

HISTÓRIA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA DO ESTADO DO CEARÁ¹

Larisse Maria Ferreira Moreira²

Jean Lopes dos Santos³

Maria Thais Pinheiro Holanda⁴

Resumo

A história das Ouvidorias no Mundo, Brasil e no Ceará tem uma trajetória pautada pela participação social, onde o cidadão é o protagonista dessa evolução democrática. Só existem Ouvidorias em países democráticos. A participação cidadã tem papel fundamental na consolidação da democratização das instituições públicas no acompanhamento e na avaliação dos serviços. A Ouvidoria vem contribuindo para o aperfeiçoamento dos produtos e serviços públicos fomentando a transparência e a desburocratização, estreitando a relação entre governos e sociedade.

Palavras-chave: Ouvidoria. Ouvidor. Controle Social. Serviço Público. Participação.

DOI:10.37814/2594-5068.2022v5.p147-160

1 *Este artigo está publicado no site do Governo do Ceará. Acessível em: https://ceartransparente.ce.gov.br/attachments/87776ee9244da9525cba23cef2e488462567a79e/store/ef88197da365c8316fe01bb505572985d33e-e200456ae0e4f91d1fb9fb18/Artigo___HIST_RIA_E_FUNCIONAMENTO_DA_OUVIDORIA_DO_ESTADO_DO_CEAR_.pdf*

2 Orientadora. Mestre em Economia. Coordenadora de Ouvidoria da Controladoria e Ouvidoria-Geral do Estado do Ceará. (Larisse.moreira@cge.ce.gov.br)

3 Especialista em Ouvidoria. Assessor Técnico em Ouvidoria na Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria e Ouvidoria-Geral do Estado do Ceará. (jean.lopes@cge.ce.gov.br)

4 Especialista em Liderança. Orientadora da Célula de Ouvidoria da Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria e Ouvidoria-Geral do Estado do Ceará. (thais.holanda@cge.ce.gov.br)

Abstract

The history of Ombudsman Offices in the world, Brazil and Ceará has a trajectory guided by social participation, where the citizen is the protagonist of this democratic evolution. We only have Ombudsmen in democratic countries. Citizen participation plays a fundamental role in consolidating the democratization of public institutions in the monitoring and evaluation of services. The Ombudsman has been contributing to the improvement of public products and services, promoting transparency and reducing bureaucracy, strengthening the relationship between governments and society.

Keywords: Ombudsman. Social Control. Public Service. Participation.

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo foi elaborado com o propósito de registrar os fatos históricos do instituto Ouvidoria perfazendo uma narração da evolução das Ouvidorias no Brasil e, principalmente, das Ouvidorias do Poder Executivo Estadual do Ceará, descrevendo desde como implantar uma Ouvidoria, sua infraestrutura adequada, o perfil do profissional de Ouvidoria, canais de participação para o cidadão e ferramentas tecnológicas que viabilizam a gestão das Ouvidorias.

O modelo de gestão das Ouvidorias do Estado do Ceará é organizado em rede, facilitando a comunicação e viabilizando o tempo e a qualidade nas respostas ao cidadão das 62 Ouvidorias Setoriais dos Órgãos/entidades estaduais.

A Ouvidoria tem papel na participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, tendo a Ouvidoria um papel fundamental na gestão da qualidade da oferta dos serviços públicos.

2 A HISTÓRIA DAS OUVIDORIAS NO MUNDO

A história das Ouvidorias no mundo remonta à antiga Grécia, onde os próprios cidadãos exerciam vigilância sobre os funcionários públicos. Atenas e Esparta foram as cidades precursoras desse modelo de participação e de controle social sobre a Administração Pública.

No ano de 1809, na Suécia, surgiu a figura do Ombudsman, com o objetivo de receber e encaminhar as queixas dos cidadãos acerca dos serviços públicos.

A palavra “Ombudsman”, que inspirou as Ouvidorias contemporâneas, resulta da junção da palavra *Ombuds* que significa “representante”, “procurador” com a palavra *man* (homem em sentido amplo), trazendo o significado de “representante do cidadão” ou “provedor da justiça”.

Com o passar dos anos, não sendo mais exclusividade dos países escandinavos, vários outros países passaram a criar o cargo, chamando o Ombudsman de várias maneiras, como, por exemplo, em Portugal, chama-se Provedor, já na França, Médiateur e, nos países de língua hispânica, Defensor.

Os conceitos, princípios, diretrizes e regulamentos mudam de acordo com a cultura e com o regime político local, todos com o propósito de representar o cidadão ante a Administração Pública em relação à qualidade na prestação dos serviços públicos.

3 A HISTÓRIA DAS OUVIDORIAS NO BRASIL

A História do Brasil é dividida, consensualmente e para fins didáticos, em três períodos principais: Período Colonial, Período Imperial e Período Republicano.

No Brasil Colônia, a figura do Ouvidor era diferente do modelo clássico, ele não representava o cidadão, tinha como missão atender ao poder do estado e reportar-se ao rei em Portugal, eram os olhos e os ouvidos do rei no Brasil.

A instalação, com Tomé de Sousa, de um Governo-Geral no Brasil, em 1549, foi o marco inicial da estruturação do Judiciário brasileiro, uma vez que trouxe consigo o desembargador Pero Borges para desempenhar a função de Ouvidor-Geral, encarregando-se da administração da Jus-

tiça. Assim, originariamente, a administração da justiça no Brasil fazia-se por meio do Ouvidor-Geral, que ficava na Bahia, ao qual se poderia recorrer das decisões dos Ouvidores das comarcas, em cada capitania, que cuidavam da solução das contendas jurídicas nas vilas.

A função do Ouvidor-Geral do Brasil era representar a administração da justiça real portuguesa, atuando como o juiz de hoje, mas em nome do rei. Em 1823, a figura do Ouvidor surge como juiz do povo, ouvindo as queixas dos populares e encaminhando-as à Corte.

A palavra “Ouvidoria” ressurgiu no movimento pela redemocratização do Brasil, na década de 1980, carregando em si um novo significado, inspirado na instituição sueca do *Ombudsman*. E, em 1986, surge a primeira Ouvidoria Pública brasileira no estado do Paraná, no município de Curitiba.

Desde a promulgação da Constituição Federal de 1988, as Ouvidorias Públicas evoluíram impulsionadas pelas reivindicações populares por participação social nas deliberações do Estado.

4 A HISTÓRIA DA OUVIDORIA NO CEARÁ

A Ouvidoria-Geral do Estado do Ceará foi criada no ano de 1997, por meio da Lei Estadual nº 12.686/1997, juntamente com a estrutura do Conselho de Direitos Humanos. A sede administrativa da Ouvidoria-Geral do Estado funcionava nas instalações do Palácio da Abolição.

No ano de 2007, com a reestruturação administrativa do Poder Executivo, por meio da Lei Estadual nº 13.875/2007, as atividades do Sistema de Ouvidoria foram incorporadas à estrutura administrativa da Secretaria da Controladoria, passando a ser denominada de Secretaria da Controladoria e Ouvidoria-Geral – Secon, tendo sua sede administrativa funcionando no Centro Administrativo Governador Virgílio Távora (Cambéba).

No ano de 2013, com uma nova reestruturação administrativa, por meio da Lei Estadual nº 15.360/2013, a Secon passou a chamar-se Controladoria e Ouvidoria-Geral do Estado (CGE) e a compor a estrutura administrativa da Governadoria do Poder Executivo Estadual, adquirindo mais autonomia na execução de suas ações.

5 PREVISÃO CONSTITUCIONAL

As Ouvidorias Públicas têm sua previsão legal na Constituição Federal, em seu art. 37, § 3º, inciso I, em que prevê a criação de formas de participação dos usuários na Administração Pública no que se refere às reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços.

Esse dispositivo da nossa Constituição teve sua regulamentação no ano de 2017, com o advento da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública. A legislação contempla temas relacionados à atuação das Ouvidorias, tais como: manifestações dos cidadãos, atribuições das Ouvidorias, carta de serviços, conselho de usuários, avaliação continuada dos serviços e relatórios de Ouvidoria.

No âmbito do Estado do Ceará, a Emenda Constitucional nº 75, de 20 de dezembro de 2012, alterou dispositivos da Constituição Estadual, incluindo a Ouvidoria como atividade de controle da Administração Pública Estadual, função essencial ao seu funcionamento.

6 NORMATIVOS QUE REGULAMENTAM AS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Para que uma Ouvidoria funcione com maior efetividade, é importante a edição de normativos, sejam próprios ou gerais, estes últimos para as situações em que a Ouvidoria faça parte de sistema organizacional e funcione em rede. Esses instrumentos devem tratar das competências, da estrutura e do funcionamento da Ouvidoria, conforme a Lei Federal nº 13.460/2017.

No âmbito da CGE/CE, enquanto órgão central e coordenador do Sistema Estadual de Ouvidoria, foram editadas normas que regulamentam o funcionamento e as atividades das Ouvidorias Setoriais, quais sejam: Decreto Estadual nº 33.485/2020, de 21 de fevereiro de 2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria; Decreto Estadual nº 34.697/2022, que dispõe sobre a Carta de Serviços e Avaliação de Serviços; Instrução Normativa nº 01/2020, que regulamenta o Decreto nº 33.485/2020; Portaria nº 52/2020, de 17 de abril de 2020, que estabelece procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das Denúncias de Ouvidoria; Portaria nº 97/2020, de 09 de novembro de 2020, que disciplina os critérios e procedimentos da avaliação de desempenho das Ouvidorias setoriais.

7 SOBRE A CONTROLADORIA E OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

A história da CGE surge oficialmente em 2003, quando o Poder Executivo do Estado do Ceará instituiu, por meio da Lei Estadual nº 13.297/2003, seu órgão central de controle interno, inicialmente chamado de Secretaria da Controladoria – SECON. Ao longo dos anos, a CGE passou por transformações, ampliando suas competências institucionais, abrigando hoje as ações dos sistemas governamentais de Controladoria, Auditoria Governamental, Ouvidoria, Transparência e Ética e Correição.

Na CGE, a área responsável pela coordenação das atividades de Ouvidoria no estado do Ceará é a Coordenadoria de Ouvidoria, considerada uma unidade de execução programática, de acordo com o Decreto nº 33.276/2019. Dentre as suas competências estão as de:

- coordenar o Sistema Estadual de Ouvidoria;
- disponibilizar e aperfeiçoar os instrumentos de Ouvidoria para participação e controle pelo cidadão e pela sociedade civil organizada, incluindo a Central de Atendimento 155;
- promover ações de articulação com a sociedade civil organizada, setor privado e setor público nacional e internacional, visando à realização de ações em Ouvidoria;
- contribuir para que as políticas públicas reflitam os anseios da sociedade, a partir das demandas apresentadas por meio dos instrumentos de controle social;
- acompanhar e colaborar com o processo de avaliação das políticas e serviços públicos do Poder Executivo Estadual.

8 AS COMPETÊNCIAS PARA AS OUVIDORIAS SETORIAIS

A CGE instituiu as competências para as Ouvidorias, delimitando assim sua atuação no âmbito dos órgãos e entidades públicas. O Decreto Estadual nº 33.485/2020 lista em seu art. 16, dezessete competências das Ouvidorias dos órgãos, entidades e demais prestadores de serviço públicos, tais como:

- incentivar a participação, a transparência e o controle social;
- auxiliar na interlocução da instituição com a CGE;
- receber, analisar, dar tratamento e responder às manifestações apresentadas pelo cidadão;
- produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de Ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;
- contribuir com o planejamento e a gestão do órgão a partir dos dados coletados das manifestações de Ouvidoria;
- exercer ações de mediação e conciliação.

9 A OUVIDORIA E SEU PAPEL NA PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A Ouvidoria tem papel fundamental na participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos e, neste sentido, é fundamental o acolhimento, com a devida atenção ao usuário, por meio da escuta ativa e atendimento com qualidade. Cabe destacar que a Ouvidoria é a instância em que o cidadão confia para solucionar uma experiência não exitosa no Estado, devendo a Ouvidoria atuar com presteza, cortesia, flexibilidade e impessoalidade.

O Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei Federal nº 13.460/2017) estabelece que os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia. Estabelece ainda algumas diretrizes que devem ser observadas por agentes públicos durante a prestação de serviços, por exemplo:

- urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
- presunção de boa-fé do usuário;
- igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
- cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

10 A ESTRUTURA IDEAL DE UMA OUVIDORIA

A Ouvidoria deve estar em posição estratégica no organograma institucional, com vinculação direta à Direção Superior ou Conselho Superior, a depender da estrutura organizacional do órgão ou enti-

dade, preferencialmente por meio de atos normativos. Nesse sentido, essa vinculação permite que a Ouvidoria atue de forma autônoma e isenta em suas funções.

Além da vinculação organizacional, a Ouvidoria deve contar com o apoio da gestão superior para uma conexão direta com a alta gestão e atuação transversal na instituição.

11 FALANDO DA EQUIPE DE TRABALHO

O Ouvidor, para o bom desempenho das atividades da Ouvidoria, deve contar com uma equipe bem estruturada e que tenha o domínio da política que o órgão executa, da sua missão e da entrega dos produtos e serviços para a sociedade, facilitando o tratamento e a análise das manifestações e o atendimento ao cidadão.

É recomendável que na formação da equipe seja adotado o critério de seleção, por meio de entrevistas e/ou análise curricular, objetivando a seleção dos melhores profissionais para executar atividades elementares da Ouvidoria. A equipe precisa ser qualificada de forma contínua para garantir um padrão de qualidade.

12 ESTRUTURA FÍSICA IDEAL

As Ouvidorias devem ter localização, ambiente, sinalização e equipamentos adequados para o desempenho das suas atividades, sendo recomendável uma localização próxima à entrada principal da organização.

O ambiente também deve proporcionar o sigilo, a discricção e a proteção ao cidadão. Além disso, deve ser provido de instalações adequadas para uma boa acomodação da equipe e para a prestação do atendimento ao público, para que se sintam acolhidos.

Nessa linha, é importante a fixação de cartazes e *banners* nas dependências da instituição, a divulgação em canais eletrônicos (*sites*, redes sociais e *e-mails*), bem como a orientação aos servidores sobre o devido direcionamento do público para a Ouvidoria.

13 CANAIS DE PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria, enquanto canal ágil e não burocrático, deve disponibilizar canais gratuitos de atendimento ao cidadão, colocando à disposição recursos telefônicos e informatizados, atendimento presencial e por correspondência, de modo a viabilizar o acolhimento e o registro das manifestações apresentadas pelos cidadãos.

Além dos canais abertos para recebimento do cidadão, a Ouvidoria também deve buscar outras formas de contato com ele de forma ativa, onde os serviços estão sendo prestados, e se colocar à disposição.

14 FERRAMENTA TECNOLÓGICA

A plataforma Ceará Transparente é a ferramenta oficial da Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará,

gerenciada pela CGE. A ferramenta foi desenvolvida no ano de 2018, sendo regulamentado o módulo de Ouvidoria pelo Decreto nº 33.485/2020.

A plataforma possui muitos recursos de interação entre as Ouvidorias setoriais e o cidadão, dentre diversas funcionalidades que facilitam o registro, o tratamento, o encaminhamento das manifestações de Ouvidoria, bem como recursos para as respostas aos cidadãos. Uma funcionalidade existente, interessante e produtiva, é a possibilidade de um diálogo breve com o cidadão por texto, mesmo que anônimo, para obter informações complementares. A ferramenta dispõe ainda de relatórios gerenciais para os gestores e Ouvidores, e a sua tecnologia possibilita a integração com outras ferramentas de Ouvidorias.

15 O PAPEL E O PERFIL DO OUVIDOR

O papel de ouvir vai além de registrar uma manifestação. O Ouvidor tem que estar apto a entender o que o cidadão está necessitando e observar que a sua manifestação vai além do que está escrito ou gravado na mensagem do solicitante. Ler a sutileza do que realmente está contido na manifestação para poder apurar e elaborar uma resposta adequada ao cidadão.

No acolhimento das manifestações, o Ouvidor atua como intermediador, facilitando a relação entre o cidadão e a instituição, coletando informações essenciais para o encaminhamento e acompanhamento das demandas, tendo como objetivo a resolução do problema apresentado, seja prestando esclarecimentos, mediando ou sugerindo a melhoria de procedimentos ou processos. A imparcialidade é um requisito fundamental.

No entanto, pode haver a situação em que o cidadão receba uma resposta que não atenda às suas expectativas, nesse caso o que deve ser observado é a forma de fornecer a resposta, que deve ser objetiva, clara e fundamentada. Dentro do ambiente institucional, o Ouvidor é um parceiro e realiza a devida articulação para a proposição de aperfeiçoamentos na prestação dos serviços, auxiliando na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos em Lei.

Considerando a atuação do profissional de Ouvidoria, esse deve possuir um perfil adequado para o bom desempenho de suas funções, assim, deve-se evitar que sejam designados servidores que não se identifiquem com essa função.

A CGE, por meio do Decreto Estadual nº 33.485/2020, estabeleceu quinze requisitos a serem observados no perfil do Ouvidor. Dentre eles, existem cinco que o gestor deve obrigatoriamente observar na escolha do servidor que exercerá as funções de Ouvidor: a) formação superior completa; b) noções de informática; c) boa leitura e escrita; d) capacidade de articulação com as áreas internas e com o Órgão Central do Sistema Estadual de Ouvidoria; e) certificação em Ouvidoria.

16 A POLÍTICA E OS PRINCÍPIOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA

A Política de Ouvidoria do Estado do Ceará visa fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social, assegurando o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados

pelo Poder Executivo Estadual, com atuação ética e isenta, preservando o direito de livre expressão e julgamento do cidadão.

A seguir estão elencados os princípios do Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará:

- I - representação dos interesses do cidadão;
- II - transparência, ética, imparcialidade, isenção, eficiência e celeridade no processo de análise e atendimento das manifestações;
- III - discricção e sigilo;
- IV - tratamento e resposta efetiva das manifestações;
- V - busca pelo aperfeiçoamento do serviço público a partir da contribuição da sociedade;
- VI - fomento à participação do cidadão no planejamento, acompanhamento e controle das políticas e ações de governo e dos serviços públicos oferecidos.

17 MODELO DE GESTÃO EM REDE

A Ouvidoria-Geral do Estado do Ceará, desde a sua criação, sempre adotou o modelo de gestão em rede, para uniformidade dos seus processos e procedimentos e a efetividade das ações e atividades. Atualmente, a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual é formada por 62 Ouvidorias setoriais mais a sub-rede de Ouvidorias da Secretaria Estadual de Saúde.

O modelo de gestão em rede gera mais comodidade e efetividade para os cidadãos, proporcionando benefícios tais como: aprendizado organizacional, alinhamento nas atuações, uniformização de processos, compartilhamento de informações, integração das Ouvidorias, celeridade na resolução dos problemas, plano de capacitação etc. Em uma eventual manifestação de Ouvidoria é natural que sejam apontadas insatisfações e sugestões de melhoria em diversos serviços públicos nas mais variadas áreas de governo e políticas públicas, podendo haver o envolvimento de vários órgãos ou entidades estaduais.

O cidadão por meio de sua participação contribui com a Administração Pública e tem a oportunidade de apresentar todas as suas indagações registrando sua manifestação, cabendo às instituições públicas se organizarem e conversarem entre si para o acolhimento e a transferência dessas demandas, assegurando o devido atendimento ao cidadão.

Como alguns modelos de Ouvidorias em rede podemos citar: a própria Rede Estadual de Ouvidoria, a Rede Cearense de Ouvidorias (Rede Ouvir Ceará) e a Rede Nacional de Ouvidorias; em todos esses fóruns temos a atuação da CGE.

18 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E SUAS TIPIIFICAÇÕES

A manifestação de Ouvidoria é uma forma do cidadão expressar, perante a Administração Pública, seus anseios, suas angústias, dúvidas e opiniões, ou seja, é uma forma de participação cidadã, seja por uma motivação individual ou em prol da coletividade. A motivação que leva o cidadão a se manifestar é irrelevante e não deve ser levada em consideração para seu devido tratamento e atendimento.

No âmbito da Ouvidoria-Geral do Estado do Ceará, as manifestações de Ouvidoria são tipificadas e conceituadas da seguinte forma:

Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de uma nova política ou serviço público ou aprimoramento de um já existente.

Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre política ou serviço público oferecido ou atendimento recebido.

Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública ou prestador responsável pela política ou prestação de um serviço público.

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à política ou serviço público.

Denúncia: relato de ato ilícito ou irregular, cuja resolução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, sendo subdividida em:

- Denúncia Contra o Estado – Ato cometido por servidor, colaborador, órgão, entidade ou prestador de serviço público e que acarreta algum dano para o Estado ou para o serviço público.
- Denúncia Para o Estado – Ato cometido por pessoa física ou jurídica que não possua vínculo com o Estado, que enseja a necessidade de atuação do Poder de Polícia do estado para a sua resolução e possível reparação de danos causados a terceiros.

19 DENÚNCIAS DE OUVIDORIA

As denúncias possuem características peculiares e carecem de atenção especial por parte da Ouvidoria, pois, conforme visto na sua definição, trata-se de comunicação de prática de ato ilícito ou irregular e que pode indicar sérios problemas na Administração Pública.

Pensando nisso, o poder público vem criando normativos determinando ou estimulando que seja realizado o devido tratamento a esses tipos de demandas, de forma alinhada com os programas de integridade e *compliance*, objetivando a criação de pacote de medidas para a prevenção dos atos de corrupção, proporcionando segurança aos dirigentes, fornecedores, servidores e órgãos de controle.

No âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria, a CGE, por meio da Portaria de nº 52/2020, estabeleceu os procedimentos e os critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias, disciplinando alguns dispositivos, de forma a dar uma maior segurança e efetividade na realização dessas atividades.

20 MANIFESTAÇÕES EM ANONIMATO (COMUNICADOS DE IRREGULARIDADES)

As Ouvidorias podem receber e coletar informações dos usuários do serviço público com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

O Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual prevê o recebimento e tratamento de manifestações anônimas (comunicados de irregularidade) pelas Ouvidorias dos órgãos e en-

tidades do Governo do Estado, desde que a demanda contenha indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, mediante apuração preliminar.

21 RESTRIÇÕES DE ACESSO E PROTEÇÃO DO DENUNCIANTE

O cidadão, ao denunciar, pode acabar se expondo a riscos pessoais, como ameaças, demissão, processos judiciais, ou mesmo riscos à sua integridade física ou psicológica. A obrigação de proteger o denunciante deve ser compreendida como uma verdadeira estratégia de combate à corrupção.

A Lei Federal nº 13.460/2017 trata a identificação do cidadão como informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, por 100 (cem) anos.

No âmbito da Rede Nacional de Ouvidorias, foi editada a Resolução nº 03, de 13 de setembro de 2019, que trata acerca da norma modelo sobre medidas de salvaguarda à identidade de denunciantes e o mecanismo permanente de mensuração de salvaguardas à identidade dos denunciantes. Na mesma linha, o Governo Federal, por meio da Controladoria-Geral da União – CGU, publicou o Decreto Federal nº 10.153/2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a Administração Pública federal direta e indireta.

As Ouvidorias devem adotar seus próprios mecanismos de segurança, visando a proteção do denunciante, tais como: restrição de acessos às denúncias, implantação de componentes de segurança na ferramenta tecnológica, evitar o procedimento de impressão, e, se o fizer, adotar os devidos procedimentos de segurança.

22 A OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO

As Ouvidorias, a partir do tratamento das manifestações e da análise quantitativa e qualitativa, devem disponibilizar informações e sugestões à gestão superior. Com base nessas informações e sugestões, é possível auxiliar a tomada de decisão, a formulação de novas políticas e novos serviços públicos ou reformulação dos que já são prestados à população.

Essas sugestões de melhoria não devem ter caráter impositivo. Importante que seja construída de forma conjunta com a direção superior e áreas do órgão ou entidade, onde a problemática deve ser compreendida. A Ouvidoria pode apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos, bem como indicar as providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas no ano anterior.

A Lei Federal nº 13.460/2017 estabelece que as Ouvidorias devem apresentar anualmente relatório de gestão com foco nas manifestações e sua motivação, a análise dos pontos recorrentes apontados pelos cidadãos, bem como as providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas.

O relatório gerencial de Ouvidoria bem como os periódicos são ferramentas importantes para reportar, de forma abrangente, todo o resultado das atividades realizadas pela Ouvidoria. Deve-se ter em mente que o relatório não é para o Ouvidor, mas para os “clientes” destinatários: direção su-

perior da instituição, área de planejamento, gestores das áreas e sociedade em geral.

Os principais objetivos do Relatório de Ouvidoria são:

- o fornecimento de informações retiradas a partir das manifestações trabalhadas que deem suporte para a tomada de decisão dos gestores;
- prestação de contas à sociedade acerca de todas as atividades e providências que foram tomadas a partir das contribuições trazidas por cada cidadão.

O relatório gerencial deve ser escrito de forma simples e objetiva, organizada em tópicos, mas evitando detalhamentos e análises extensas.

A análise deve ser elaborada com base no levantamento de informações nas áreas de negócio, de forma a ser fidedigna com a realidade encontrada no dia a dia. O levantamento dessas informações não necessariamente deve ser o suficiente para chegar a conclusões, mas a tendências e entendimentos preliminares, afinal de contas, quem mais conhece do “negócio” é a própria área competente.

Dessa forma, a Ouvidoria deve sistematizar as informações disponibilizadas, consolidar e divulgar estatísticas, propondo a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

23 AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

A Lei Federal nº 13.460/2017 dispõe também sobre a Avaliação Continuada dos Serviços Públicos. Compreende-se que o objetivo dessa avaliação é contribuir para a melhoria e aperfeiçoamento dos serviços prestados para a população, em observância aos padrões de qualidade e ao cumprimento de normativos legais de defesa do usuário e de simplificação de formalidades, dentre outros.

As instituições devem considerar as avaliações como mais uma etapa do serviço, a última desse processo, de forma que o cidadão possa concluir todo o ciclo, participando efetivamente e fornecendo *feedback* para eventuais melhorias ou até mesmo indicar a sua satisfação sobre o serviço/ atendimento prestado.

Além da opinião direta do cidadão, as pesquisas sobre avaliação de serviços podem fornecer *insights* para ajustes e melhorias nos processos dos serviços, especialmente se contiverem perguntas com respostas em aberto. A avaliação de serviço bem aproveitada pode atender às expectativas do cidadão e trazer assim maior satisfação ao utilizar o serviço, gerando um impacto positivo maior na sociedade.

24 DESAFIOS E METAS DO INSTITUTO OUVIDORIA

Como podemos perceber, o Sistema Estadual de Ouvidoria do Ceará está bem desenhado e estruturado, com um modelo de gestão em rede que serve como referência para muitas Ouvidorias públicas em nível nacional.

O desafio é buscar uniformidade em toda nossa rede de Ouvidorias e, a partir de um modelo

de maturidade, com a avaliação de vários níveis de capacidades desejadas para uma Ouvidoria, e a rica troca de experiências, será possível que cada Ouvidoria tenha seu nível de crescimento, sempre buscando o mais alto nível de maturidade.

No âmbito das Ouvidorias, devem ser estabelecidas metas e indicadores que visem auferir o desempenho das suas atividades e avaliar se os resultados estão sendo satisfatórios ou não, a exemplo de: tempo médio de resposta; índice de resolubilidade (percentual de respostas respondidas no prazo); índice de resolutividade (percentual de demandas resolvidas); índice de satisfação do cidadão com a Ouvidoria.

O acompanhamento desses indicadores deve ocorrer de forma continuada e sempre com a apresentação de planos de ação para os casos de não alcance do indicador.

O monitoramento e mapeamento dos benefícios alcançados no âmbito da Ouvidoria também são de grande relevância para que a Ouvidoria demonstre o seu protagonismo e sua atuação enquanto ferramenta de gestão, não se resumindo apenas em receber queixas e sim transformando demandas individuais em coletivas.

25 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer do século XXI, percebemos que a Ouvidoria vem contribuindo para o aperfeiçoamento dos produtos e serviços ofertados pelas instituições ou entidades públicas, sempre promovendo a participação, a transparência e melhoria dos serviços.

O presente artigo apresentou os desafios e superações do Instituto Ouvidoria e a contribuição para as instituições relatando os fatos históricos e a legislação pertinente com seus normativos, contextualizando a trajetória desse instituto que faz sua contribuição por meio de um profissional qualificado que representa a instituição e faz a intermediação entre as entidades/órgãos e o cidadão, sempre em busca de solucionar seus anseios.

O patrocínio e a conexão da alta gestão com a Ouvidoria são de grande relevância nesse processo, porque assim proporcionam condições para que a Ouvidoria possa realizar o seu trabalho e ser compreendida como uma parceira institucional, contribuindo com a melhoria na prestação dos serviços e com o aprimoramento da gestão de forma harmoniosa e com diálogo. Com sua visão sistêmica e atuação transversal, a Ouvidoria tem em suas mãos o poder do aconselhamento e mediação, mas para isso é necessário que ela tenha plenas condições estruturais e o apoio dos seus pares e da alta gestão.

REFERÊNCIAS

BRASIL. 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.

BRASIL. Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018. Lei da Desburocratização.

CEARÁ. Decreto nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020. Regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.

CEARÁ. Emenda Constitucional nº 75, de 20 de dezembro de 2012. Altera dispositivos da Constituição Estadual.

CEARÁ. Lei nº 12.686, de 14 de maio de 1997. Cria a Ouvidoria-Geral e o Conselho de Defesa dos Direitos Humanos.

CEARÁ. Lei nº 13.297, de 7 de março de 2003. Dispõe sobre o Modelo de Gestão do Poder Executivo.

CEARÁ. Lei nº 13.875, de 07 de fevereiro de 2007. Dispõe sobre o Modelo de Gestão do Poder Executivo.

CEARÁ. Lei Estadual nº 15.360 de 04 de junho de 2013. Altera dispositivos da Lei nº 13.875, de 07 de fevereiro de 2007.

CEARÁ. Portaria nº 70, de 20 de fevereiro de 2013. Controladoria e Ouvidoria-Geral do Estado do Ceará. Disciplina os Critérios e os Procedimentos para Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais.

CEARÁ. Portaria nº 52, de 17 de abril de 2020. Procedimentos e Critérios para o Tratamento e Encaminhamento das Denúncias de Ouvidoria.

CHIAVENATO, Idalberto. *Gerenciando com as Pessoas: transformando o executivo em um excelente gestor de pessoas*. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. *Administração Geral e Pública*. Rio de Janeiro: Campus, 2006.

CURSO CIDADANIA PARTICIPATIVA. Thais Pinheiro Holanda, Fascículo 03, Ouvidoria como Ferramenta do Controle Social (2017).

CURSO DE FORMAÇÃO EM OUVIDORIA. Jean Lopes dos Santos, Disciplina Ouvidoria como Instrumento de Cidadania (2018).

CURSO DE FORMAÇÃO EM OUVIDORIA. Ítalo Brígido, Disciplina Ouvidoria como Instrumento de Gestão (2019).

GOLDBARG, Marco. *Times – Ferramenta Eficaz para a Qualidade Total*. São Paulo: Makron Books, 1995.

TEIXEIRA, Sonia Maria Fleury; OUVÉNEY, Assis Mafort. *Gestão de Redes: A estratégia de regionalização da política de saúde*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.