

Plano de Trabalho OGU

2011/2012

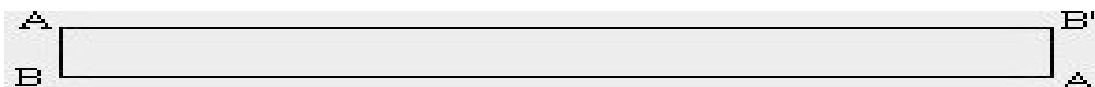
Eixo Estratégico

Institucionalização de sistema federal de ouvidorias públicas capaz de garantir, ao mesmo tempo, atendimento de excelência às manifestações dos cidadãos e aprimoramento constante de políticas e de serviços públicos, tendo em vista a legitimação da participação social como método de realização do Estado Democrático de Direito.



Reunião Geral de
**OUVIDORIAS
PÚBLICAS**

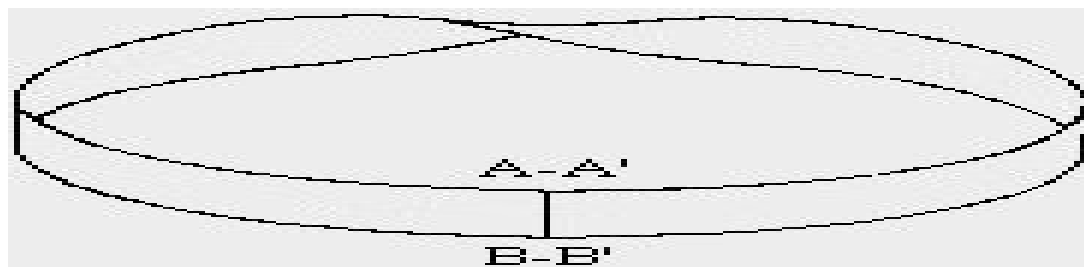
1. Como numa tira retangular de papel, um conflito parece sempre ter dois lados ou duas partes.



2. Cabe à ouvidoria (ao mediador) “dar uma torcida” no conflito em 180°.



3. De modo que os extremos possam se encontrar e, assim, formar um único lado, uma única parte.



Projetos estruturantes

1. Constituição de sistema federal de ouvidorias
2. Realização de Diagnóstico organizacional
3. Reorganização do processo de análise das manifestações
4. Elaboração de Política de Formação e Disseminação
5. Implementação da Lei de Acesso a Informação



Constituição de Sistema Federal de Ouvidorias

Objetivos

- Assegurar prerrogativas e princípios
- Fortalecimento Institucional das Ouvidorias
- Gestão e resultados

Objetivos

- Integração sistêmica de fluxos de trabalho e de banco de dados
- Padronização de informações com o estabelecimento de uma política de gestão da informação e do conhecimento em ouvidoria

Objetivos

- Instituição de “identidade” administrativa para ouvidorias da Administração Direta
- Estabelecimento de Marco Normativo para ouvidorias

Atividades

- ➔ Estudo e análise das experiências
- ➔ Utilização do domínio www.ouvidorias.gov.br
- ➔ Disponibilização gratuita de software para gestão de ouvidorias
- ➔ Definição de indicadores de eficiência, eficácia e efetividade
- ➔ Discutir os projetos de lei sobre ouvidorias
- ➔ Criar e gerir ambiente na internet para construção colaborativa do texto do Decreto

Código de Processo Civil

[TEXTO EM CONSULTA](#)
[COMPARATIVO](#)
[BLOG](#)
[PUBLICAÇÕES](#)
[NA MÍDIA](#)

Acompanhe!



TEXTO EM CONSULTA

A proposta de um novo Código de Processo Civil (CPC) está em discussão no Congresso Nacional. Para colaborar com o processo de reforma do Código, o Ministério da Justiça traz aos cidadãos a oportunidade de debater o tema em um ambiente online e interativo.

Nosso objetivo é produzir uma discussão aberta e democrática, qualificando o debate e ampliando a participação da sociedade na elaboração legislativa, de forma a contribuir para o processo de revisão do Código de Processo Civil.

O debate online inicia-se no dia 12 de abril e receberá comentários pelo período de um mês. Os resultados do debate serão encaminhados à Comissão Especial encarregada da análise do projeto do novo Código na Câmara dos Deputados.

Convidamos a todos para que façam o [registro no site](#) e postem seus comentários ao texto, respeitando os [termos de uso](#) do debate. Para compreender melhor o formato do debate, recomendamos nosso Tutorial.

Legenda:

LIVRO I
PARTE GERALTÍTULO I
PRINCÍPIOS E GARANTIAS, NORMAS PROCESSUAIS, JURISDIÇÃO E AÇÃOCAPÍTULO I
DOS PRINCÍPIOS E DAS GARANTIAS FUNDAMENTAIS DO PROCESSO CIVIL

48 | Art. 1º O processo civil será ordenado, disciplinado e interpretado conforme os valores e os princípios fundamentais estabelecidos na Constituição da República Federativa do Brasil, observando-se as disposições do Código.

O período de submissão de contribuições ao Debate Público sobre o Anteprojeto de Novo Código de Processo Civil foi encerrado em 16/05/2011.

**analuisareale**Postado em: 12/4/2011 às 13:41 | [Permalink](#) | [Responder](#)

Penso que não há necessidade de previsão no CPC de normas constitucionais, pois já estão estabelecidas na Constituição Federal e devem obrigatoriamente ser observadas. O mais importante é a efetividade e aplicabilidade em concreto do comando legal e este já está previsto na CF

Realização de Diagnóstico Organizacional

Objetivo

- Compreender a diversidade das Ouvidorias
 - » Estrutura
 - » Nível hierárquico
 - » Sistemas informatizados
 - » Procedimentos
 - » Indicadores de resultado
 - » Necessidades
- Subsidiar
 - » Política de formação e disseminação
 - » Desenvolvimento de ferramental tecnológico
 - » Características centrais do Sistema Nacional
 - » Casoteca – Casos exemplares
 - » Adaptações necessárias ao atendimento da Lei de Acesso

Metodologia

1ª fase – confecção do instrumento

2ª fase – questionário (massivo)

3ª fase – entrevistas/grupos focais

Produtos:

Diagnóstico

- »Experiências inovadoras
- »Boas práticas
- »Sistemas informatizados
- »Análise da qualidade do atendimento ao cidadão

Relatório Propositivo

- »Fortalecer a integração
- »Estabelecer padrões de atendimento

Reorganização do processo de análise de manifestações

Competência OGU

- **Examinar manifestações** referentes à prestação de serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal

Desafios

- Qualificar o exame
- Qualificar a manifestação

Direções de Fortalecimento

- Assertividade e clareza (eficácia)
- Conformidade normativa (eficiência)
- Acompanhamento de resultados (efetividade)

Propostas

- Rotinas de exame de manifestações
- Padrões de análise
- Sistema de registro e acompanhamento

Política de Formação para Ouvidorias

Érica Queiroz

Pressupostos


Parceria com as Ouvidorias Especializadas para definição de diretrizes e conteúdos

Indissociabilidade entre Ensino, Pesquisa e Extensão

Utilização de Ambiente Virtual de Aprendizagem (EAD), além de Oficinas e Encontros Presenciais

Propostas de conteúdos

- Técnicas para elaboração de “Estudos de Caso”, para criação de uma “Casoteca” de experiências de Ouvidorias
- Linguagem Cidadã para Resposta a Manifestações
- Noções de Ouvidoria (conteúdo transversal aos cursos oferecidos pela ENAP)
- Treinamento para Uso de Plataforma Tecnológica de Ouvidorias
- Temas tradicionalmente relacionados ao funcionamento das Ouvidorias



Lei de Acesso a Informação PLC 041/2010

LEI DE ACESSO – PLC 041/2010

- Mudança de Procedimentos
 - » Produção
 - » Classificação
 - » Armazenamento
 - » Recuperação
- Mudança de Mentalidade
 - Cultura do Sigilo x Cultura da Transparência
 - » Independente de motivação
- Prazos Curtos
 - » Adaptação 180 dias
 - » Atendimento 20 dias

LEI DE ACESSO – PLC 041/2010

- Toda esfera pública
 - » 3 Poderes
 - » 3 Níveis
- Define critério de sigilo máximo (max 25 + 25)
 - » Protege dados pessoais (100 anos)
- Informação X Documentação
 - Enfim, passo decisivo para a consolidação democrática
 - » Direito à participação e Controle Social exige acesso a informação

Ouvidorias e Lei de Acesso

Ouvidoria

- » Diálogo com sociedade
- » Já trata pedido de informação
- » Controle de Qualidade da Gestão
- » Evitar negativas ou quebra de prazos
- » Estrutura já existente
- » Incentivar transparência ativa

De que forma a Lei de Acesso fortalece o Sistema Nacional de Ouvidorias ?

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

WWW.CGU.GOV.BR