

Temas Gerais sobre o Sistema Federal de Ouvidorias Públicas

(20) 1- QUAIS DEVEM SER AS COMPETÊNCIAS DO OUVIDOR?

isantosdf disse:

O cargo de Ouvidor exige de seu titular humildade, simplicidade e muita paciência para saber ouvir e de prudência para dialogar, porquanto, em qualquer ato humano espontâneo ou consciente, há sempre um juízo de conhecimento e sobre este um juízo de valor que pode ser correto ou não. O juízo de conhecimento se forma em nossa cultura pelas virtudes e vícios, mas não é motivo de pretexto para se adotar um ato humano sem a noção do senso de justiça das ações antes de serem praticadas. Em que pese essas digressões, o mundo tem abundância de informação e escassez de conhecimento e virtude. A humanidade certamente dosará esse descompasso em benefício de gerações futuras. O Ouvidor não deveria fazer juízo de valor, mas poderia se valer do juízo de conhecimento para harmonizar e conciliar ações entre demandantes e demandados. Na busca desses propósitos, o Ouvidor deveria ouvir mais e falar menos. Se tem a incumbência de ouvir, não deveria interromper quem fala e nem responder com precipitação, pois não lhe cabe tirar conclusões sobre reclamações, denúncias, sugestões e elogios, vindas de pessoas com juízos de conhecimento e de valores difusos. Na hora de ouvir, precisa de métodos e, na hora de responder, precisão, discutindo as questões segundo a ordem em que forem colocadas, sem invertê-las, para não impor nada que subverta a razão. Nas discussões, quando não conhece o assunto, melhor confessar que não sabe, curvando-se à realidade dos fatos, porque explicações, conversas e justificativas superficiais sempre cedem espaços a divergências que podem macular as virtudes ou beneficiar os vícios. Por fim, deveria ser um mediador cordial e cordato entre demandantes e demandados para repassar uma manifestação a quem deve responder e fornecer e a quem deve receber uma resposta objetiva e transparente, com linguagem cidadã, para que se encerre um ciclo de diálogo bom para todas as partes envolvidas. Aí vem a questão do SERÁ. Será que um Ouvidor estaria preparado com essas competências. Será que não seria exigir muito dele com essas atribuições?

2013-07-10 21:03:29

isantosdf disse:

isantosdf Na página 8 (Política) do Correio Braziliense de 18.06.2013, com a denominação "Palavra do especialista" sobre passeatas e manifestações pelo país afora, o pesquisador do Instituto de Ciências Políticas da UNB, Leonardo Barreto, externou que um fator da crise é: "A arrogância e o autismo dos governos, que não sabem ouvir, não sabem dialogar e nem receber os pedidos das pessoas" O Poder Público dispõe de Ouvidores para saber ouvir, dialogar e receber os pedidos das pessoas. As Ouvidorias Públicas tem alguma coisa catalogada a respeito disso? 1. Onde estaria essa arrogância e esse autismo dita pelo professor Leonardo Barreto? Um diálogo com ele seria interessante para se obter mais detalhes a respeito disso. 2. Será que falta um trabalho de comunicação das Ouvidorias Públicas para catalisar essas insatisfações? Será que o excesso de autonomia e independência desejada em Ouvidorias Públicas poderia ensejar uma visão por caminhos difusos? 3. Será que os órgãos responsáveis estão preparados para receber esses pedidos? Se não estão, o que se poderia fazer para que isso aconteça? 4. Será que a ausência de respostas pode ser considerada um fator de falta de diálogo? O que se deve fazer com as manifestações não respondidas? 5. O estabelecimento de prazo para respostas das manifestações aumentaria o grau de consideração com o cidadão? O cidadão está satisfeito com demora das respostas a ele fornecidas? 6. Será que as Ouvidorias Públicas teriam -- em suas reclamações, denúncias ou sugestões -- algumas manifestações que viessem ao encontro do cidadão? Se tem, o que foram feitas com elas?

2013-07-10 20:49:36

jose disse:

Li os comentários feitos pelo Jones e não tenho nada a acrescentar a não ser qualifica-los como elegantes e oportunos. Vale a pena acrescentar que temos hoje, no Brasil, diversos modelos de ouvidorias e tentar coloca-las sob um mesmo guarda-chuva demonstraria uma intervenção nas estruturas e arranjos institucionais das organizações onde estão inseridas. No caso das Agências Reguladoras, por exemplo, onde não devem estar sob sua supervisão direta os famosos Call Centrs, a administração direta da LAI, onde os ouvidores são nomeados diretamente pelo Presidente da República, com mandato pré-fixado, são autônomos e independente nas suas funções, sendo parte delas a feitura de recomendações voltadas para a melhoria dos serviços prestados.

2013-07-01 16:43:07

DaniloFranco disse:

A pedido de Jones Carvalho, Presidente da Associação Nacional de Ouvidores Públicos e Ouvidor Geral do Estado da Bahia - que não conseguiu fazer o login - transcrevo abaixo suas considerações sobre a proposta de regulamentação do Sistema Federal de Ouvidorias Públicas: BREVE ANÁLISE DA PROPOSTA DE DECRETO DE LEI DA OGU ACERCA DO SISTEMA DE OUVIDORIA FEDERAL O Projeto de decreto Federal que está em pauta, apesar das inúmeras reuniões realizadas sobre o tema em todo território nacional, não reflete o sentimento nem as necessidades das Ouvidorias brasileiras. Ao contrário, vai na contramão do que acumulamos de conquistas e avanços. Caso viesse a ser efetivado, significaria um grande retrocesso, tanto no aspecto organizativo quanto do ponto de vista da democratização e consolidação do papel democrático e participativo das ouvidorias. Significaria também o fim da possibilidade da constituição de um Sistema Nacional de Ouvidorias. 1) Art.1º II: Fala-se em participação popular, contudo, ao longo do PDL, nenhuma forma efetiva é apontada. 2) Capítulo II, Art.4º I - Coloca a CGU como órgão central do Sistema de Ouvidoria, o que está dentro da visão de que ouvidoria é meramente um órgão de controle interno, indo na contramão das discussões nacionais que apontam a ouvidoria também cumprindo o papel de canal de participação popular e democracia participativa. Também foi apontado, numa posição amplamente majoritária, inclusive das associações nacionais, que as ouvidorias devem estar vinculadas ao gestor maior. O que aponta, por exemplo, que a OGU deveria estar ligada à presidência da República e não na CGU. 3) Capítulo II, Art.4º IV - Reduz o papel da ouvidoria a "órgão de controle interno". 4) Capítulo III, seção II, I - Fala em supervisão e não coordenação técnica, o que fere a autonomia das ouvidorias. 5) Capítulo III, seção II, VIII - Dá à OGU o poder de padronizar todas as ouvidorias, o que fere a autonomia das ouvidorias. 6) Capítulo III, seção II, IX - 2º - A Controladoria Geral da União expedirá, por meio de Portaria, a linguagem e os procedimentos a serem adotadas pelas ouvidorias o que fere a autonomia das ouvidorias. 7) Capítulo III, na seção IV, no item I-b - estabelece que as estatísticas serão produzidas com base em parâmetros estabelecidos pela CGU.No item c, obriga às ouvidorias de elaborarem e submeterem Plano de Trabalho a CGU. Ambos os itens ferem a autonomia das ouvidorias. 8) Capítulo III, na seção V - Prevê que o Controlador Geral da União determinará à Comissão de Coordenação de Ouvidoria a análise e estudo de casos relacionados as ouvidorias do sistema, ou seja, nem mesmo a comissão é autônoma. De fato, o Controlador Geral da União é que será o coordenador de todo o sistema de ouvidoria, de todas as ouvidorias. Não só fere a autonomia, é uma proposta também com fortes conteúdos autoritários. 9) Capítulo III, na seção V, parágrafo 4º - Prevê que a Secretaria Executiva da comissão será nomeada e exonerada exclusivamente pelo Ministro Chefe da Controladoria Geral da União, . igualmente a anterior, não só fere a autonomia, é uma proposta também com fortes conteúdos autoritários. 10) Capítulo IV, na seção V - A controladoria irá verificar, in loco, as ouvidorias. Propõe-se um controle quase que absoluto, exercido diretamente pela CGU. É o fim da autonomia e uma ação bastante autoritária. 11) Capítulo V, na seção I - Propõe a submissão, mesmo que "voluntária", das Ouvidorias estaduais e municipais à CGU. Primeiro, podemos imaginar que se algumas ouvidorias estaduais e municipais resolverem se submeter à CGU, no sistema federal de ouvidorias, as demais se verão obrigadas para não se isolarem, portanto pode virar uma falácia tal voluntarismo. Segundo, a proposta propõe, na prática, o fim da possibilidade de constituirmos um Sistema Nacional de Ouvidorias, o substituindo pelo Sistema Federal de Ouvidoria. Tal proposta não foi aventada em nenhum foro de ouvidorias, é autoritária e quebra o pacto federativo de autonomia dos entes federativos. Fere não só a autonomia das ouvidorias, mas a própria constituição brasileira. Não é possível alterar ou melhorar a proposta de Decreto em questão, pois sua concepção é autoritária e incompatível com os preceitos básicos das ouvidorias como canal de democracia participativa. Fere de morte a autonomia das ouvidorias, estabelecendo que o Ministro Chefe da Controladoria da União teria controle total sobre as ouvidorias. Mesmo considerando o perfil democrático do atual Ministro, um Decreto não pode ser personificado. Tal proposta chega ao absurdo se considerarmos que temos ouvidorias como as de Polícia e das Agências que tem autonomia referente até ao próprio gestor, não sendo subordinada ou supervisionada pelo ministro do órgão ao qual pertencem, mas estarão submetidas e será supervisionadas por um ministro de outro órgão. Efetivamente não teremos mais ouvidorias autônomas.

Vale a intenção, mas a distância entre a intenção e o gesto, nos leva a um posicionamento de total recusa do texto proposto. JONES CARVALHO

2013-06-28 14:59:23

marli disse:

As competências elencadas na proposta do decreto estão muito bem estruturadas, porém vejo que pode ser ampliada a questão do controle social e também da competência desta ouvidoria em propor sugestões de melhoria no desenvolvimento de suas competências por ser um projeto novo, penso que se faz necessário algumas adequações depois de algumas experiências de atuação.

2013-06-10 12:36:06

Maralba disse:

A ouvidoria tem o papel de promover e articular a cidadania e a ética, atuando como mediador. Devendo ainda conhecer o grau de satisfação do usuário, a interação entre órgão e ambiente, promovendo a defesa da administração. Tendo como finalidade o controle da administração pública em prol do cidadão, pautado em diversos princípios, inclusive o da legalidade. O Ouvidor deverá saber ouvir, registrar as manifestações do usuário (sugestões, reclamações, denúncias, solicitações e elogios), encaminhá-las ao setor competente, cobrar providências, analisar e emitir respostas em tempo hábil. A ouvidoria tem como função atuar como ferramenta de apoio gerencial, para isso deve contar com a parceria de todos os diretores dos órgãos, devendo cada um saber qual a missão da instituição e o Plano Operativo Padrão das suas unidades, para assim poder identificar as demandas dos nossos usuários que servirão de suporte para tomada de decisões.

2013-06-08 00:06:46

Bia disse:

Concordo com Roseane: atender, trabalhar, defender os direitos do cidadão. E acrescento: colocando a prática da cidadania acima da Constituição, porque a prática da cidadania pode exigir a mudança da constituição que tem, aliás, muitas falhas. Ela foi construída num momento histórico de covardia e muito medo.

2013-06-06 19:44:36

Bia disse:

Quando precisei de ouvidor foi porque todos os recursos estavam esgotados. Portanto um ouvidor deve ter o perfil de acolhimento do que se depõe. Políticos brasileiros sequer sabem o que é acolher, não ouvem, não respeitam. Até juízes foram pouco firmes em suas decisões... A quem recorrer? Ao ouvidor: ele deve ser formado em política, ser dono de uma essência democrática, ter coragem ética, ser incapaz de mentir a um cidadão, ser capaz de enfrentar a verdade e capaz de encaminhar e orientar além de não se desobrigar a partir de uma resposta dada.

2013-06-06 19:38:52

Roseane disse:

Acredito que devem ser competências do Ouvidor: - receber, analisar e encaminhar as dúvidas, reclamações, os elogios, comentários, as sugestões e denúncias, fazendo a mediação necessária entre a instituição e os cidadãos. - oferecer sempre aos cidadãos uma resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, com clareza e objetividade. - organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e elaborar relatórios semestrais referentes aos atendimentos realizados pela Ouvidoria, dando-lhe ampla publicidade. - contribuir para a disseminação de formas de participação dos cidadãos no acompanhamento e na fiscalização da prestação de serviços públicos.

2013-06-04 16:57:45

cbrizolla disse:

Acho que o fato de ser servidor estável e não comissionado, é melhor porque evita as influencias políticas e pressões superiores. Infelizmente, muitos comissionados ocupam cargos por critérios arbitrários de seleção e não pela competência na designação.

2013-06-04 16:04:22

CHRYSOSTOMO disse:

DEVEM SER AS COMPETÊNCIAS DO OUVIDOR; ANALISAR AS DEMANDAS GERADAS PELO PÚBLICO, IDENTIFICAR DESVIOS DE CONDUTAS DO FUNCIONALISMO, PONTUAR E QUALIFICAR OS SERVIÇOS PRESTADOS, QUE GERARAM AS REFERIDAS DEMANDAS. GERAR RELATÓRIOS, REF. AS DEMANDAS, ENCAMINHÁ-LOS AO RESPECTIVO CHEFE DAS PASTA, COM PEDIDO DE PROVIDÊNCIAS, E COM CÓPIA PARA A CORREGEDORIA. GERAR RELATÓRIO, PARA O OUVIDOR GERAL, COM AS SOLICITAÇÕES NÃO ATENDIDAS. CABENDO O OUVIDOR GERAL, UNIFICAR AS INFORMAÇÕES DAS OUVIDORIAS E COMUNICAR A PRESIDÊNCIA DA REPUBLICA.

2013-06-04 00:26:21

Paulo André Caminha Guimarães Filho disse:

Ana, quais são as vantagens que você acredita que poderiam surgir da nomeação de servidores estáveis para o cargo de ouvidor?

2013-05-29 12:03:17

Paulo André Caminha Guimarães Filho disse:

Josué, você acredita que os ouvidores deveriam ser as autoridades do art. 40 da Lei nº 12.527/2012 (Lei de Acesso a Informação)? Poderia nos explicar um pouco melhor seu posicionamento?

2013-05-29 12:02:30

Josue Fermon disse:

Uma das competências que não pode ser esquecida, seguindo a tendência estimulada pela OGU é a de gerir o Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) nos moldes da cartilha nº 2 divulgada pela CGU/OGU.

2013-05-29 11:44:03

May Ellana disse:

Além de ser imparcial, o ouvidor necessita ter a sensibilidade para compreender as sugestões que recebe, visando a aplicação de ideias relevantes.

2013-05-26 17:51:35

anacaxias disse:

O ouvidor deve ser um servidor estável e capacitado que possa ficar blindado para análise e encaminhamento das infirmações recebidas.

2013-05-21 23:43:50

DIEGO disse:

Não basta ouvir, tem que tomar as devidas providencias em um curto prazo de tempo.

2013-05-20 15:39:11

ELIZABETH disse:

Em minha opinião, deve estabelecer com o público uma comunicação aberta, honesta e objetiva, facilitando agilizar as informações. Agir com transparência e respeito a toda e qualquer pessoa. Também com relação a resposta, responder as questões no menor prazo possível. E o mais importante também seria de resguardar o sigilo quando solicitado.

2013-05-18 21:52:31

Thayra disse:

Saber ouvir; agir de modo imparcial diante das demandas dos cidadãos; saber agir com transparência e responsabilidade diante do fatos; ser proativo no atendimento ao cidadão; ter pleno conhecimento de legislação que seja pertinente a sua área de atuação.

2013-05-18 20:53:41

Marcelo Reis disse:

As competências, na minha opinião, deve-se resumir especificamente entre o controle geral dos serviços públicos prestados na esfera municipal, estadual e federal, servindo como intermediário quando gerado conflito entre o cidadão e poder público. Também na qualidade de fonte disponível para que a população possa recorrer ao serviço, fazendo cumprir a execução dos serviços, recebendo as denúncias por conta de falhas, ausências de providências ou ineficiência administrativa.

2013-05-18 15:12:13

(18) 2 – QUAL DEVE SER O CONCEITO DE OUVIDORIA E QUAIS DEVEM SER SUAS CARACTERÍSTICAS?

nnsilva disse:

Não querendo ser desrespeitoso com os inúmeros comentários e colaborações postadas, mas a tônica que prevalece em toda essa discussão enquadra-se naquilo que podemos chamar de "Versão 1" da Ouvidoria. Num momento notório em que o cidadão se rebela e cobra novas posturas e modelos de ação, a velha Ouvidoria de 200 anos atrás permanece inalterada e mantém suas velhas práticas. Está mais do que na hora de implantar-se a Ouvidoria "Versão 2", uma Ouvidoria que passa agora também a atuar de forma ATIVA, e não apenas na tradicional forma passiva/reactiva dos últimos 200 anos. A população evoluiu, o nível de exigência aumentou, novos meios de comunicação surgiram, e isto exige um novo posicionamento, uma nova atitude das Ouvidorias brasileiras, tanto do setor público quanto privado. Infelizmente, parece que neste projeto ora em curso, todos estão apenas olhando a Ouvidoria com o mesmo óculos de 200 anos atrás. É uma pena, pois a oportunidade de uma importante evolução será perdida. Ouvidoria Ativa é o futuro - tenham isto em mente.

2013-07-15 20:04:46

andreia.anastacio disse:

A Ouvidoria é um órgão de serviço de natureza mediadora e eficaz na busca de soluções de conflitos que possibilita ao cidadão a manifestação de sua opinião, através de denúncias, reclamações, sugestões, críticas e elogios visando garantir os direitos dos cidadãos, concretizando assim, além do princípio da eficiência, os princípios da ética e da transparência nas relações.

2013-07-11 16:10:22

Marcos Aurelio disse:

Ouvidoria não é SAC, não é Corregedoria, não é resolvidoria. Não é papel da Ouvidoria apurar ou resolver os conflitos, a Ouvidoria tem um papel maior de promover que as demandas registradas sejam analisadas, sejam apuradas, quando for o caso, sejam atendidas, que os conflitos sejam solucionados, pelos setores

competentes. A Ouvidoria tem o papel fundamental de promover a excelência na qualidade dos serviços prestados pela instituição, quer seja pela participação popular, quer seja detectando falhas em ações ou procedimentos e promovendo suas melhorias. A Ouvidoria deve estar ligada diretamente ao dirigente máximo do órgão e deve participar ativamente da gestão administrativa da instituição.

2013-07-10 21:59:13

isantosdf disse:

Isantosdf uma unidade de mediação que ajude ou colabore para resolver as zonas de conflitos e, quando isso não ocorre, buscar por meio de sugestões junto a quem pode decidir uma ação que harmonize demandados e demandantes, ocupando, assim, um espaço antes das ações praticadas pelas Comissões de Éticas e ou corregedorias, de sorte a sedimentar o seu conceito de atuação.

2013-07-10 21:09:16

valessio.brito disse:

A Ouvidoria pode ser Transparente e Pública se assim o relator da chamada o quiser. Promovendo a participação da discussão com o Ouvidor de forma participativa e mais abrangente. Um relato para ouvidoria de forma pública e transparente, além de eliminar o desgaste com relatos repetidos ou semelhantes, promove a discussão e o debate me prol de uma análise mais profunda para uma solução.

2013-07-02 13:29:24

jose disse:

Após ter lido os comentários abaixo, lembro que Ouvidoria não tem nada que vem com as funções de Auditoria. Aliás, devo lembrar que Ouvidoria, Auditoria e Corregedoria numa instituição pública possuem atividades e mandatos distintos.

2013-07-01 16:46:35

DaniloFranco disse:

A Ouvidoria Pública deve ser principalmente um canal de interlocução permanente entre o cidadão e o órgão que ela representa. Desta forma deve ter amplo acesso ao seu dirigente máximo, devendo para tanto ser o ouvidor preferencialmente por ele indicado, para melhor encaminhar a demanda recebida e ter amplos poderes para cobrar qualidade e celeridade dos responsáveis pela resposta ao requerente. O conceito ideal de ouvidoria obviamente deve extrapolar os limites do controle interno. Seu papel e autonomia ficam prejudicados quando ela está subordinada hierarquicamente à controladoria - a exemplo da CGU na União - ou às auditorias estaduais e municipais. Infelizmente este modelo federal tende a se reproduzir nos estados e municípios, ajudando a consolidar esta distorção.

2013-06-19 15:20:58

meiroz disse:

Dentre os papéis da ouvidoria: 1. prestação de informações - ao OUVIR o cidadão e entender seu problema a ouvidoria não pode se limitar a registrar o que foi ouvido. É necessário compreender a fundo a necessidade do cidadão e sugerir alternativas, inclusive informá-lo de que aquilo que ele deseja não pode ser obtido junto ao órgão x, mas sim junto ao órgão y, ou mesmo em outra esfera governamental. neste sentido, os ouvidores precisam ter mapeado todo o catálogo de serviços do governo federal, mas também de outras esferas de governo, para ao menos sinalizar para o cidadão onde encontrar a informação ou serviço que ele necessita. 2. Não basta que os ouvidores registrem a reclamação/ pedido/ dúvida/ etc. Eles precisam também acompanhar o caso até sua conclusão. Naturalmente os órgãos afetados irão ter uma postura defensiva, não resolver o problema do cidadão e podem até mesmo retaliar. Assim, é importante que a ouvidoria possa ir além, e ter mecanismos para garantir que uma solução seja encontrada. 3. A avaliação do serviço da ouvidoria deve ser feito pelo próprio cidadão. Após a conclusão de cada caso o cidadão deverá responder duas perguntas: a. está satisfeito com o resultado? b. está satisfeito com o serviço prestado pela ouvidoria? E as estatísticas referentes a ambas perguntas deverão ser públicas. 4. O modelo do Procon, inclusive com o seu serviço de assistência jurídica é uma analogia quase perfeita para as ouvidorias. Além disso, cito o modelo do reclameaqui.com.br, que pode ser utilizado como referência de

publicação de estatísticas sobre os serviços prestados. Por exemplo, o órgão X é líder no ranking de reclamações, porém também é líder na solução satisfatória destas. Já o outro órgão pode ter menos reclamações, porém tem um índice muito baixo de soluções satisfatórias para o cidadão. E assim por diante. 5. Cidadão não é consumidor. Claro está que mesmo que 1 milhão de pessoas reclamem sobre o serviço x, pode haver uma maioria de 150 milhões que está sendo muito bem atendida, e que portanto não recorreu à ouvidoria. Portanto, é necessário que os ouvidores tenham muito claro que em uma democracia o bem-estar da maioria está acima do indivíduo, e que sempre haverá aqueles descontentes com qualquer serviço ou política pública. O objetivo da ouvidoria não pode ser agradar a todos.

2013-06-12 19:15:43

mateus brito disse:

Também fico preocupado em estarem criando mais um custo a ser pego pela população brasileira sem a finalidade de atendê-la em seus anseios, constituindo apenas um instrumento de estatísticas. Eu como ativista social e fiscal nato contra as mazelas do poder público no meu município percebo enorme dificuldade em deflagrar irregularidade na administração pública. Há uma blindagem eficiente através dos poderes: Legislativo e Executivo; no legislativo os interesses políticos e financeiros é que decide; no Executivo, a Jurídica é criada para orientar e proteger as ações do governo; o Fórum e as Varas são muito próximo ao o Executivo de forma que as provocações judiciais nunca tem sucesso. Portanto defendo a "prática de uma ação preventiva" dentro da ouvidoria com a instituição e normatização e capacitação de conselhos envolvendo a sociedade civil para participar das licitações e fiscalizar os recursos público aplicados no Esporte, na Educação, na Saúde, Segurança, na habitação e etc... Priorizando suas participações em todos os Conselhos que há: No federal no municipal e no estadual.

2013-06-11 01:59:19

Roseane disse:

A Ouvidoria deve atender/trabalhar em defesa dos direitos dos cidadãos. Características: exercer as atividades com autonomia.

2013-06-04 17:08:44

cbrizolla disse:

A ouvidoria deve ser autônoma e imparcial.

2013-06-04 16:13:35

Murilo Campos disse:

Em complemento a proposta de autonomia apresentada pelo Sr. CHRYSOSTOMO, infere-se que a autonomia somente advém de mandato. Para tanto, caso se queira que o Ouvidor atue com imparcialidade, há que estabelecer garantias a sua atividade. Pois, sabe-se que a Ouvidoria é a primeira porta da Administração pública de entrada de denúncias. Tornando-a pouco efetiva, o conjunto inteiro será atingido. Ademais, se houver subordinação à Ouvidoria-Geral da União, esta deve ser somente de caráter técnico, de modo que não surja qualquer influência política entre Ouvidorias.

2013-06-04 11:29:01

CHRYSOSTOMO disse:

A OUVIDORIA DEVE TER AUTONOMIA; TER UMA PASTA PRÓPRIA; E TER CARACTERÍSTICA DE AUDITORIA. SEM VINCULAÇÃO POLÍTICA.

2013-06-04 00:34:42

Paulo André Caminha Guimarães Filho disse:

Thayra, Como você acha que poderíamos garantir esse acesso das equipes de Ouvidoria às outras áreas da organização?

DIEGO disse:

Aceitar toda e qualquer sugestão, elogios e criticas costrutivas de todos os cidadãos.

2013-05-20 15:40:35

Carlos Ventura disse:

Esse sistema de ouvidoria atingirá as três Esferas do Poder executivo: Federal; Estadual e Municipal?? A maioria dos serviços públicos prestados a sociedade são executados pelos Governos Estaduais e Municipais. De forma que: se questionarmos que o serviço de transporte publico está ineficaz e ineficiente que resposta teremos? Uma que investigue e solucione o problema ou; o Governo Federal não atende e nem responde pelo transporte público, isso a a cargo do governo Municipal??? Fico preocupado em estarem criando mais um custo a ser pego pela população brasileira sem a finalidade de atende-la em seus anseios como: Eficácia, Eficiência e Efetividade em Educação; Saúde; Transporte Publico e etc...

2013-05-20 13:30:14

Thayra disse:

Um setor dentro dos estabelecimentos públicos, responsável por receber as reclamações, denúncias e elogios feitos à instituição. Deve possuir uma equipe de trabalho com liberdade para acesso a outros setores na organização de modo a colher as informações necessárias e nos devidos limites legais para responder ao cidadão.

2013-05-18 21:16:20

Marcelo Reis disse:

A Ouvidoria deve funcionar como um Poder específico dentro das esferas administrativas, sendo elas municipal, estadual e federal. Para isso, deverá funcionar como uma instituição reguladora e com força e poder, garantidos por lei específica, para fazer funcionar adequadamente os serviços apontados como falhos, emitir parecer e sugerir abertura de processos administrativos, bem como acolhimento de denúncias contra qualquer tipo de assunto relacionado aos serviços públicos e seus atendimentos.

2013-05-18 15:14:51

(06) 3 – QUAIS SÃO OS TIPOS DE OUVIDORIA E EM QUE MEDIDA AS DIFERENÇAS NOS TIPOS DE OUVIDORIA DEVEM REFLETIR DIFERENÇAS NAS COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS?

isantosdf disse:

Isantosdf todas as Ouvidorias Públicas tem suas atividades bem específicas que estão relacionadas a pedidos de informações, reclamações, denúncias identificadas e não identificadas e elogios, o que, em princípio, não causa diferença, pois a sua condução não altera o trabalho a ser executado em cada uma delas. A questão complicada está na elaboração de um relatório consolidado pelo órgão central, tendo que lidar com atividades semelhantes, mas classificação diferente em cada Ouvidoria.

2013-07-10 21:11:43

valessio.brito disse:

Com o advento da internet e participação social, a Ouvidoria deve transcender os limites privados e públicos; Precisamos criar Ouvidorias Participativas, onde Ouvidor(es), outras partes e o relator possam participar do processo de investigação em busca de uma solução.

2013-07-02 13:34:30

jose disse:

Eu diria que Ouvidoria é um termo reservado para instituições públicas, que devem estar subdivididas em Interna e Externa de acordo com suas atribuições. Já as funções relacionadas mais com a clientela, estamos falando de empresas privadas, elas tem uma característica por ser seu "ouvidor" um ombudsman, o que originou todo o processo mundial de ouvidorias.

2013-07-01 16:51:06

DaniloFranco disse:

Ouvidorias Públicas e Privadas. Enquanto as primeiras devem ter suas competências relacionadas ao pleno exercício da cidadania, as demais devem ter as suas competências dirigidas principalmente à relação de consumo e/ou clientela.

2013-06-19 15:28:36

Bia disse:

Quantas ouvidorias? De que tipos? Uma urgente e fundamental seria da área de saúde. Vendo as notícias, eu me pergunto se não faltam protocolos. Médico não rouba morfina de hospital, nem de paciente, ele "desvia". Enquanto a linguagem traduzir isso, que protocolo pode proteger o paciente? Uma senhora de idade vê seu medicamento de morfina roubado. A família denuncia à delegacia, fazendo um BO: nenhum protocolo garante que enfermeiros, médicos e familiares sejam sujeitos a exames de amostragem para verificar quem roubou. Nem mesmo o paciente tem direito a verificação para saber se estão dando a ela a dose certa. A ANVISA impõe regras até para homecare, mas a família não tem acesso a elas. Antes de uma internação domiciliar, uma família precisa ser alertada dos riscos que corre. Deve saber como controlar. E jamais descobrir posteriormente. Alguém se perguntou, a partir dos dedos de silicone noticiados, se um cirurgião não opera vários pacientes num mesmo horário?! A família não tem acesso à dúvida, às perguntas, às informações... nem os médicos nem os enfermeiros registram a verdade num prontuário. Vi muito isso. A quem recorrer? Vejam que a vítima ou vítimas ficam sem provas. Sem palavras, sem recurso. URGE UMA OUVIDORIA NO SETOR DE SAÚDE. URGE! E o consumo de drogas por partes de profissionais de saúde? É notório, o mundo combate e o Conselho Federal de Medicina aconselha os conselheiros estaduais a resolverem sem a intervenção da polícia: é crime guiar alcoolizado e não é crime operar, prescrever, anestésiar drogado? Vejam o conselho dado no endereço: http://www.cremesp.org.br/?siteAcao=Publicacoes&acao=detalhes_capitulos&cod_capitulo=7 (Leiam a resposta dada à pergunta 3) Enquanto países avançam nessa questão de consumo de drogas, o Brasil dá passos para trás. Vejam: <http://oglobo.globo.com/emprego/cfm-proibe-realizacao-de-exames-para-detectar-drogas-em-candidatos-vagas-de-emprego-6637676> ESSE OUVIDOR JAMAIS PODERÁ SER UM MÉDICO OU ENFERMEIRO. DEVE SER COMO EM OUTROS PAÍSES UM ESPECIALISTA EM POLÍTICA.

2013-06-06 20:27:54

CHRYSOSTOMO disse:

AS OUVIDORIAS DEVEM POSSUIR AS MESMAS CARACTERÍSTICA E COMPETÊNCIAS.

2013-06-04 00:38:25

(18) 4 – QUAIS DEVEM SER AS GARANTIAS DAS OUVIDORIAS? CARGOS, FUNÇÕES E POSIÇÃO NA ORGANIZAÇÃO.

jucioli disse:

É fundamental que haja uma melhoria quanto a disponibilidade do cidadão poder questionar, propor sugestões e efetuar denúncias quanto as disfunções no tocante aos órgãos públicos e servidores. Trago um exemplo, temos hoje o portal da informação que ajuda apenas um pouco, mas já é uma considerada ferramenta. Pois no momento em que uso percebo que incomodo, pois sou perseguida de todas as

formas, com bloqueio de acesso ao sistema e persuasões para deixar de usá-lo. Diante desta emblemática se obtivermos um instrumento que nos permita um melhor contato sem deixar margens para as pretensas perseguições serão de pronto bem vindas e certamente nos permitirão a oportunidade para contribuição e poder incrementar a gestão pública no caminho da solidez, continuidade e desenvolvimento.

2013-07-15 21:49:41

isantosdf disse:

Isantosdf Em princípio, nenhuma garantia, porque o Ouvidor pode exercer o direito do contraditório e da ampla defesa, quando se sentir prejudicado. Quanto a funções e posição, deve ser uma grande mediadora e conciliadora entre demandantes e demandados, sem entrar no mérito das competências de controladorias, auditorias e corregedorias. Quanto à posição na Organização, tratando-se da criação de uma rede de Ouvidorias Públicas, talvez seja o caso de vincular as Ouvidorias Públicas tecnicamente à Ouvidoria-Geral da União e administrativamente ao titular da entidade ou do órgão como, aliás, já prevê a minuta de Decreto. No que toca a cargos, depende muito do tamanho do órgão ou da entidade. Nesse caso, poder-se-ia deixar a cargo de cada órgão, sem prejuízo de análise por parte da OGU quando entender necessário fazer alguma alteração.

2013-07-11 17:31:36

jose disse:

O conceito de autonomia não condiz com o de subordinação. Um ouvidor para ser autônomo pode estar vinculado ao dirigente máximo, mas nunca subordinado, por que do contrario teria que prestar contas de todos os seus atos. Portanto, subordinar ao que se propoe, legalmente fere o principio da autonomia e da independencia.

2013-07-01 16:54:57

DaniloFranco disse:

Em termos organizacionais as ouvidorias devem ter subordinação hierárquica direta apenas ao seu dirigente máximo, podendo ter subordinação técnica à Ouvidoria Geral, nos casos de Ministérios, secretarias estaduais e municipais, além de outros órgãos que compõem a administração pública.

2013-06-19 15:34:06

Bia disse:

Garantia, mas também um espaço público para se denunciar... Num país de tanta corrupção, quem garante probidade?

2013-06-06 20:31:15

Murilo Campos disse:

Como proposto no item 2, real garantia de imparcialidade a atuação somente advém de mandato aos Ouvidores, de modo que não sejam exonerados desta função por decisão política. Em contraposição a opinião do Sr. Marcelo Reis, não entendo que o Ouvidor deve exercer uma função de confiança do Chefe do Poder Executivo, mas sim do cidadão. Pois, são a estes que a Ouvidoria Pública presta o seu serviço.

2013-06-04 11:44:00

CHRYSOSTOMO disse:

AS OUVIDORIAS DEVEM SER AUTÔNOMAS, SENDO SUBORDINADAS A OUVIDORIA GERAL DA UNIÃO.

2013-06-04 00:45:19

Paulo André Caminha Guimarães Filho disse:

Marcelo, por que você acha importante que a posição de Ouvidor seja ocupada por alguém da confiança do gestor? Por que seria importante essa confiança?

2013-05-29 12:10:31

Paulo André Caminha Guimarães Filho disse:

Tatiana, como você acredita que deve ser a vinculação hierárquica da Ouvidoria? Como ela poderia ter essa independência?

2013-05-29 12:09:33

Paulo André Caminha Guimarães Filho disse:

Josué, por que você acredita que as Ouvidorias não devem ser tratadas como órgãos de controle?

2013-05-29 12:08:25

Paulo André Caminha Guimarães Filho disse:

wismaia, Você acredita que os postos de atendimento presencial devem ficar num local reservado? Como isso traria mais segurança ao denunciante?

2013-05-29 12:07:22

Paulo André Caminha Guimarães Filho disse:

Josué, o que seriam esses conselhos superiores que você menciona? Muitas vezes a autoridade máxima de uma entidade é um órgão colegiado, a exemplo das Diretorias Colegiadas das estatais, agências reguladoras e Banco Central, por exemplo.

2013-05-29 12:06:20

Josue Fermon disse:

É indispensável que a Ouvidoria, como uma ferramenta de gestão da autoridade máxima da instituição, deve se reportar diretamente ao titular do órgão e não, como muitos poderiam imaginar, a conselhos superiores de administração ou similares, como se fosse um órgão de controle, o que, de fato, não é. É absolutamente indiscutível, a meu ver, que não haja "intermediários" entre o Ouvidor e o titular do órgão, sejam diretores, chefes de gabinete ou algo parecido.

2013-05-29 11:53:50

wwsmaia disse:

Um outro ponto que talvez pode merecer destaque diz respeito à localização da unidade de atendimento. Se o posto de atendimento da ouvidoria for exposto, pessoas podem temer fazer comunicações presenciais. Em algumas situações, pessoas que não disponham de acesso ou conhecimento para envio de reclamações por meios eletrônicos, poderão temer o comparecimento pessoal. A situação se agrava imensamente se a reclamação for dirigida contra instituições de controle como as polícias ou órgãos de fiscalização. Em algumas situações, a só identificação da pessoa que faz a comunicação pode torná-la vulnerável.

2013-05-20 14:32:18

wwsmaia disse:

Suponho que em algumas situações, a relação hierárquica na estrutura da instituição seja um obstáculo à independência e autonomia necessários às atividades de controle. Seria melhor a possibilidade de atuação independente, como órgão vinculado, já que em algumas situações as atividades de controle e fiscalização ou mesmo as sugestões de correções são voltadas contra decisões tomadas pelos chefes das instituições. Quem é subordinado dificilmente adota providências que contrariem atos de superiores

hierárquicos. Outro ponto diz respeito à necessidade de criação de um período de "quarentena" para o egresso da ouvidoria. Serviços de ouvidoria, corregedoria, auditoria, enfim, atividades de controle e fiscalização, geram inimizades e antipatias. Se o servidor não tiver a garantia de que não será perseguido após deixar a atividade de controle, certamente terá receio de adotar algumas providências firmes e necessárias. Do contrário, seu retorno à atividade finalística pode gerar sua exposição ou vulnerabilidade.

2013-05-20 14:26:55

Marcelo Reis disse:

Para colaborar, o Ouvidor deverá ser uma função de confiança do Chefe do Poder Executivo Municipal, Estadual e Federal. É necessário se criar as Ouvidorias nas três esferas. Sendo de confiança, deverá ser indicado e nomeado pelos Prefeitos, Governadores e Presidente da República, a exemplo dos Secretários e Ministros, respeitado as demais prerrogativas constitucionais vigentes.

2013-05-18 15:23:37

Marcelo Reis disse:

Na minha opinião, as Ouvidorias devem ser constituídas por lei específica. Suas atribuições, competências e independência deve existir mediante a finalidade do órgão. Caso seja para assuntos relacionados ao comportamento ou atendimento prestados por servidores públicos ou sobre serviços prestados. Deve-se constituir de um Ouvidor, membros atendentes da ouvidoria (teleoperadores para registro das solicitações, denúncias reclamações), secretários para lavratura de atas e reuniões junto aos órgãos convencionados. O Ouvidor deve possuir status conforme a esfera pública relacionada. Se Municipal (Secretário Ouvidor) Estadual (Secretário Ouvidor) ou Federal (Secretário ou Ministro Ouvidor)

2013-05-18 15:20:02

Tatiana disse:

A principal característica de uma Ouvidoria deveria ser a autonomia de suas decisões, por isso, ela deve ter uma posição mais "independente" dentro do órgão, situando-se como órgão de assistência (segundo o exemplo algumas consultorias jurídicas). Atualmente, várias ouvidorias estão diretamente ligadas ao Gabinete do Ministro, o que acaba prejudicando a autonomia de algumas decisões. Além disso, por não serem unidade orçamentária, essas ouvidorias acabam não tendo recursos para desenvolver programas de capacitação para seus servidores ou outras atividades. Também seria importante a inclusão dos servidores de ouvidoria nas áreas com possibilidade de GSISTE, para incentivá-los.

2013-05-17 15:41:08

(04) 5 – QUAIS ÓRGÃOS DEVEM COMPOR O SISTEMA E QUE TIPO DE RELAÇÃO DEVE HAVER ENTRE ELES?

Isantosdf disse:

Isantosdf – A Ouvidoria-Geral da União como órgão Central e de todas as Ouvidorias Públicas Federais, Estaduais e Municipais. Em princípio, poder-se-ia estabelecer critérios no sentido de incentivar as Prefeituras Municipais, com mais de 10.000 habitantes, a terem suas Ouvidorias, posto que a Lei de Acesso a Informações – LAI já faz essa exigência Legal. Basta discutir a questão sobre a ótica de ter o Ouvidor como responsável pelas informações da Lei nº 12.527, de 2011 e pelas atividades de Ouvidorias

2013-07-11 17:39:11

Bia disse:

Ministério Público; e tudo isso sem o direito de mudar sem consulta pública. Que político algum possa mudar sem a consulta pública. Eles não merecem nossa confiança nem nos representam.

2013-06-06 20:32:34

CHRYSOSTOMO disse:

OS ÓRGÃOS QUE DEVERIAM COMPOR O SISTEMA SERIAM; AS CORREGEDORIAS, MPF E DEFENSORIA GERAL DA UNIÃO. ALGUMAS DAS CARACTERÍSTICAS DAS DEMANDAS SÃO; FRAUDES, DESVIO DE CONDUITA DE FUNCIONÁRIOS, PRECARIIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS, VIOLAÇÃO DOS DIREITOS GARANTIDOS CONSTITUCIONALMENTE, VIOLAÇÃO DE CONTRATOS DE CONCESSÃO, ETC.. ESSAS OCORRÊNCIAS REQUER A MOTIVAÇÃO DE ALGUNS DESSES ÓRGÃOS.

2013-06-04 00:54:39

DIEGO disse:

Ministerios, senado, caixa economica etc.

2013-05-20 15:41:58

(06) 6 – COMO DEVE SE DAR O COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES ENTRE OS ÓRGÃOS DO SISTEMA?

isantosdf disse:

Isantosdf a Ouvidoria-Geral da União deveria ter um banco de dados único e uniforme com disponibilização de uso para todas as Ouvidorias Públicas, para consolidar todas as manifestações de cidadãos pelo País, de sorte a propiciar o empoderamento da sociedade e o controle social daí decorrente. A diversificação de sistemas não só gera mais custos ao erário público como também permite inúmeras informações sem as compatibilidades desejadas, dificultando a consolidação dos dados, o que enseja relatórios tardios que quando são divulgados não despertam mais atenção sobre as informações levantadas.

2013-07-11 17:40:38

valessio.brito disse:

Os sistemas de ouvidoria devem seguir um padrão de Vocabulários e Ontologias do Governo Eletrônico para possibilitar o intercâmbio de informações com acordo semântico, de forma a viabilizar o pronto cruzamento de dados de diversas fontes; Mais informações: <http://vocab.e.gov.br/>

2013-07-02 13:40:54

valessio.brito disse:

As experiências e relatos quais não infrinjam os dados pessoais ou de uma instituição devem circular de forma pública; Dados sensíveis devem ser restrito a entidade origem da ouvidoria e de seu relator; Outras informações como por exemplo: tipo de chamada, seu histórico de atendimento (data de abertura, encaminhamentos e finalização) e qualidade de satisfação da resposta; Devem ser dados públicos para que no futuro haja sistemas informatizado qual possa qualificar quais áreas ou especialidades da Ouvidoria necessitam de mais atenção.

2013-07-02 13:39:20

DaniloFranco disse:

Através de sistema(s) informatizado(s) integrado.

2013-06-19 14:43:50

Bia disse:

público. tudo público.

CHRYSOSTOMO disse:

COMPARTILHAMENTO DEVE SER DAR ATRAVÉS DA INTRANET, ONDE APÓS SEGMENTAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO DE GRAVIDADE DA DEMANDA, A MOTIVAÇÃO SE DARÁ PELO ENCAMINHAMENTO DA MESMA.

2013-06-04 00:57:45

(06) 7 – COMO E COM QUE ÓRGÃOS EXTERNOS OS ÓRGÃO DO SISTEMA DEVEM SE RELACIONAR?

isantosdf disse:

Isantosdf via sistema, dando-se autonomia e independência às Ouvidorias Públicas para relacionar com todos os “Stakeholder” de sua área de atuação, preservando o sigilo quanto solicitado para não ferir a intimidade, a honra, privacidade e a imagem das pessoas. Quanto aos órgãos de correção e auditorias, poder-se-ia deixar esse relacionamento a cargo da Controladoria-Geral da União, via Ouvidoria-Geral da União.

2013-07-11 17:41:53

meiroz disse:

wsmaia, vejo também uma analogia muito forte com os Procons. Acredito que é fundamental que todos os processos via ouvidorias sejam dados abertos por default, exceção feita para dados confidenciais (ou o próprio cidadão pode solicitar que seu processo seja confidencial). O compartilhamento de dados acontecerá organicamente e naturalmente caso os dados sejam abertos por default.

2013-06-12 18:58:45

Paulo André Caminha Guimarães Filho disse:

wsmaia, a integração de dados entre as Ouvidorias federais já está sendo pensada, mas ainda há muita discussão sobre quais dados devem ser integrados. Você tem ideias a esse respeito?

2013-05-29 12:12:26

Paulo André Caminha Guimarães Filho disse:

Tatiana, como poderia ocorrer essa aproximação entre as Ouvidorias e outras instâncias de participação social?

2013-05-29 12:11:37

vwsmaia disse:

As formas de comunicação podem ser eletrônicas, e melhor ainda seria se houvesse um sistema integrado de dados, semelhantemente ao que ocorre no sistema dos PROCON's. Além disso, as ouvidorias devem dispor de autonomia para se comunicar com os órgãos de controle interno e externo, v.g., corregedorias, auditorias, controladorias, procuradorias, ministério público, defensoria pública, enfim, todos que atuem em algum nível de controle e fiscalização.

2013-05-20 14:41:50

Tatiana disse:

A Ouvidoria deve ser, primordialmente, um espaço de mediação e de representação do cidadão dentro da

administração pública. Nesse contexto, acredito que deve haver uma aproximação entre as Ouvidorias e os representantes de Conselhos e Conferências, para que haja o fortalecimento das instâncias a participação social.

2013-05-17 15:47:44

(04) 8 – DEVEM SER ESTABELECIDAS TIPOLOGIAS MÍNIMAS QUE DEVERÃO SER ADOTADAS POR TODAS AS OUVIDORIAS?

Isantosdf disse:

Isantosdf sim. Com pequenas adaptações, poder-se-ia transformar o excelente trabalho da Ouvidoria-Geral da União quando elaborou a 5ª Edição , revista e atualizada sobre "Orientações para Implantação de uma Unidade de Ouvidoria em um Manual de Ouvidorias Públicas.

2013-07-11 17:43:03

DaniloFranco disse:

Sim. É fundamental para uma futura integração entre os diversos sistemas informatizados estabelecer uma tipologia mínima com 6 tipos de manifestação do requerente: denúncia, reclamação, informação, sugestão, solicitação e elogio.

2013-06-19 15:38:32

Bia disse:

Não entendi a pergunta.

2013-06-06 20:33:32

Tatiana disse:

Acredito que o estabelecimento de um tipologia única de classificação das manifestações (elogio, informação, sugestão, denúncia e solicitação, p. ex.) vai ajudar o compartilhamento de informações e a produção de dados estatísticos no âmbito federal.

2013-05-17 15:43:04

(04) 9 – COMO DEVEM SER OS MODELOS DE AVALIAÇÃO E CONTROLE DE DESEMPENHO DOS ÓRGÃOS AOS QUAIS AS OUVIDORIAS SE VINCULAM E COMO DEVE SE DAR A AVALIAÇÃO DAS PRÓPRIAS OUVIDORIAS?

Isantosdf disse:

Isantosdf em termos de avaliação, a Ouvidoria-Geral da União deveria estabelecer as regras para todas as Ouvidorias Públicas sob aspecto técnico, comunicando ao titular da entidade ou do órgão ao qual estão vinculadas os dados da avaliação para que, no âmbito administrativo, sejam adotadas as providências decorrentes.

2013-07-11 17:44:17

Bia disse:

Num país de muita corrupção, a avaliação é o quanto a ouvidoria é capaz de trazer à tona as irregularidades. Os Ministérios Públicos também deveriam passar por isso.

2013-06-06 20:34:27

CHRYSOSTOMO disse:

A AVALIAÇÃO DOS ÓRGÃOS DEVE SE DAR QUANTIDADE DE DEMANDAS REGISTRADAS, POSITIVAS OU NEGATIVAS. JÁ AS OUVIDORIAS, DEVEM SER AVALIADAS PELO ACOMPANHAMENTO DAS SOLUÇÕES DAS DEMANDAS E ATENDIMENTO PRESTADO.

2013-06-04 01:03:00

Duarte de Souza Rosa Filho disse:

Ainda existem informações escondidas da população que os Ouvidores devem informar e permitir a participação da população, em especial sobre as tarifas dos serviços públicos e ao prazos de validade dos contratos de concessão. Me refiro aos contratos vencidos ou prorrogados sem licitação dos serviços públicos, ao arripio do artigo 175 da Constituição Federal: Art. 175 - Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, SEMPRE ATRAVÉS DE LICITAÇÃO, a prestação de serviços públicos. Parágrafo único - A lei disporá sobre: I - o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão; II - os direitos dos usuários; III - política tarifária; IV - a obrigação de manter serviço adequado. Há uma verdadeira lei do silêncio sobre tais contratos vencidos, que se referem não apenas aos transportes coletivos de passageiros por ônibus interestaduais, intermunicipais de vários Estados e municipais de vários municípios; também estão vencendo as concessões de serviços de telecomunicações (telefonia fixa, celular, Internet) e de tele e radiodifusão. Já foram prorrogadas sem licitação as concessões de energia elétrica, com prejuízos para os cofres públicos e indenização às empresas (?). A ausência de licitação destes serviços e as constantes notícias sobre aumento de usuários, como as noticiadas hoje sobre o número de celulares no Brasil ter ultrapassado o número de habitantes e o aumento impressionante dos usuários de Internet, sem a correspondente redução das tarifas são assuntos que os Ouvidores devem estar aptos a responder.

2013-05-17 23:03:31

(09) 10- DEVE HAVER PROGRAMAS DE FORMAÇÃO DE OUVIDORES E MOBILIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL? QUE ÓRGÃOS DEVEM SER RESPONSÁVEIS POR ESTA TAREFA?

Isantosdf disse:

Isantosdf – Acho que a Ouvidoria-Geral da União deve assumir o controle de programas de formação de Ouvidores Públicos. Quanto à mobilização da sociedade civil, é para mim um dos pontos fracos que precisa ser trabalhado com urgência para estimular sugestões a respeito do aprimoramento dos serviços públicos. No campo das reclamações e denúncias, temos que criar a cultura de que são presentes fornecidos pela sociedade para melhorar os serviços públicos. Por mais autonomia ou independência que se queira dar às Ouvidorias Públicas, não se pode descartar de um órgão central que não só catalise as idéias comuns a todas as Ouvidorias Públicas, como também às oriente para equalizar desempenhos.

2013-07-11 17:51:16

Bia disse:

Sim, é todos políticos. Que tal formar-se com a vinda de especialistas de fora. jamais mandar para outro país. Já vi muito político não participar de convenções da OIT (irem para as compras!) e agora sei porque os programas contra droga no trabalho nem existem aqui! E os médicos fazem o que querem. Tudo deve ser transparente e público.

2013-06-06 20:36:20

Roseane disse:

Acredito que a Ouvidoria-Geral da União (OGU) seria o órgão mais indicado para realização dessa tarefa-
desenvolvimento de programas de formação de Ouvidores, tendo em vista que uma das competências
desse órgão é o de coordenar tecnicamente o segmento de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

2013-06-04 17:40:54

Roseane disse:

Considero essencial a existência de Programas de Formação de Ouvidores, tais como o que está sendo
oferecido pela Ouvidoria Geral da União (OGU)- Política de Formação Continuada em Ouvidorias (Profoco).
Esse é um exemplo de iniciativa que propicia um processo de qualificação contínua dos profissionais que
atuam na área.

2013-06-04 17:35:44

CHRYSOSTOMO disse:

SIM, A SOCIEDADE CIVIL , QUE É CONSUMIDOR, DO SERVIÇO PÚBLICO DEVE INDICAR QUAIS SÃO OS
SERVIÇOS MAIS CRÍTICOS. COMO POR EXEMPLO A SAÚDE. O ÓRGÃO QUE DEVERIA SER
RESPONSÁVEL PELO TREINAMENTO E A CORREGEDORIA GERAL DA UNIÃO.

2013-06-04 01:07:15

anacaxias disse:

Sim. Deve haver esclarecimento da sociedade civil. As pessoas tem medo de fazer denúncias por medo
das retaliações. Uma visão ainda arcaica mas muito presente principalmente nas cidades pequenas.

2013-05-21 23:42:47

DIEGO disse:

o poder judiciário.

2013-05-20 15:43:22

Marcelo Reis disse:

As Ouvidorias são órgãos relacionados aos Poderes. Para tanto, os mesmos deverão indicar e nomear os
titulares que responderão pelo órgão, seguir o conceito e prerrogativas estabelecidas por lei, atender aos
anseios da sociedade em um todo, providenciar as soluções intermediadas via Ouvidoria e apresentar
resultados satisfatórios aos cidadãos e ao serviço público relacionado. Será de competência do Poder
Executivo Municipal, Estadual e Federal, providenciar os cursos de capacitação e elaboração de conceitos,
legislação, área de abrangência, eficácia e questões administrativas, respeitando cada esfera, suas
particularidades e necessidades, seguindo um padrão mínimo estabelecido por legislação federal.

2013-05-18 15:28:28

Maria Edna disse:

Claro que para se desempenhar um trabalho de maneira mais proveitosa, o funcionário deve estar apto para
tal função e para que isso ocorra Programas de Formação são bem úteis. A mobilização inicialmente deve
ficar na minha opinião a cargo do MP que deverá gradativamente realizar parcerias com sindicatos diversos
e outros.

2013-05-18 00:47:46