



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

NOTA TÉCNICA OGE Nº 01/2019

REF.: Lei nº 7.989, de 14 de junho de 2018.

OBJETO: Orientações para a implantação das Unidades de Ouvidoria Setoriais nos Órgãos e Entidades do Poder Executivo estadual.

1 - OUVIDORIA PÚBLICA

Ouvidoria pública é a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

A ouvidoria auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados e uma maior satisfação das pessoas. Na ouvidoria, a análise das manifestações recebidas pode servir de base para informar aos gestores das políticas públicas acerca da existência de problemas e, como consequência, provocar melhorias conjunturais e estruturais. Por essa razão, as ouvidorias, além de instâncias de controle e de participação, são também instâncias de gestão pública.

No estado do Rio de Janeiro, conforme a Lei Estadual nº 7.989, de 14 de junho de 2018, a macrofunção existente abrange as funções de “Ouvidoria e Transparência”. Dessa forma, todas as ouvidorias estaduais devem possuir competências de Ouvidoria (Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017) e Transparência (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação). Ainda conforme estabelecido na lei estadual, o prazo para criação das Unidades de Ouvidoria Setoriais expirou em 14 de dezembro de 2018.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

2 – FUNÇÕES DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

- **Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos:** isso significa que as ouvidorias atuam como uma espécie de tradutoras, intérpretes ou intermediadoras entre o Estado e as pessoas.
- **Reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos:** o princípio da impessoalidade, que rege as atividades da Administração Pública, se traduz, no âmbito das ouvidorias, na obrigatoriedade de reconhecer os cidadãos como sujeitos de direito, sem fazer dentre eles qualquer tipo de distinção.
- **Qualificar suas expectativas de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que o Estado possa utilizá-las como oportunidades de melhoria na gestão:** ouvidorias são entidades que promovem a comunicação. Sendo assim, elas são responsáveis por deixar bastante claro ao cidadão quais são seus direitos, quais são as formas adequadas de obtê-los e quais as expectativas que pode gerar sobre um caso concreto.
- **Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos:** dar tratamento adequado às manifestações significa recebê-los e respondê-los de acordo com um procedimento pré-estabelecido que contenha, ao menos, prazos e fluxos bem delineados. É preciso que as manifestações sigam uma rotina de fluxos que se desenvolverá de maneira quase que independente das pessoas que integram a equipe da ouvidoria.
- **Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social, produzindo relatórios gerenciais capazes de subsidiar a gestão pública:** a participação social, entendida como a influência direta da população nos processos decisórios do Estado, só acontece de verdade se as manifestações apresentadas pela população influenciam a tomada de decisões dos agentes públicos. Isso significa que não há verdadeira participação social se as ouvidorias apenas recebem e respondem as manifestações, sem utilizar estes inputs para alterar processos na Administração Pública.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

• **Dar tratamento adequado às solicitações de acesso à informação:** a Lei de Acesso à Informação (LAI) estabelece procedimentos e ações a serem realizados pelos órgãos e entidades públicas de forma a garantir o atendimento ao princípio da “Transparência Passiva”, que se dá quando algum órgão ou ente é demandado pela sociedade a prestar informações que sejam de interesse geral ou coletivo, desde que não sejam resguardadas por sigilo.

• **Acompanhar e assessorar no cumprimento da LAI no que tange à transparência ativa:** a LAI contém comandos que fazem referência à obrigatoriedade de órgãos e entidades públicas, por iniciativa própria, divulgarem informações de interesse geral ou coletivo, salvo aquelas protegidas por algum grau de sigilo. Fica a cargo da Unidade de Ouvidoria Setorial o acompanhamento e o assessoramento para o cumprimento da legislação.

3 – PERFIL DO OUVIDOR

Por se tratar de um cargo relativamente novo e ainda pouco compreendido na Administração Pública brasileira, é necessário esclarecer que não se exige formação específica para ser Ouvidor, porém, em âmbito do estado do Rio de Janeiro, será exigida formação superior em qualquer área do conhecimento.

O Ouvidor é a pessoa que costura relações, abre perspectivas de diálogo, estabelece a comunicação entre as partes. Justamente por sua importância o órgão ou entidade pública deve selecionar seu ouvidor com cautela, observando alguns requisitos mínimos:

a) Deve ser uma pessoa aberta ao diálogo, disposto a escutar opiniões diferentes das suas e preparado para se colocar na posição do outro.

b) Deve conhecer com profundidade os procedimentos, fluxos, e as áreas finalísticas do órgão ou entidade em que trabalha. Somente assim ele poderá instruir o cidadão, indicarlhe quais são os seus direitos e deveres e até onde pode ir sua expectativa. Este



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

conhecimento do funcionamento interno da organização também permite ao ouvidor buscar respostas nas áreas corretas, obtendo-as de maneira rápida;

c) Deve ser uma pessoa que valorize os direitos do cidadão, a importância da Lei de Acesso à Informação para a instrumentalização do controle social, bem como o papel das ouvidorias no aperfeiçoamento da prestação dos serviços públicos.

d) Qualidades pessoais, tais como as exemplificadas no quadro abaixo:



4 - COMPETÊNCIAS DO OUVIDOR

Compete aos profissionais das Ouvidorias Públicas a tarefa de mobilizar e articular os conhecimentos, habilidades, atitudes, valores e direitos requeridos nas situações de trabalho, com o objetivo de realizar as seguintes ações:

- Receber manifestações dos cidadãos, interpretá-las e buscar soluções para o caso, visando ao aprimoramento do processo de prestação de serviço público;
- Receber solicitações de acesso à informação, interpretá-las e buscar soluções para o caso, visando ao efetivo controle social e à melhoria da transparência ativa do órgão ou entidade.
- Promover a cultura de transparência no serviço público estadual.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

- Prezar pela autonomia do cidadão, oferecendo instrumentos para que seja o promotor da resolução de seu problema;
- Buscar a satisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos;
- Informar os cidadãos que trazem suas demandas específicas, quais são os órgãos que devem ser acionados, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta poderá ser cobrada;
- Informar adequadamente a direção da organização sobre os indicativos de satisfação dos usuários;
- Contribuir para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.

Considerando-se as singularidades do trabalho dos profissionais das Ouvidorias Públicas, sugerem-se algumas competências que devem compor o perfil profissional deste trabalhador, e que podem contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados por estes órgãos.

Os profissionais que atuam nas Ouvidorias Públicas devem mobilizar habilidades e conhecimentos no decorrer de suas práticas profissionais. Tais habilidades e conhecimentos não são aqui apresentadas de forma rígida e acabadas, devendo as diversas unidades de atendimento identificar e organizar sua aplicabilidade, frente aos contextos específicos de trabalho.

Vejam os seguintes, em detalhes, os grandes grupos de competência que um ouvidor deve possuir.

Competência – Ouvir e compreender:

Desenvolver ações de comunicação e de mediação de conflitos para o atendimento dos cidadãos no âmbito das competências das Ouvidorias Públicas.

HABILIDADES	CONHECIMENTOS
. Escutar com atenção e paciência;	. Missão e funções das Ouvidorias Públicas;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

<ul style="list-style-type: none">. Utilizar recursos de informação e comunicação adequados à realidade das pessoas que procuram os serviços da Ouvidoria Pública;. Prevenir e mediar conflitos;. Orientar os cidadãos quanto aos prazos, fluxos e ações desenvolvidas no âmbito das unidades de Ouvidoria;. Verificar se o cidadão demanda cuidados especiais;. Identificar a relação entre o problema apresentado pelo cidadão e suas condições de vida;. Identificar situações que potencialmente possam contribuir para o agravamento ou resolução do problema apresentado.	<ul style="list-style-type: none">. Processo de trabalho nas unidades de Ouvidoria;. Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/11);. Lei nº 13.460/17 (Defesa do Usuário do Serviço Público);. Conhecimento técnico sobre o segmento em que exerce atividade;. Atendimento: conceito, critérios de qualidade e práticas;. Informação e comunicação: conceitos, importância e práticas;. Técnicas de mediação de conflitos; Ética profissional;. Direitos humanos;. Acessibilidade e humanização do atendimento;. Condições de risco social: violência, desemprego, processos migratórios, doença, ausência de escolaridade, entre outros.
--	--

Competência - Reconhecer os cidadãos como sujeitos de direitos

Desenvolver ações que busquem o reconhecimento e o respeito dos cidadãos como sujeitos de direitos, visando o desenvolvimento de sua autonomia.

HABILIDADES	CONHECIMENTOS
<ul style="list-style-type: none">. Realizar ações que possibilitem o conhecimento, pela população, da missão e do modo de trabalho das Ouvidorias Públicas;. Informar aos cidadãos quais são os órgãos que devem ser acionados, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta pode ser cobrada;. Realizar atividades educativas;. Orientar a população quanto aos seus direitos de	<ul style="list-style-type: none">. Conceito de direitos de cidadania;. Informação, educação e comunicação: conceitos, diferenças e interdependências;. Participação e mobilização social;. Políticas públicas, serviços públicos e programas sociais: conceitos e critérios de inclusão.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

cidadania . Proporcionar o acesso à informações de interesse geral e coletivo não protegidas por grau de sigilo.	
--	--

Competência - Qualificar as expectativas dos cidadãos de forma adequada

Realizar, em conjunto com a equipe, atividades de triagem, análise crítica e registro das solicitações efetuadas pelos cidadãos no âmbito das unidades das Ouvidorias Públicas.

HABILIDADES	CONHECIMENTOS
<ul style="list-style-type: none">. Decodificar a expectativa do cidadão em uma solicitação clara e objetiva;. Realizar ações de coleta e registro das informações fornecidas pelos cidadãos, conforme critérios estabelecidos pela unidade de Ouvidoria;. Consolidar e analisar as informações obtidas por meio do atendimento ao cidadão.	<ul style="list-style-type: none">. Instrumentos e técnicas de registro da informação;. Consolidação e análise qualitativa das informações.

Competência - Responder aos cidadãos

Realizar, em conjunto com a equipe, atividades de discussão, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos cidadãos, visando disponibilizar respostas adequadas e tempestivas.

HABILIDADES	CONHECIMENTOS
<ul style="list-style-type: none">. Promover a interação entre a equipe da Ouvidoria e os órgãos parceiros;. Orientar os órgãos parceiros sobre os prazos e as rotinas a serem cumpridas;. Realizar o acompanhamento da resposta junto aos órgãos parceiros;. Organizar e interpretar as informações colhidas nas áreas técnicas sobre assuntos de sua competência;	<ul style="list-style-type: none">. Informações normativas sobre Ouvidorias Públicas: legislação básica, cartilhas, manuais, entre outros;. Conhecimento técnico sobre a instituição em que atua: legislação, hierarquia institucional, fluxos, procedimentos e rotinas;. Conhecimentos relativos à Lei de Acesso à Informação;. Sistemas de informação;. Intersetorialidade: conceito e dinâmica;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

<ul style="list-style-type: none">. Acompanhar as providências adotadas até a obtenção da solução necessária ao caso;. Encaminhar ao cidadão resposta de qualidade e fácil compreensão, tanto das manifestações quanto das solicitações de acesso à informação;. Estabelecer articulação com equipamentos sociais (postos de saúde, hospitais, Centros de Referência de Assistência Social, abrigos, creches, asilos, escolas, entre outros).	<ul style="list-style-type: none">. Gestão de Redes: conceito e possibilidades.
---	---

Competência - Demonstrar os resultados produzidos

Desenvolver, em equipe, atividades de diagnóstico e elaboração de recomendações sobre os serviços prestados ao cidadão, visando à melhoria da qualidade destes serviços, ao aperfeiçoamento da gestão das políticas públicas e ao exercício da participação e controle social sobre a Administração Pública.

HABILIDADES	CONHECIMENTOS
<ul style="list-style-type: none">. Participar da elaboração de relatórios de gestão e de diagnóstico dos serviços prestados no âmbito da Ouvidoria;. Sugerir medidas para o aperfeiçoamento na prestação do serviço público;. Sugerir medidas para o aperfeiçoamento da transparência do órgão;. Apoiar ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade.	<ul style="list-style-type: none">. Conceitos de eficácia, eficiência e efetividade;. Gestão de Indicadores;. Estratégias de monitoramento e avaliação.

5 - SISTEMAS UTILIZADOS PELA OUVIDORIA

Os sistemas que deverão ser utilizados pelas ouvidorias serão fornecidos pela Controladoria Geral do Estado, por meio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado. Dessa forma, os Ouvidores deverão ser capacitados pelo Órgão Central para



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

operacionalização do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal e Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão.

A Lei Federal nº 12.527/11 estabelece as diretrizes de transparência dos órgãos públicos e regulamenta o direito de todo cidadão ao acesso à informação, permitindo que ele acompanhe a administração dos recursos públicos. Para atendimento à lei, foi criado o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC.RJ), em que os pedidos de dados e informações podem ser realizados de forma eletrônica ao Governo do Estado do Rio de Janeiro.

O e-SIC.RJ permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Estadual. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia.

Por sua vez, o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é utilizado por diversos entes da federação, para receber e tratar manifestações. Esses órgãos, localizados nas diferentes regiões brasileiras, podem encaminhar manifestações entre si, formando uma rede.

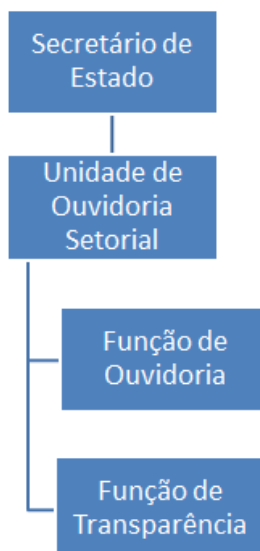
A Ouvidoria e Transparência Geral do Estado mantém contato com as ouvidorias para orientar sobre o uso, acompanhar as experiências e acolher sugestões.

6 - ESTRUTURA BÁSICA DA OUVIDORIA

A respeito da estrutura da Ouvidoria, é importante salientar que a ouvidoria deve ser subordinada diretamente ao Secretário de Estado e/ou Presidente da Entidade e deve possuir formação de nível superior. A quantidade de servidores da Ouvidoria pode variar de acordo com a demanda recebida pelo Órgão, no entanto, a estrutura deve ser capaz de absorver as atividades de Ouvidoria e Transparência, conforme organograma exemplificativo:



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado



7 – LEGISLAÇÃO BÁSICA EM ÂMBITO ESTADUAL

- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991;
- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- Decreto nº 46.475, de 25 de outubro de 2018, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII, do caput do artigo 5º, no inciso II, do §3º do artigo 37, e no §2º, do artigo 2016, todos da Constituição da República, e dá outras providências.
- Decreto de regulamentação da Lei nº 13.460/17, em processo de elaboração da minuta e publicação.
- Notas técnicas emanadas pela CGE, por meio da OGE, disponíveis no site;
- Instruções normativas emanadas pela CGE, por meio da OGE, disponíveis no site;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA:

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: 18 junho 2011.

_____. Controladoria-Geral da União. **Manual da Lei de Acesso à Informação para Estados e Municípios**. Brasília, 2013.

_____. Controladoria-Geral da União. **Manual de Ouvidoria Pública: Edição Revisada e Ampliada da coleção OGU**. Brasília, 2015.

_____. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: 27 junho 2017.

RIO DE JANEIRO. Lei nº 7.989, de 14 de junho de 2018. Dispõe sobre o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, cria a Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro e o Fundo de Aprimoramento de controle interno, organiza as carreiras de controle interno e dá outras providências. **Diário Oficial [do] Estado do Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro, RJ: 15 junho 2018.

MAGNO TARCÍSIO DE SÁ
Ouvidor-Geral do Estado
ID 1943753-8