I - **satisfação** do usuário **com o serviço** prestado;
II - **qualidade do atendimento** prestado ao usuário;
III - **cumprimento dos compromissos e prazos** definidos para a prestação dos serviços;
IV - **quantidade de manifestações** de usuários; e
V - **medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço**.

Art. 23. (...)
§ 1º A avaliação será realizada por **pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano,** ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.
§ 2º O **resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade**, incluindo o **ranking** das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e **servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados**, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 24. **Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários**.

A **eficiência** é a dimensão do desempenho expressa pela relação do processo envolvido, seu meio. Assim, possui foco interno e refere-se aos **CUSTOS** envolvidos.

A **eficácia** é a dimensão do desempenho expressa pelo alcance dos objetivos ou metas, independentemente dos custos implicados. Possui foco externo e refere-se aos **RESULTADOS**.

A **efetividade** é a dimensão do desempenho que representa a relação entre os resultados alcançados e as transformações ocorridas. Possui foco externo e refere-se aos **IMPACTOS**.

O foco do cidadão



Assim como os gestores públicos tem as informações de orçamento, financeiras, jurídicas, de riscos, entre outras, a partir das suas áreas de negócio **o Ouvidor tem a informação preciosa de como os serviços ofertados pelo órgão são avaliados pelos usuários!**

Pela ONU, o Ouvidor tem função de assessoria.

Não por acaso, a Lei de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos da Administração Pública (Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017), obriga a emissão e publicação do

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DAS OUVIDORIAS

Art. 14. **Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão**:

I - **receber, analisar e responder**, por meio de mecanismos proativos e reativos, as **manifestações** encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - **elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos**.

Art. 15. O **relatório de gestão** de que trata o inciso II do caput do art. 14 **deverá indicar, ao menos**:

I - o **número de manifestações recebidas no ano anterior**;

II - os **motivos das manifestações**;

III - a **análise dos pontos recorrentes**; e

IV - as **providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas**.

Parágrafo único. **O relatório de gestão será**:

I - **encaminhado à autoridade máxima do órgão** a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - **disponibilizado integralmente na internet**.

Por Lei, as manifestações de Ouvidorias devem passar por análise da administração pública e, obrigatoriamente, alguma providência deve ser adotada e soluções devem ser apresentadas!

E, além disso, essas soluções devem constar no Relatório Anual de Gestão, que deve ser disponibilizado na Internet!

Constar na Lei é suficiente para acontecer?

Sem o patrocínio da gestão é possível fazer?

Sem visualizar o resultado patrocínio da gestão virá?

Para agregar valor, o Ouvidor precisa falar o que o gestor ainda não sabe!

Os resultados precisam ser demonstrados para que o reconhecimento e valorização aconteçam!

Para ter resultados diferentes é preciso fazer algo diferente!


Balance score card
Six sagma
Scrum
Kanban
Agile
Pdca
Cascata
XP
Swot
Prince2
Dmaic
Story telling
Scrumban
Mapeamento de processos
Lean
Design Thinking
Ishikawa
Gerenciamento de riscos

OUVIDORIA:
A PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE NA GESTÃO PÚBLICA

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE





OUVIDORIA:
A PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE NA GESTÃO PÚBLICA

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE



OUVIDORIA:
A PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE NA GESTÃO PÚBLICA

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE



OUVIDORIA:
A PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE NA GESTÃO PÚBLICA

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE



OUVIDORIA:
A PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE NA GESTÃO PÚBLICA

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE



OUVIDORIA:
A PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE NA GESTÃO PÚBLICA

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE






THE CLIMB

OUVIDORIA:
A PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE NA GESTÃO PÚBLICA

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE



OUVIDORIA:
A PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE NA GESTÃO PÚBLICA

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE



OUVIDORIA:
A PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE NA GESTÃO PÚBLICA

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE



OUVIDORIA:
A PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE NA GESTÃO PÚBLICA

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE



OUVIDORIA:
A PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE NA GESTÃO PÚBLICA

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE



OUVIDORIA:
A PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE NA GESTÃO PÚBLICA

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE



OUVIDORIA:
A PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE NA GESTÃO PÚBLICA

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE



OUVIDORIA:
A PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE NA GESTÃO PÚBLICA

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE



OUVIDORIA:
A PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE NA GESTÃO PÚBLICA

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE



E a **utilidade** da informação que a Ouvidoria vai levar vai depender do **trabalho de articulação e do estudo** que o **Ouvidor** e sua equipe irão realizar.



Um importante parceiro da Ouvidoria no fomento fomento à participação social é o **CONTROLE INTERNO.**

Assim, como a Ouvidoria, o Controle Interno é importante instrumento de **melhoria da gestão pública** que pode utilizar da **informação do cidadão consolidada pela Ouvidoria** em seus trabalhos, quer seja para nortear o seu planejamento, quer seja como papel de trabalho em auditorias ou avaliação da efetividade de políticas públicas.

SEMINÁRIOS

Rede Ouvir PE

Elisa Andrade

Diretora da Ouvidoria-Geral do Estado

