



Guia de Introdução aos conteúdos de Ouvidoria



Documentos iniciais de suporte
aos trabalhos de Ouvidoria na
Universidade

www.ouvidoria.ufc.br

Agosto/2023

Objetivo

Este documento tem o objetivo de apresentar os documentos que orientam o trabalho da Ouvidoria Geral na UFC e pode ser usado como fonte inicial de capacitação de servidores que necessitem conhecer melhor o assunto e interessados em geral.

Informações gerais

1. Manual de Ouvidoria Pública da CGU (2018): material abrangente e muito completo, excelente fonte de consulta sobre atribuições da Ouvidoria;



2. Guia de Implementação do MMouP (2021): o MMouP é um modelo de referência desenvolvido pela CGU para otimização de Ouvidorias. A implementação é obrigatória e a operacionalização é feita por preenchimento de formulário no sistema e-Aud.



Informações específicas

3. Guia Rápido de uso do e-Aud (MMouP): orientações para a utilização do sistema e-Aud para preenchimento do formulário do MMouP



4. Manual de Elaboração do Plano de Dados Abertos: orientações para implementação da Política de Dados Abertos. Eu sugeriria dar uma lida inicial mais geral, e se deter somente nas partes que são atribuições da Ouvidoria.



5. Guia metodológico de avaliação de serviços públicos por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos: material importantíssimo, pois traz orientações para a revisão da Carta de Serviços ao Cidadão, implementação do Conselho de Usuários e operacionalização da Plataforma do Conselho de Usuários (atual modelo de avaliação contínua dos serviços adotados pela CGU).



6. Repartição de Atribuições da Ouvidoria: planilha de referência discutida e aprovada pela equipe em agosto/2023.



7. Guia de Transparência Ativa: orienta as instituições para o atendimento ao conteúdo mínimo que deve ser obrigatoriamente publicizado em sede de transparência ativa. Também fala da utilização do Sistema de Transparência Ativa (STA), que atualmente integra o Fala.BR.



8. Manual e-Agendas: manual de operação do Sistema e-Agendas. O Prof. Sidney é o Administrador Institucional Supervisor (AIS) da UFC na plataforma, e toda a equipe da Ouvidoria possui perfil de acesso ao sistema como Assistente Técnico do AIS.



9. Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFC: detalha as atribuições da unidade, do Ouvidor Geral, dos servidores, os prazos de atendimento das demandas da Ouvidoria, etc.



Leis e decretos reguladores

- Lei n.º 13.460/2017, Decreto n.º 9.492/2018 e Portaria n.º 581/CGU: a santíssima trindade das Ouvidorias. São basicamente os três instrumentos legais que regulam 80% da atividade das Ouvidorias Públicas. Detalham todas as atividades da Ouvidoria e determinam a publicação do Relatório Anual de Gestão, entre outros.
- Lei nº 12.527/2011 e Decreto nº 7.724/2012: Lei de Acesso à Informação e o seu decreto regulamentador. Instituiu o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), regulamentou os pedidos de acesso à informação, além de trazer as atribuições da Autoridade de Monitoramento da LAI (AMLAI). Determinam a publicação do Relatório de Monitoramento da LAI e o Relatório Anual Estatístico do SIC.
- Lei nº 13.709/2018: A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) instituiu a figura do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais e enumerou suas atribuições (Art. 41, § 2º). Como o encarregado é o Ouvidor Geral, está entre as atribuições da Ouvidoria auxiliar nessas atividades de comunicação e supervisão do Encarregado.
- O Decreto 8.777/2016: regulamenta a LAI e institui a Política de Dados Abertos do Executivo Federal, além de trazer a obrigação de a AMLAI de apresentar o Relatório Anual do PDA
- Decreto nº 10.889/2021: Regulamenta a Lei de Conflito de Interesses, instituindo o Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo federal - e- Agendas, e detalha a obrigação da divulgação da agenda de compromissos públicos.
- Resolução nº 9/2015 do CONSUNI: Regimento Interno da Ouvidoria

Material adicional

- A Universidade definiu uma metodologia própria de mapeamento de processos. Para ter conhecimento das aulas e do material, basta clicar no link: Curso de Mapeamento de Processos - Lívia Barreto - SECGOV 2023: <https://www.youtube.com/watch?v=A84xViQvwUo&list=PLqR4Qgl8wgeotWodRypHucox5AS15pC18>

