Ouvidoria Pública

AULA 2

JULHO / 2015

Gestão Pública

Novo modelo

- Assessorar processos deliberativos;
- Coordenar ações;
- Definir programas e políticas públicas.

<u>Objetivos</u>

- Avaliar impacto das decisões na sociedade;
- Eficácia das soluções diante das necessidades dos cidadãos;
- Romper com a administração autoritária e descolada da coletividade

Impacto de Decisões Públicas

Gestão Participativa

- Inovadora;
- Ágil;
- Capaz de prestar serviços com qualidade;
- Aliada com os anseios da coletividade;
- Prestação de contas;
- Transparência.

Esse modelo é o que comporta a Ouvidoria

Administração Pública

Definição

Atividade desenvolvida pelo Estado para assegurar os interesses da população, por meio de um conjunto de órgãos e serviços, aos quais são atribuídas as funções da administração pública.

Objetivos e Princípios

- Interesse Público
- Legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência (CF)

Legalidade /Impessoalidade/Moralidade/Publicidade/Eficiência

Formas da Administração Pública

- Administração Direta; quando exercida pelos entes federados: União, Estados, Municípios e Distrito Federal.
- Indireta: exercida por entidades autárquicas, funcionais ou paraestatais, empresas públicas.

Serviço Público

- Para efeitos de atendimentos nas Ouvidorias Públicas são considerados serviços públicos aqueles exercidos por contratação, delegação, parceria, convênios ou sob outra forma jurídica

Qualidade do Serviço Público

Satisfação com os Serviços Públicos

Levantamento do Instituto Brasileiro de Planejamento Tributário, em junho de 2.011, em 30 países:

- Brasil ficou em último lugar no ranking de serviços públicos em contraposição aos impostos pagos.
- O Brasil tem os piores serviços públicos e uma das mais altas cargas tributárias do mundo.

Formas de Controle na Administração Pública

- Controle Interno (auditorias, corregedorias, controladorias)
- Controle Externo (Tribunais de Contas, Ministério Público, Judiciário)
- Controle Social (fóruns, conselhos, SIC, mecanismos de participação social)

Participação Social

- Grupos organizados formalmente ou indivíduos que buscam mecanismos para interferir, influenciar ou negociar conflitos. Compartilhamento de decisões e responsabilidades, estabelecendo compromissos entre o poder público e a sociedade.

Gestão Pública X Gestão Privada

Princípio	Gestão Pública	Gestão Privada
Liberdade Econômica	Custo / Benefício	Lucro
Jurídico	Determinado em lei	Proibido por lei
Planejamento	Descontinuidade	Estratégica
Execução	Decisão diluída Responsabilidade não definida Formalidade Autoridade insuficiente	Moderna gestão Decisão definida Responsabilidade distribuída Formalidade variável Autoridade suficiente
Controle e Ação Corretiva	Burocracia, lentidão, punição	Resultado, objetividade, eficiência, correção

Ouvidorias Públicas

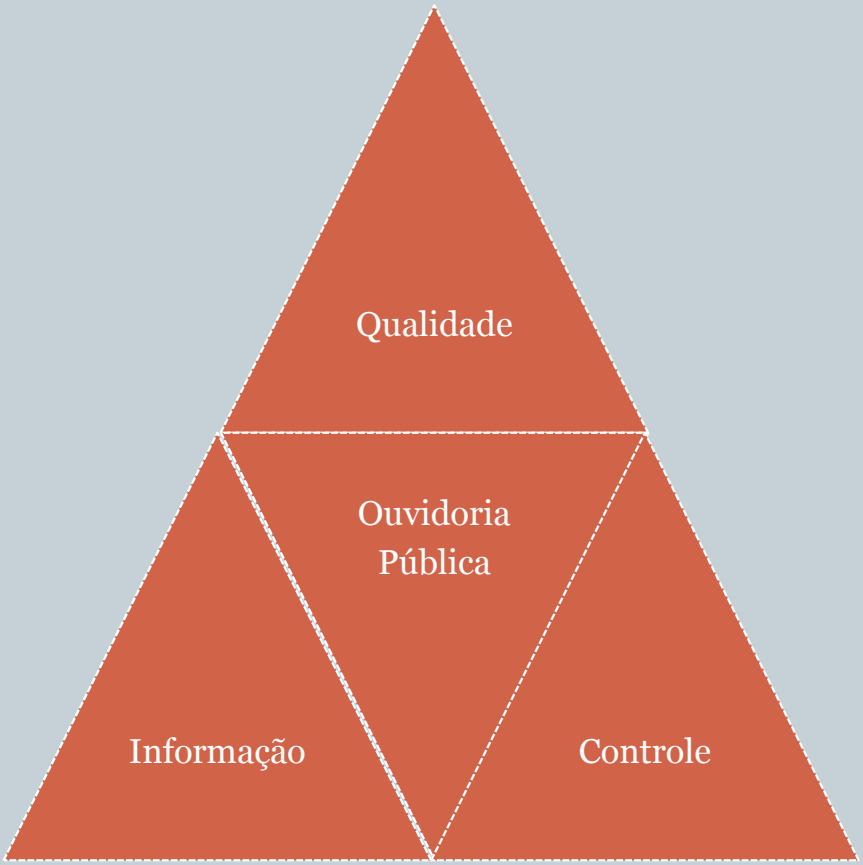
- Assumir a representação do cidadão na qualidade de usuário dos serviços públicos;
- Atuar com autonomia e independência;
- Dar publicidade de seus atos (reclamações tem caráter de procedimento público);
- Admitir modelos gerais, específicos, setoriais ou temáticos;
- Manter o comprometimento com o cidadão.

Fundamentação Legal

- Constituição Federal, art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e.....
- Leis Estaduais
- Leis Municipais
- Leis Específicas
- Legislação ou normas regulamentares

A Ouvidoria Pública depende de lei, regulamentação ou norma.

Fundamentos da Ouvidoria Pública



Propósitos da Ouvidoria Pública

- Aprimorar a qualidade dos serviços prestados;
- Promover a interlocução;
- Instrumento de gestão e de formulação de políticas públicas;
- Independência, autonomia administrativa, orçamentária e funcional.

Propósitos da Ouvidoria Pública

Qualidade

Interlocução

- Formulação de Políticas Públicas

Questões Práticas

- Estrutura dimensionada com a demanda (opinião aluno 1)
- Rapidez e eficiência (aluno 2)
- Retorno e solução definitiva (aluno 3)
- Divulgação e sensibilização: público externo e interno (4)
- Vínculo administrativo (aluno 5)
- Recursos financeiros (aluno 6)
- Recursos humanos (aluno 7)
- Nomeação do Ouvidor (aluno 8)
- Mandato (aluno 9)
- Estabilidade (aluno 10)
- Autonomia (aluno 11)
- Função especial ou cargo (aluno 12)