SEMINÁRIOS

Rede Ouvir PE

Passo a Passo para Implantação de Ouvidorias Municipais



LEGISLAÇÃO

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE

- Lei Federal Nº 13.460/2017

Art. 25. Esta Lei entra em vigor, a contar da sua publicação, em:

I - trezentos e sessenta dias para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de quinhentos mil habitantes;

II - quinhentos e quarenta dias para os Municípios entre cem mil e quinhentos mil habitantes; e

III - setecentos e vinte dias para os Municípios com menos de cem mil habitantes.

- Resolução Nº 159/2021 _ Tribunal de Contas de Pernambuco

Determina a implantação de ouvidorias em todos os municípios e câmaras legislativas

LEGISLAÇÃO

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE

Vamos ao check list para a implantação e estruturação de uma ouvidoria!!

1. Estude a legislação e os marcos históricos das ouvidorias;
2. Elabore uma legislação consistente que atenda aos preceitos da Lei nº 13.460/2017;

Importante! A Rede Nacional de Ouvidorias elabora normas para a atuação das ouvidorias.

Existe uma norma modelo pronta dentro dos parâmetros ideais para a estruturação e funcionamento das ouvidorias.

Acesse: *https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-n-7-de-30-de-novembro-de-2021-364253953*

ESTRUTURA FÍSICA

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE

Qual a estrutura física necessária?

Sala:

- Ser de uso exclusivo para as atividades da Ouvidoria;
- Ser de fácil acesso, preferencialmente no térreo e próxima à recepção;
- Ter sinalização adequada;
- Tamanho adequado, proporcional à quantidade de estações de trabalho;
- Espaço reservado para atendimento presencial.

Equipamentos:

- Computadores;
- Telefone;
- Impressora;
- Móveis

ESTRUTURA TECNOLÓGICA

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE

Software:

- Sistema informatizado de ouvidorias

Para garantir a boa governança dos dados das ouvidorias é fundamental a adesão a um Sistema Informatizado de Ouvidoria.

A Ouvidoria-Geral da União disponibiliza o Sistema Fala BR, gratuitamente, a todos os municípios.

Para aderir ao Fala BR acesse: *https://www.gov.br/cgu/pt-br/falabr*

EQUIPES

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE

- Quem e quantas pessoas devem fazer parte da equipe da ouvidoria;

Uma equipe de ouvidoria precisa ter pelo menos 2 pessoas: **o ouvidor e um assistente de ouvidoria.**

O tamanho da equipe vai depender do volume de manifestações e da abrangência de atuação da ouvidoria.

A equipe de ouvidoria pode crescer ao longo do tempo.

- Essas pessoas possuem capacitação adequada?

  Busque qualificar a sua equipe.

CAPACITAÇÃO

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE

Consulte o site do Profoco, lá você vai encontrar cursos voltados para a ouvidoria:

https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/capacitacao/cursos-online-profoco

Uma outra opção são as escolas dos órgãos estaduais, consulte o Guia da Rede Ouvir PE e conheça todas as opções: *http://www.ouvidoria.pe.gov.br/?page_id=3813*

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE

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;

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE

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.

Vamos conhecer um modelo prático!!!

http://www.ouvidoria.pe.gov.br/wp-content/uploads/2022/07/Relato%CC%81rio-de-Gesta%CC%83o-Anual-2021-1.pdf

Manifestações Recorrentes		
Assunto	Objeto da manifestação	Providências Adotadas

SUGESTÕES DE ATIVIDADES

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE

Para melhor execução dos objetivos, missão e princípios da Ouvidoria foram realizadas reuniões com:

Equipe de Governo do Município
Vereadores da época
Representantes dos Conselhos de Bairro
Servidores responsáveis em cada Secretaria para agilizar o atendimento às manifestações (Interlocutores)

Participação em programas de Rádio para informar o cidadão sobre a instalação e realidade da Ouvidoria

Participação em vários cursos de formação para capacitar os que fazem a Ouvidoria.

SUGESTÕES DE ATIVIDADES

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE

Outras ações que podem ser realizadas:

Realização de **Ouvidorias Itinerantes** em todos os bairros do Município;

Participação em reuniões escolares;

Elaboração e distribuição de material gráfico (panfletos, cartazes, folders e etc);

SEMINÁRIOS

Rede Ouvir PE

Zezinha Maranhão

Ouvidora Geral de Afogados da Ingazeira

Priscila Monteiro

Ouvidoria Tribunal de Contas do Estado

Zélia Correia

Ouvidoria Geral do Estado

