

REDE DO

FUTURO

PLANEJAMENTO
ESTRATÉGICO

REDE NACIONAL
DE OUVIDORIAS

2023 - 2026

RENOUV



SUMÁRIO

Introdução.....	3
1. Mensagem do Conselho Diretivo	5
2. Missão, Propósito e Visão	7
3. Valores.....	8
4. Desafios	15

INTRODUÇÃO

Desde 2015, foi criada a Rede de Ouvidorias, posteriormente denominada Rede Nacional de Ouvidorias - ReNouv, com a edição do Decreto nº 9.723, de 11 de março de 2019.

A Rede Nacional de Ouvidorias é uma rede transversal de ouvidorias e aberta a adesão de qualquer órgão ou entidade em todos os Entes e Poderes da federação. Busca a integração das ouvidorias públicas e a consolidação de uma Agenda Nacional de Ouvidoria Pública.

A Rede possui como órgão deliberativo máximo a sua Assembleia Geral, formada por todos os seus membros plenos, bem como um Conselho Diretivo composto por membros eleitos, e Grupos de Trabalho temáticos com suas próprias coordenações, que completam a estrutura de governança da Rede. Sua Coordenação e Secretaria-Executiva ficam a cargo da Ouvidoria-Geral da União.

O Conselho Diretivo é, atualmente, composto pelos seguintes membros: Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais; Ouvidoria-Geral do Distrito Federal; Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES; Tribunal Regional Eleitoral do Ceará; Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência – DATAPREV S.A; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná - IFPR.

O Regimento Interno da Rede estabelece que o seu Planejamento Estratégico deve ser realizado quadrienalmente, que definirá a atualização de sua missão, visão e valores, bem como seus objetivos estratégicos e projetos prioritários, sem prejuízo das revisões que se acharem oportunas.

O Conselho Diretivo, durante a 7ª Reunião Ordinária, realizada em 04/11/2021, e em cumprimento de suas atribuições, aprovou a criação do Grupo de Trabalho para proposição do Planejamento Estratégico 2023-2026, coordenado pela Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência – DATAPREV S.A e pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná - IFPR.

As etapas para o desenvolvimento do Planejamento Estratégico foram assim executadas:

- ✓ Debate público sobre a Rede do Futuro;
- ✓ Pesquisa em formato de enquete: “Como você definiria a Rede Nacional de Ouvidoria da qual você gostaria de fazer parte?”
- ✓ Oficina presencial para reflexão sobre os valores fundamentais da Rede;
- ✓ Consolidação das informações e desenvolvimento do Plano (reuniões quinzenais e apresentações intermediárias ao Conselho Diretivo);
- ✓ Proposição para Assembleia Geral.

O presente documento consolida a entrega do Grupo de Trabalho, contendo a revisão da Missão, da Visão e dos Valores; a definição de Propósito; e estabelece quatro desafios (objetivos estratégicos).

“Unir-se é um bom começo, manter a união é um progresso, e trabalhar em conjunto é a vitória.”

Henry Ford (1890).

1. MENSAGEM DO CONSELHO DIRETIVO

As Ouvidorias Públicas, da forma como as conhecemos, começam a surgir e se expandir no Brasil a partir do movimento pela redemocratização, que demandava maior participação da sociedade no debate sobre os rumos das políticas públicas e na forma de atuar da Administração. Esse movimento se consolida com a promulgação da Constituição de 1988.

Com a Emenda Constitucional nº 19 de 1988, a garantia do Direito de participação do cidadão na Administração passa a fazer parte do texto da Carta, sendo uma das formas de participação, justamente, o tratamento de reclamações, diferenciando tal atividade do atendimento ao usuário.

Passados mais de 30 anos da promulgação da Constituição, temos hoje um robusto arcabouço legal que disciplina a participação do cidadão, com destaque para a Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (Lei nº 13.460, de 2017).

Com a instituição da Rede Nacional de Ouvidorias, criada por meio do Decreto nº 9.723, de 2019, que agrega todas as esferas de poder dos entes da Federação, esta assume o papel de formulador de uma agenda nacional para ouvidorias públicas, com o objetivo de fortalecer essas instâncias de participação.

Uma agenda comum permite que a Rede atue de forma sinérgica, promovendo reflexões que possam aprimorar o canal de comunicação entre a administração pública e o usuário de serviços públicos, com contribuição direta ou indireta para a democracia no Brasil.

Atualmente, temos uma Rede organizada, que conta com a uma importante participação de seus membros em encontros programados, e que disponibiliza orientações, materiais de divulgação, além de normas-modelo.

Alguns desafios se apresentam, entre eles, o de engajamento dos membros para participação mais ativa na realização dos objetivos e implementação dos projetos da Rede.

O momento de transformação intensa que estamos vivendo, no mundo como um todo, impulsionado pelas mudanças tecnológicas e administrativas ocorridas no período da pandemia da COVID-19, proporciona um terreno fértil para que a Rede reúna esforços no intuito de vencer os desafios.

Como exemplo de oportunidade aproveitada em momento de crise, temos a experiência na realização de eventos à distância, adquirida durante o período de isolamento social, e que hoje permite a participação de muitas ouvidorias nos eventos organizados.

Nesse ponto, é fundamental a atuação do Conselho Diretivo na orientação

dos trabalhos e difusão de temáticas relevantes que devem ser abordadas pela Rede, abrindo espaço para que as ouvidorias possam participar das atividades.

Conscientes de todas essas conquistas ao longo do caminho percorrido até aqui, os membros do Conselho Diretivo vêm apresentar o planejamento estratégico para o período de 2023 a 2026, que delimita missão, visão, propósito, e especialmente apresenta os valores relevantes da Rede Nacional de Ouvidorias.

Por meio desse valoroso instrumento, conseguiremos projetar as ações para consecução dos objetivos traçados e colocar a Rede no caminho de seu propósito.

Podemos afirmar que esse documento, fruto de um trabalho coletivo coordenado pelo GT de Planejamento Estratégico, representa aquilo que pretendemos que seja a Rede do Futuro: uma rede de todos e para todos.

2. MISSÃO, PROPÓSITO E VISÃO

A Missão, o Propósito e a Visão da Rede Nacional de Ouvidorias (ReNOuv), apresentam o direcionamento estratégico para a superação de seus desafios e o seu papel institucional frente à Sociedade.

A Missão comunica o que a ReNOuv faz e o porquê faz, ou seja, traduz a razão de sua existência e seu foco de atuação. O Propósito comunica como a ReNOuv realiza suas ações, enfatiza o ambiente interno da ReNOuv para geração de valor. A Visão, por sua vez, é a projeção do posicionamento da ReNOuv no futuro e aponta como pretende ser vista pelos seus membros no futuro.

MISSÃO

Disseminar, integrar e apoiar o desenvolvimento das atividades de Ouvidoria Pública no Brasil, para promoção da cidadania e da defesa dos usuários de serviços públicos.

PROPÓSITO

Promover o desenvolvimento de projetos e o aprendizado, por meio do diálogo construtivo e troca de experiências, influenciando pessoas e instituições e propiciando o entendimento dos riscos e das oportunidades nas atividades de ouvidoria.

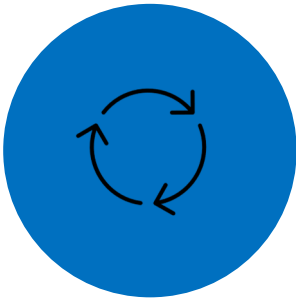
VISÃO

Ser referência para as unidades de ouvidorias dos Entes e Poderes da União para o desenvolvimento de ações em defesa dos usuários de serviços públicos.

3. VALORES

Os Valores apresentam os princípios que orientam os comportamentos dos membros da ReNOuv e são considerados o seu alicerce.





INTEGRAÇÃO: Conectamos instituições e promovemos a atuação sinérgica das ouvidorias públicas.



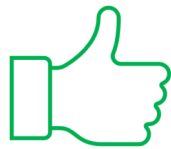
- ✓ Garantimos espaço amplo e democrático para pactuação entre os membros, com vistas ao fortalecimento das ouvidorias públicas.
- ✓ Somos uma Rede dinâmica, com interação e colaboração constantes entre os membros.
- ✓ Promovemos encontros de instituições e pessoas que compartilham ideias e produzem conhecimentos em conjunto.



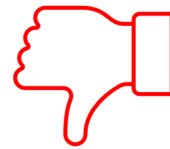
- ✓ Ser indiferente à “agenda nacional de ouvidorias públicas”.
- ✓ Afastar-se do propósito de ação em rede nacional, desenvolvendo suas atividades de maneira desconectada.
- ✓ Não ser solidário com os demais membros e ser alheio aos desafios que enfrentam.



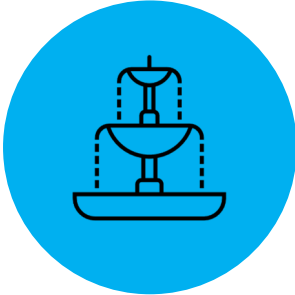
RESOLUTIVIDADE: Buscamos soluções viáveis e que resolvam problemas coletivos.



- ✓ Inovamos para promover a simplificação e a eficiência nas atividades de ouvidoria.
- ✓ Acreditamos na implementação de ciclos sucessivos de melhorias.
- ✓ Trabalhamos com foco na defesa dos usuários de serviços públicos e ajudamos na melhoria da prestação desses serviços.



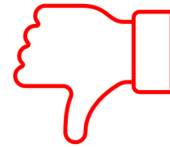
- ✓ Desviar o foco do interesse público.
- ✓ Deixar de enfrentar os desafios que se apresentam.
- ✓ Não acompanhar as evoluções da temática em ouvidorias públicas.



EQUIDADE: Reconhecemos que todos os membros possuem direitos e deveres, respeitadas as capacidades e necessidades institucionais.



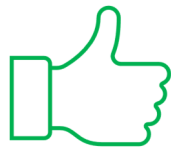
- ✓ Somos imparciais e promovemos relações horizontais entre os membros.
- ✓ Respeitamos as especificidades dos membros e reconhecemos a igualdade de direitos e deveres.
- ✓ Reconhecemos a importância da contribuição de cada um para a fortalecimento das ouvidorias.



- ✓ Impor uma solução não considerando a ótica do outro.
- ✓ Impedir manifestações de opiniões minoritárias.
- ✓ Privilegiar aqueles membros mais conhecidos ou mais estruturados.



CONFIANÇA: Acreditamos que a credibilidade, a liberdade e a responsabilidade formam a base que orienta as relações entre os membros da Rede.



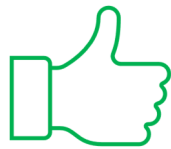
- ✓ Agimos com ética e priorizamos a realização dos objetivos comuns.
- ✓ Confiamos nas capacidades e na integridade das instituições.
- ✓ Proporcionamos ambiente seguro para a troca de informações e a livre participação de todos.



- ✓ Deixar de cumprir os compromissos assumidos e a legislação pertinente.
- ✓ Desrespeitar a autonomia de cada membro.
- ✓ Fazer julgamentos de modo a inibir a participação dos membros.



COMPARTILHAMENTO: Acreditamos que partilhando informações, conhecimentos e experiências crescemos todos juntos.



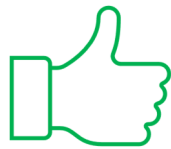
- ✓ Valorizamos e disseminamos práticas bem-sucedidas e replicáveis.
- ✓ Incentivamos a padronização normativa e a convergência conceitual.
- ✓ Promovemos o aprendizado coletivo, harmônico e contínuo.



- ✓ Deixar de compartilhar informações de interesse coletivo.
- ✓ Desconsiderar o conhecimento produzido.
- ✓ Não participar das iniciativas programadas.



ACESSIBILIDADE: Acolhemos as diferentes ouvidorias públicas e estamos dispostos a trabalhar em rede de mútua ajuda.



- ✓ Visamos a produção de informações úteis e acessíveis a todos os membros.
- ✓ Acolhemos a complexidade, a potencialidade e a singularidade das instituições.
- ✓ Mantemos instâncias de diálogo com oportunidades para todos contribuírem.



- ✓ Não ouvir e não acolher as necessidades dos outros membros.
- ✓ Não utilizar de canais de comunicação inclusivos e de fácil acesso.
- ✓ Criar dificuldades para a participação de novos membros.

4. DESAFIOS

DESAFIO 01:

PROMOVER INTERCÂMBIO DE CONHECIMENTOS, INFORMAÇÕES E BOAS PRÁTICAS NA DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS.

As ouvidorias vêm desenvolvendo suas atividades com diferentes níveis de maturidade e com a contribuição de pessoas das mais diversas formações e experiências. O intercâmbio de conhecimentos, informações e boas práticas traz ganhos para a Rede Nacional de Ouvidorias e seus membros.

DESAFIO 02:

HARMONIZAR O ENTENDIMENTO DOS CONCEITOS E DIRETRIZES APLICADOS NAS OUVIDORIAS PÚBLICAS E INSTITUCIONALIZAR OS PROCESSOS ESSENCIAIS.

A harmonização de conceitos e diretrizes é fundamental para a formação de identidade única de ouvidoria no âmbito da Rede Nacional de Ouvidorias. Busca-se um ambiente de convergência normativa e conceitual, com vistas a promover a previsibilidade de atuação e o reconhecimento dos papéis da ouvidoria no aperfeiçoamento da gestão pública e na defesa dos usuários de serviços públicos.

DESAFIO 03:

AMPLIAR OS ESPAÇOS DE ARTICULAÇÃO E COLABORAÇÃO ENTRE OUVIDORIAS.

A articulação entre as instituições é um poderoso instrumento para reduzir a assimetria de informações e práticas na atuação das ouvidorias públicas. A aproximação entre instituições com propósitos públicos semelhantes fomenta o compartilhamento de soluções inovadoras.

DESAFIO 04:

PRESERVAR A MEMÓRIA INSTITUCIONAL DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS BRASILEIRAS E FORTALECER A IDENTIDADE DE OUVIDORIA PÚBLICA E SUA IMPORTÂNCIA PARA A DEMOCRACIA

A memória institucional das ouvidorias públicas é elemento fundamental no registro de experiências significativas, que devem ser valorizadas e preservadas, para conservar seus pilares constituintes, conhecimentos e identidades, no intuito da compreensão sobre a evolução na ação desenvolvida, na legislação e nos benefícios aos usuários, e construção de referenciais para ações futuras.

Grupo de Trabalho Planejamento Estratégico:

Dataprev – Maurício de Castro Oliveira

Dataprev – Waldinélia Maciel

Universidade Federal Fluminense – Jandira Souza

Tribunal de Contas da União – Olívio Armando Cordeiro Júnior

Agência Nacional de Saúde Suplementar– João Paulo Dias de Araújo

Instituto Federal do Paraná – César Fonseca

Controladoria-Geral da União – Silvana Antunes

Controladoria-Geral da União - Cristiana Mertinello da Costa

Controladoria-Geral da União – Isabella Braun

Controladoria-Geral da União - Everton Kischlat

Controladoria-Geral da União – Heloísa Vieira Curvello

Câmara Municipal de Londrina - Lorena Carvalho