Perfil e Competências do Ouvidor

Aula 5

Julho/ 2015

Competências

- Receber, analisar, encaminhar e acompanhar manifestações
- Organizar os canais de acesso do cidadão à Câmara Municipal;
- Orientar o cidadão em suas demandas;
- Fornecer informações, material educativo
- Responder quanto às providências adotadas;
- Auxiliar a Mesa Diretora em medidas consideradas necessárias
- Auxiliar na divulgação dos trabalhos da Câmara Municipal

Atribuições do Ouvidor

- Agir com independência e autonomia;
- Recomendar a correção de procedimentos;
- Sugerir providências ou apuração de atos;
- Manter sigilo, quando solicitado;
- Promover estudos e pesquisas
- Elaborar relatórios estatísticos;
- Incentivar capacitação e treinamento.

Independência e Autonomia **Correção de Procedimentos**

Sugestão de Providências **Sigilo** **Pesquisas** **Treinamentos**

Atribuições

- Atividade institucional de representação autônoma e independente de caráter mediador, pedagógico, instrumental e estratégico, que acolhe as manifestações dos cidadãos não solucionadas por outros canais de atendimento, analisa, atua na busca de soluções, identifica tendências para recomendar e orientar a organização fomentando à promoção da melhoria continua do processo de trabalho e a busca de soluções efetivas

Ouvidoria

Ouvidor

- Está a a serviço da coletividade. A reciprocidade é o traço marcante desse relacionamento porque revela a situação em que o ouvidor exerce função com reflexos tanto para a empresa pública a que estiver vinculada como para toda a coletividade.
- A coletividade é a matriz legal que suplanta inclusive o próprio gestor.
- Interesse coletivo

Ouvidor → Coletividade

Perfil do Ouvidor

Discrição	Conhecimento
Bom Senso	Experiência
Bom Ouvinte	Senso de Urgência
Isenção	Liderança
Autonomia	Inconformismo

Cases

- Expor um case de sucesso e um case de malogro com os alunos.
- Cada aluno irá colocar seu ponto de vista em discussão.

Quem é o Ouvidor Público

- Se a Ouvidoria é um instrumento de controle, participação e inclusão social, quais as características e habilidades do ouvidor público?
- Ouvidor público é o representante da sociedade com o compromisso de compartilhar informações e as colocar a serviço do interesse público, colaborando para a ética na administração pública e para a formação de uma cultura de respeito aos direitos humanos, promovendo a cidadania e a consolidação do processo democrático.

Responsabilidade do Ouvidor Público

- Informação adequada, precisa e objetiva;
- Qualidade do serviço público;
- Práticas usuais de atendimento;
- Reparação de danos
- Papel educativo e pedagógico