Produto Técnico-Tecnológico

2024

GUIA PARA O DESENVOLVIMENTO DE BOAS PRÁTICAS DE FOMENTO À PARTICIPAÇÃO SOCIAL NAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

UFRPE

PROFIAP
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

APRESENTAÇÃO

A função desempenhada pela ouvidoria pública transcende o papel de servir como um canal de comunicação entre o Estado e o cidadão, ela deve, adicionalmente, atuar ativamente na promoção de iniciativas que fomentem a participação efetiva dos cidadãos na gestão pública. Nesse contexto, **a ouvidoria pública desempenha um papel essencial no fomento à participação social, atuando no fortalecimento da interação entre a população e o poder público**. Isso possibilita que as vozes dos cidadãos sejam ouvidas, contribuindo para uma gestão mais aberta, transparente e voltada para as necessidades da sociedade.

A Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente - Abrarec (2018) aponta que as informações e orientações imperativas, nesse processo de disseminação da participação social nas ouvidorias, envolvem a explicitação dos canais disponíveis para participação; a delimitação das atribuições da ouvidoria; e informações acerca dos horários de atendimento. Deve-se, ademais, dar a devida atenção ao caráter educativo das ouvidorias, com o intuito de alcançar dois objetivos essenciais: esclarecer a função da ouvidoria para os cidadãos; e fomentar a participação social nas instituições, seja através de denúncias, reclamações ou sugestões que visem aprimorar os serviços prestados pelo órgão (Minas Gerais, 2015).

Nesse sentido, este guia busca orientar as ouvidorias públicas para o desenvolvimento de boas práticas de fomento à participação social nessas unidades. O mesmo encontra-se dividido em três etapas: a primeira apresenta e demonstra a relevância da ouvidoria pública, a segunda conta com o passo a passo para o desenvolvimento de boas práticas no fomento à participação social e a terceira traz exemplos dessas práticas.

Sumário

01. Introdução à Ouvidoria

02. Passo a passo para o desenvolvimento de boas práticas no fomento à participação social

Passo 1 - Apresentar os tipos de manifestações

Passo 2 - Definir e divulgar os Canais de Atendimento

Passo 3 - Indicar os direitos e deveres dos usuários

Passo 4 - Identificar a legislação vigente

Passo 5 - Escolher a forma de fomento

03. Exemplos de Boas Práticas

1. Ouvidoria Pública

Instância de **controle e participação social** responsável pelo **tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios** relativos às políticas e aos serviços públicos.

Objetivos

Aprimorar a gestão pública e elevar a qualidade dos serviços oferecidos, ao mesmo tempo que asseguram a simplificação dos procedimentos associados a esses serviços.

Importância da Participação Social

Através da participação direta e ativa do cidadão, por meio das manifestações, a ouvidoria pública contribui para promoção da mudança, inclusão e controle social.

A participação social contribui para o desenvolvimento de uma gestão pública de qualidade e direcionada às necessidades dos cidadãos.

2. Passo a passo para o desenvolvimento de boas práticas de fomento à participação social

PASSO 1 - APRESENTAR OS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES À SOCIEDADE

A clareza sobre os diferentes tipos de manifestações permite que os cidadãos compreendam como podem interagir com as ouvidorias.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Reclamação

Manifeste sua insatisfação com o serviço público

Solicitação

Pedido para adoção de providências

Denúncia

Comunique irregularidade, ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública.

Elogio

Expresse se você está satisfeito com o atendimento público

Sugestão

Envie uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos

Simplifique

Sugira uma ideia para desburocratizar o serviço público

Acesso à informação

Pedido de acesso à informação produzida ou sob a guarda da Administração Pública

PASSO 2 - DEFINIR E DIVULGAR OS CANAIS DE ATENDIMENTO

A definição e ampla divulgação dos canais de atendimento garantem que os cidadãos saibam como e onde podem se manifestar.

Canais de comunicação bem estabelecidos e acessíveis são essenciais para que a população participe ativamente, reduzindo barreiras e facilitando o acesso às ouvidorias.

A ouvidoria deve atentar para os serviços prestados pelo órgão e o perfil de seus usuários, a fim de estabelecer os melhores canais de comunicação.

INFORMAR:

- Os canais de atendimento disponíveis;
- Informações sobre acessibilidade para pessoas com deficiência (se houver);
- Horários de Atendimento.

Canais de Atendimento

Canais de Atendimento

FALA.BR

- WhatsApp
- E-mail
- Sítio eletrônico do órgão
- Telefone
- Presencial
- Formulário: físico/online
- Carta

PASSO 3 - INDICAR OS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Informar os direitos e deveres dos usuários promove a transparência e a confiança no sistema de ouvidorias.

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 estabelece, em seu Capítulo II, os direitos básicos e os deveres dos usuários dos serviços públicos.

Direitos básicos dos usuários

- Participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
- Obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;
- Acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados;
- Proteção de suas informações pessoais;
- Atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;
- Obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet; e
- Comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço.

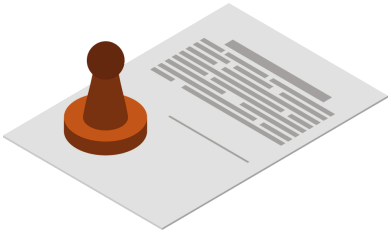
Deveres dos usuários

- Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- Prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- Colaborar para a adequada prestação do serviço; e
- Preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

PASSO 4 - IDENTIFICAR A LEGISLAÇÃO VIGENTE

O conhecimento da legislação vigente reforçam a legitimidade das ações das ouvidorias. Demonstrando aos cidadãos que suas manifestações serão tratadas conforme normas estabelecidas, aumentando a credibilidade e a confiança no sistema.

Legislação



Resolução nº 02, de 08 de agosto de 2016

Institui o Regimento Interno da Rede de Ouvidorias

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018

Regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública federal

Portaria nº 581, de 9 de março de 2021

Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal

Resolução nº 24, de 21 de junho de 2023

Institui o Regimento Interno da Rede Nacional de Ouvidorias - Renouv

PASSO 5 – ESCOLHER A FORMA DE FOMENTO

A escolha deve levar em conta o perfil dos usuários, visando a seleção do(s) formato(s) mais eficaz(es) para promover o maior alcance e participação social.

- Participação em eventos e feiras, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas;
- Realização de ações nos locais de convívio de grupos sociais e comunidades de usuários dos serviços prestados;
- Realização de ações nos locais de prestação do serviço;
- Envio de correspondência física ou eletrônica ao usuário de serviço;
- Disponibilização de enquetes online secundadas por campanhas de engajamento específicas, para avaliação de serviços prestados;
- Divulgação nas redes sociais, rádios comunitárias, mídia em geral;
- Realização de ações educativas, como palestras, distribuição de manuais e cartilhas informativas.

Atributos que conferem legitimidade às boas práticas

Alinhamento com os princípios legais
Dispensam a necessidade de investimentos substanciais
Realizadas com recursos disponíveis no país
Buscam estreitar os laços entre instituições, programas e pessoas
Inteligibilidade
Reaplicabilidade

Critérios de Julgamento do concurso de Boas Práticas da Controladoria-Geral da União (CGU)

- Criatividade;
- Inovação;
- Custo-benefício;
- Impactos da iniciativa/contribuição para a efetividade;
- Simplicidade; e
- Replicabilidade.

3. Exemplos de boas práticas de fomento à participação social nas ouvidorias públicas

INICIATIVAS PREMIADAS NO CONCURSO DE BOAS PRÁTICAS DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

O QUE É O CONCURSO DE BOAS PRÁTICAS?

O Concurso de Boas Práticas, coordenado pela Controladoria-Geral da União (CGU), tem como objetivo a promoção, reconhecimento e premiação de ações empreendidas pelas ouvidorias públicas brasileiras, independentemente de sua esfera federativa, que propiciem o aprimoramento do controle social, a expansão dos espaços e canais de participação social na administração pública, bem como o aperfeiçoamento na prestação dos serviços públicos.

Neste guia são apresentas as boas práticas premiadas, em primeiro lugar, nas categorias relacionadas ao fomento à participação social.

Concurso de
BOAS PRÁTICAS
Rede Nacional de Ouvidorias

II CONCURSO

Categoria: Estratégias inovadoras para engajamento da sociedade civil junto às Ouvidorias.

Boa Prática Vencedora:

Cartas do Cárcere

Departamento Penitenciário Nacional (DEPEN)
Órgão do poder executivo federal
Brasília/DF

Cartas do Cárcere

★★★★★

A prática teve como objetivo **fomentar à participação social entre a população encarcerada e população em geral**, mediante o incentivo a realização de manifestações fazendo uso de cartas.

Ações de divulgação por meio das redes sociais e de sítio eletrônico foram desenvolvidas.

A utilização estratégica das **redes sociais** foi orientada pelo propósito de **promover uma discussão pública voltada à valorização da escrita e à desconstrução dos estereótipos associados às pessoas privadas de liberdade**. Essa boa prática não apenas concede espaço às narrativas dos reclusos, mas também propaga a consciência do direito à comunicação.

III CONCURSO

Categoria: Fomento à Participação e ao Controle Social.

Boa Prática Vencedora:

Escola da Transparência/Fiscalize Santos

Prefeitura de Santos/SP
Órgão do poder executivo municipal

Escola da Transparência/ Fiscalize Santos

★★★★★

A prática buscou **aumentar o conhecimento dos cidadãos sobre a ouvidoria e os mecanismos de controle.**

Sua aplicação ocorreu com a ida dos profissionais da ouvidoria até os moradores do município de Santos/SP, com o intuito de orientá-los com informações acerca da utilização da ouvidoria e de como realizar o controle da Administração Pública.

Foram desenvolvidas e distribuídas **cartilhas** para capacitar os cidadãos com explicações para efetivação do registro de manifestações na ouvidoria do órgão, até o acompanhamento da resposta à manifestação.

A distribuição das cartilhas foi realizada nas **palestras realizadas no comércio local, feiras livres e eventos.**

IV CONCURSO

Categoria: Fomento à participação e ao controle social em tempos de pandemia.

Boa Prática Vencedora:

Aplicativo de WhatsApp para o recebimento de manifestações relacionadas ao descumprimento das medidas de enfrentamento do novo Coronavírus - COVID - 19

Prefeitura de Caruaru/PE
Órgão do poder executivo municipal

Aplicativo de WhatsApp

★★★★★

Em virtude da pandemia mundial provocada pelo novo coronavírus e das ações de contenção, a Ouvidoria-Geral da prefeitura de Caruaru concebeu um novo mecanismo para envio das manifestações relacionadas à COVID-19: foi estabelecido um perfil no WhatsApp Business, destinado à recepção, acompanhamento e resposta acerca de manifestações concernentes ao desrespeito às diretrizes sanitárias estabelecidas pelos governos estadual e municipal.

A estratégia de divulgação contou com a utilização das redes sociais e dos veículos de comunicação locais.

V CONCURSO

Categoria: Fomento à participação e ao controle social pelas populações em situação de vulnerabilidade.

Boa Prática Vencedora:

Ouvidoria Ativa

Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal (CAESB)
Órgão do poder executivo estadual
Brasília/DF

Ouvidoria Ativa

★★★★★

Essa prática empregou uma abordagem proativa na **interação** com os usuários dos serviços, utilizando o **Serviço de Mensagem Curta (SMS)**, como meio de comunicação.

Foi desenvolvida para garantir acesso às informações sobre os serviços de abastecimento, de modo inclusivo, alcançando as pessoas de baixa renda, considerando que não há necessidade de acesso à internet, bastando possuir um celular.

Para fornecer informações de forma proativa **foram criadas mensagens e materiais explicativos para atender às necessidades dos usuários**. Entre as mensagens e materiais de orientação estavam, os avisos de suspensão de abastecimento, dicas para consumo racional de água durante estiagens e orientações sobre contas de água e como solicitar revisões.

VI CONCURSO

Categoria: Fomento à participação e ao controle social pelas populações em situação de vulnerabilidade.

Ouvidorias públicas vinculadas a municípios com população de até 300.000 habitantes.

Boa Prática Vencedora:

Prefeitura Itinerante: A Gestão Sempre Perto De Você!

Prefeitura de Caetité/BA
Órgão do poder executivo municipal

Prefeitura Itinerante: A Gestão Sempre Perto De Você!

★★★★★

A boa prática teve origem a partir da necessidade de **assistência aos residentes rurais**, diante dos desafios enfrentados por esses cidadãos para acessar os serviços públicos, em virtude da distância e da falta de transporte.

A mesma promoveu a participação social, por meio de eventos coordenados pela ouvidoria, com a prestação de serviços, como a emissão de documentos de identificação oficial, exames de saúde, oficinas gastronômicas com entrega de certificado aos participantes e momentos culturais com artistas locais.

A ouvidoria realizou a **recepção das manifestações dos munícipes**, cujo conteúdo foi analisado pela ouvidoria, para encaminhamento das demandas aos setores competentes (prefeito e secretarias municipais), **visando a promoção das mudanças necessárias.**

VI CONCURSO

Categoria: Fomento à participação e ao controle social pelas populações em situação de vulnerabilidade.

Ouvidorias públicas vinculadas a municípios com mais de 300.000 habitantes ou ouvidorias vinculadas aos órgãos estaduais e federais.

Boa Prática Vencedora:

Momento da Ouvidoria (Programa de Rádio)

Empresa Brasil de Comunicação (EBC)
Órgão do poder executivo federal
Brasília/DF

Momento da Ouvidoria (Programa de Rádio)

★★★★★

A prática compreendeu a **produção de pequenos programas de rádio**, com duração de **um minuto e meio aproximadamente**.

Cada programa apresentava informações sobre o trabalho da ouvidoria e dos serviços disponibilizados pelo órgão.

O conteúdo era planejado, também, levando em consideração as manifestações recebidas pela ouvidoria, sendo **veiculado diariamente** durante a programação das rádios públicas da EBC.

A escolha do veículo de comunicação, rádio, possibilitou o maior alcance, inclusive às **populações em situação de vulnerabilidade**.

REFERÊNCIAS

ABRAREC. Manual de Boas Práticas Ouvidoria Brasil. Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente - ABRAREC, São Paulo - SP, 2018. Disponível em: https://abrarec.com.br/wp-content/uploads/2015/07/Vs_pb.pdf. Acesso em: 26 set. 2023.

BRASIL. Concurso de Boas Práticas. Ouvidorias.gov, 2017a. Disponível em: https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/concurso-de-boas-praticas/anos-anteriores/i-concurso-de-boas-praticas/i-concurso-de-boas-praticas. Acesso em: 8 jan. 2024.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017b**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Diário Oficial da União, Brasília, 2017.

BRASIL. Portaria nº 581, de 9 de março de 2021a. Diário Oficial da União. Publicado em: 10/03/2021. Edição: 46. Seção: 1. Página: 67.

CARDOSO, A. S. R. Ouvidoria pública como instrumento de mudança. Texto para Discussão, nº. 1480. Brasília: **Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA)**, 2010. https://www.econstor.eu/bitstream/10419/91021/1/626455022.pdf. Acesso em: 12 set. 2023.

MINAS GERAIS. Ouvidoria Geral de Minas Gerais. Ouvidoria Pública Passo a Passo: Manual de criação, aperfeiçoamento e boas práticas. Belo Horizonte - MG: [s.n.], 2015.

OLIVEIRA, I. M. de. Ouvidoria: Liderando Mudanças. Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – Ano 2 – nº 2 – 2019. Disponível em: https://revista.abonacional.org.br/files/edicoes/artigos/2_17.pdf. Acesso em: 20 de jul. 2023.

Responsáveis e Contatos

Jenifer Teixeira de Holanda
jenifer.holanda@ufrpe.br

Prof.ª Dra. Angela Cristina Rocha de Souza
angela.souza@ufrpe.br

Prof.ª Dra. Ionete Cavalcanti de Moraes
ionete.moraes@ufrpe.br