

Decreto sobre o Sistema Federal de Ouvidorias Públicas

(11)

MINUTA DE DECRETO PARA DISCUSSÃO PÚBLICA

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 22:00:54

Nux disse:

Bom, sobre o que é controle interno, cito aqui o administrativista Hely Lopes Meirelles: "O controle administrativo deriva do poder-dever de autotutela que a Administração tem sobre seus próprios atos e agentes. Esse controle é normalmente exercido pelos órgãos superiores sobre os inferiores (controle hierárquico próprio das chefias e corregedorias), com auxílio de órgãos incumbidos do julgamento de recursos (controle hierárquico impróprio) ou, ainda, de órgãos especializados em determinadas verificações (controle técnico de auditorias etc.), mas integrantes da mesma Administração, pelo quê se caracteriza como controle interno, pois que o externo é sempre atribuído a órgão estranho ao Executivo" (Direito Administrativo Brasileiro). Assim, nesse sentido, entendo que a atividade de ouvidoria poderia ser classificada como de controle interno.

2013-07-10 15:25:27

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Sobre a questão de as ouvidorias serem ou não órgãos de controle interno, realmente a questão precisa ser amadurecida. Então, lanço a questão: você, participante, acha que ouvidorias são órgãos de controle interno? Por que? O que é, na sua concepção, controle interno?

2013-06-21 16:28:24

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

A questão dos prazos para a manifestação das ouvidorias parece ser muito relevante. Como vc bem argumentou, é imprescindível que as ouvidorias tratem as demandas de maneira célere, pois do contrário consequências graves podem advir. Por outro lado, muitas ouvidorias alegam não ter a estrutura adequada para atendimento de demandas dentro de um prazo específico. Seria interessante se elas se envolvessem no debate de dessem sua opinião.

2013-06-21 16:24:59

isantosdf disse:

Em algumas situações, parece-me que o texto da minuta retrata algumas competências de auditorias e corregedorias, perfeitamente compreensíveis, pois a separação das atividades entre elas e Ouvidorias é tão tênue que, no seu bojo, fica difícil saber onde uma começa e outra termina. Já o auxílio de Ouvidorias no

campo de controle é um grande avanço, mas tendo muito cuidado para que encargos díspares não tornem as Ouvidorias incapazes de executar suas tarefas com adequação. No texto da minuta seguir, onde entender que isso esteja ocorrendo, será feito um registro nesse sentido, com a intenção de que não seja percebido como crítica, pois qualquer iniciativa nesse campo e de cunho específico para tentar contribuir com o trabalho em questão. A Ouvidoria deve ser mediadora entre o cidadão demandante e área responsável demandada para obter, junto a quem pode e deve resolver, a manifestação com celeridade, presteza e qualidade de que o cidadão deseja. O art. 11 da Lei nº 9.784, de 29.01.1999, diz que a competência é irrenunciável e se exerce pelos órgãos administrativos a que for atribuída como própria, salvo os casos de delegação e avocação legalmente admitidos. Faltam na minuta diretrizes sobre prazos. Um pedido de informação, na forma da Lei nº 12.527, de 18.11.2011, dispõe de prazos e recursos com acompanhamento efetivo por parte do Poder Público. Aí surge a pergunta: porque uma denúncia ou reclamação – muito mais grave que um pedido de informação – não tem o mesmo tratamento? Como sugestão, poder-se-ia incluir a Lei nº 9.784, de 29.01.1999, no caput da minuta, porquanto, nos arts. 24 e 48 e 49, encontram-se explicitados os prazos de que as Ouvidorias necessitam para obterem respostas a serem remetidas aos cidadãos. Por exemplo: para um simples procedimento, aplicar-se-ia o Art. 24 e, para processos que demandam investigações por fiscalizações ou até auditorias pelos órgãos responsáveis, os Arts. 48 e 49. Com isso, o controle social do cidadão é estimulado quando se tem celeridade ou limite de espera para o atendimento de sua demanda. A Lei nº 8.078, de 11.09.1990, regulamentada pelo Decreto nº 6.523, de 31.07.2008, dá oportunidade a indústrias e prestadores de serviços para que façam o seu contraditório e ampla defesa sobre reclamações feitas pelos cidadãos consumidores. Assim, quando há controle do Poder Público sobre atividades da iniciativa privada, o cidadão deveria se valer primeiramente do Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC para ser ressarcido de seu prejuízo e ou receber os esclarecimentos necessários e, se não ficar satisfeito com a resposta ou providência, aí sim se valeria da Ouvidoria para reclamar ou denunciar ao órgão controlador da atividade, tendo como exemplo a Lei nº 8.080, de 19.09.1990.

2013-06-17 18:14:26

armedes disse:

A IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA FEDERAL DE OUVIDORIAS PUBLICAS É IMPERATIVO PARA A CONSTRUÇÃO DE UM PAÍS DE TODOS.

2013-06-10 17:03:40

armedes disse:

OUVIR A POVO BRASILEIRO COMPOSTO DE NACIONAIS E NATURALIZADOS É FUNDAMENTAL PARA A EXISTÊNCIA DE UMA ADMINISTRAÇÃO PRÓXIMA DE TODOS. O PROJETO RECEBE O MEU APOIO, PORQUE LEVA A VOZ DO POVO, PARA O INTERIOR DE TODOS OS ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS, ESSA VOZ SERÁ OUVIDA PELO GOVERNO FEDERAL. O GOVERNO E ORGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS REGISTRARÃO E ATENDERÃO A MAIORIA DAS SOLICITAÇÕES, PORQUE AS PESSOAS SOMENTE PEDEM, RECLAMAM OU SUGEREM, QUANDO OBSERVAM OS ERROS E EXIGEM AS MUDANÇAS PARA O BEM DE TODOS.

2013-06-10 12:08:28

Paulo André Caminha Guimarães Filho disse:

Hélio, você poderia nos explicar melhor quais são essas necessidades básicas e imediatas?

2013-05-29 11:58:11

Helio Ferreira disse:

Depende de como ficará o texto pois da forma como está, seguramente, não atende às necessidades básicas e imediatas das Ouvidorias.

2013-05-21 12:15:20

pva3 disse:

Acho que a proposta venha melhorar a atuação dos órgãos Fiscalizadores.

(08) **A PRESIDENTA DA REPÚBLICA**, no uso das atribuições que lhe confere o art. 84, incisos IV e VI, alínea 'a', e, tendo em vista o disposto no art. 37, § 3º, todos da Constituição; observando os arts. 18 a 20 da Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003, e o art. 30 do Decreto-lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967,

leandrosantosg disse:

As ouvidorias é a voz do povo nas instituições pública, é preciso este decreto para fortalecer o sistema de ouvidorias e a própria CGU.

2013-07-02 17:22:00

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Irineu, e sua sugestão é então no sentido de que as ouvidorias tenham prazo de 30 dias, depois da instrução do processo, para tomar uma decisão quanto ao procedimento, conforme art. 49 da Lei 9784? Dado o atual contexto das ouvidorias no Brasil contemporâneo, será que muitas ouvidorias não ficariam impossibilitadas de cumprir este prazo?

2013-06-21 16:31:19

isantosdf disse:

Irineu.santos Caso seja acolhida a sugestão de criar um artigo para prazo de resposta da demanda, poder-se-ia incluir a Lei nº 9.784, de 29.01.1999, no caput da minuta, com o objetivo de estabelecer prazos para procedimentos e processos relacionados com as atividades de Ouvidoras. Nesse caso, a redação poderia ficar da seguinte forma: A PRESIDENTA DA REPÚBLICA, no uso das atribuições que lhe confere o art. 84, incisos IV e VI, alínea 'a', e, tendo em vista o disposto no art. 37, § 3º, todos da Constituição; observando os arts. 18 a 20 da Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003, o art. 30 do Decreto-lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967 e os arts. 24, 48 e 49 da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999,

2013-06-17 18:16:29

Carlos Ventura disse:

Oi Marcio, Entendo e oxalá que esse caminho realmente nos leve a resultados que todos esperamos para um país com o potencial do Brasil. Obrigado pelo esclarecimento.

2013-05-21 15:32:31

marcio.filho@cgu.gov.br disse:

Carlos, realmente, como estamos pensando num Decreto (que será assinado pela Presidenta), e não numa lei, sua abrangência fica restrita ao nível federal. No entanto, é nossa pretensão elaborar, depois do Decreto, um projeto de lei que regulamente todas as ouvidorias, também nos âmbitos estadual e municipal.

2013-05-20 18:06:56

Carlos Ventura disse:

Quando se fala em: art. 02, inciso V "promover a eficácia, a eficiência e a efetividade dos serviços públicos e políticas públicas, bem como contribuir para a avaliação da efetividade das metas previstas no plano plurianual". Toda essa melhoria é para os serviços públicos em geral ou apenas para os federais?? Sabemos que a maioria dos serviços públicos prestados a população se dão através dos Governos Estaduais e Municipais. Não consigo enxergar distinção entre Governo Federal, Estadual e Municipal, são todos financiados com tributos pagos pela população Brasileira que quer ver seus impostos transformados

em serviços Eficazes, Eficientes e Efetivos. Então pergunto mais uma vez: Toda essa melhoria é para os serviços públicos em geral ou apenas para os federais??

2013-05-20 11:33:23

marcio.filho@cgu.gov.br disse:

Guilherme,vc poderia explicar um pouco melhor o que entende por "Sistema de Atividades Auxiliares do governo federal"? Em princípio, o DL 200 foi incluído porque acreditamos que é importante seguir os seus parâmetros sobre a organização da Administração Pública Federal, e também porque contém disposições específicas sobre a coordenação das atividades dos órgãos do PEF (arts. 8º e 9º) e também disposições específicas sobre atividades de controle (arts. 13 e 14). Ou seja, a ideia é mostrar que estamos atentos aos parâmetros legais de organização dos órgãos e entidades do Poder Executivo. Aliás, nesse sentido, seu comentário foi muito importante porque mostrou a necessidade de incluir, no rol da legislação que embasa o decreto, a Lei 10180/01, que organiza os sistemas da Administração Pública Federal. Acho que devemos dedicar mais atenção a ambos os diplomas, o DL 200 e a L10180! O que vc acha? Estás de acordo?

2013-05-16 16:15:31

guilherme.almeida disse:

O objetivo de fazer referência ao Decreto Lei 200 é o de constituir o SiOuv no contexto dos Sistemas de Atividades Auxiliares do governo federal?

2013-05-15 22:14:52

(00) DECRETA:

(01) **Seção I**

Mariana Melo disse:

Sugiro rever a necessidade de dividir o Decreto em tantas Seções e, principalmente, Subseções. Acredito que deixam o texto muito "partido", até mais cansativa a leitura.

2013-07-12 17:19:14

(00) **Dos princípios**

(10) Art. 1º Fica instituído o Sistema de Ouvidorias Públicas do Poder Executivo Federal - SiOuv que, nos termos deste Decreto:

marcela silva disse:

Gostaria de reforçar a pertinência do comentário do Bruno com relação ao detalhamento de abrangência deste decreto.

2013-07-16 11:42:21

ManoelGM disse:

No meio empresarial a escolha de um nome para o produto ou serviço faz toda a diferença. O apelo em torno deste nome ou marca estimula tanto o público externo como o interno, sendo criativo e de fácil

memorização. Se for para ser somente mais uma entre tantas siglas, então nem caberia discutir, pois o importante não é a sigla em si, mas o que se pretende comunicar ao cidadão, se a sigla escolhida ajuda, e poder corresponder às suas expectativas. Para quem conhece, Ferrari é sinônimo de velocidade; Rolls-Royce, de luxo e confiabilidade. A sigla CGU gera uma clara expectativa de combate à corrupção no seio da Sociedade. Mas todas elas tem algo em comum: Ferrari, Rolls-Royce e CGU foram construídas com trabalho sério de dirigentes e equipes dedicadas. Neste aspecto, uma sigla pode até virar motivo de piadas no início, mas o trabalho da organização falará por si.

2013-07-12 13:06:54

DaniloFranco disse:

Concordo com ManoelGM. SOUVIP tem melhor sonoridade, é mais fácil de gravar e é excelente conceitualmente para reforçar o papel de um sistema de ouvidorias que privilegie a participação do cidadão. Reforça um dos objetivos da criação do sistema: O cidadão é importante. Sua participação é VIP.

2013-06-25 17:31:44

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Concordamos, Irineu. Contudo, salvo engano, o TCU utiliza um sistema que eles denominam SISOUV, e não SiOuv. Então, creio que a sigla "SiOuv" ainda está disponível. Você acha que a sigla cumpre com os requisitos de atratividade e objetividade que colocas?

2013-06-21 16:33:05

isantosdf disse:

O Tribunal de Contas da União já usa a sigla SiOuv. Em que pese os comentários procedentes feitos pelos participantes, fica difícil substituí-la, mas é assunto que merece nossa atenção para se ter uma sigla que seja atraente, convincente e de fácil identificação.

2013-06-17 18:17:52

amelia disse:

Concordo com o Bruno, quanto ao esclarecimento de abrangência deste Decreto, pois quando se diz "Fica instituído o Sistema de Ouvidorias Públicas do Poder Executivo Federal - SiOuv que, nos termos deste Decreto:" Entende-se que abrangerá todas as entidades da Administração Direta e Indireta.

2013-06-13 16:20:30

Bruno disse:

Creio que seria importante esclarecer o âmbito de abrangência deste Decreto, inclusive quanto a sua aplicação do âmbito de autarquias, empresas públicas, fundações e sociedades de economia mista. Além disto, seria muito bom esclarecer se seria aplicável no âmbito das Forças Armadas, as quais, acredito, teriam muito a se beneficiar pela incidência desta norma.

2013-06-09 21:04:43

ManoelGM disse:

Se fosse para dar suporte a alguma estratégia de marketing eu proporia "SOuviP", e é somente para abreviar, pode-se utilizar SOP. Enfim, não devemos subestimar nossa tão brasileira criatividade. Enfim, concordo com o Hélio. SiOuv pode trazer também a conotação de que o Sistema "se ouve", quer dizer, ouve somente a si mesmo, ou melhor, interpreta a voz do cidadão conforme sua própria conveniência.

2013-06-05 17:11:44

marcio.filho@cgu.gov.br disse:

Hélio, interessante a sua proposta. Vamos esperar outras manifestações para saber qual nome tem mais aderência: SiOuv ou SisOuvir (ou qualquer outra proposta que surja). O que você acha de provocar outras pessoas para se manifestarem quanto ao nome do Sistema?

2013-05-28 18:35:35

Helio Ferreira disse:

Apesar de entender que a sigla SiOuv deve ter sido proposta visando alguma similaridade com outras do Governo Federal, não me parece muito adequada pois pode virar motivo de algum tipo de brincadeira como, por exemplo, "se ouve, o que faz?". Pode-se pensar em alguma coisa como "SisOuvir" que, além de mais sonoro, soa como acolhimento.

2013-05-21 12:26:59

(01) I - zelará pela autonomia e integração de seus membros;

marcela silva disse:

Creio que deveria ser mais explicado o que eles estão entendendo como membro autônomo dentro de uma Ouvidoria. O SiOuv vai respaldar isso no âmbito das instituições? Como? Pois somente a título de exemplo, um dos grandes problemas das ouvidorias é fazer com que as instituições em que elas estão alocadas cumpram os prazos de resposta ao cidadão, que varia de um órgão para outro, mas que ainda assim é um problema.

2013-07-16 12:15:49

(03) II - promoverá a participação e o controle social; e

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Acho que a ideia de que as ouvidorias devem ter proatividade, incentivando o cidadão a realizar sugestões, está se consolidando com os seus comentários, Irineu e Liciane.

2013-06-21 16:37:18

isantosdf disse:

Acho interessante despertar a iniciativa por parte do cidadão de que faça mais sugestões, pois tornaria as Ouvidorias menos reativas (denúncias ou reclamações) e mais proativas (sugestões), mas, sem uma atenção especial para a sua iniciativa, o cidadão fica com a sensação de que seu assunto foi simplesmente arquivado e, com isso, perde todo o estímulo para exercitar sua criatividade.

2013-06-17 18:20:48

Liciane disse:

Acredito que seja interessante promover a participação quanto às sugestões. Fazer com que as associações, cooperativas e demais municípios participem relatando os seus principais problemas e suas propostas de melhoria.

2013-06-13 10:11:38

(03) III - contribuirá para democratizar a gestão pública brasileira.

Paulo Vitor Branquinho disse:

Item III - Sugiro a redação a seguir: "contribuirá para o aprimoramento cada vez maior da democratização da gestão pública brasileira"

2013-07-07 14:22:11

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Liciane, será que a sua sugestão ficaria contemplada com a inclusão de um princípio no parágrafo único, inciso III deste artigo?! algo do tipo do tipo "desburocratização" ou "simplicidade" do atendimento à população... ou você teria alguma outra sugestão?

2013-06-21 16:45:35

Liciane disse:

Importante democratizar, mas, antes disso, tornar o caminho do cidadão mais simples. Facilitar a forma de participação por meio de sites de fácil acesso, telefones 0800; Para tanto, importante termos nos quadros de Ouvidoria pessoal fortemente treinado para o atendimento do cidadão e resolução de conflitos imediatos.

2013-06-13 10:13:41

(08) **Parágrafo único. São princípios informadores das atividades dos integrantes do SiOuv, dentre outros:**

ManoelGM disse:

Prezado Marcio Cunha Filho (OGU), não podemos esquecer que há princípios já estabelecidos para a Administração Pública na Constituição Federal (art. 37 - legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência). Neste aspecto é preciso esclarecer o que seria a pessoalidade do atendimento ao cidadão para não confrontar o princípio da impessoalidade que deve reger todas as ações da Administração Pública. Interessante observar, por exemplo, como os princípios básicos dispostos no art. 3º da Lei nº 8.666/93 (legalidade, impessoalidade, moralidade, igualdade, publicidade, probidade administrativa, vinculação ao instrumento convocatório, julgamento objetivo) refletem em dispositivos específicos da mesma lei, além de copiarem os princípios constitucionais, com exceção da eficiência, princípio este que, mesmo não citado na lei, deve ser igualmente observado nas licitações e contratos por ela regidos. Entendo que princípios são as premissas inquestionáveis que devem nortear a atuação legal do Sistema. Portanto, não podem fugir ao amparo da legislação de hierarquia superior, muito menos à Constituição. E cada princípio precisa ser fundamentado e convertido em dispositivos que viabilizem e garantam sua observância na realização das ações que estão sendo regulamentadas. A leitura isolada dos princípios muitas vezes não é suficiente para definir sua aplicabilidade, o que se esclarece nos dispositivos da Norma que detalham as ações do Sistemas...então se não há ações que correspondam aos princípios, estes não o são de fato. Trata-se de uma contribuição para reflexão dos formuladores do Decreto. Ademais, acredito no trabalho do Sistema de Ouvidorias Públicas não como integrantes do Controle Interno, mas sim parceiros, cada um na sua própria área de atuação. Daí minha preocupação com a definição de ouvidorias como órgãos de controle interno.

2013-07-12 13:44:52

Claudia Couto disse:

Concordo com o Hélio que neste ponto caberiam outros princípios que não o "princípio informador". Redação sugerida: São princípios essenciais para o desenvolvimento das atividades do SiOuv, dentre outros:

2013-07-09 16:05:54

Luiz penha disse:

Acho que deveria constar, explicitamente, deste parágrafo, a proteção (vigilância, transparência) do patrimônio e bens públicos em toda a sua dimensão (incluindo aí o orçamento anual da União e o acompanhamento de sua aplicação). Mesmo já estando contemplado esse item no controle de gestão, mereceria um destaque nos princípios informadores, ou norteadores...

2013-07-09 12:22:59

Paulo Vitor Branquinho disse:

Sugiro inserir como um dos princípios informadores das atividades do SiOuv, "a promoção da preservação do meio ambiente, buscando assim que o país possa crescer mantendo a sua sustentabilidade, sem causar danos ambientais ou minimizá-los"

2013-07-07 14:27:46

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Manoel, o que vc acha de fazer uma proposta de artigo alternativo, diferenciando os objetivos e os princípios?!

2013-06-21 16:46:35

ManoelGM disse:

Alguns incisos se caracterizam mais por objetivos que princípios. Princípios podem ser equiparados a valores e poderiam ser apresentados neste dispositivo como palavras-chaves elencadas por ordem de prioridade: p ex.: I - inclusão social; II - transparência; III - autonomia; IV - integração;...

2013-06-05 17:36:15

marcio.filho@cgu.gov.br disse:

Seu comentário é muito pertinente. Apenas a título de esclarecimento, você pode nos explicar melhor a diferença entre princípios informadores e princípios norteadores?

2013-05-28 18:36:42

Helio Ferreira disse:

Penso que poderiam ser princípios norteadores ou básicos e não informadores.

2013-05-21 12:36:56

(00) I - a proteção e a promoção dos direitos humanos;

(05) II - o desenvolvimento da cidadania, inclusão social e democracia;

Mariana Melo disse:

Concordo com as sugestões de alteração da redação. Não cabe à Ouvidoria o desenvolvimento, mas o fomento. O termo "promoção da cidadania" ficaria mais adequado à atuação da Ouvidoria.

2013-07-12 17:22:35

Claudia Couto disse:

Para que se dê o mesmo sentido constante no inciso II do art. 1º faz-se necessário alterar o termo desenvolvimento para "promoção", uma vez que concordo com o Hélio de que não cabe às Ouvidorias o desenvolvimento mas sim a promoção e, como consequência, o fortalecimento da cidadania e democracia.
2013-07-09 16:13:59

marcio.filho@cgu.gov.br disse:

Hélio, a meu ver você tem razão. Acredito que "fortalecer" seja mais apropriado do que "desenvolver" para este contexto. Antônio, uma pergunta: você não acha que a ideia de autonomia está suficientemente exposta no inciso V deste artigo? Em caso negativo, poderia explicar um pouco melhor? Obrigado!
2013-05-28 18:38:40

Antonio disse:

É importante acrescentar: II - o desenvolvimento da cidadania, inclusão social, autonomia e democracia.
2013-05-27 16:54:11

Helio Ferreira disse:

Acho que às Ouvidorias não caberia desenvolver mas sim fortalecer a cidadania.
2013-05-21 12:34:46

(07) III - a informalidade, gratuidade, pessoalidade, celeridade e integralidade do atendimento à população;

Mariana Melo disse:

Acredito que o termo "pessoalidade" gera algumas dúvidas. Talvez substituir por "atendimento personalizado", "atendimento individualizado" ou alguma expressão semelhante seja mais adequado. Aproveito para comentar que, também para que não restem dúvidas, talvez seja suficiente mencionar "princípios", não sendo necessário caracterizá-los como norteadores, informadores ou o que seja.
2013-07-12 17:16:17

andreia.anastacio disse:

Márcio, quando falo em canais de atendimento ao cidadão, me refiro a centrais de atendimento 0800, e-mail, web, carta, fax, atendimento presencial dentre outros que possam trazer o cidadão até as Ouvidorias por meio do canal que lhe for acessível.
2013-07-10 18:31:00

Claudia Couto disse:

Apenas não concordo com o termo "celeridade" proposto. Claro que o cidadão merece atendimento e pronto retorno, todavia, por vezes, há que se respeitar prazos legais para obtenção de subsídios para respostas. O termo "celeridade" proposto está baseado em quê?
2013-07-09 16:20:13

Luiz penha disse:

Sugiro também um número de protocolo de atendimento, que seria passado ao cidadão na hora em que

ele se reportasse à Ouvidoria, para que ele, por meio de um canal ou ferramenta a ser implementada, ele possa acompanhar sua denúncia. Sugiro também que seja informado o nome do responsável pela Ouvidoria, a quem o cidadão possa se dirigir, caso tenha alguma reclamação a fazer, em relação ao atendimento ou andamento de seu relato ou falhas no atendimento.

2013-07-09 14:08:37

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Andreia, você poderia, por gentileza, explicar um pouco mais quais seriam esses "canais de atendimento ao cidadão" que são imprescindíveis para o cumprimento deste dispositivo?

2013-06-21 16:50:00

andreia.anastacio disse:

Para que este inciso seja atendido na íntegra, é necessário dotar as ouvidorias de canais de atendimento acessíveis a qualquer cidadão, manter pessoas treinadas para solução de conflitos imediatos ou não e e principalmente, foco na celeridade que é um dos principais motivos de insatisfação do cidadão nas demandas registradas nas Ouvidorias.

2013-06-13 11:16:04

Liciane disse:

Conforme comentado no Artigo 1º, inciso III.

2013-06-13 10:14:38

(00) IV - a promoção da transparência e da moralidade nas ações estatais;

(06) V - a autonomia administrativa e funcional dos ouvidores;

Leovaldo disse:

Ser CD3 ou CD4 para que possamos universalizar o cargo/função... algumas Instituição dão ao ouvidor CD outras não!

2013-07-16 17:02:14

Leovaldo disse:

Ouidores devem ser CD3 ou CD4.

2013-07-16 16:59:45

nemezio disse:

Sei que pode parecer lógico para muitos, mas a verdade é que há órgãos públicos País a fora em que a função de ouvidor é exercida por terceirizados. E como a lei não proíbe esse tipo de anomalia, o interesse público fica ameaçado com a fragilidade do terceirizado ante o interesse do gestor do momento. Cabe ao servidor público, escudado pelo estatuto da estabilidade, privativamente, exercer a função de ouvidor. Pela natureza desse trabalho, também deveria possuir mecanismos de proteção mais agudos, como sugeriu Bruno.

2013-07-16 11:59:05

Nux disse:

Para garantir a autonomia administrativa e funcional dos ouvidores, é preciso que a função de ouvidoria seja exercida por servidor público estável, e não por funcionário terceirizado, como vemos acontecer em alguns órgãos públicos.

2013-07-03 21:10:50

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Interessante a sua proposta, Bruno. Sem dúvida temos de encontrar mecanismos que promovam a independência dos ouvidores. Na sua opinião, então, inamovibilidade seria um desses mecanismos. Achas que há mais algum destes mecanismos?

2013-06-21 17:11:50

Bruno disse:

A independência funcional é de suma importância para o sucesso desta medida. Neste sentido, seria importante que uma eventual mudança de local de atuação do ouvidor só pudesse ser realizada mediante ato devidamente fundamentado e apenas em situações especiais. Na medida do possível, algo próximo à inamovibilidade garantida aos juízes de direito.

2013-06-09 20:49:59

(00) VI - a coordenação, integração sistêmica e horizontalidade entre suas unidades; e

(00) VII - compreensão partilhada e integrada das demandas trazidas pelos cidadãos.

(00) **Seção II**

(00) **Das Finalidades**

(02) Art. 2º São finalidades do SiOuv, dentre outras:

ManoelGM disse:

Solicito desconsiderar o comentário anterior, que diz respeito ao inciso I do art. 2º e ao parágrafo único do art. 4º.

2013-06-05 18:15:40

ManoelGM disse:

A Controladoria-Geral da União figura como Órgão Central de três Sistemas estratégicos para o bom funcionamento da Administração Pública Federal: - Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal, DECRETO Nº 3.591, DE 6 DE SETEMBRO 2000. Unidade Responsável: Secretaria Federal de Controle Interno - Sistema de Correição do Poder Executivo Federal, DECRETO Nº 5.480, DE 30 DE JUNHO DE 2005. Unidade Responsável: Corregedoria-Geral da União - Sistema de Ouvidorias Públicas do Poder Executivo Federal - MINUTA SOB CONSULTA. Unidade Responsável: Ouvidoria-Geral da União. São Sistemas que funcionam a partir de estruturas distintas dentro e fora da CGU. Não identifiquei fundamento para qualificar

as Ouvidorias como "Órgãos de Controle Interno", posto que estes, em princípio, deveriam integrar o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal.

2013-06-05 18:10:28

(10) I - fortalecer o controle interno dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal;

ManoelGM disse:

Prezado Marcio Cunha Filho (OGU), As finalidades do Sistema de Controle Interno estão estabelecidas nos incisos I a IV do art. 74 da Constituição Federal. As ações de todos os Órgãos e Sistemas, tanto públicos como privados, que lidam com recursos federais tem alguma interface com o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal. Dessa forma, não entendo que "fortalecer o controle interno" seria uma finalidade do Sistema de Ouvidorias Públicas...creio que suas finalidades devem estar voltadas para o bem-estar do cidadão. O fortalecimento do Controle Interno poderá até vir como uma consequência, um efeito colateral da atuação das ouvidorias, mas nunca ser sua finalidade...chega a destoar do propósito da própria ouvidoria. Entendo que a preocupação precípua das ouvidorias deve ser atender ao seu cliente, o cidadão.

2013-07-12 13:59:15

Marcos Aurelio disse:

A essência e o papel de ouvidoria não estão voltados ao controle interno, mas sim a prezar pela excelência na qualidade dos serviços prestados pela instituição, participando efetivamente do processo de gestão. A ouvidoria está ligada ao controle externo por meio da participação do cidadão/usuário dos serviços, enquanto que o controle interno deve ser feito por órgãos específicos, como Corregedoria, Controladoria e Auditoria. Esses órgãos e essas funções não podem e não devem se confundir sob pena de causar prejuízo à autonomia e independência de cada um. A Ouvidoria jamais poderá estar subordinada a uma Controladoria ou Auditoria, pois se assim for terá sua autonomia limitada, será uma mera subseção e não um órgão autônomo que tem a finalidade de promover a democracia por meio da participação popular. A Ouvidoria, também, auxilia no controle interno ao receber e encaminhar aos órgãos competentes de correição e auditoria, as denúncias, reclamações e sugestões, mas sua missão é muito mais do que controle interno.

2013-07-10 21:46:59

Claudia Couto disse:

Entendo que as Ouvidorias e os respectivos conjuntos de informações por elas produzidas poderão SUBSIDIAR a gestão e o controle interno dos órgãos. Por que os controles internos dos órgãos - já instituídos - necessitam ser fortalecidos? É preciso focar na construção do Sistema de Ouvidorias Públicas do Poder Executivo Federal e resguardar o proposto no art. 1º desta proposta.

2013-07-09 16:43:09

Luiz penha disse:

Considero o controle interno, nos órgãos federais, uma ferramenta valiosa na vigilância do bom desempenho e acompanhamento das ações desses órgãos. O que compromete, na maioria dos casos, é o corporativismo que envolve pessoas que ocupam tais postos. Acredito que o "fortalecimento" desses mecanismos internos se daria por meio de nomeações de servidores reconhecidamente técnicos, que não estivessem diretamente ligados a gabinetes. Um conjunto de servidores que formariam um tripé representativo, tanto dos interesses do órgão, quanto dos servidores e dos cidadãos.

2013-07-09 14:24:41

Ivonete Nascimento disse:

Substituir o fortalecer... por subsidiar...

2013-07-02 17:08:28

jose disse:

Correção de falhas nos processos internos a partir de manifestação não é parte das atribuições de uma ouvidoria, mas, sim, de uma corregedoria, através dos problemas apontados pela ouvidoria. Do contrário poderíamos acabar com as corregedorias e auditorias internas. É isto que estamos buscando. Não concordo com o que está dito abaixo pelo representante da OGU

2013-07-01 17:14:35

DaniloFranco disse:

Este item deveria agregar também a possibilidade de controle externo pelo cidadão. Um sistema de ouvidorias não pode se limitar apenas ao controle interno. Esta distorção é gerada principalmente pelo fato da Ouvidoria Geral da União estar atualmente subordinada hierarquicamente à CGU. Deveria mudar para: I - fortalecer o controle interno e externo dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal

2013-06-25 17:42:37

Marcelo Henrique disse:

Controle Interno? Como assim? Na prática, a Ouvidoria agregará o Controle Interno? Ora, Controle Interno não trata de auditorias, contas, e sua gestão é mais aproximada com o TCU? Eficácia, eficiência, legalidade, tais missões do Controle Interno não parecem ser atinentes à Ouvidoria, reconhecida como órgão em que se fazem reclamações, não um órgão técnico.

2013-06-24 14:32:43

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Manoel, então você acha que o fortalecimento do controle interno não deve ser uma finalidade, mas sim um meio de atuação do SiOuv, minha interpretação procede? Quanto a correlacionar controle interno com atividades do Decreto, você não acha que, por exemplo, a atividade de receber demandas dos cidadãos, com o intuito de corrigir erros e falhas na prestação de serviços públicos, seria uma forma de controle interno? Se não, poderia nos trazer exemplos de atividades que correspondem a controle interno? Obrigado!

2013-06-21 18:28:53

ManoelGM disse:

Com relação ao fortalecimento do controle interno, registro: A Controladoria-Geral da União figura como Órgão Central de três Sistemas estratégicos para o bom funcionamento da Administração Pública Federal: - Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal, DECRETO N° 3.591, DE 6 DE SETEMBRO 2000. Unidade Responsável: Secretaria Federal de Controle Interno - Sistema de Correição do Poder Executivo Federal, DECRETO N° 5.480, DE 30 DE JUNHO DE 2005. Unidade Responsável: Corregedoria-Geral da União - Sistema de Ouvidorias Públicas do Poder Executivo Federal - MINUTA SOB CONSULTA. Unidade Responsável: Ouvidoria-Geral da União. São Sistemas que funcionam a partir de estruturas distintas dentro e fora da CGU. Não um viés de atuação do Sistema de Ouvidorias que justificasse ter como atividade-fim o fortalecimento do controle interno. Também não identifiquei dispositivos que estabeleçam quais ações concretas do Sistema de Ouvidorias terão tal finalidade.

2013-06-05 18:19:14

(03) II - fomentar a integração sistêmica das ouvidorias federais brasileiras;

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Sobre a lei que regulamenta as ouvidorias, até o presente momento não há nenhuma lei específica, mas apenas alguns projetos de lei que estão em trâmite na Câmara dos Deputados.

2013-06-21 18:34:44

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Meiroz, o Decreto afetará apenas a Administração Federal. Com relação ao número de ouvidorias, há em curso uma ferramenta de gestão, chamada Coleta OGU, que pretende, até o final do ano, consolidar informações acerca do número de ouvidorias existentes, bem como sugerir índices de efetividade para estas ouvidorias. A OGU atualiza em seu site, mensalmente, a relação das ouvidorias federais e das ouvidorias-gerais de estados. Você pode acompanhar estas informações em <http://www.cgu.gov.br/Ouvidoria/RelacaoOuvidorias/>

2013-06-21 18:33:58

meiroz disse:

A título de esclarecimento - já existem uma série de ouvidores federais brasileiras? quais são elas? poderiam fazer referência para a legislação que as regulamenta? outra pergunta - as ouvidorias federais somente irão ter escopo de influência sobre serviços públicos prestados pela federação, ou também sobre os estaduais e municipais?

2013-06-12 18:31:55

(00) III - garantir a atuação planejada e institucionalizada das ouvidorias públicas federais;

(06) IV - incrementar a transparência na gestão pública e a promoção da democracia direta e do Governo Aberto no Brasil; e

ManoelGM disse:

Prezado meiroz, saudações. Tua proposição reflete apenas a obrigação da própria Ouvidoria em tornar transparente sua atuação...isto não é em si uma finalidade, e sim uma obrigação de todos os órgãos/entidades públicas à luz do que estabelece a Lei nº 12.527/2011 - conhecida como Lei de Acesso à Informação - LAI. Prezado Marcio Cunha Filho (OGU), a cada finalidade deve corresponder um procedimento. São duas questões aqui: 1ª) "Incrementar como finalidade da ouvidoria?" Quanto à primeira questão, entendo que a LAI, seu Regulamento (Decreto nº 7.724/2012) e demais normativos expedidos pela CGU (o que não ocorreu por intermédio da Ouvidoria), além da atuação de Unidades da CGU no Órgão Central e nos Estados no acompanhamento do cumprimento da legislação e normas citadas, tudo isto indica que esta finalidade já foi recepcionada e vem sendo operacionalizada por outras áreas da CGU. Precisamos entender que finalidade, em seu sentido mais simples, significa RAZÃO DE EXISTIR. Creio que a RAZÃO DE EXISTIR das Ouvidorias é ser a porta de entrada da voz do cidadão, aquela que transmite ao mesmo cidadão a convicção de que ele foi ouvido e não ignorado pela burocracia governamental, e que terá tempestivamente uma resposta de forma digna. 2ª) "Incrementar como?". Uma vez que se decida por manter essa finalidade no Decreto, vem a segunda questão, pois a minuta não especifica para cumprir a finalidade de incrementar a transparência. Decretos regulam, é necessário haver conexão entre princípios, diretrizes e procedimentos. Finalmente, assim como discorri sobre a questão do fortalecimento ao controle interno, creio que o incremento à transparência ocorreria como efeito da atuação das Ouvidorias, mas não como sua finalidade.

2013-07-12 14:19:40

Claudia Couto disse:

inciso pertinente, atual e necessário. Entendo que as Ouvidorias poderão incrementar a transparência na gestão pública na medida em que fornecerão informações que oportunizarão maior visibilidade e compreensão de contextos.

2013-07-09 16:52:00

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Manoel, você acha que a função de incrementar a transparência não deve ser realizada por ouvidorias ou você acha que nesta minuta esta atividade não foi contemplada de maneira adequada?

2013-06-21 18:36:29

Roseane disse:

Acredito que o IV- "incrementar a transparência...", a ideia ficaria melhor expressa se reescrita para "fortalecer a transparência..." ou "incentivar a transparência"

2013-06-20 17:27:11

meiroz disse:

ManoelGM, creio que é possível sim, na medida em que o trabalho realizado pelas ouvidorias seja de domínio público. Por exemplo, se houver um ranking de reclamações por órgão governamental (como faz o Procon).

2013-06-12 18:34:06

ManoelGM disse:

Prezados, não identifiquei como as ouvidorias podem atuar para "IV - incrementar a transparência na gestão pública e a promoção da democracia direta e do Governo Aberto no Brasil"...creio que essas atribuições ultrapassam a competência das ouvidorias.

2013-06-05 18:26:11

(09) V - promover a eficácia, a eficiência e a efetividade dos serviços públicos e políticas públicas, bem como contribuir para a avaliação da efetividade das metas previstas no plano plurianual.

Mariana Melo disse:

Também estou de acordo com o comentário do Hélio, não acho que seja papel da Ouvidoria o que está disposto neste inciso. Sugiro suprimir ou, como sugerido pelo Manuel, deixar para a Ouvidoria o papel de avaliar a percepção do usuário em relação aos serviços.

2013-07-12 18:16:23

ManoelGM disse:

Prezados, pensei na seguinte redação: "V - avaliar a percepção cidadã quanto à eficácia, a eficiência e a efetividade dos serviços públicos e políticas públicas, contribuindo para a avaliação social da efetividade das metas previstas no plano plurianual." Explico: considerando que a Ouvidoria é o único canal da APF que ouve a manifestação espontânea do cidadão, poderia ser criado um canal que permitisse ao mesmo cidadão se manifestar livremente sobre os temas afetos aos serviços públicos que deveriam atendê-lo. Este ambiente poderia ter duas faces: uma face em linguagem cidadã que permitisse a rápida comunicação dos interessados, discriminando para o usuário quais serviços seriam de responsabilidade do Governo Federal, Estados ou Municípios. Uma outra tela, mais técnica, apresentaria o resumo dessas ocorrências programas/ações governamentais, e UF/Município correspondentes. É somente para reflexão.

2013-07-12 14:35:12

Claudia Couto disse:

Avalio como desnecessário este inciso.

meiroz disse:

Também concordo com o Helio. Porém vale dizer que as ouvidorias devem trabalhar em atividades iniciadas por cidadãos. Se um cidadão abrir um processo junto à ouvidoria questionando a efetividade das metas em um PPA, então em princípio a ouvidoria deverá sim investigar.

2013-06-12 18:37:43

marcio.filho@cgu.gov.br disse:

Hélio, seu comentário é muito pertinente. Realmente, talvez seja uma matéria típica de auditoria, que não caberia às ouvidorias fazer.

2013-05-28 18:40:26

Tatiana Lopes disse:

Concordo com o Helio.

2013-05-28 15:53:13

Helio Ferreira disse:

Me perdoem mas acho que "avaliação da efetividade das metas previstas no PPA" mesmo utilizando-se o termo contribuir para, não cabe às Ouvidorias. Essa competência não é nossa e sim das Auditorias internas dos órgãos. Devemos ter claro o que é e o que não é atribuição de uma Ouvidoria.

2013-05-21 12:40:43

marcio.filho@cgu.gov.br disse:

Vide comentário ao preâmbulo do Decreto.

2013-05-20 18:08:00

Carlos Ventura disse:

Quando se fala em: "promover a eficácia, a eficiência e a efetividade dos serviços públicos e políticas públicas, bem como contribuir para a avaliação da efetividade das metas previstas no plano plurianual". Toda essa melhoria é para os serviços públicos em geral ou apenas para os federais?? Sabemos que a maioria dos serviços públicos prestados a população se dão através dos Governos Estaduais e Municipais. Não consigo enxergar distinção entre Governo Federal, Estadual e Municipal, são todos financiados com tributos pagos pela população Brasileira que quer ver seus impostos transformados em serviços Eficazes, Eficientes e Efetivos. Então pergunto mais uma vez: Toda essa melhoria é para os serviços públicos em geral ou apenas para os federais??

2013-05-20 11:24:47

(00)

Seção III

(00)

Das diretrizes

Art. 3º São diretrizes do SiOuv:

(01)

jose disse:

As diretrizes abaixo não levam em consideração os diversos tipos de ouvidorias existentes para colocá-las num mesmo nível. Além disso, muitas das diretrizes já fazem parte do dia a dia de uma ouvidoria pública, não havendo necessidade de serem colocadas baixo uma Central.

2013-07-01 17:17:31

(04)

I - coordenar e integrar as relações entre unidades de ouvidoria e unidades de correição, auditoria e prevenção da corrupção, bem como entre estas e outros órgãos e entidades de defesa de direitos humanos;

marcela silva disse:

Creio que quando é dito "integrar as relações entre unidades de ouvidoria e unidades de correição", é preciso deixar bem claro o objetivo disto. As Ouvidorias não têm poder de execução, e principalmente, nos casos de denúncia, sentimos a necessidade de enviar essa demanda a um órgão que realmente possa fazer algo a respeito, tipo o Ministério Público. Como as Ouvidorias poderão fazer isso internamente sem causar melindres no órgão em que está alocada? Se um dispositivo legal previsse isso, já auxiliaria a respaldar as Ouvidorias com relação a essa questão muitas vezes delicada. Resumidamente, embora as Ouvidorias não sejam órgãos executivos, elas deveriam ser mais empoderadas pela CGU, de modos que quando fosse notado que a demanda do cidadão ultrapassa os muros da instituição, ela pudesse legalmente ser enviada para um órgão com características mais executivas.

2013-07-16 12:41:48

ManoelGM disse:

O inciso I menciona atuação coordenada e integrada entre as ouvidorias e demais sistemas. Mas figura como em dos princípios que devem reger as atividades do Sistema de Ouvidorias art. 1º, parágrafo único, inciso I) "a autonomia administrativa e funcional dos ouvidores". Esta atuação "coordenada e integrada" pode vir a tolher a atuação autônoma e independente que se espera das ouvidorias.

2013-07-12 16:25:20

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Liciane, será que esta sua ideia não está contemplada pelo art. 14, que visa a criar um sistema informatizado para todas as ouvidorias, em que haja informações sobre todas elas? Obrigado pelas suas contribuições, continue participando!!

2013-06-21 18:38:42

Liciane disse:

Estar em pleno contato com a OGU bem como as outras Ouvidorias, fazendo com que os sistemas se integrem, tendo ao menos, os contatos de todos os Ouvidores e Ouvidorias cadastradas, para que o contato possa ser momentâneo.

2013-06-13 10:16:28

(01)

II - desenvolver mecanismos que permitam a articulação horizontal das ouvidorias públicas federais por meio da troca constante de dados, informações, conhecimentos e experiências da realização de encontros presenciais e virtuais, entre outros;

Liciane disse:

Estar em pleno contato com a OGU bem como as outras Ouvidorias, fazendo com que os sistemas se integrem, tendo ao menos, os contatos de todos os Ouvidores e Ouvidorias cadastradas, para que o contato possa ser momentâneo.

2013-06-13 10:23:39

- (01) III - elaborar, em caráter contínuo, relatórios e outras formas de análise das manifestações encaminhadas pelo cidadão, sugerindo medidas de aperfeiçoamento das políticas públicas;

Paulo Vitor Branquinho disse:

Julgo importante e relevante que exista um canal de comunicação da ouvidoria com os cidadãos, para que ocorra o feedback das ações efetivamente tomadas para sanar os problemas descritos, legitimando mais ainda a ação da ouvidoria perante a opinião pública.

2013-07-07 14:31:05

- (00) IV - estabelecer e atualizar periodicamente os critérios mínimos de planejamento e de atuação articulada por parte das unidades de ouvidoria; e

- (03) V - fomentar a participação social na gestão pública, por meio da integração entre ouvidorias, conselhos e conferências de políticas públicas, bem como outros foros de participação social, nacionais ou estrangeiros.

marcela silva disse:

No caso da saúde isso seria fundamental, pois o conjunto de informações recebidos pelas Ouvidorias poderia subsidiar até mesmo as pautas de reunião dos conselhos. Ouvidoria e conselhos setoriais deveriam trabalhar de forma alinhada e ter uma comunicação constante, pois certamente o cidadão usuários dos serviços ganharia muito com isso.

2013-07-16 15:26:07

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Interessante a sua proposta, Liciane. Talvez possamos incluir uma competência com um algo como "promover interlocução com as demais unidades de ouvidoria por meio de fóruns gratuitos e itinerantes"... ou você teria uma ideia melhor para este dispositivo?

2013-06-21 18:45:04

Liciane disse:

Interessante, no primeiro momento, realizar foruns gratuitos e intinerantes, ou seja, passando pelos orgaos que tem Ouvidorias menos adiantadas e SICs ainda incipientes.

2013-06-13 10:22:41

- (00)

CAPÍTULO II

(05)

DA ESTRUTURA DO SISTEMA DE OUVIDORIA

MarioNelson disse:

A vinculação direta à autoridade máxima do órgão é indispensável pois confere o respaldo necessário à atuação do Ouvidor, de modo que suas proposições para melhoria dos processos e serviços sejam de fato implementadas pelos demais órgãos.

2013-07-16 11:10:01

Aline Oliveira disse:

Prezado Marcio, eu concordo com esse entendimento. O Ouvidor tem posição semelhante ao do Coordenador da Qualidade. Fazendo uma comparação e usando como referencia os principios do Sistema de Gestao da Qualidade estabelecidos na norma ABNT NBR ISO 9001:2008, as diretrizes para a documentacao de sistema de gestao da qualidade da norma ABNT NBR ISO/TR 10013:2002 e as diretrizes para o tratamento de reclamações nas organizacoes, com base na norma ABNT NBR ISO 10002:2005, convém que o órgão seja ativamente comprometido com o tratamento das reclamações de forma eficaz e eficiente, sendo que é particularmente importante que isto seja demonstrado e promovido pela Alta Direção.

2013-07-15 14:33:58

marcio.filho@cgu.gov.br disse:

Josué, Hélio, pelo que entendi a proposta de vocês é que deve haver disposição que preveja expressamente a possibilidade de o ouvidor estar diretamente vinculado à autoridade máxima do órgão. É isso mesmo? Em caso positivo, vocês poderiam explicar por que consideram essa medida importante ou essencial às ouvidorias?

2013-05-28 18:42:33

Helio Ferreira disse:

Concordo plenamente com as colocações de nosso amigo Josué. Ademais, acho que deve ficar claramente determinada a vinculação do Ouvidor a à autoridade máxima da instituição a qual representa, sem qualquer possibilidade de subordinação a um terceiro.

2013-05-21 13:35:46

Josue Fermon disse:

Faltou a equiparação dos ouvidores públicos federais ao que prescreve o art. 40 da lei 12.527 (LAI) sobre "o dirigente máximo de cada órgão ou entidade da administração pública federal direta e indireta designará autoridade que lhe seja diretamente subordinada" para dar coerência com o gestor do SIC, função que em geral deve ser exercida pelos ouvidores.

2013-05-17 12:04:08

(01) Art. 4º Integram o SiOuv, sem prejuízo de legislação específica:

DaniloFranco disse:

O Sistema, assim como a Ouvidoria Geral da União(OGU), não deve ser subordinado à CGU e sim à própria Presidência da República. As atribuições, competências e a própria razão de ser da OGU e do Sistema de Ouvidorias são muito mais amplas e abrangentes que o papel de controle da CGU.

2013-06-25 18:57:15

(04) I - a Controladoria-Geral da União, como Órgão Central;

Claudia Couto disse:

Entendo a Ouvidoria-Geral da União como órgão central do sistema proposto, porém discordo da estrutura proposta que muito se assemelha ao Sistema de Pessoal Civil da Administração Pública - SIPEC. Dada a diversidade das ouvidorias públicas, é necessário pensar em algo o mais horizontal possível. Talvez contemplando todas as Ouvidorias como setoriais.

2013-07-12 14:14:33

mlperrucci disse:

Muito acertada a decisão de colocar a Controladoria-Geral da União como Órgão Central. Porém, é preocupante a situação na qual a CGU se encontra. Aumentar o rol de suas atribuições sem um respectivo aumento no seu quadro de pessoal vai ocasionar uma diminuição na produtividade do órgão, especialmente nos serviços de ouvidoria.

2013-07-02 16:49:46

rafaelbragga disse:

Certamente a CGU é o órgão competente para centralizar o sistema, mas, para tanto, precisa ser fortalecido em vários aspectos, tais como competências e, principalmente, pessoal. O atual contingente de servidores não comporta novas atribuições.

2013-07-02 15:10:48

DaniloFranco disse:

Colocar a CGU como órgão central do sistema federal de ouvidoria é talvez o maior equívoco desta proposta de decreto, principalmente com as competências definidas no artigo sexto. A excessiva centralização de poderes e atribuições na CGU enrijece a atuação do futuro Sistema e minimiza o papel das diversas ouvidorias setoriais e seccionais.

2013-06-25 18:18:41

(05) II - as unidades de ouvidoria que compõem a estrutura administrativa dos Ministérios ou Secretarias com status correspondente, com subordinação hierárquica ao Ministro de Estado correspondente, como unidades setoriais;

Mariana Melo disse:

Acho desnecessário mencionar a subordinação hierárquica ao Ministro de Estado correspondente. Por outro lado, importante que fique registrado, não sei se neste inciso ou em outro lugar mais apropriado, que a Ouvidoria deve se vincular diretamente à autoridade máxima do órgão, para que não se coloquem "intermediários" na relação entre a Ouvidoria e o dirigente máximo.

2013-07-12 18:21:27

marcio.filho@cgu.gov.br disse:

Hélio, apenas para esclarecer, esse acréscimo que você sugere colocaria apenas o Banco Central como unidade setorial ou colocaria alguma outra entidade neste patamar? Por que razões você acha que seria importante colocar o Banco Central como unidade setorial?

2013-05-28 18:48:19

marcio.filho@cgu.gov.br disse:

Josué, você poderia, se possível, explicar melhor o seu comentário? Você acredita que o fato de possuírem autonomia administrativa é suficiente para que as empresas estatais se insiram no sistema como unidades equiparadas aos Ministérios? Será que este raciocínio também não seria aplicável às agências reguladoras, autarquias, universidades...?! E assim todas as unidades seriam setoriais. Você não acha? Pode desenvolver um pouco mais a ideia?

2013-05-28 18:46:24

Helio Ferreira disse:

é fundamental que além "das unidades de ouvidoria que compõem a estrutura administrativa dos Ministérios ou Secretarias", seja acrescida também as "Autarquias e outros órgãos" com status correspondente, com subordinação hierárquica ao Ministro de Estado, como unidade setorial.

2013-05-21 12:46:57

Josue Fermon disse:

As empresas públicas de direito privado têm autonomia administrativa e financeira, devendo, portanto, no mínimo serem unidades setoriais.

2013-05-17 10:54:04

(07) III - as unidades específicas de ouvidoria no âmbito das unidades organizacionais dos Ministérios, além das unidades de ouvidoria das autarquias, fundações públicas e empresas estatais, como unidades seccionais; e

Leovaldo disse:

Que toda a estrutura da União tenha sua Ouvidoria... Como por exemplo: Universidades, e que estas tenham como Normatização/legislação única, universalizada, ou seja pra todos os entes da União. Que seja ainda, obrigatorio sua existencia.

2013-07-16 17:07:39

jose disse:

Uma agencia reguladora trabalha com independência administrativa, personalidade jurídica própria, patrimônio e receitas próprias para executar atividades típicas da Administração Pública, que requerem, para seu melhor funcionamento, gestão administrativa e financeira descentralizada. Assim sendo "pode diversificar-se das repartições públicas para adaptar-se às exigências específicas dos serviços que lhe são cometidos", "regendo-se por estatuto peculiar a sua destinação" (Direito Administrativo Brasileiro, 28a Edição, pág. 335 – Hely Lopes Meireles). Como seria sua ouvidoria submetida ao controle central da CGU?

2013-07-01 17:21:32

Ana Vasconcelos disse:

Acredito que os Conselhos Profissionais, por se tratarem de autarquias, deverão fazer parte desta estrutura.

2013-06-07 11:55:35

Helio Ferreira disse:

Entendo que aqui deva ficar claro que se tratam de ouvidorias das autarquias, fundações públicas e empresas estatais, cuja autoridade máxima não possua status de Ministro, como é o caso do BC, por

exemplo.

2013-05-21 12:49:52

marcio.filho@cgu.gov.br disse:

Josué, acho que vc ressaltou um ponto importante. Realmente não há necessariamente uma subordinação hierárquica entre uma empresa estatal e um Ministério (ex: Petrobrás não está vinculada ao Ministério de Minas e Energia). No entanto, aqui não estamos pensando exatamente numa relação de hierarquia, mas sim numa relação de coordenação. Por exemplo, neste sistema a ouvidoria do Ministério da Saúde iria orientar a ouvidoria do INSS com relação a questões relacionadas atendimento na saúde pública, etc... a nossa ideia é mais dividir as ouvidorias por temas do que dizer que elas estão subordinadas a um determinado Ministério ou à Ouvidoria-Geral da União. Entendeu mais ou menos o que pensamos? Mas acredito que você tem razão no sentido de que a redação do artigo dá a entender uma relação de hierarquia. Acho que devemos pensar em reescrevê-lo. Você teria alguma sugestão de redação alternativa? E, Josué, quando falamos em "empresas estatais" certamente incluímos as empresas públicas de interesse privado, então não há necessidade de fazer referência expressa a estas.

2013-05-20 18:38:11

Albert disse:

O Josue tem razão. O texto não cita as ouvidorias em empresas públicas de interesse privado. Muitas dessas empresas possuem Ouvidorias fortes e atuantes que não podem ser desconsideradas.

2013-05-20 14:33:05

Josue Fermon disse:

As empresas públicas de direito privado não podem ser tratadas como unidades seccionais, o que seria implicitamente uma subordinação hierárquica aos ouvidores dos Ministérios aos quais se vinculam. Sugiro a supressão do termo "unidades seccionais" e a inclusão das "empresas públicas de direito privado" para não confundir com autarquias e estatais de direito público.

2013-05-17 10:45:29

(03) IV - a Comissão de Coordenação de Ouvidorias de que trata o art. 9º.

Claudia Couto disse:

Há que se pensar em uma instância com autonomia mínima de encaminhamentos para deliberação superior. Neste ponto avalio que cabe a grade inovação que este sistema pode trazer para o governo e sociedade podendo contemplar em algum fórum um formato tripartite onde a representação da sociedade civil também tenha assento. É possível que o formato de Conselho proposto pelo Hélio contemple e, no âmbito de Câmaras Técnicas do Conselho sejam tratados temas comuns em algumas ouvidorias.

2013-07-12 14:22:42

marcio.filho@cgu.gov.br disse:

Hélio, quais seriam as diferenças entre a Comissão, da forma que está, com este Conselho que você está propondo? Quais seriam as competências deste Conselho?

2013-05-28 18:49:56

Helio Ferreira disse:

Acho que uma Comissão de Coordenação não seria uma instância adequada pois remete a algo menor que as partes. Porque não pensarmos em um Conselho de Ouvidorias como instância máxima e norteadora de princípios?

- (09) **Parágrafo único.** Para fins deste Decreto, unidade de ouvidoria é o órgão de controle interno responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações de informação, denúncias, sugestões e elogios relativos à prestação de serviços públicos em geral, com a finalidade de garantir a participação dos cidadãos na gestão pública.

Jemegg disse:

Eu também não entendo a Ouvidoria como um "órgão de controle interno", mas como um órgão que facilita e promove a participação e o controle social e como foi colocado nas diretrizes deste decreto "coordenar e integrar as relações entre unidades de ouvidoria e unidades de correição, auditoria e prevenção da corrupção". Na minha opinião, além do recebimento de reclamações, sugestões e denúncias e em benefício do cidadão, as Ouvidorias precisam unificar o recebimento e encaminhamento das solicitações de informações, através do SIC e Fale Conosco das Instituições.

2013-07-16 15:04:05

marcela silva disse:

Creio que as ouvidorias são um serviço, um canal de comunicação que traz para o interior das instituições a voz do cidadão. Não as considero como um "órgão de controle". Quanto à solicitação de informações isso deveria ser definido pela CGU, pois muitos órgãos contam com os mais variados canais de comunicação, o que confunde o cidadão que muitas vezes não tem clareza do que é responsabilidade de um SAC, de um Fale Conosco, de um SIC (de acordo com a LAI) e de uma Ouvidoria. Tem Ouvidorias que atendem a informações e solicitações, tem Ouvidorias que alocam o SIC, mas que não respondem pelos serviços de Fale Conosco em seus órgãos. Enfim, é muita confusão para o cidadão e este decreto poderia tentar organizar e definir melhor o que é de fato competência de uma Ouvidoria com relação aos canais de atendimento ao cidadão.

2013-07-16 13:10:14

MarioNelson disse:

Entendo que as solicitações de informação decorrentes da LAI não devem fazer parte do rol de competências das Ouvidorias, pois esta atividade rotineira pode gerar grande demanda e prejudicar o foco de atuação das Ouvidorias: a busca pela melhoria nos processos, produtos e serviços oferecidos. No máximo, a Ouvidoria poderia ser enquadrada com instância recursal na aplicação da LAI, quando então se caracterizaria uma reclamação.

2013-07-16 11:14:07

Ivonete Nascimento disse:

Essa previsão nos remete a uma discussão conceitual do papel da ouvidoria da administração pública federal que estamos construindo. Em razão disso, precisamos clarear mais o debate a respeito desse parágrafo. É fato a diversidade de características das ouvidorias brasileiras, por isso precisamos definir e construir alguns parâmetros comuns, entretanto, o atributo de controle social admitido nas ouvidorias por meio da participação da população na administração pública é um atributo admirável que deve ser reforçado, principalmente, em um momento de debate sobre a ampliação de espaços de participação direta do povo.

2013-07-02 17:05:16

jose disse:

muitas ouvidorias não prestam serviços de informação em geral, mas sim de acompanhamento dos serviços por elas prestados.

2013-07-01 17:23:33

ANA MACEDO disse:

Sugestão de redação: "Para fins deste Decreto, unidade de ouvidoria é o órgão de participação social e controle interno responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações de informação, denúncias, sugestões e elogios relativos à prestação de serviços públicos em geral."

2013-06-25 21:29:45

DaniloFranco disse:

O texto deste parágrafo único está incongruente. Se a finalidade da unidade de ouvidoria é garantir a participação dos cidadãos na gestão pública, ela não pode ser definida apenas como órgão de controle interno.

2013-06-25 17:56:09

isantosdf disse:

Acho que este parágrafo deveria estabelecer não só a participação, mas também assegurar ao cidadão a resposta que ele deseja, dispondo inclusive de prazo para que as áreas competentes atendam o seu pedido. Nessas circunstâncias, bastaria adicionar ao final da redação do parágrafo o seguinte: "com a finalidade de, não só garantir a participação dos cidadãos, como também de fornecer-lhe a resposta, quando necessária, para sua manifestação".

2013-06-17 18:24:24

ManoelGM disse:

Com relação à indicação das unidades de ouvidoria como órgãos de controle interno, registro: A Controladoria-Geral da União figura como Órgão Central de três Sistemas estratégicos para o bom funcionamento da Administração Pública Federal: - Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal, DECRETO N° 3.591, DE 6 DE SETEMBRO 2000. Unidade Responsável: Secretaria Federal de Controle Interno - Sistema de Correição do Poder Executivo Federal, DECRETO N° 5.480, DE 30 DE JUNHO DE 2005. Unidade Responsável: Corregedoria-Geral da União - Sistema de Ouvidorias Públicas do Poder Executivo Federal - MINUTA SOB CONSULTA. Unidade Responsável: Ouvidoria-Geral da União. São Sistemas que funcionam a partir de estruturas distintas dentro e fora da CGU. Não identifiquei fundamento para qualificar as Ouvidorias como "Órgãos de Controle Interno", posto que estes, em princípio, deveriam integrar o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal.

2013-06-05 18:20:37

(00)

CAPÍTULO III

(00)

DAS COMPETÊNCIAS DAS UNIDADES DO SISTEMA DE OUVIDORIA

(00)

Seção I

(00)

Das competências comuns

(00)

Art. 5º Compete a todas as unidades do SiOuv:

(12) I - receber, analisar e concluir, realizando a mediação administrativa, reclamações, solicitações de informação, denúncias, sugestões e elogios da população, com o intuito de corrigir erros, omissões, desvios ou abusos na prestação de serviços públicos ou na elaboração e implementação de políticas públicas;

Nux disse:

Conheço uma instituição pública federal em que a Ouvidoria não atende a pedidos de informação que não sejam feitos com base na LAI, alegando que o assunto deve ser tratado no SAC, administrado pelo setor de Comunicação Social do órgão. Espero que esta minuta de decreto deixe clara, finalmente, a diferenciação dos fóruns para atendimento ao cidadão-usuário (SACs, SICs e Ouvidorias). Dependendo do porte da instituição, não há (ou não deveria haver) sobreposição de funções desses serviços.

2013-07-16 14:29:05

marcela silva disse:

Com relação a solicitação de informações, reforço que tenho a expectativa de que este decreto defina mais objetivamente as competências de uma Ouvidoria. Deveria haver uma uniformização com relação ao atendimento destas naturezas (denúncia, elogio, informação, solicitação, reclamação). Outra questão se refere ao termo "com o intuito de corrigir erros, omissões, desvios ou abusos na prestação de serviços públicos ou na elaboração e implementação de políticas públicas", a CGU vai empoderar as Ouvidorias a este ponto? Porque principalmente como relação a correção de erros, omissões, etc. somente o próprio órgão demandado têm condições de fazer isso na prática, reforço que as ouvidorias não são órgãos executivos.

2013-07-16 13:24:12

Mariana Melo disse:

Acredito que não deveria estar aqui a parte final do inciso: "com o intuito de...". Esta observação, a meu ver, além de desnecessária neste artigo, restringe a finalidade da atuação da Ouvidoria. Isso porque não é apenas para corrigir erros e omissões que atuamos, por isso não restringiria a apenas isso.

2013-07-12 18:31:19

Roseane disse:

Marcio(OGU), não concordo que deveria constar no Decreto a obrigação por parte de todas as entidades de possuir SACs, apenas discordo do Helio em relação às Ouvidorias não poderem receber "pedidos de informação". Ao meu ver, nenhum setor da administração pública federal poderia deixar de atender aos pedidos de informação/dúvidas dos cidadãos, inclusive as Ouvidorias.

2013-07-04 17:05:13

jose disse:

Um aouvidoria não tem a competência mencionada acima, mas sim, de propor correções ou melhorias nos serviços prestdos. Não lida com desvios ou abusos, que podem ser tratados pela Comissão de Ética da entidade ou então diretamente pela Corregedoria.

2013-07-01 17:25:41

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Vcs acham então que no Decreto deveria constar a obrigação por parte de todas as entidades de possuir SACs?

2013-06-24 11:23:38

Roseane disse:

Concordo com o questionamento de meiroz " É fato que toda instituição possui SAC? Me parece que não". O fato é que toda instituição pública deve ter um SIC-Serviço de Atendimento ao Cidadão e esse não pode recusar o atendimento às solicitações de informações. Ao meu ver, nenhum setor da administração pública federal poderia deixar de atender aos pedidos de informação/dúvidas dos cidadãos, inclusive as Ouvidorias.

2013-06-20 17:53:14

isantosdf disse:

Incluiria com quem se realizaria a mediação administrativa. Por exemplo: "realizando a mediação administrativa com os órgãos ou entidades competentes".

2013-06-17 18:27:06

meiroz disse:

Interessante o que o Helio diz sobre o SAC. É fato que toda instituição possui SAC? Me parece que não. Não tenho dúvida que a ouvidoria irá forçosamente cobrir eventuais lacunas de informações ao cidadão.

2013-06-12 18:41:49

marcio.filho@cgu.gov.br disse:

Hélio, Tatiana, mas será que, em casos de pedidos de acesso à informação, caso haja uma instância recursal, superior à ouvidoria, esta quebra de imparcialidade não é relativizada?

2013-05-28 18:53:06

Tatiana Lopes disse:

Também fiquei confusa em relação a este item pois parece que a Ouvidoria ficará responsável pelo Sic (<http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema/>)

2013-05-28 16:24:27

Helio Ferreira disse:

Apesar de algumas Ouvidorias receberem e tratarem "pedidos de informação", isso constitui uma discrepância quando se pensa e fala sobre o papel de uma Ouvidoria. Em princípio, toda instituição deve possuir um serviço de atendimento ao cidadão (SAC), ao qual está vinculada a competência para fornecer informações. À Ouvidoria cabe, quando for o caso, averiguar se o serviço foi ou não prestado com a qualidade e efetividade necessários. Atribuir essa função à Ouvidoria é, na verdade, um retrocesso, além de tornar a Ouvidoria um segundo SAC. Que tal pensarmos realmente uma Ouvidoria isenta e com funções que são a base de sua existência?

2013-05-21 13:00:18

(02) II - propor a adoção de medidas para a prevenção da corrupção e a correção de falhas e omissões relacionadas à inadequada prestação do serviço público ou implementação de políticas públicas;

marcela silva disse:

Concordo totalmente com o Manoel. As Ouvidorias devem subsidiar através da sistematização de suas informações, essa adoção de medidas, inclusive, quando um órgão de correição pede a uma Ouvidoria o seu relatório de denúncias ou reclamações, não deveria somente se preocupar com os assuntos mais

demandados ou o quantitativo recebido, mas sim se o órgão tomou alguma medida ou seja quais foram os desdobramentos ocorridos internamente após a manifestação do cidadão.

2013-07-16 14:08:31

ManoelGM disse:

Creio que este inciso não corresponde a uma competência das ouvidorias. Pode um relatório consolidado das ocorrências subsidiar a adoção de medidas propostas pelas diversas áreas competentes do governo federal.

2013-07-12 17:12:23

(10) III - desenvolver mecanismos alternativos e informais de resolução de conflitos;

Claudia Couto disse:

Concordo com o exposto pela Mariana. As ferramentas para mediação dos conflitos podem até serem alternativas. Todavia, deve ficar esclarecido o papel mediador das Ouvidorias e o intuito da resolução de conflitos.

2013-07-15 18:58:31

Mariana Melo disse:

Concordo que a redação "informais" dá ensejo a muitas dúvidas. Não tenho uma sugestão de redação, mas acho que deve ficar claro que as Ouvidorias atuam também como mediadoras, auxiliam na gestão dos conflitos.

2013-07-15 11:57:36

ManoelGM disse:

Essa proposição de envolver a Ouvidoria na "resolução de conflitos", mesmo formal, é preocupante. Entendo que o termo conflito indica pelo menos duas partes em uma disputa por algo, e neste aspecto a Ouvidoria seria a "mediadora"...não creio que mediar conflitos deva ser papel da Ouvidoria. A Ouvidoria foi concebida para ver apenas um lado: o do cidadão, que tem carências e muitas vezes não compreende como se processam as coisas na Adm Pública. Creio que à Ouvidoria cabe ouvi-lo e direcionar sua demanda para esclarecimento ou resolução pela área competente. O esclarecimento ou a resolução do problema será a resposta da Ouvidoria ao cidadão. Não vejo onde se encaixa a questão de "resolução de conflitos". É preciso compreender que não cabe às Ouvidorias fazer qualquer juízo de valor sobre se o cidadão está certo ou errado. Certo ou errado, ele deve ser atendido com atenção, presteza e dignidade, e é sobre isto que a Ouvidoria deve zelar.

2013-07-12 14:46:26

Roseane disse:

Exatamente isso que comentaste, Márcio (OGU), no sentido de que esta previsão poderia dar ensejo a um "desleixo" por parte de alguns órgãos, que se respaldariam na "informalidade" para não resolver concretamente os problemas dos cidadãos.

2013-07-04 17:08:38

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

A ideia aqui, Roseane, foi tentar obrigar as ouvidorias a desenvolver formas de resolução de conflitos que não se prendam necessariamente àquelas formas previstas em lei. Mas agora compreendemos melhor a crítica, no sentido de que esta previsão poderia dar ensejo a um "desleixo" por parte de alguns órgãos, que se respaldariam na "informalidade" para não resolver concretamente os problemas dos cidadãos.

Roseane disse:

Talvez não esteja claro o que seriam esses mecanismos alternativos e informais, por isso que os colegas questionaram. Também não compreendi a intenção dessa redação, teriam como esclarecer?

2013-06-20 17:57:33

Bruno disse:

Que a "brecha", neste caso, se refira ao possível risco trazidos por alternativas informais de resolução de conflitos. Talvez fosse interessante deixar claro que a informalidade não significaria arbitrariedade, pois, como é cediço, forma é, também, garantia.

2013-06-09 20:55:11

marcio.filho@cgu.gov.br disse:

Hélio, Thayra, pra mim não ficou muito claro por que ocorreria a "brecha na lei". Vocês podem explicar um pouco melhor?

2013-05-28 18:55:02

Helio Ferreira disse:

Thayra, concordo com você. Isso pode resultar num enfraquecimento ainda maior das Ouvidorias. Canais outros que não a Ouvidoria, inclusive segmentação em interna, externa, do fornecedor, etc., só servem para confundir o cidadão. Entendemos que Ouvidoria é uma só e, portanto, não cabem outros canais que sejam concorrentes.

2013-05-21 13:38:57

Thayra disse:

Esse inciso não abre "brecha" para burlar a lei?

2013-05-18 21:39:04

(02) IV - criar mecanismos de acompanhamento e monitoramento permanente da prestação de serviços públicos e da implementação de políticas públicas;

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Irineu, mas vc acha que haveria ilegalidade mesmo se esse monitoramento fosse complementar, ou seja, adicional à competência de monitoramento atribuída por Lei?

2013-06-24 11:45:20

isantosdf disse:

o Art. 11, da Lei nº 7.984, 29.01.199, diz que a competência é irrenunciável e se exerce pelos órgãos administrativos a que for atribuída como própria, salvo os casos de delegação e avocação legalmente admitidos. A meu ver, o acompanhamento e monitoramento permanente é competência do titular da unidade que lhe foi atribuída por Lei. Talvez, tenha excedido na forma de ver, mas a questão é válida para que se acompanhe e monitore as denúncias e reclamações trazidas ao conhecimento da Ouvidoria e não respondidas ou arquivadas de forma inadequada.

2013-06-17 18:29:57

- (01) V - realizar medidas visando à conscientização e à disseminação das formas de participação social no acompanhamento da prestação de serviços públicos e da elaboração e implementação de políticas públicas;

Milton disse:

Muito importante a parte de divulgação e conscientização.

2013-06-13 16:31:17

- (04) VI - promover a constante publicização de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do cidadão às ouvidorias e aos serviços oferecidos pelos seus órgãos; e

ManoelGM disse:

Prezados, algumas vezes não é viável utilizar linguagem cidadã na redação de normativos, posto que os textos precisam encontrar fundamento e/ou conexão em outros normativos de igual ou superior hierarquia. Sem isto a interpretação da aplicação da norma pode ficar confusa e/ou ser desvirtuada de seu real propósito. Uma sugestão: VI - facilitar o acesso do cidadão às ouvidorias e aos serviços oferecidos por elas oferecidos, com a utilização, inclusive, de recursos de Internet ou outros de similar abrangência; e

2013-07-12 14:58:38

isantosdf disse:

Nada obstante ser um decreto, entendo que a palavra "publicização" foge um pouco de uma linguagem cidadã. Talvez, aqui, a expressão "divulgação", como sugerido Sr. Hélio Ferreira, seja mais inteligível.

2013-06-17 18:31:16

marcio.filho@cgu.gov.br disse:

Hélio, "publicização" está inadequado na sua opinião?

2013-05-28 18:55:59

Helio Ferreira disse:

Acho que o que se está querendo dizer aqui é "divulgação", não é mesmo?

2013-05-21 13:01:49

- (05) VII - divulgar, periodicamente, o quadro geral dos serviços públicos prestados pelo órgão ao qual vinculadas, especificando os departamentos e as unidades responsáveis.

MarioNelson disse:

Entendo que não deva ser atribuição da Ouvidoria elaborar a Carta de Serviços ao Cidadão, mas sim avaliar a sua existência e qualidade, tornando-se um instrumento a disposição das Ouvidorias para aferição dos serviços prestados pelo órgão.

2013-07-16 11:15:52

Mariana Melo disse:

Esta redação também me remete à Carta de Serviços, apesar de não estar explícita. Realmente, acho que precisamos pensar na melhor redação, seja para deixar claro que se está falando da carta de serviços (o que acho que seria mais apropriado, para não corrermos o risco de criar outro mecanismo com a mesma função), seja, ainda, para verificarmos se esta atribuição deveria ser da Ouvidoria. Acredito que a ouvidoria deva auxiliar na elaboração da carta, mas tenho dúvidas se devemos fazer a sua divulgação.

2013-07-15 12:03:05

Roseane disse:

Marcio(OGU), eu fiz o questionamento sobre a Carta de Serviços ao Cidadão, pois ao ler o que consta no inciso imediatamente lembrei dessa questão, pareceu algo muito similar. Talvez seja interessante refletir e discutir se é interessante/adequado substituir a redação.

2013-07-04 17:16:32

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Na verdade, Roseane, não há menção explícita à carta de serviços. No entanto, acho que é uma ideia a ser discutida. Você acha que seria adequado substituir essa redação que está aí pela redação "elaborar a Carta de Serviços ao Cidadão, conforme Decreto 6932" ??

2013-06-24 11:42:27

Roseane disse:

Isso não está relacionado à carta de serviços ao cidadão?

2013-06-20 18:01:38

(00)

Seção II

(00)

Das competências do Órgão Central

(02) Art. 6º Compete ao Órgão Central do Sistema:

marcela silva disse:

O art 4º já diz que a CGU é o órgão central.

2013-07-16 14:34:00

DaniloFranco disse:

Se é necessário haver Órgão Central do Sistema, ele não deveria ser a CGU. Deveria ser formado por um Conselho de Ouvidorias, ou mesmo pela própria Comissão de Coordenação de Ouvidorias.

2013-06-25 18:27:54

(04) I - realizar a orientação normativa e a supervisão técnica das unidades de ouvidoria

dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal;

Aline Oliveira disse:

Prezado ManoelGM, recebemos denúncias com nomes e e-mails tais como: gmail ou hotmail, de tal forma que se percebe que o cidadão tenta se proteger. Em atendimentos telefônicos nos quais o demandante não deseja se identificar, ele exige o número de protocolo para poder ligar e acompanhar a solução do caso. Ou seja, o cidadão "anônimo" deseja resposta sim.

2013-07-15 18:14:29

ManoelGM disse:

Regular tudo por Decreto pode levar a um engessamento da atuação das Ouvidorias. Algumas questões podem ser tratadas e aperfeiçoadas por meio de Portarias Normativas da própria CGU, em consonância com este inciso I e à semelhança do que já ocorre em relação às áreas de Controle Interno, Prevenção e Correição no âmbito da CGU. pode-se incluir parágrafo, nestes termos: "§ 3º - O Órgão Central expedirá, no prazo de sessenta dias a contar da publicação deste Decreto, normas complementares acerca do tratamento a ser dispensado a denúncias e outras manifestações de origem anônima". Por outro lado, considerando que para denúncias anônimas não existe, em princípio, um cidadão a ser respondido, pode ficar estabelecido que as denúncias anônimas recebidas pelas ouvidorias serão encaminhadas às instâncias competentes para sua apuração e esclarecimento, deixando de ser tratadas no âmbito do Sistema de Ouvidorias.

2013-07-12 15:30:36

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Irineu, esse realmente é um problema recorrente. Acho mesmo que temos que pensar em inclui-lo no Decreto

2013-06-24 11:46:22

isantosdf disse:

faltam na minuta diretrizes sobre denúncias anônimas. No meu entender, trata-se de um problema que mais incomoda os Ouvidores do Poder Público, mesmo sabendo que essa matéria pode ser incluída em normas complementares. O ofício nº 52/2008 da OGU poderia, se não houver óbice a respeito, ser convertido em um artigo do presente Decreto.

2013-06-17 18:34:34

- (06) II - receber, analisar e concluir, realizando a mediação administrativa, reclamações, solicitações de informação, denúncias e sugestões relativas à prestação de serviços públicos e à implementação de políticas públicas em geral, bem como analisar as denúncias e representações recebidas pela Controladoria-Geral da União, encaminhando-as, conforme a matéria, às unidades competentes para a adoção das medidas cabíveis;

ManoelGM disse:

A redação deste inciso ficou muito semelhante àquela do inciso I do art. 5º. Creio que há redundância.

2013-07-12 16:18:55

ManoelGM disse:

Este inciso II não se repete nos artigos que tratam dos órgãos setoriais e seccionais. Cada um deveria

poder fazer o mesmo no seu respectivo âmbito de atuação.

2013-07-12 16:12:12

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Interessante a sua sugestão de redação alternativa. Fica mesmo mais clara esta distinção que vc colocou.

2013-06-24 11:51:22

isantosdf disse:

estou entendendo que há duas situações: uma de demandas relacionadas com os serviços da CGU e outra com relação a demandas de outros órgãos do Poder Executivo. Nesse caso, a redação poderia ser, na parte final, da seguinte forma:..... "bem como analisar as denúncias e representações de outros órgãos do Poder Executivo, recebidas pela Controladoria Geral da União, encaminhando-as às unidades competentes, por meio de suas Ouvidorias, para a adoção das medidas cabíveis". Como isso, fortaleceria o sistema de Ouvidorias e retiraria possíveis dúvidas, facilitando, inclusive, o trâmite interno.

2013-06-17 18:38:04

marcio.filho@cgu.gov.br disse:

Thayra, acreditamos que não. É que este artigo fala exclusivamente das competências do órgão central do sistema (CGU), o que não exclui que outros órgãos do sistema recebam manifestações dirigidas a eles. Vc concorda?

2013-05-20 18:39:48

Thayra disse:

"bem como analisar as denúncias e representações recebidas pela Controladoria-Geral da União" esse trecho não exclui as outras unidades que também fazem parte do sistema?

2013-05-18 21:48:02

-
- (01) III - avaliar as informações enviadas pelas unidades setoriais e seccionais, criando e divulgando estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados e das políticas públicas elaboradas no âmbito do Poder Executivo Federal;

marcela silva disse:

Isso significa que as ouvidorias dos órgãos setoriais e seccionais deverão realizar sistematicamente e periodicamente pesquisa de satisfação com seus usuários, certo?

2013-07-16 14:32:13

-
- (00) IV - identificar e sugerir padrões de excelência para as atividades de ouvidoria do Poder Executivo Federal;

-
- (03) V - acompanhar o exame de denúncias de relevância nacional referentes à prestação de serviços públicos ou à implementação de políticas públicas, bem como propor a adoção de medidas para a prevenção e correção de falhas e omissões relacionadas à

inadequada prestação do serviço público;

ManoelGM disse:

Creio que "propor a adoção de medidas para a prevenção e correção de falhas e omissões" ultrapassa o âmbito de atuação das Ouvidorias, além de exigir um conhecimento técnico equivalente ao das áreas-fim dos órgãos/entidades. A consolidação periódica de ocorrências da ouvidoria pode ser um subsídio à proposição de melhorias pelas áreas competentes, mas não creio que se deva atribuir à ouvidoria a formulação de tais proposições.

2013-07-12 16:15:55

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Irineu, poderias explicar melhor o que entendes por "catalizador de alguns assuntos que deixam a conotação de auditoria e corregedorias" ?

2013-06-24 11:54:34

isantosdf disse:

este inciso esclarece algumas dúvidas de artigos ou incisos anteriores, pois, em razão disso, deixa aqui um indicativo de que todas as questões de relevância devem ser levadas à apreciação da OGU. Assim, parece-me que algumas questões anteriores poderiam ter a OGU como catalizadora de alguns assuntos que deixam a conotação de auditoria e corregedorias. Boa parte dos órgãos e entidades não dispõem de corregedorias para tratar assuntos de relevância.

2013-06-17 18:41:51

(02) VI - criar e alimentar ferramentas virtuais e presenciais que permitam a constante articulação e integração entre os integrantes do SiOuv, bem como entre estes e entidades externas voltadas à promoção dos direitos humanos;

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Sem dúvida, a integração e articulação entre as ouvidorias é uma das principais funções desse sistema (pra não dizer que é a principal!!)

2013-06-24 11:55:45

isantosdf disse:

fico imensamente estimulado com o conteúdo desse artigo, pois, em que pese minhas digressões a seguir, o mundo tem abundância de informação e escassez de conhecimento e virtude. A humanidade certamente dosará esse descompasso em benefício de gerações futuras e as Ouvidorias poderão ser canais auxiliares dessa importante ação.

2013-06-17 18:51:36

(01) VII - celebrar acordos de parceria com entidades públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, que exerçam atividades relacionadas à participação social;

MarioNelson disse:

"Celebrar acordos de parceria com entidades públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, que exerçam atividades relacionadas à participação social e ao fomento e estruturação das Ouvidorias". Justificativa: o volume de atividades a serem desenvolvidas pela OGU em âmbito nacional aumentará significativamente

em decorrência da implantação do SiOuv, sendo necessário suporte especializado a estas atividades.

2013-07-16 11:23:33

- (06) VIII - estabelecer padronização de procedimentos, linguagens e formas a serem utilizadas pelas ouvidorias do Poder Executivo Federal, bem como administrar sistema informatizado que permita o compartilhamento constante dos relatórios e demais informações produzidas pelas unidades do sistema; e

ManoelGM disse:

Entendo que o texto do inciso está correto. Os termos "Administrar" e "compartilhamento constante" já trazem em si a idéia de DISPONIBILIDADE. "Administrar" indica que a CGU será a Gestora do sistema; e de "compartilhamento constante" deduz-se que o sistema estará disponível EM TEMPO REAL para todas as ouvidorias. Portanto, estará disponível.

2013-07-12 15:37:47

Roseane disse:

Marcio (OGU), concordo com a redação "DISPONIBILIZAR E ADMINISTRAR sistema informatizado..."

2013-07-04 17:19:47

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Roseane, agora vi que a minha sugestão já tinha sido pensada por vc!!

2013-07-03 18:41:42

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

ops, o post anterior era pra ser uma pergunta, faltou a interrogação...

2013-06-24 15:13:18

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Sem dúvida, a ideia de ter um sistema informatizado integrado é uma das metas do sistema, tanto que há um artigo que trata só disso (art. 14). Quanto à sua proposta de redação, o que achas de "DISPONIBILIZAR E ADMINISTRAR"

2013-06-24 11:59:31

Roseane disse:

Sugiro o texto com o acréscimo da palavra "disponibilizar", como segue: "bem como DISPONIBILIZAR e administrar sistema informatizado que permita o compartilhamento constante dos relatórios e demais informações produzidas pelas unidades do sistema;". Seria interessante que fosse disponibilizado um sistema informatizado semelhante ao e-SIC para todas as Ouvidorias Públicas integrantes do SiOuv, com intuito de padronizar as ferramentas tecnológicas de atendimento aos cidadãos, bem como os relatórios de atendimento. Um sistema desse tipo possibilitaria a emissão de relatórios estatísticos de todas as Ouvidorias, semelhante aos recentes relatórios publicados pela CGU referente aos SICs de todo país.

2013-06-21 15:36:40

- (01) IX - promover, em caráter permanente, e em cooperação com as unidades setoriais,

políticas de formação relacionadas às atividades de ouvidoria.

Leovaldo disse:

Deve a Instituição onde atua o Ouvidor dar-lhe toda formação necessária ao desempenho de sua função. Para tanto deve dar suporte para que o Ouvidor seja participante de Cursos/Congressos/associações, etc específicas.; objetivando sua formação e qualificação.

2013-07-16 17:15:10

(00) § 1º A orientação normativa e a supervisão técnica do Órgão Central do sistema não excluem a subordinação, por parte das unidades setoriais e seccionais, ao órgão ou entidade a cuja estrutura estejam integradas.

(00) § 2º Para fins de cumprimento deste dispositivo, a Controladoria-Geral da União expedirá, dentro do prazo de cento e oitenta dias, contados a partir da data de publicação deste Decreto, portaria especificando as formas de divulgação das informações consolidadas pelos órgãos setoriais e seccionais, bem como orientação acerca das linguagens e procedimentos a serem adotados pelas ouvidorias públicas federais no trato com o cidadão.

(00) **Seção III**

(00) **Das competências das Unidades Setoriais**

(00) Art. 7º Compete às unidades setoriais do sistema:

(02) I - orientar e realizar a supervisão técnica das ouvidorias de órgãos e entidades relacionadas a seu âmbito de atuação;

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Totalmente de acordo. Inclusive acho que poderia ficar mais clara essa competência da ouvidoria de "propiciar ao cidadão clareza nos procedimentos e competência dos órgãos". Será que daria para incluir isso como inciso de algum artigo?

2013-06-24 15:27:20

Liciane disse:

As Ouvidorias devem trabalhar em perfeita harmonia, uniformizando oas questões duvidosas de forma a propiciar ao cidadão clareza nos procedimentos e competencias dos órgãos.

2013-06-13 10:25:40

(00) II - participar de conselhos e conferências de políticas públicas, bem como de outros foros de participação social de suas respectivas áreas de atuação, com a finalidade de levar a eles as principais reivindicações trazidas pelos cidadãos às ouvidorias;

(00) III - promover políticas de formação continuada dos ouvidores e agentes públicos ligados à sua área de atuação, com a finalidade de capacitá-los para a prestação de serviços públicos, para a elaboração e implementação de políticas públicas e para o uso da linguagem cidadã;

(00) IV - consolidar e padronizar dados e estatísticas referentes ao nível de qualidade dos serviços públicos em sua área de atuação, bem como a reclamações e falhas identificadas com base nos dados produzidos pelas unidades seccionais;

(00) V - produzir relatórios avaliando a atuação das ouvidorias seccionais que se encontram sob o sua supervisão;

(00) VI - requisitar dados e estatísticas referentes a reclamações e falhas na prestação serviços públicos de ouvidorias seccionais que não disponibilizarem as informações na periodicidade determinada.

(02) Parágrafo único. As informações mencionadas nos incisos IV, V e VI deste dispositivo deverão ser enviadas ao órgão central do sistema e disponibilizadas nos endereços eletrônicos das respectivas ouvidorias.

marcio.filho@cgu.gov.br disse:

Antônio, você poderia nos explicar um pouco melhor o que deve ser entendido por "viabilizar os trabalhos de políticas públicas"? Obrigado!

2013-05-28 18:57:48

Antonio disse:

Como sugestão, acrescentaria: VII - Viabilizar os trabalhos de políticas públicas em articulação com a rede das ouvidorias seccionais.

2013-05-27 17:04:01

(00) **Seção IV**

(03) **Das competências das Unidades Seccionais**

jose disse:

O que seria uma Unidade Seccional?

2013-07-01 17:50:53

marcio.filho@cgu.gov.br disse:

Hélio, você tem toda razão! Na verdade, no texto original temos um art. 8º que tem exatamente esta disposição: "cabe às unidades seccionais..." Acredito que na hora de subir para a plataforma da consulta houve uma falha nesse ponto. Mas não foi nada de grave, apenas o *caput* do artigo, que será incluído.

2013-05-28 18:59:31

Helio Ferreira disse:

Achamos que, da mesma forma que no Art. anterior, aqui também cabe um Artigo para tratar das Competências das Unidades Setoriais, que seria o de nº 8.

2013-05-21 13:06:48

(04) I – enviar às unidades setoriais e divulgar em seus endereços eletrônicos, em caráter permanente, informações sobre:

Roseane disse:

Marcio (OGU), entendo as considerações feitas...mas considero importante uma discussão sobre a questão.

2013-07-04 17:26:13

DaniloFranco disse:

Antes do inciso I, faltou: Art. 8º Compete às unidades seccionais do sistema:

2013-06-25 18:30:14

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Roseane, o problema é o que estávamos discutindo nos artigos acima: se estabelecermos um prazo rígido, talvez nem todas as ouvidorias conseguirão cumpri-lo, haja vista que algumas não são tão bem aparelhadas. Por isso, quando pensamos nessa redação, o termo foi propositadamente vago, para que cada ouvidoria publique informações de acordo com suas possibilidades. Mas vc levanta uma questão que é extremamente relevante: devemos estipular prazos fixos para TODAS as ouvidorias, mesmo que saibamos que será difícil para algumas cumprir este prazo? Será que o estabelecimento de um prazo fixo ajuda a "forçar" as ouvidorias a cumprir este prazo ou será que vai fazer com que o decreto "não cole", desestimulando o seu cumprimento? É uma discussão relevante, temos que fazê-la!

2013-06-24 15:19:28

Roseane disse:

Permanentemente não é um termo muito vago? Por exemplo, uma Ouvidoria pode manter as informações atualizadas mensalmente, outras semestralmente e outras a cada ano ou mais, mas poderão julgar como algo permanente. Considero interessante mencionar/definir o que seria o "permanentemente".

2013-06-21 16:01:47

(00) a) reclamações, solicitações de informação, denúncias, sugestões e elogios encaminhados pela população, bem como medidas adotadas para a prevenção e a correção de falhas e omissões relacionadas à prestação de serviços públicos ou à implementação de políticas públicas;

(11) b) estatísticas indicativas do nível de satisfação dos cidadãos dos serviços prestados e das políticas públicas criadas e implementadas pelos respectivos órgãos e entidades, com base em parâmetros estabelecidos pelo Órgão Central;

Aline Oliveira disse:

Prezados, para mim, existe diferença entre pesquisa de satisfação com relação aos serviços prestados pelo órgão e pesquisa de satisfação em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria.

2013-07-15 18:35:52

Carlos Ventura disse:

Segue sugestão para redação: " b) estatísticas indicativas do nível de satisfação dos cidadãos dos serviços prestados e das políticas públicas criadas e implementadas pelos respectivos órgãos e entidades, com base em parâmetros e técnicas reconhecidas pelo mercado de pesquisa da satisfação de clientes e aprovada pelo Órgão Central. Faça vedada divulgação, propaganda ou informes de qualquer espécie pelos Órgãos Públicos ou Governo, da satisfação de seus serviços ou equivalente, que não obteve as informações (resultados) pelo sistema estabelecido e aprovado pelo Órgão Central."

2013-07-09 15:36:24

jose disse:

As pesquisas de opinião seriam feitas em cada Ouvidoria? Mediante um a metodologia unica? Financiada por quem?

2013-07-01 17:52:02

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Meiroz, então a sua sugestão seria algo como "estatísticas sobre o nível de atendimento prestados pela ouvidoria aos cidadãos (...)" ? Será que dessa forma não estaríamos restringindo a ideia, no sentido de que apenas o trabalho da ouvidoria (e não do serviço público em si) estaria sendo avaliado?

2013-06-24 15:26:10

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Carlos, Amélia, compreendo as preocupações de vocês. Vamos tentar pensar juntos numa redação alternativa que contemple esse maior rigor com a produção estatística. Será que vcs conseguiriam dar uma primeira sugestão?

2013-06-24 15:22:52

amelia disse:

Concordo com o Carlos Ventura, em tese o nível de satisfação do cidadão que são divulgados não retratam a realidade do órgão, até mesmo porque, nem todos usuários são ouvidos na pesquisa. Na maioria das vezes essas estatísticas são extraídas por amostragem o que prejudica o resultado real quanto a satisfação do cidadão. Sugiro que sejam realizadas pesquisas através dos mesmos canais de entradas das demandas, ou seja via sistema, telefone, e-mails, carta-resposta, entre outros. Para que os resultados

possam chegar mais próximo da realidade.

2013-06-13 11:58:44

meiroz disse:

Caros, sugiro aqui em vez de "estatísticas indicativas do nível de satisfação" falemos em estatísticas sobre os atendimentos prestados pela ouvidoria - claro que indiretamente isso reflete como vão os serviços públicos. Mais uma vez, faço a analogia com o Procon - ora, um serviço muito utilizado (digamos, bancos, operadoras de telefonia) tendem a ter mais reclamações que outros. Assim, podemos imaginar que ministérios que prestam serviços diretamente ao cidadão tenham mais processos abertos na ouvidoria que outros. Uma outra estatística importante é saber se a resposta dada pelo órgão ao questionamento do cidadão foi considerada satisfatória por este último (mais ou menos como funciona o reclameaqui.com.br).

2013-06-12 18:49:32

Carlos Ventura disse:

Oi Marcio, Estou sugerindo uma redação mais forte em que estabeleçam critérios com técnicas experimentadas e comprovadas que demonstrem uma "fotografia" real do nível de satisfação dos cidadãos dos serviços prestados, das políticas públicas criadas e implementadas pelos respectivos órgãos e entidades, assim como obras, estradas, reformas e etc... Todo que demonstre, através de pesquisas, a efetividade do recurso gasto e seus resultados para os cidadãos.

2013-05-29 13:20:31

marcio.filho@cgu.gov.br disse:

Thayra, você teria alguma ideia para tornar a redação mais concreta? Carlos, sua preocupação é extremamente pertinente. Só pra entendermos melhor, você está sugerindo excluir esta disposição, que prevê criação de estatísticas, ou você acha que precisaríamos de uma redação mais forte, que estabeleça critérios mais rígidos para a produção destes índices?

2013-05-28 19:06:04

Carlos Ventura disse:

Uma das distorções que verificamos em Partidos que estão no Governo (Poder) é fazer propagandas de forma maciça anunciando níveis da satisfação de um determinado serviço ou obra pública sem parâmetro técnico-científico do aferimento desta pesquisa de informação. Basicamente verifica-se uma verdadeira lavagem cerebral na população com enxurradas de propagandas distorcendo a realidade dos fatos e manipulando a opinião pública. Senhores, rogo vossa atenção para o fato acima mencionado. Precisamos sim de regulamentação de como a propaganda de entidades públicas veiculadas em tv's, jornais são utilizadas a informar a população e não manipula-la com informações sem base científica de pesquisa.

2013-05-22 12:42:36

Thayra disse:

Não está um pouco vago como seria esse levantamento de estatísticas indicativas do nível de satisfação?

2013-05-18 21:57:57

(02) c) plano de trabalho descrevendo as principais atividades a serem desenvolvidas durante o período de um ano;

marcela silva disse:

Considero bastante pertinente esta ação desde que os dirigentes máximos e gestores dos órgãos sejam incluídos neste processo, pois uma ouvidoria sozinha não tem o poder de planejar ações que muitas vezes

rebatem na própria gestão da instituição.

2013-07-16 15:41:03

jose disse:

Ingerencia Direta. Não concordo

2013-07-01 17:31:31

(00) II – enviar, sempre que requisitado, relatórios, questionários e outras informações ao Órgão Central e às unidades setoriais;

(01) III – avaliar a existência e qualidade das Cartas de Serviços aos Cidadãos elaboradas por órgãos do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente ao cidadão, nos termos do art. 17 do Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009.

ManoelGM disse:

Sugiro excluir este inciso, pois trata-se de atividade já atribuída ao sistema de controle interno pelo próprio art. 17 do Decreto nº 6.932/2009: "Art. 17. Cabe à Controladoria-Geral da União e aos órgãos integrantes do [sistema de controle interno] do Poder Executivo Federal zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto, bem como adotar as providências para a responsabilização dos dirigentes e dos servidores que praticarem atos em desacordo com as disposições aqui estabelecidas." Como o próprio artigo menciona, a referida avaliação do cumprimento ao citado cabe e vem sendo realizada pela CGU (por intermédio das Unidades de Controle Interno) e pelos demais Órgãos de Controle Interno por ele alcançados. Tal verificação já integra os relatórios de auditorias anuais de contas produzidos pelas Unidades de Controle Interno da CGU. Diante disto, caso se decida pela transferência de tal verificação para o Sistema de Ouvidorias faz-se necessário, também, alterar a redação do art. 17 do Decreto nº 6.932/2009.

2013-07-12 16:56:52

(05) § 1º O ouvidor terá autonomia para elaboração dos relatórios aludidos no inciso I deste artigo, não podendo ser responsabilizado ou destituído de seu cargo em razão de seu conteúdo.

Mariana Melo disse:

Não entendi este parágrafo. Se a competência é da unidade seccional, entendo que a autonomia do Ouvidor para realizar esta competência já estaria implícita. Por outro lado, desnecessário ressaltar que ele não poderá ser "destituído de seu cargo" por este relatório. Se o cargo for de livre nomeação, sequer necessitaria de uma justificativa para ser exonerado. Se não for de livre nomeação, provavelmente já existem as hipóteses de destituição.

2013-07-15 12:33:41

ManoelGM disse:

Me preocupa a autonomia pela autonomia. Como disposta na minuta ela pode proteger tanto o bom como o mau ouvidor. Precisa haver sim um dispositivo que determine que os relatórios da ouvidoria espelhem fielmente as ocorrências do período a que se referirem, e que, aí sim, ele não poderá ser responsabilizado ou destituído de seu cargo em razão de seu conteúdo.

2013-07-12 15:58:54

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Pela sugestão de vocês, deveríamos então incluir dentre as competências da OGU a de elaborar relatório padrão para as ouvidorias?

2013-06-24 16:19:47

Roseane disse:

Concordo com a Liciane que seriam interessantes relatórios padronizadas pela OGU. Conforme já mencionei anteriormente, seria interessante que fosse disponibilizado um sistema informatizado semelhante ao e-SIC para todas as Ouvidorias Públicas integrantes do SiOuv, com intuito de padronizar as ferramentas tecnológicas de atendimento aos cidadãos, bem como os relatórios de atendimento. Um sistema desse tipo possibilitaria a emissão de relatórios estatísticos de todas as Ouvidorias, semelhante aos recentes relatórios publicados pela CGU referente aos SICs de todo país.

2013-06-21 15:55:31

Liciane disse:

Interessante seriam os relatórios padronizados pela OGU. Ou seja, todo os relatórios deveriam seguir um padrão de informações básicas. O órgão poderia incrementar, mas o mínimo a ser divulgado deveria ser estipulado pela OGU.

2013-06-13 11:16:31

(01) § 2º As atribuições expostas neste dispositivo não excluem outras elencadas em atos normativos próprios.

Mariana Melo disse:

Sugiro: as competências previstas neste artigo...

2013-07-15 12:34:38

(00) **Seção V**

(00) **Da Comissão de Coordenação de Ouvidoria**

(00) **Subseção I**

(00) **Da competência**

(04) Art. 9º À Comissão de Coordenação de Ouvidorias, instância colegiada com funções consultivas, compete:

Claudia Couto disse:

Concordo com o Hélio de que o melhor formato possa ser o de Conselho onde, pela diversidade dos

assuntos das Ouvidorias, alguns temas possam ser tratados no âmbito de câmaras técnicas dos conselhos. Talvez o formato de Conselho seja bastante pertinente para que possamos incluir a sociedade no debate das ouvidorias públicas ou, ainda, um observatório para que possamos consolidar, divulgar e debater os temas que permearão o Sistema.

2013-07-15 19:06:29

DaniloFranco disse:

A Comissão de Coordenação de Ouvidorias deveria ser o próprio órgão central do sistema.

2013-06-25 18:33:37

marcio.filho@cgu.gov.br disse:

Hélio, como comentamos no post anterior, seria interessante se você pudesse explicar um pouco melhor a diferença entre Conselhos e Comissões.

2013-05-28 19:06:51

Helio Ferreira disse:

Como já havíamos comentado anteriormente, uma Comissão não teria a abrangência necessária e que se espera para tratar questões de alcance tão elevado. Um Conselho nos parece o ideal.

2013-05-21 13:10:14

(00) I - realizar estudos e propor medidas visando promover a integração operacional do SiOuv, para atuação de forma harmônica, cooperativa, ágil e livre de vícios burocráticos e obstáculos operacionais;

(00) II - homogeneizar as interpretações sobre procedimentos relativos às atividades a cargo do SiOuv;

(02) III - sugerir procedimentos para promover a integração do SiOuv com outros sistemas da Administração Pública Federal;

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

E se escrevêssemos "promover a atuação coordenada e a integração do SiOuv..."? Na verdade, para ser bem sincero, não sei exatamente a diferença técnica entre coordenar e integrar. O que vc acha, Manoel, de fazer uma pesquisa para nos explicar melhor estes termos?

2013-06-24 15:29:12

ManoelGM disse:

sugiro alterar a expressão "promover a integração do SiOuv" por "promover a atuação coordenada do SiOuv".

2013-06-06 15:38:06

(00) IV - formular propostas de metodologia para avaliação e aperfeiçoamento das atividades de ouvidoria do Poder Executivo Federal;

(00) V - efetuar análise e estudo de casos propostos pelo Ministro de Estado Chefe da Controladoria-Geral da União, com vistas à solução de problemas relacionados às ouvidorias do Poder Executivo Federal; e

(00) VI – receber e avaliar, dentro do prazo de três meses após a sua designação, plano de trabalho dos ouvidores, que deverá conter as diretrizes, objetivos e prioridades de sua gestão.

(00) Subseção II

(01) Dos membros da Comissão

Claudia Couto disse:

Como discordo do formato "comissão" não cabe, aqui, comentários sobre os membros propostos.

2013-07-15 19:07:22

(02) Art. 10. Integram a Comissão:

marcio.filho@cgu.gov.br disse:

Hélio, você pode explicar um pouco melhor a ideia de Conselho? Poderias falar um pouco mais sobre a necessidade de a OGU estar vinculada diretamente à Presidência, especialmente tendo em vista que a CGU, da qual a OGU faz parte, já é um órgão da Presidência?

2013-05-29 10:53:19

Helio Ferreira disse:

Ao invés de Comissão, dever-se-ia ser um Conselho e deveria estar vinculado à Presidência da República (Casa Civil). Da mesma forma, a OGU também não deveria estar vinculada à CGU mas sim à Presidência da República, tendo em vista que o Comando das Ouvidorias, dada sua abrangência e relevância para a sociedade, transcende qualquer um dos órgãos/Ministérios da Administração Pública.

2013-05-21 13:31:24

(01) I – o Ouvidor-Geral da União, que a presidirá;

Leovaldo disse:

Para Ouvidor de outros entes da União, seria de bom proveito e adequado que ocorra eleição entre todos os servidores desde que estes tenham perfil adequado a função de ouvidor. Esse perfil deve ser previamente discutido por toda a comunidade interna e aprovado no Conselho Superior ou Conselho Administrativo de cada ente da União.

2013-07-16 17:47:18

(00) II – um representante da Controladoria-Geral da União;

(03) III – um servidor estável da carreira de finanças e controle;

ManoelGM disse:

Mas o que ocorre é que as Ouvidorias não são órgãos de controle interno. Creio, ademais, ser dispensável o representante da Controladoria-Geral da União e o servidor da Carreira, posto que o Ouvidor-Geral é servidor da CGU e sua responde pelas ações de Ouvidoria da CGU.

2013-07-12 17:00:34

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Ivonete, a justificativa seria que, sendo as ouvidorias órgãos de controle interno, faria sentido que os servidores da carreira de controle do Poder Executivo Federal (justamente os AFCs) tenham um maior papel nas ouvidorias. Você continua discordando? Poderia explicar um pouco melhor por quê?

2013-07-03 19:44:54

Ivonete Nascimento disse:

Não há justificativa plausível para que um servidor estável da carreira de finanças e controle faça parte da Comissão de Coordenação de Ouvidorias.

2013-07-02 17:07:00

(01) IV – um titular de unidade de ouvidoria setorial;

DaniloFranco disse:

Deveria ser ampliado para titulares de três ouvidorias setoriais

2013-06-25 18:42:29

(01) V – um titular de unidade de ouvidoria seccional;

DaniloFranco disse:

Deveria ser ampliado para titulares de três ouvidorias seccionais

2013-06-25 18:43:06

(03) VI – dois representantes de associações de ouvidores de abrangência nacional; e

DaniloFranco disse:

Se a paridade é desejável, ela também deve levar em consideração a representação deste inciso.

2013-06-25 18:46:09

marcio.filho@cgu.gov.br disse:

Hélio, em princípio a ideia do dispositivo era criar uma paridade entre representantes do Estado e da sociedade civil. Tendo em vista a sua proposta, o que você acha de sugerir um outro representante do Estado, para manter a paridade?

2013-05-29 10:55:15

Helio Ferreira disse:

Pode ser que três representantes seja um número melhor, considerando que temos hoje três Entidades que atendem a esse requisito.

2013-05-21 13:12:29

(01) VII – três representantes da sociedade civil de destacado conhecimento e experiência na área de ouvidorias públicas.

DaniloFranco disse:

Deve ter seu número ampliado par manter a paridade entre representantes da sociedade civil e do Estado.

2013-06-25 18:48:01

(02) § 1º Os membros referidos nos incisos II a VII do caput serão nomeados, para cumprir mandato não renovável de dois anos, pelo Ministro de Estado Chefe da Controladoria-Geral da União, a partir, quando for o caso, de lista tríplice encaminhada pelo órgão de origem.

Leovaldo disse:

Melhor seria se o mandato fosse de três anos. E anos um mandato fora o Ouvidor podera concorrer novamente.

2013-07-16 17:34:04

DaniloFranco disse:

A nomeação deve ocorrer por ato do Presidente da Comissão, e não pelo Ministro da CGU.

2013-06-25 18:51:13

(00) § 2º Para cada membro da comissão haverá um suplente, que atuará nos casos de vacância, impedimento ou suspeição.

(02) § 3º A participação na Comissão será considerada prestação de serviço público relevante, não remunerada.

marcio.filho@cgu.gov.br disse:

Hélio, uma pergunta, para discutirmos: você não acha que haveria um problema em atribuir remuneração a

servidores por meio de um decreto autônomo, que em tese não pode acarretar gastos para a Administração Pública?

2013-05-29 11:01:26

Helio Ferreira disse:

Acho que poderia pensar sim em algum tipo de remuneração pois no caso de representantes da sociedade civil pode haver excelentes e potenciais represenantes que dependem de recursos para locomover e até mesmo dedicar à atividade de forma mais efetiva. Há que se pensar em várias possibilidades e não deixar a coisa engessada dessa forma.

2013-05-21 13:16:54

(01) § 4º A Comissão contará com apoio administrativo de um Secretário-Executivo, que será nomeado e destituído livremente pelo Ministro de Estado Chefe da Controladoria-Geral da União.

Mariana Melo disse:

Acho que poderíamos apenas colocar "nomeado pelo Ministro". Não me parece necessário detalhar que será também destituído livremente, por ser uma decorrência da livre nomeação.

2013-07-15 12:39:03

(00) § 5º A Comissão reunir-se-á, ordinariamente, uma vez a cada três meses, e, extraordinariamente, sempre que necessário, por convocação de seu presidente.

(00)

CAPÍTULO IV

(03)

DAS TÉCNICAS E PROCEDIMENTOS

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Irineu, muito obrigado pelas sugestões propostas!!

2013-06-24 16:22:01

isantosdf disse:

Seção VII Dos prazos de atendimentos Art.... As demandas da Ouvidoria equiparam-se como procedimentos administrativos e, quando houver investigações de fatos, como processos administrativos, devendo, para tanto, serem respeitados os seguintes prazos: I - Os procedimentos administrativos deverão ser respondidos no prazo de 5 (cinco) dias, salvo motivo de força maior, podendo ser dilatados até o dobro, mediante comprovada justificação; II - Os processos administrativos, por demandarem investigação de fatos e, após concluídas suas instruções, deverão ser respondidos no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogados por igual período expressamente motivado; III - As Ouvidorias em seus procedimentos terão, contados do recebimento da resposta fornecida pelo órgão ou entidade responsável, um prazo de 5 (cinco) dias para responderem aos cidadãos; IV - Os cidadãos que, não obtiverem as suas respostas de acordo com as diretrizes deste Artigo, poderão, no prazo de 10 (dez) dias, realizar as suas reclamações junto à Ouvidoria-Geral da União.

2013-06-18 14:53:51

isantosdf disse:

Como contribuição para o texto de denúncias anônimas Seção VI Da Denúncia Anônima Subseção I Do Acolhimento Art. ... A demanda anônima será acolhida pela Ouvidoria e repassada, com essa informação, aos órgãos ou entidades responsáveis para verificar, por intermédio de medida sumária informal, se há indícios de plausibilidade e materialidade dos fatos alegados pelo denunciante. Subseção II Da Medida Sumária Informal Art. 19 A Medida Sumária Informal consiste no levantamento informal de dados ou provas para verificar se a denúncia procede, a ser realizada de forma discreta, com prudência e sigilo que o caso requer, observando ainda: I - evitar a interpelação do denunciado, tempestivamente, para não ferir a intimidade, vida privada, honra e imagem da pessoa, uma vez que a denúncia pode ser improcedente; II – informar à Ouvidoria, quando constatada a sua improcedência, esse fato para finalização da demanda. Subseção III Da procedência da denúncia anônima Art. 20 Os órgãos ou entidades responsáveis instaurarão, a seus exclusivos critérios, os competentes processos administrativos cabíveis, observando, para tanto, o seguinte: I - a iniciativa de abertura do processo é de autoria da unidade organizacional demandada, em razão dos fatos e das provas por ela levantados e não com base no que contém a denúncia anônima; III - as demandas anônimas, nesse caso, não devem ser juntadas aos processos de sindicâncias e nem neles ser mencionadas, porquanto as prova são com base nas materialidades das provas levantadas pelos o órgãos ou entidades responsáveis, permitindo-se, quando necessário, os contraditórios e amplas defesas entre denunciados e os órgão ou entidades que levantaram as provas ou documentos comprobatórios.

2013-06-18 14:51:45

(00)

Seção I

(00)

Da comunicação e da orientação

(04) Art. 11. Em todas as manifestações dirigidas aos cidadãos, sejam verbais ou escritas, os órgãos integrantes do SiOuv deverão adotar linguagem cidadã, compreendida como aquela que, ademais de simples, clara, concisa, objetiva e lógica, atenta para o contexto em que se encontra inserida e o destinatário a que se dirige, e tem por finalidades precípuas otimizar a comunicação entre a população e o Estado e orientar o cidadão para o uso de serviços públicos.

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

De acordo, Danilo

2013-07-04 10:37:38

DaniloFranco disse:

Para facilitar o entendimento do texto, deve-se trocar o termo "ademais" por "além". O texto do Decreto também deve adotar uma linguagem cidadã... Ou não?

2013-06-25 19:03:13

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Sem dúvida! A ideia aqui é que, se normatizarmos a expressão "linguagem cidadã", o conceito poderá ser expandido para toda a Administração

2013-06-24 17:10:22

Liciane disse:

Este entendimento deve ser estendido para os 0800, feitos por central. Não é o ideal, mas se houver, os atendentes deverão ter um atendimento mais humanizado, saindo do scrip padrão dos atendimentos de call center. É necessário que o atendente tenha mais liberdade de se comunicar com o cidadão. Isto traria o cidadão para mais perto das Ouvidorias.

2013-06-13 11:14:09

- (02) **Parágrafo único.** Para fins de cumprimento do disposto no caput deste artigo, as unidades de ouvidoria deverão desenvolver, em caráter contínuo, ações visando à capacitação dos servidores lotados em seus respectivos órgãos para o uso da linguagem cidadã e para a orientação dos que demandam a utilização de serviços públicos.

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Achamos a sua contribuição, excelente, Ronaldo. Ela certamente será considerada. Por favor, dê sua opinião também em outros dispositivos!

2013-06-24 17:15:04

Ronaldo disse:

É importante salientar que deve-se estabelecer de fato uma comunicação entre os órgãos e o cidadão solicitante. Dessa forma, se faz necessário indicar a obrigatoriedade do ouvidor entrar em contato com o usuário prestando-lhe informações a cerca da demanda. Assim, propões a seguinte emenda ao parágrafo único do art. 11: Para fins de cumprimento do disposto no caput deste artigo, as unidades de ouvidoria deverão desenvolver, em caráter contínuo, ações visando à capacitação dos servidores lotados em seus respectivos órgãos para o uso da linguagem cidadã e para a orientação dos usuários, inclusive estabelecendo-se contato imediato e mecanismos de acompanhamento dos que demandam a utilização de serviços públicos.

2013-06-01 12:14:05

(00)

Seção II

(03)

Do recebimento de reclamações, solicitações de informação, denúncias, sugestões e elogios

Nux disse:

Marcio, Só para deixar claro: os SICs (que poderão ser incorporados à estrutura organizacional das unidades de ouvidoria, segundo art. 13 desta proposta de decreto) não têm a mesma função dos SACs (em algumas instituições, também denominados de "Fale Conosco"); estes são ferramentas de comunicação externa geridos, normalmente, pela área de Comunicação das entidades.

2013-07-04 13:51:37

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Nux, vc tem razão. O Decreto não deixa claro a diferença entre as competências das ouvidorias e dos SACs. Vamos ter que melhorar isso.

Nux disse:

Pedidos de informações triviais sobre a atuação das entidades públicas passarão a ser atendidos pelas Ouvidorias? Como ficam os serviços de atendimento ao cidadão, como o "Fale Conosco" de alguns portais ou sites dessas entidades?

2013-07-03 21:16:13

- (02) Art. 12. O recebimento, a análise e a conclusão das reclamações, solicitações de informação, denúncias, sugestões, e elogios são atos do procedimento de mediação administrativa desenvolvido no âmbito das unidades de ouvidoria, com a participação das pessoas e dos órgãos públicos relacionados à manifestação.

marcela silva disse:

Creio que mais do que afirmar que receber, analisar e concluir manifestações "são atos do procedimento de mediação administrativa...", com a participação das pessoas e dos órgãos públicos relacionados à manifestação" é preciso que a CGU contratualize com as direções e gestores dos órgãos setoriais e seccionais a questão dos prazos de resposta ao cidadão, tal como fez com a LAI 12527. Ainda hoje é um problema para as Ouvidorias: o tempo de resposta, a morosidade e a qualidade das mesmas, por conta dessa falta de regulamentação de um órgão mais central. Os ouvidores não têm onde se respaldar quando a resposta demora ou não vem, diferentemente do que ocorre hoje com relação ao acesso à informação.

2013-07-16 15:07:35

Mariana Melo disse:

Não entendi este artigo. Está inserido (é o único) na seção que trata de recebimento de manifestações, e fala dos atos do procedimento de mediação administrativa. Deveria estar mais clara a sua necessidade ou os fins para os quais está aqui, ou sugiro seja suprimido.

2013-07-15 12:43:55

(00) **Seção III**

(00) **Dos Serviços de Informação ao Cidadão**

- (07) Art. 13. As unidades de ouvidoria poderão incorporar à sua estrutura organizacional os Serviços de Informação ao Cidadão – SICs, mencionados no art. 9º do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, hipótese em que exercerão competências deliberativas sobre pedidos de acesso à informação, sem prejuízo da imparcialidade na realização das atribuições típicas de ouvidoria, desde que assegurada possibilidade de recurso a instância superior.

Nux disse:

Hélio Ferreira e MarioNelson têm razão: a Ouvidoria deve funcionar como instância recursal. Já vi acontecer de uma ouvidora terceirizada prestar informação em desacordo com a LAI, e o cidadão-usuário ficou sem ter a quem recorrer.

MarioNelson disse:

Entendo que as solicitações de informação decorrentes da LAI não devem fazer parte do rol de competências das Ouvidorias, pois esta atividade rotineira pode gerar grande demanda e prejudicar o foco de atuação das Ouvidorias: a busca pela melhoria nos processos, produtos e serviços oferecidos. No máximo, a Ouvidoria poderia ser enquadrada com instância recursal na aplicação da LAI, quando então se caracterizaria uma reclamação.

2013-07-16 11:24:48

Mariana Melo disse:

Minha opinião é a de que as Ouvidorias têm plena capacidade, competência e familiaridade com o tema de acesso à informação, por isso estão mais do que capacitadas para terem o SIC em suas estruturas. Além disso, acho que fortalece o papel da Ouvidoria. Por outro lado, a própria lei e o seu decreto regulamentador preveem que há possibilidade de recurso para a autoridade hierárquica superior, garantindo uma supervisão do trabalho da Ouvidoria e tornando desnecessária esta menção no presente artigo.

2013-07-15 12:49:28

ManoelGM disse:

Entendo ser importante que as funções do SIC e Ouvidorias permaneçam segregadas. Se as Ouvidorias exercerem competências deliberativas sobre pedidos de acesso à informação não poderão depois ser instadas pelo cidadão que se sentir lesado em seu direito à informação.

2013-06-05 16:59:30

marcio.filho@cgu.gov.br disse:

Este tópico está muito interessante porque há posições bastante divergentes. Josué, você poderia explicar melhor porque seria necessário que todas as ouvidorias incorporassem os SICs? Seria interessante para dar um contraponto ao pertinente comentário do Hélio, que argumenta que essa incorporação não é desejável.

2013-05-29 11:04:22

Helio Ferreira disse:

Amigos, isso irá concorrer para minar a isenção/imparcialidade do Ouvidor com relação ao serviço prestado pelo SIC. Aliás, como os Ouvidores, na grande maioria, são "Artigos 40" da LAI, a quem compete receber reclamações sobre omissão na prestação de informações solicitadas ao amparo da LAI, vejam que contrasenso nesse tipo de proposta. Aliás, pelos princípios da administração pública há que haver segregação de funções, logo quem fornece a informação não deve ser quem é o responsável pela fiscalização do fornecimento. Isso não está bem e esse artigo deve ser repensado ou retirado.

2013-05-21 13:23:54

Josue Fermon disse:

Sugerimos substituir o verbo "poderão" por "deverão" (incorporar o SIC nas ouvidorias) e o parágrafo único trataria de casos especiais, em que essa medida não seja possível, se é que há).

2013-05-17 11:12:41

(06) Parágrafo único. Nos órgãos e entidades em que os Serviços de Informação ao Cidadão não integrarem as Ouvidorias, estas deverão prestar-lhes orientação no que

se refere ao atendimento ao cidadão.

Mariana Melo disse:

O parágrafo reforça a proximidade da Ouvidoria com o tema de acesso à informação. Acho importante que fique registrado que, quando não for possível que a própria Ouvidoria seja responsável pelo SIC, esta, de alguma forma, deve participar na realização deste relevante serviço à população. Não tenho sugestão de redação, mas, talvez, poderia ficar claro aqui o papel da Ouvidoria de garantir que a informação seja fornecida ao cidadão, mesmo quando (ou especialmente quando) não for responsável pelo SIC.

2013-07-15 13:00:41

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Irineu, obrigado pela sugestão alternativa! Ela é muito relevante e será considerada na próxima elaboração do texto da minuta.

2013-06-24 17:07:01

isantosdf disse:

a redação deveria ficar mais abrangente, pois há várias forma de fazer a orientação. Nesse caso, entendo que a redação poderia ser da seguinte forma: "Nos órgãos e entidades em que os Serviços de Informação ao Cidadão não integram as Ouvidorias, as entidades ou órgãos responsáveis poderão criar um Comitê ou designar uma unidade para prestar-lhes orientação no que se refere ao atendimento ao cidadão. No âmbito do Ministério da Agricultura, a Portaria nº 744, de 14.08.2012, criou o Comitê Permanente de Acesso às Informações – CPAI.

2013-06-17 18:58:01

andreia.anastacio disse:

estas deverão prestar-lhes orientação no que se refere ao atendimento ao cidadão"? Não compreendi esse parágrafo. Que tipo de orientação a Ouvidoria poderá prestar?

2013-06-13 10:48:17

marcio.filho@cgu.gov.br disse:

Thayra, o que você acha de sugerir uma proposta alternativa de redação, que contemple a sua sugestão? Só pra contribuir, nossa ideia ao escrever o dispositivo foi dizer que quando os SICs não integram as Ouvidorias, as ouvidorias deverão prestar-lhes auxílio, capacitação, etc. Mas concordo que a redação pode ser melhorada, mais clara. Você poderia fazer essa proposta?

2013-05-29 11:07:09

Thayra disse:

"estas deverão prestar-lhes orientação no que se refere ao atendimento ao cidadão"? Não entendi. Já no caso de incorporação (SIC e Ouvidoria), não seria melhor delimitar a área de atuação, ou destacar as funções de ambos. Exemplo, se compareço a uma estrutura que possui essa incorporação, quem me atenderia, o funcionário do SIC ou da Ouvidoria?; ou são os mesmos? Ficar a critério do cidadão qual ferramenta utilizar pra manifestar sua questão?

2013-05-18 22:11:54

(00)

Dos sistemas informatizados

(11) Art. 14. A Controladoria-Geral da União poderá determinar a adoção de sistema informatizado para recebimento de manifestações em ambiente centralizado, de acordo com critérios estabelecidos pela Ouvidoria-Geral da União.

Jemegg disse:

Eu acredito que realmente ouvidorias que já trabalham com um sistema informatizado e que atende as necessidade não ficariam mesmo confortáveis com a obrigatoriedade da adoção de sistema único. Neste caso deve ser considerado o banco de dados da instituição e a CGU promover a integração com o que já existe, podendo implantar o sistema informatizado para os que ainda não tem.

2013-07-16 15:24:42

marcela silva disse:

Creio que deveria haver um levantamento entre as ouvidorias, para ver quem já possui sistema e qual linguagem utilizada. Para quem ainda não possui, orientar a utilizar o proposto pela CGU, e para quem já possui, fazer com que este interaja e possa ser integrado com o da CGU, para fornecer a este órgão central as informações e dados que este julgar pertinente com relação ao funcionamento e acompanhamento do trabalho das Ouvidorias.

2013-07-16 14:58:11

Aline Oliveira disse:

Prezados existem Ouvidorias que já possuem um sistema própria para as características de sua instituição. Já existe o Coleta OGU para fornecer informações mínimas e gerais. Nesse universo com diferentes necessidades, seria difícil elaborar um sistema que atendesse a todas as instituições de forma única. Ou seja, para aqueles que não têm nenhum sistema, usariam o fornecido pela OGU.

2013-07-15 19:28:53

ManoelGM disse:

Só existe um Sistema de Ouvidorias se os ouvidores estiverem integrados de forma sistêmica. Isto induz à unificação de ambientes. A diferença entre "poderá" e "deverá" neste dispositivo não existe, pois se necessário para viabilizar os objetivos do Decreto, o poder se torna um poder-dever.

2013-07-12 17:05:32

Roseane disse:

Marcio (OGU), com certeza não seriam todos os ouvidores que se sentiriam confortáveis com uma determinação de adoção obrigatória do sistema. Nesse sentido, talvez o texto inicialmente proposto seja o mais adequado, tornando facultativa a adoção do sistema informatizado pelas Ouvidorias que assim desejassem.

2013-07-04 17:36:26

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Roseane, Irineu, vocês acham que todos os ouvidores se sentiriam confortáveis com uma determinação de adoção obrigatória do sistema?

2013-06-24 17:13:33

Roseane disse:

A expressão “poderá determinar” poderia ser substituída por “determinará e disponibilizará sistema informatizado”, assim como foi realizado com o sistema do e-SIC, seria um sistema SiOuv.

2013-06-21 16:34:00

isantosdf disse:

A expressão “poderá determinar” poderia ser substituída por “deverá determinar”, estabelecendo-se um prazo para sua implantação, pois se trata de medida de maior relevância. A meu ver, o sistema informatizado deveria ser uniforme com base única para que a OGU inicie o eixo estratégico de 2014. Nada obstante saber das implicações desta medida, pior será deixar em aberto esta questão, pois se corre o risco de não ver um sistema consolidado a curto prazo.

2013-06-17 18:59:41

andreia.anastacio disse:

Seria interessante se a Controladoria Geral determinasse a padronização do sistema informatizado para recebimento das manifestações.

2013-06-13 10:51:11

(01) **Parágrafo único.** O novo sistema será integrado aos sistemas informatizados utilizados por cada uma das unidades do SiOuv, de acordo com normativo específico expedido pelo Órgão Central.

isantosdf disse:

A idéia de tirar a expressão “poderá do art. 14, com prazo, é porque na redação do parágrafo em comento pressupõe a obrigatoriedade da elaboração do sistema. Caso contrário, a redação do início do parágrafo seria: “O novo sistema poderá ser integrado.....”

2013-06-17 19:01:06

(01) **Art. 15.** Todas as unidades do SiOuv devem transmitir periodicamente ao Órgão Central as informações relacionadas ao atendimento prestado, nos termos de norma específica, que determinará a periodicidade, os prazos e a forma como deve se dar a transmissão.

MarioNelson disse:

Sugiro adotar o mesmo procedimento utilizado pelo BACEN, com a padronização dos relatórios estatísticos e do formato do arquivo para envio dos dados ao órgão central do sistema – ver Resolução nº 3.849/2010, Circular 3.503/2010 e Leiautes e instruções de preenchimento do documento 5151. Desta forma, não há necessidade de se utilizar o mesmo sistema em todas as ouvidorias. Basta que todas gerem um arquivo padronizado pelo órgão central do sistema.

2013-07-16 16:56:35

(00)

Seção V

(02)

Do acompanhamento e da avaliação

marcio.filho@cgu.gov.br disse:

Elizabeth, você poderia sugerir uma proposta de redação para essa sua ideia?

2013-05-29 11:07:57

ELIZABETH disse:

Nessa questão do acompanhamento, não li nada referente a um retorno ao denunciante. Poderia ser incluído algo sobre isso. Ficamos frustrados ao denunciar algo e não obtermos o retorno se a denúncia está sendo averiguada ou não.

2013-05-23 21:09:38

(05)

Art. 16. O acompanhamento de ouvidorias compreende as atividades desempenhadas pela Controladoria-Geral da União, por meio de critérios fixados pela Ouvidoria-Geral da União, de verificação, in loco ou por meio de sistema informatizado, dos atos de gestão praticados e das técnicas e procedimentos utilizados, visando a avaliar os trabalhos desenvolvidos, em especial quanto a:

rafaelbragga disse:

Deve haver necessariamente a ampliação física e operacional da OGU.

2013-07-02 15:14:10

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Irineu, o que eu acho que pode complicar a sua proposta é que haja um sobrecarregamento tão grande da OGU que o próprio órgão também não consiga dar o devido tratamento a estas manifestações recursais!

2013-06-24 16:59:37

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Bruno, concordo com você, mas será que a sua proposta já não está abrangida pela redação do art. 5º, VI desta minuta?

2013-06-24 16:54:16

isantosdf disse:

o cidadão bem que poderia ter um grau de recursos junto a OGU quando não tivesse a resposta de sua demanda atendida no prazo que porventura viesse a ser estabelecido, o que lhe daria a oportunidade de recorrer quando a sua manifestação em uma entidade ou órgão fosse “esquecida” ou relegada.

2013-06-17 19:02:22

Bruno disse:

Seria importante que os relatórios resultantes destes acompanhamentos fossem todos publicados e disponíveis facilmente aos interessados através de um sistema que permitisse acesso com se fosse um mapa. Como exemplo, segue o site do Tribunal de Contas do Rio Grande do Sul:

<http://www1.tce.rs.gov.br/portal/page/portal/tcers/consultas/indicadores>

2013-06-09 20:58:42

(03) I - a adequação das estruturas das ouvidorias em termos de recursos materiais, tecnológicos e humanos;

Claudia Couto disse:

A proposta aqui é ter estruturas de Ouvidorias como as estruturas de controle interno já existentes? Este ponto carece debate. Há ouvidorias com mais de 10 anos de existência...

2013-07-15 19:15:43

marcio.filho@cgu.gov.br disse:

Hélio, não entendi muito bem seu comentário. Você poderia explicar com um pouco mais de detalhes?

2013-05-29 11:08:41

Helio Ferreira disse:

Acho que em termos de estrutura e também de vinculação e subordinação que, em termos gerais, não pode ser a um terceiro mesmo que de forma indireta.

2013-05-21 13:26:43

(00) II - a integridade dos sistemas informatizados e o devido uso pelas unidades;

(00) III - as técnicas de gestão adotadas pelas unidades;

(00) IV - o cumprimento do planejamento do sistema, suas metas e resultados;

(01) V - o processamento das reclamações, solicitações de informação, denúncias, sugestões e elogios dos cidadãos;

marcela silva disse:

Fiquei preocupada com o fato de que até este momento a CGU não fala de prazos de resposta das manifestações, algo que a LAI trouxe como um grande avanço em termos comprometimento do setor público com o cidadão. Tinha expectativa de que este decreto regulamentasse e organizasse isso, pois muitas ouvidorias sofrem com o fato dos gestores dos órgãos em que estão alocadas não terem esse comprometimento com relação ao prazo de resposta. Nem sempre a resposta ao cidadãos é a seu favor, mas não é por isso que a resposta deve ser demorada ou pior ainda, não ser enviada ao mesmo.

2013-07-16 14:42:23

(03) VI - o grau de autonomia do ouvidor;

Paulo Vitor Branquinho disse:

Prezados Márcio e Bruno, Somente como sugestão e no sentido de colaborar, talvez uma leitura do artigo colocado no link abaixo, possa dar subsídios mais objetivos sobre os critérios que devem nortear os aspectos relacionados ao grau de autonomia do ouvidor.

http://www.dhnet.org.br/direitos/militantes/rubenspinto/rubelyra_ouvidor_defensor.pdf

2013-07-07 14:43:52

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Vamos pensar em objetivar estes critérios, Bruno. Você não poderia propor uma redação alternativa que contemplasse essa ideia?

2013-06-24 17:17:54

Bruno disse:

É importante que o grau de autonomia seja aferido por critérios o mais objetivos o possível. Sendo importante, ainda, que estes critérios sejam abertos e disponíveis a consulta.

2013-06-09 20:59:46

(00) VII - o relacionamento institucional com os cidadãos; e

(00) VIII - o grau de cumprimento dos normativos e orientações expedidos pelo Órgão Central.

(00) **CAPÍTULO V**

(00) **DA ARTICULAÇÃO COM ÓRGÃOS EXTERNOS AO SISTEMA**

(00) **Seção I**

(00) **Das Ouvidorias-Gerais de Estados e de Municípios**

(07) Art. 17. Ouvidorias-Gerais estaduais e municipais poderão aderir ao Sistema de Ouvidorias Públicas do Poder Executivo Federal por meio de termo de adesão a ser firmado com o Órgão Central.

nnsilva disse:

Desculpe, mas querer incluir as prefeituras municipais neste modelo é um equívoco. Parece ideia de quem acredita no velho modelo do Estado Centralizador, pensamento envelhecido que infelizmente tem prevalecido nos últimos tempos. O aprimoramento das Ouvidorias Municipais está nas mãos da população do próprio município.

2013-07-15 19:42:29

DaniloFranco disse:

A adesão a um sistema federal pressupõe uma análise óbvia entre vantagens e desvantagens para as ouvidorias municipais e estaduais. O decreto é claramente centralizador, não garantindo o mínimo espaço de interlocução para estas ouvidorias, que teriam de disputar uma improvável nomeação pela CGU para integrar uma Comissão com funções meramente consultivas. (Art 9º)

2013-06-25 19:19:35

Paulo André Caminha Guimarães Filho disse:

Ana, A CGU está atenta à necessidade de criação de um Sistema Nacional de Ouvidorias. Como Márcio explicou, é necessário que haja uma lei específica tratando desse tema. Apesar de o nosso projeto agora ser a criação do Sistema Federal, esta Consulta Pública também servirá para colher subsídios para a propositura de um projeto de lei no futuro. Você poderia explicar por que é necessário criar um sistema que englobe os três entes federados? Você acredita que os outros Poderes e o Ministério Público também deveriam ser incluídos?

2013-05-29 11:56:23

anacaxias disse:

Penso que devesse ser elaborado um Sistema Nacional de Ouvidorias Públicas que englobasse os 03 entes federados. Os municípios ainda possuem uma visão equivocada da gestão pública, gestores despreparados, servidores retaliados por cobrarem o cumprimento das diretrizes federais das políticas públicas. Por exemplo, eu trabalho na política de assistência social, estamos em processo de implementação do Sistema único de Assistência Social (SUAS). As conferências já indicam a necessidade de criação das Ouvidorias do SUAS, mas se os gestores mal tem a noção da política pública que dirá de uma Ouvidoria. Usuários dos serviços não tem vez e servidor quando se impõe muitas vezes é retaliado.

2013-05-21 23:52:02

Carlos Ventura disse:

Oi Marcio, Agora entendo melhor os objetivos a médio e longo prazo desse sistema. Espero, como funcionário público e cidadão brasileiro, que tudo concorra para o êxito deste projeto. Somos a Quinta Economia do Planeta e ainda não conseguimos transformar todo esse potencial em qualidade de vida para nós contribuintes brasileiros. Sou otimista com toda ação que vise o controle e o melhor emprego dos recursos público. Forte Abraço.

2013-05-21 15:27:32

marcio.filho@cgu.gov.br disse:

Carlos, o seu comentário aponta para a necessidade inquestionável de construir um Sistema Nacional de Ouvidorias. Sem dúvidas esse deve ser um objetivo a médio prazo da Ouvidoria-Geral da União e de todas as demais ouvidorias. No entanto, a curto prazo, para conseguir um resultado ainda este ano, acreditamos que devemos construir primeiramente um Sistema Federal, que pode ser criado por meio de um Decreto da Presidenta. Um Sistema Nacional demandaria a elaboração de uma Lei, que demorará muito mais tempo para ser aprovada. Não quer dizer que não iremos perseguir este objetivo: significa apenas que vamos construir primeiro este sistema federal, para depois tentar algo que abranja obrigatoriamente os estados e municípios

2013-05-20 18:46:06

Carlos Ventura disse:

Acredito que esse sistema é de relevância para toda a população Brasileira. A maioria dos serviços públicos prestados a população são executados pelos Governos Estaduais e Municipais. Deixando facultativo aos Estados e Municípios sua adesão a esse sistema, uma parcela da população em que seus governantes não aderirem ao a este ficará prejudicada. O sistema e de ouvidoria é de abrangência Nacional, deve-se criar sim um vínculo não facultado com as ouvidorias de todas as esferas do poder

executivo. Podendo ser esse vínculo de vários níveis como: Integral, parcial ou de cooperação de informações...

2013-05-20 14:43:57

- (01) Parágrafo único. Na hipótese de adesão voluntária ao sistema, Ouvidorias-Gerais dos estados serão consideradas órgãos setoriais, ao passo que ouvidorias municipais serão consideradas órgãos seccionais.

DaniloFranco disse:

O adjetivo "voluntária" é redundante, uma vez que não há outra hipótese de adesão.

2013-06-25 19:25:03

- (00) **Seção II**

- (02) **Dos Ouvidorias de Conselhos Profissionais e Serviços Sociais Autônomos**

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Verdade!

2013-06-24 17:00:03

Roseane disse:

"Das Ouvidorias..."

2013-06-21 16:46:02

- (01) Art. 17. Ouvidorias de Conselhos Profissionais, de Serviços Sociais Autônomos e de demais entidades submetidas parcialmente ao regime público que não pertencem à Administração Direta ou Indireta poderão aderir ao sistema, mediante avaliação de conveniência realizada pelo Órgão Central, a partir de procedimento próprio a ser instituído mediante ato normativo específico expedido pela Controladoria-Geral da União.

Ana Vasconcelos disse:

Importante a participação/incrementação das Ouvidorias dos Conselhos Profissionais (Sistema Confea/Crea)

2013-06-07 11:49:24

- (00) Parágrafo único. Nos mesmos termos, associações de ouvidorias poderão ser reconhecidas e integradas ao SiOuv.

(00)

Seção III

(00)

Dos Ministérios Públicos e das Defensorias Públicas

(04) Art. 18. Com a finalidade de melhor proteger os direitos fundamentais dos cidadãos, os órgãos setoriais deverão, dentro de seus respectivos âmbitos de atuação, firmar acordos de cooperação com os Ministérios Públicos e as Defensorias Públicas, federais e estaduais.

marcela silva disse:

Como as Ouvidorias não são "resolvedorias", acho fundamental, principalmente nos casos de denúncia, que essa relação seja estabelecida. Deveria haver um dispositivo que de acordo com o conteúdo da denúncia e da sua fundamentação, que ela fosse enviada ao MP ou à DP, isso diretamente pelo órgão seccional ou via CGU. O que não pode continuar a ocorrer é ver o cidadão prestar uma denúncia a uma Ouvidoria, e esta ser apurada apenas internamente pelo órgão demandado e depois acabar engavetada.

2013-07-16 14:49:38

Mariana Melo disse:

Sugiro que não conste esta finalidade de "melhor proteger os direiso fundamentais dos cidadãos". Acho que restringe de forma desnecessária. Por outro lado, também não acho que o termo aqui seria "deverão", sob pena de criarmos uma obrigação para as Ouvidorias em relação a algo que não cabe apenas a elas (para firmarem acordos, necessário que a outra parte também queira firmar). Como sugestão, acho que estes artigos que se referem a relacionamento com outros órgãos podem ser compilados, de forma que as Ouvidorias sejam incentivadas a manter relacionamentos com outros órgãos e com outras ouvidorias, que poderão compor o sistema.

2013-07-15 12:24:00

Marcio Cunha Filho (OGU) disse:

Liciane, sem dúvida é necessário pensar em alguma forma mais concreta de estreitar as relações entre ouvidoria e defensorias públicas e ministério público. O problema é que, a meu ver, está ainda muito abstrata esta forma de cooperação entre os entes.

2013-06-24 16:31:20

Liciane disse:

Importante que estes órgãos tivessem cadastro (e-mail e responsável) nos sistemas de Ouvidorias para comunicação imediata e solicitação de parecer quanto à alguma questão controversa. Importante manter esse diálogo para que as Ouvidorias fiquem sempre atualizadas quanto às conclusões de alguns casos de interesse publico que envolvam os seus e outros órgãos.

2013-06-13 11:19:24

(00)

Seção IV

(00)

Da representação do Sistema em Conferências e Conselhos de Políticas

Públicas

- (00) Art. 19. As unidades setoriais do sistema, nos termos do art. 7º, III, deste Decreto, representarão o SiOuv frente às Conferências, Conselhos de Políticas Públicas e outros foros de participação social.

- (00) CAPÍTULO V

- (00) DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- (03) Art. 20. Os órgãos ou entidades do Poder Executivo Federal que ainda não possuam em sua estrutura administrativa unidades de ouvidoria estão obrigados a implementá-las no prazo de doze meses, a contar da data de publicação deste Decreto.

Leovaldo disse:

No caso em que já existam as Ouvidorias Estatuída/Regulamentada, esta apenas devem se adequar a Decreto aprovado!

2013-07-16 17:40:41

Nux disse:

A terceirização da ouvidoria na Administração Pública federal deveria ser vedada. Se incluir a vedação, este decreto dará um passo importante para a adequada estruturação dos serviços de ouvidoria pública no Brasil.

2013-07-16 15:14:08

Claudia Couto disse:

Se esta for a determinação do Estado, que cumpra-se. Porém, é necessário ponderar que alguns órgãos não necessitam comportar/ampliar suas estruturas. Há órgãos que possuem canais como "fale conosco" que podem atender a oferta de dados para o Sistema sem que necessitem criar/ampliar a estrutura. Outro ponto relevante é o perfil dos ouvidores que, na minha visão, devem ser ocupantes de cargo efetivo, sem exclusividade de carreiras. O importante é evitar a terceirização de serviços de ouvidoria.

2013-07-15 19:25:56

- (08) §1º Na hipótese em que as dimensões do órgão ou entidade referidos no inciso III do art.4º não comportarem a instituição de uma unidade de ouvidoria, a função de ouvidor poderá ser exercida cumulativamente com outras, observadas as características que lhe são próprias.

Aline Oliveira disse:

Prezados, acho que deveria ser obrigatório não acumular funções, pois abre-se margem para que o Ouvidor não tenha respáldo no tratamento de suas reclamações e/ou denúncias. Se o órgão for de pequeno porte e realmente for pouco solicitado, pode até ser, mas nesse caso, sugiro que seja feita uma análise pela OGU,

para evitar que seja negligenciada a criação de uma Ouvidoria bem instituída.

2013-07-15 10:45:47

Nux disse:

Seria fundamental incluir parágrafo obrigando as entidades públicas federais a nomear servidor público estável para a função de ouvidor. Não é admissível que uma função tão delicada e relevante seja exercida por funcionários terceirizados ou por servidores não estáveis, indubitavelmente mais vulneráveis aos humores da alta administração do órgão que o contratou (ou nomeou). Preferencialmente, seria importante, também, que houvesse mandato fixo para essa função. Dessa forma, seria garantida ao ouvidor a autonomia necessária para o pleno exercício de suas funções.

2013-07-03 21:43:39

Roseane disse:

Concordo com gmiguez sobre a inserção de um parágrafo que obrigue que os ouvidores sejam servidores públicos concursados, principalmente pela necessidade de o Ouvidor possuir vasto/apurado conhecimento organizacional e também para conseguir realizar efetivamente a mediação administrativa.

2013-06-21 16:56:58

marcio.filho@cgu.gov.br disse:

Albert, obrigado pela sua proposta alternativa! Pessoalmente achei-a muito boa. Seria interessante se outras pessoas se manifestassem aqui e dissessem se estão de acordo ou não. Gmiguez, você pode falar um pouco mais sobre a importância de termos servidores públicos concursados nas ouvidorias?

2013-05-29 11:24:39

gmiguez disse:

Caros, creio que um parágrafo necessário seja o que obrigue que os ouvidores sejam servidores públicos concursados. Assim evitamos o que tem sido frequente em algumas instituições federais, ou seja, a terceirização de ouvidorias ou, ainda, ouvidores terceirizados. O que acaba comprometendo esta relevante função pública.

2013-05-28 09:25:01

Albert disse:

Márcio, Uma alternativa de redação: §1º Na hipótese em que os órgãos ou entidades referidos no inciso III do art.4º não comportarem a instituição de uma unidade de ouvidoria dedicada exclusivamente a esta finalidade, a ouvidoria poderá exercer cumulativamente outras atribuições do órgão, observadas as características que lhe são próprias, sem prejuízo à criação da unidade de ouvidoria.

2013-05-24 15:42:55

marcio.filho@cgu.gov.br disse:

Albert, você tem razão. Do jeito que está, é possível que entidades como autarquias, empresas estatais, etc., acabem não criando ouvidorias. O que acontece é que, a nosso ver, talvez existam entidades muito pequenas que realmente não precisam de ouvidorias (pense-se por exemplo numa pequena companhia das docas de alguma localidade brasileira), e nesse caso realmente não seria necessário que houvesse uma pessoa designada somente para exercer as funções de ouvidor. Mas acho seu comentário pertinente no sentido de que mostra a necessidade de estabelecer a obrigatoriedade de criação de ouvidorias como regra, e deixar mais claro que a possibilidade de não criação deve ser muito excepcional, devendo ser devidamente justificada. Vc teria uma outra proposta de redação que contemplasse essa ideia?

2013-05-20 18:49:46

Albert disse:

Como será observada a hipótese em questão? Penso que este parágrafo pode possibilitar a não criação de ouvidorias em algumas entidades. Talvez fosse melhor permitir que o Ouvidor assuma outras atribuições ao invés de alguém assumir as funções do Ouvidor. Como exemplo temos as Universidades privadas que indicam funcionários para acumular a função de ouvidor. Isso descaracteriza o papel das Ouvidorias, tornando-as inócuas.

2013-05-20 14:48:16

(01) § 2º A Controladoria-Geral da União inspecionará os órgãos e entidades para o cumprimento do disposto neste artigo.

Claudia Couto disse:

Inspeção é o termo mais correto para esta questão? Sugiro que a CGU faça o acompanhamento e emita recomendações aos órgãos para abertura e disponibilização de canais de comunicação com a sociedade.

2013-07-15 19:28:37

(00) Art. 21. O Órgão Central do Sistema expedirá as normas complementares e regulamentares que se fizerem necessárias ao funcionamento do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

(00) Art. 22. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.