

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DA CGU EM SANTA CATARINA
NÚCLEO DE AÇÕES DE OUVIDORIA E PREVENÇÃO À CORRUPÇÃO EM SC

O Papel da Ouvidoria Pública
NO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
COM A NOVA LEI DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Rodrigo De Bona da Silva
Auditor Federal de Finanças e Controle
Coordenador do NAOP/SC



O PAPEL DA OUVIDORIA PÚBLICA NO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO

(E A LEI Nº. 13.460/2017 – USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS)

- Sistema de Controle Interno do Poder Executivo
- Funções e Importância da Controladoria Interna
- Ouvidoria Pública e Participação Social
- Controle Disciplinar e Controle de Qualidade
- Os 7 Passos para Criar uma Ouvidoria
- Sistema e-Ouv pra Municípios
- Programa de Formação em Ouvidoria (PROFOCO)
- Transparência e Acesso à Informação
- Programas de Apoio a Estados e Municípios



O PAPEL DA OUVIDORIA PÚBLICA NO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO

(E A LEI Nº. 13.460/2017 – USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS)

- Sistema de Controle Interno do Poder Executivo
- Funções e Importância da Controladoria Interna
- Ouvidoria Pública e Participação Social
- Controle Disciplinar e Controle de Qualidade
- Os 7 Passos para Criar uma Ouvidoria
- Sistema e-Ouv pra Municípios
- Programa de Formação em Ouvidoria (PROFOCO)
- Transparência e Acesso à Informação
- Programas de Apoio a Estados e Municípios

CONTROLE SOCIAL

**CONTROLE
EXTERNO E
POLÍTICO**

**Poder
Legislativo
+TCU +TCEs**

**CONTROLES
INTERNOS**

CONTROLADORIA
ÓRGÃO CENTRAL DO SCI, AUDITORA,
CORREGEDORIA, OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

**SISTEMA INTEGRADO DE
CONTROLE INTERNO(SCI)**

SUPERVISÃO TÉCNICA FINALÍSTICA
(Ministérios Federais e Secretarias de
Estados/Municípios)

Auditoria Interna
(na Adm. Indireta, Autarquias, Fundações, Empresas)

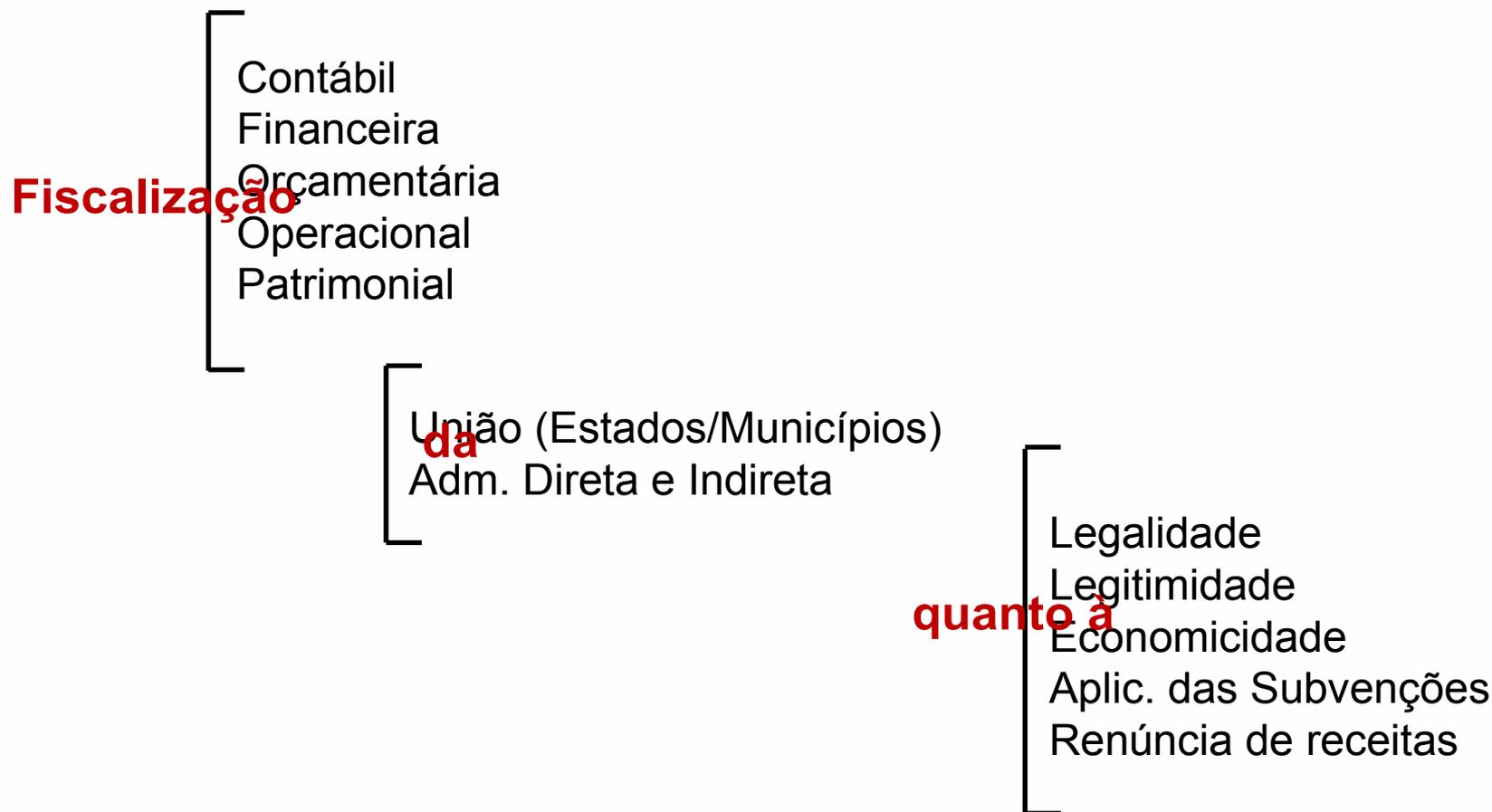
Controles Administrativos
(Primários, Básicos ou Permanentes)

MINISTÉRIO PÚBLICO

CONTROLE JUDICIAL

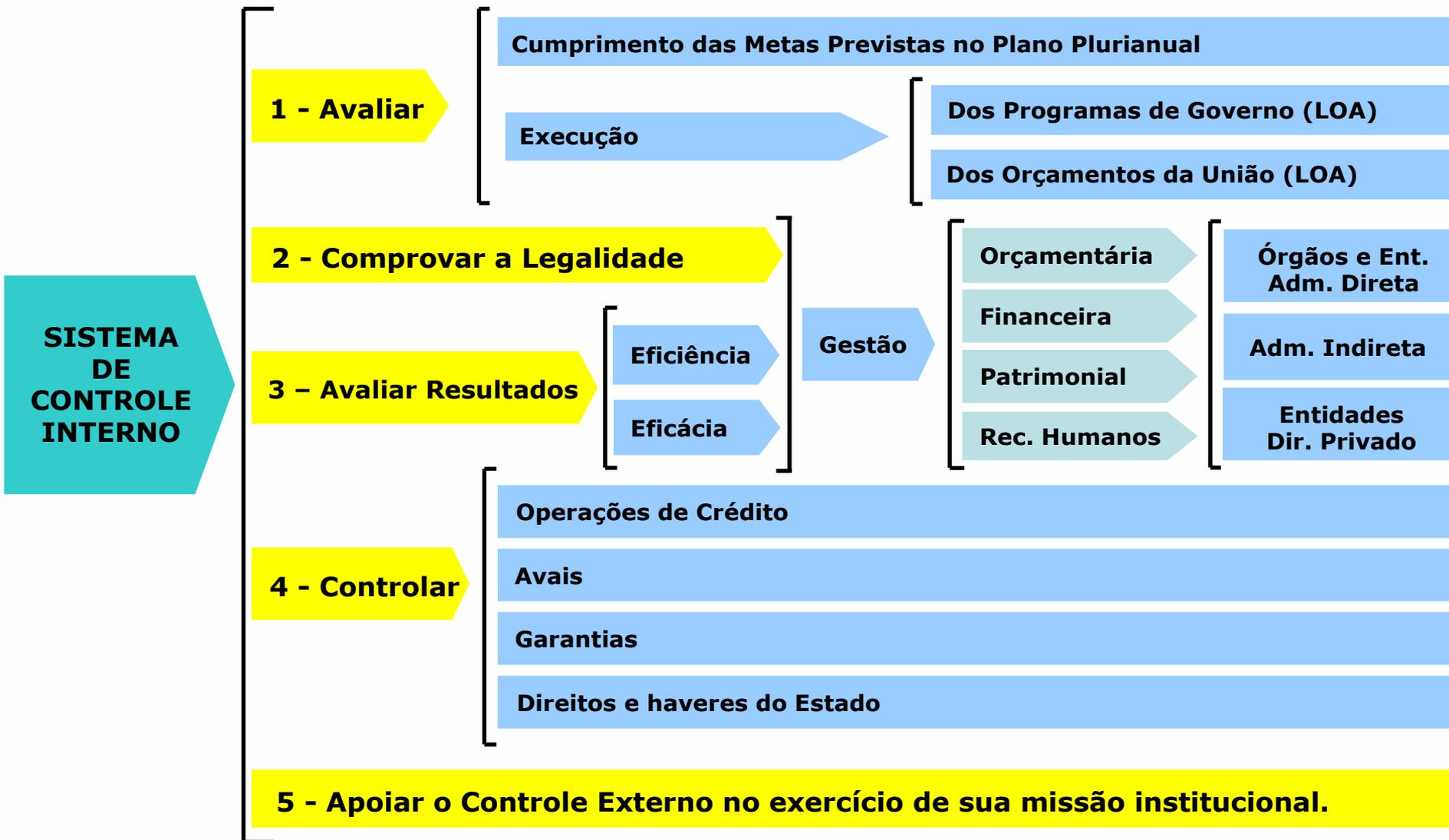


Art. 70: O Congresso Nacional, mediante **Controle Externo**, e o **Sistema de Controle Interno** de cada Poder, têm o dever de realizar sistematicamente:





ART. 74 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL/1988 - COMPETÊNCIAS



CONTROLE SOCIAL

**CONTROLE
EXTERNO E
POLÍTICO**

**Poder
Legislativo
+TCU +TCEs**

**CONTROLES
INTERNOS**

CONTROLADORIA
ÓRGÃO CENTRAL DO SCI, AUDITORA,
CORREGEDORIA, OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

**SISTEMA INTEGRADO DE
CONTROLE INTERNO(SCI)**

SUPERVISÃO TÉCNICA FINALÍSTICA
(Ministérios Federais e Secretarias de
Estados/Municípios)

Auditoria Interna
(na Adm. Indireta, Autarquias, Fundações, Empresas)

Controles Administrativos
(Primários, Básicos ou Permanentes)

MINISTÉRIO PÚBLICO

CONTROLE JUDICIAL

O CONTROLE NO CICLO DE GESTÃO



- Definir Indicadores e Metas
- Definir Métodos e Padrões
- Definir Meios e Recursos
- Elaborar Plano de Ação (5W2H)
- Educar (Atitudes)
- Treinar (Conhecimentos+Habilidades)
- Executar a Tarefa
- Coletar Dados
- Comparar Dados Execução x Plano
- Confirmar o que deu certo
- Analisar o que deu errado e por que
- Padronizar o que deu certo
- Revisar o que deu Errado
- Definir Ações Corretivas
- Definir Ações Preventivas Estruturantes



O CONTROLE NO CICLO DE GESTÃO



- Definir Indicadores e Metas
- Definir Métodos e Padrões
- Definir Meios e Recursos
- Elaborar Plano de Ação (5W2H)
- Educar (Atitudes)
- Treinar (Conhecimentos+Habilidades)
- Executar a Tarefa
- Coletar Dados
- Comparar Dados Execução x Plano
- Confirmar o que deu certo
- Analisar o que deu errado e por que
- Padronizar o que deu certo
- Revisar o que deu Errado
- Definir Ações Corretivas
- Definir Ações Preventivas Estruturantes



O CONTROLE NO CICLO DE GESTÃO



- Definir Indicadores e Metas
- Definir Métodos e Padrões
- Definir Meios e Recursos
- Elaborar Plano de Ação (5W2H)
- Educar (Atitudes)
- Treinar (Conhecimentos+Habilidades)
- Executar a Tarefa
- Coletar Dados
- Comparar Dados Execução x Plano
- Confirmar o que deu certo
- Analisar o que deu errado e por que
- Padronizar o que deu certo
- Revisar o que deu Errado
- Definir Ações Corretivas
- Definir Ações Preventivas Estruturantes

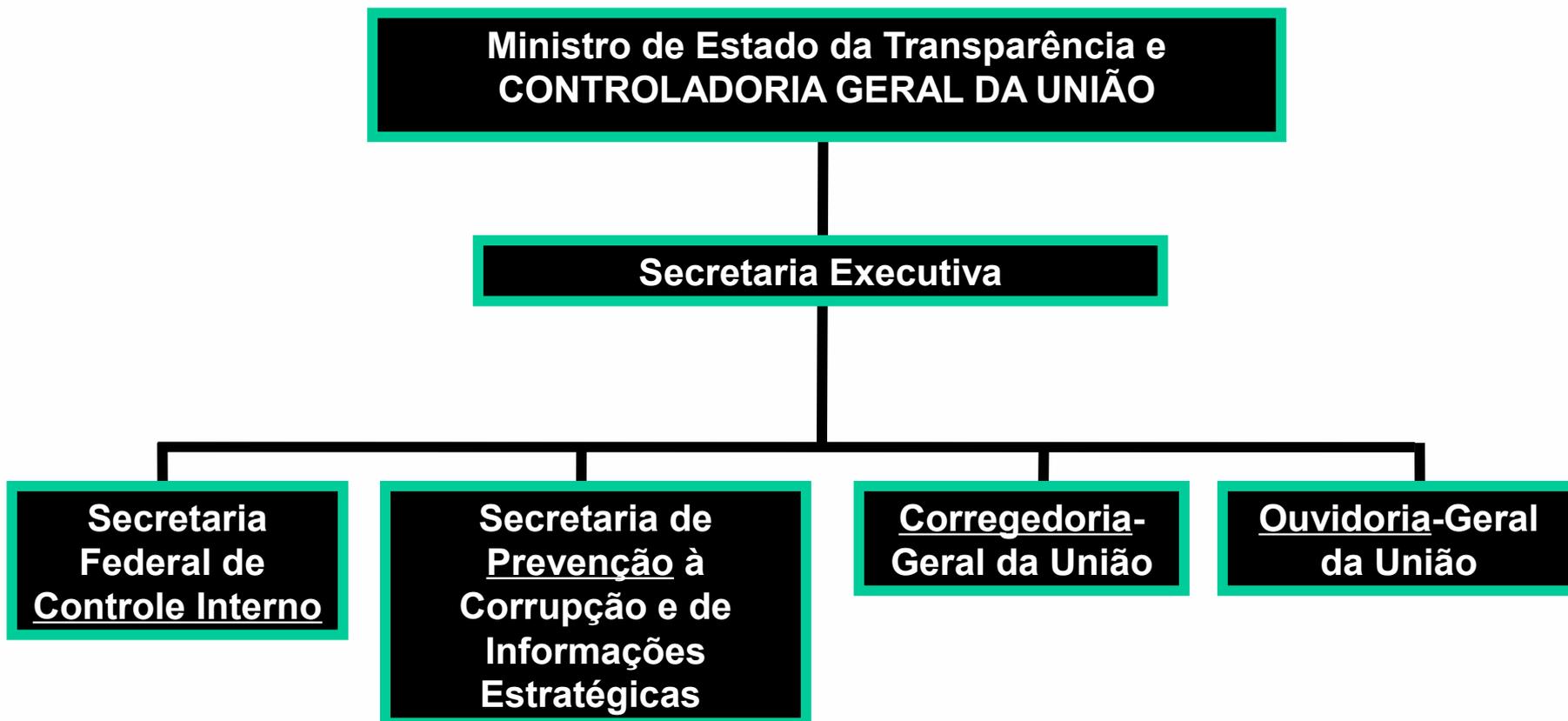


O PAPEL DA OUVIDORIA PÚBLICA NO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO

(E A LEI Nº. 13.460/2017 – USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS)

- Sistema de Controle Interno do Poder Executivo
- Funções e Importância da Controladoria Interna
- Ouvidoria Pública e Participação Social
- Controle Disciplinar e Controle de Qualidade
- Os 7 Passos para Criar uma Ouvidoria
- Sistema e-Ouv pra Municípios
- Programa de Formação em Ouvidoria (PROFOCO)
- Transparência e Acesso à Informação
- Programas de Apoio a Estados e Municípios

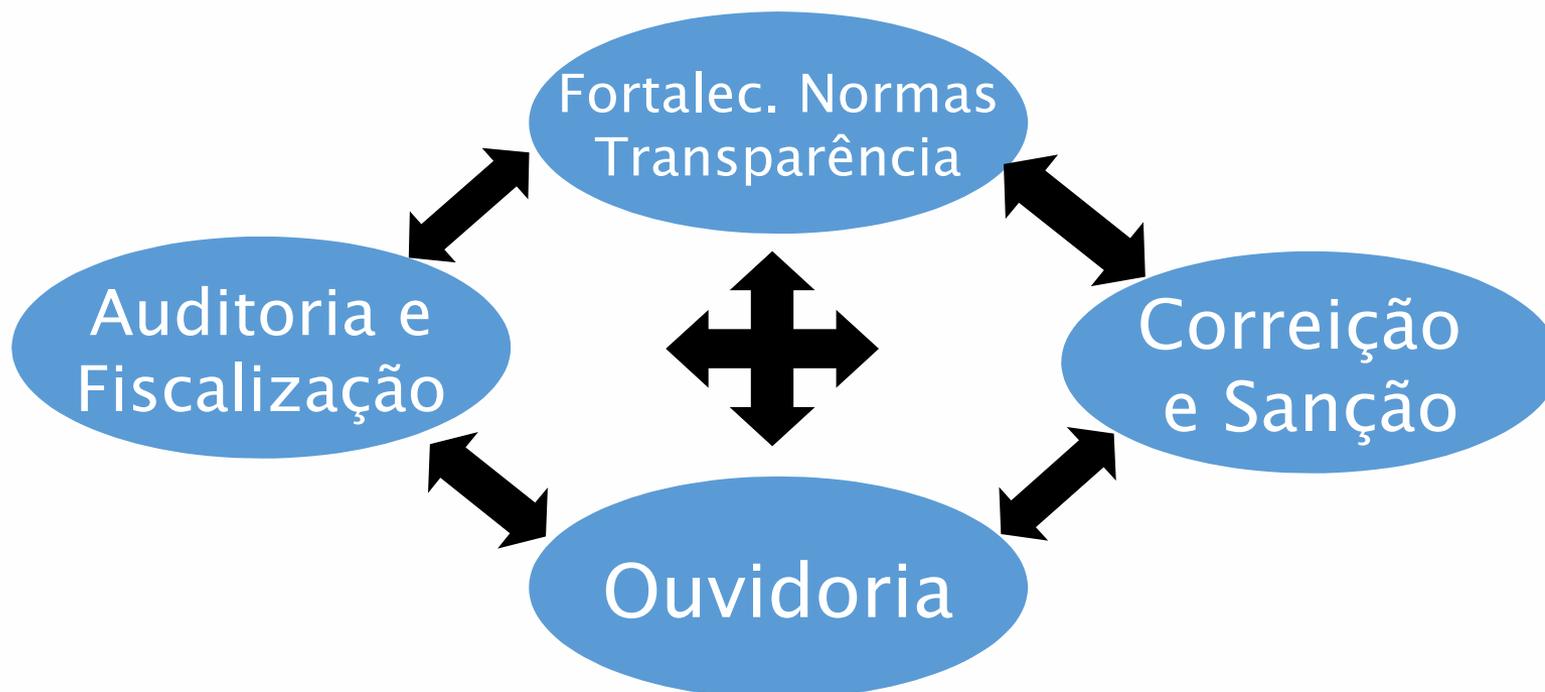
Órgão Central do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal



SECRETARIA OU CONTROLADORIA INTERNA

Órgão Central do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo

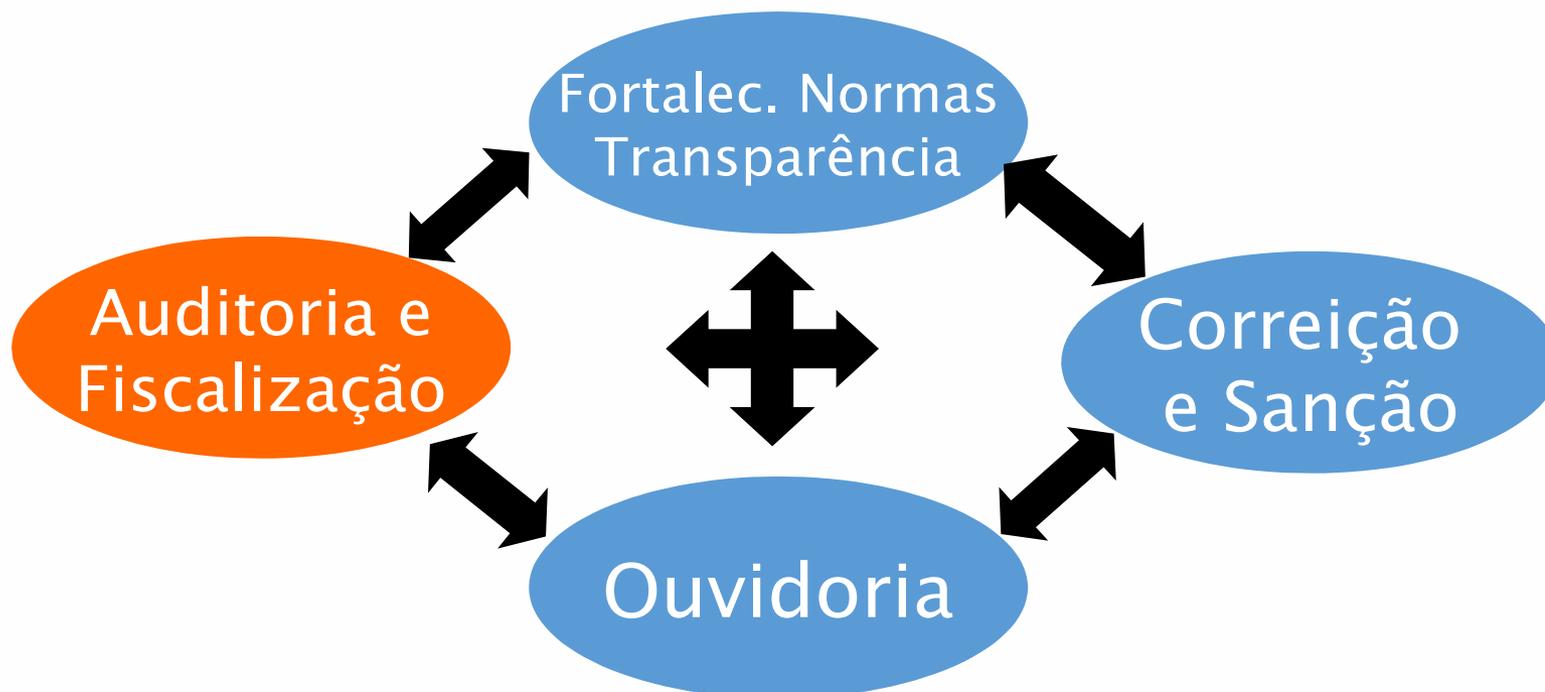
**MACROFUNÇÕES do Controle Interno
(ou ATIVIDADES, conforme PORTE DO MUNICÍPIO)**



SECRETARIA OU CONTROLADORIA INTERNA

Órgão Central do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo

**MACROFUNÇÕES do Controle Interno
(ou ATIVIDADES, conforme PORTE DO MUNICÍPIO)**





IMPORTÂNCIA DA CONTROLADORIA INTERNA

*De cada 10 cidades de São Paulo,
4 têm prefeitos condenados.*

28 de fevereiro de 2016, 7h53

AÇÕES DE IMPROBIDADE

Procedentes	266	66%
Improcedentes	136	34%
Total	402	100%

PENAS APLICADAS

Multa	221	83%
Ressarcimento	208	78%
Cassação de direitos políticos	182	68%

*Pode ser aplicado mais de um tipo de pena para cada réu. A porcentagem refere-se ao total de condenações (266). Fonte: TJ-SP/e-SAJ

ENUNCIADO DE DECISÃO N.º 176 / TCU

O ÔNUS DA PROVA É DO GESTOR

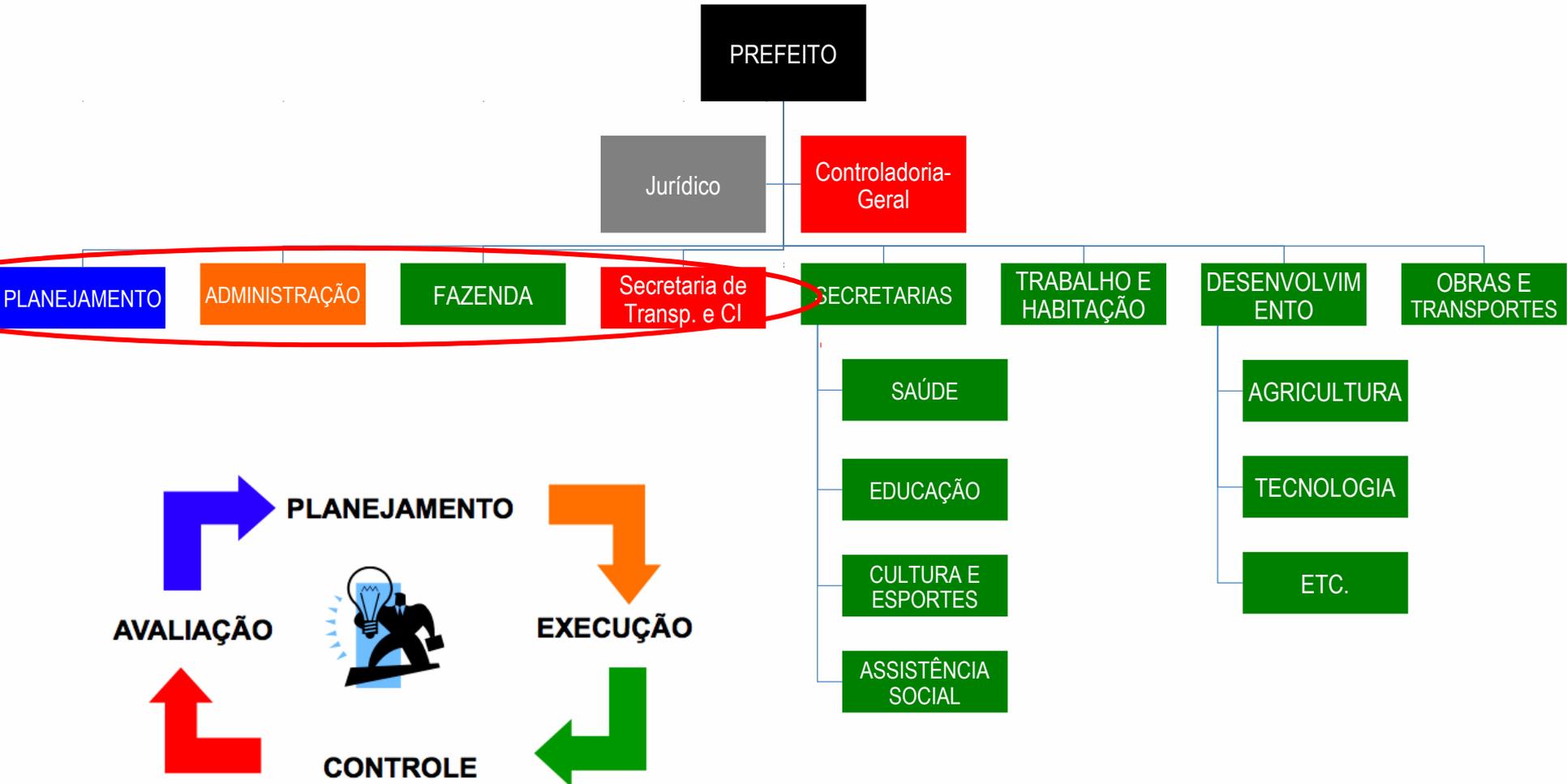
“Compete ao gestor comprovar
a boa e regular aplicação
dos recursos públicos,
cabendo-lhe o
ônus da prova.”



SECRETARIA OU CONTROLADORIA INTERNA **No município, pode centralizar atividades:**



ESTRUTURA E AUTONOMIA: VINCULAÇÃO DIRETA AO GESTOR – CICLO PDCA





O PAPEL DA OUVIDORIA PÚBLICA NO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO

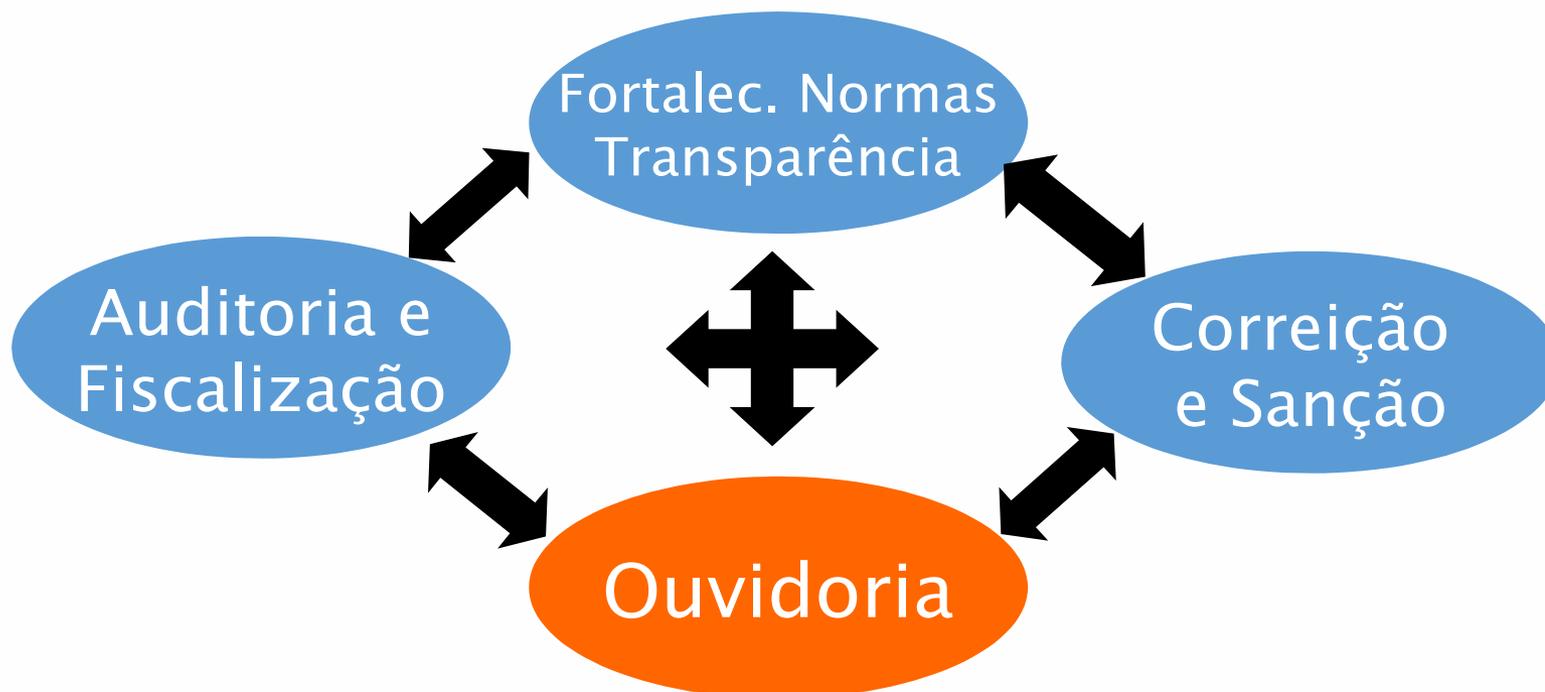
(E A LEI Nº. 13.460/2017 – USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS)

- Sistema de Controle Interno do Poder Executivo
- Funções e Importância da Controladoria Interna
- Ouvidoria Pública e Participação Social
- Controle Disciplinar e Controle de Qualidade
- Os 7 Passos para Criar uma Ouvidoria
- Sistema e-Ouv pra Municípios
- Programa de Formação em Ouvidoria (PROFOCO)
- Transparência e Acesso à Informação
- Programas de Apoio a Estados e Municípios

SECRETARIA OU CONTROLADORIA INTERNA

Órgão Central do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo

**MACROFUNÇÕES do Controle Interno
(ou ATIVIDADES, conforme PORTE DO MUNICÍPIO)**



O que é uma Ouvidoria Pública?

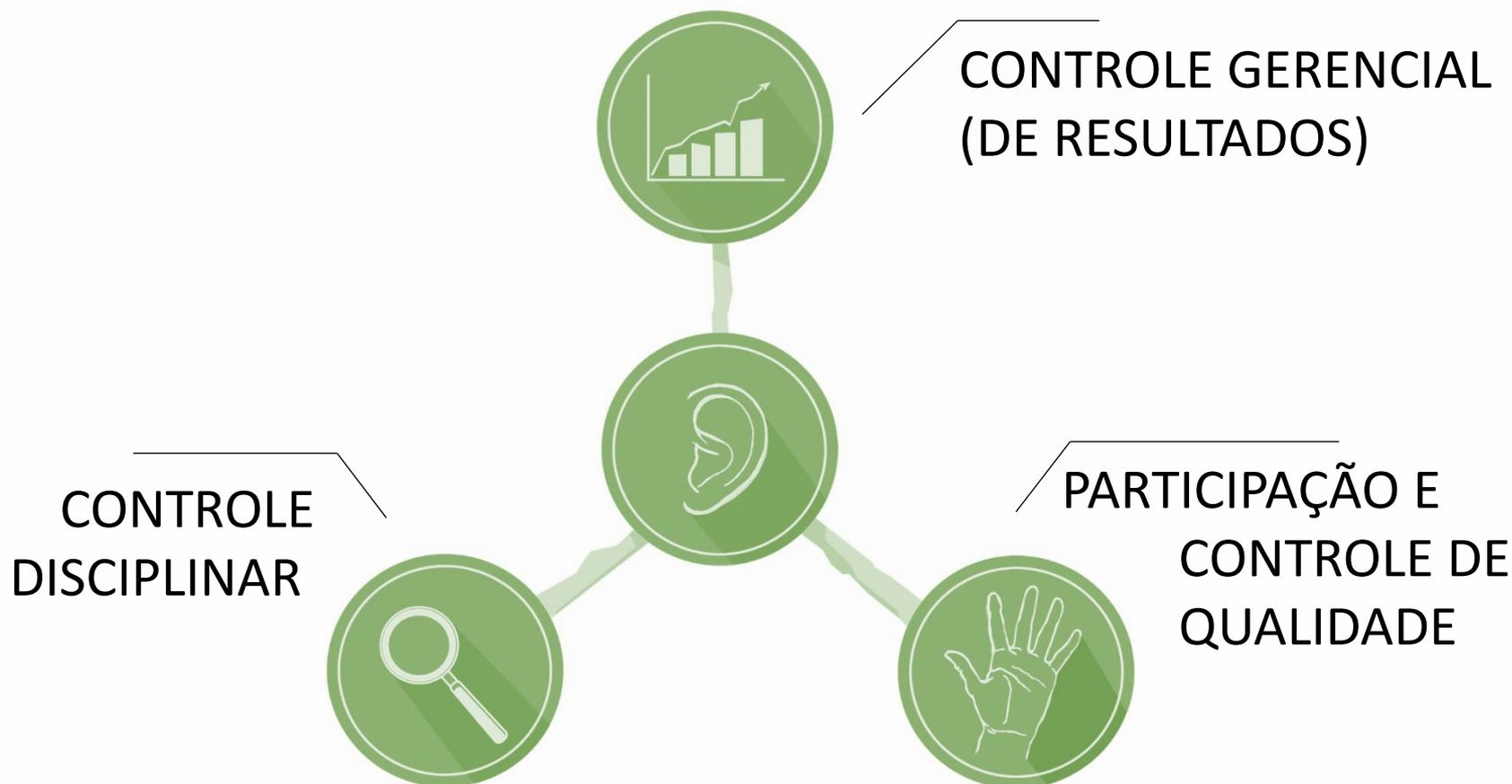
As ouvidorias públicas são **unidades de controle e participação social**, responsáveis pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, **com vistas ao aprimoramento da gestão pública** (art. 2º, V, Decreto 8.243/14)

AGENTE PÚBLICO



CIDADÃO

PARA QUE SERVE UMA OUVIDORIA PÚBLICA?





Princípios

LEI 12.460/2017

- Presteza e **imparcialidade (servidor estável)**;
- Integração e horizontalidade entre ouvidorias e entre estas e os cidadãos;
- Promoção do diálogo, da participação social e da desburocratização;
- Zelo pela autonomia;
- Promoção da efetividade das políticas e dos serviços públicos



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.

- direito de acesso do usuário a informações será regido pelos termos da **Lei nº 12.527 / 2011**.
 - (Art. 2º inciso V parágrafo único da Lei 13.460/2017)



LEI Nº 13.460/2017 Art. 13.

Atribuições precípua das ouvidorias:

- I - promover a participação do usuário... em cooperação com outras entidades de defesa do usuário
- II - acompanhar a prestação dos serviços (efetividade)
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário



LEI Nº 13.460/2017

Onde manifestar?

Art. 10. A **manifestação** será dirigida à **ouvidoria** do órgão ou entidade responsável e conterà a identificação do requerente.

§ 3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá **apresentar manifestações diretamente ao órgão** ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

LEI Nº 13.460/2017 (Art. 16)

Prazos máximos das respostas:

ao usuário:

30 dias (prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período).

a solicitações
da ouvidoria
no âmbito
interno:

20 dias (prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período).



LEI Nº 13.460/2017

Controles da atuação da ouvidoria

Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 15

Avaliação e acompanhamento da atuação do ouvidor pelos conselhos de usuários

Art. 18



O PAPEL DA OUVIDORIA PÚBLICA NO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO

(E A LEI Nº. 13.460/2017 – USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS)

- Sistema de Controle Interno do Poder Executivo
- Funções e Importância da Controladoria Interna
- Ouvidoria Pública e Participação Social
- Controle Disciplinar e Controle de Qualidade
- Os 7 Passos para Criar uma Ouvidoria
- Sistema e-Ouv pra Municípios
- Programa de Formação em Ouvidoria (PROFOCO)
- Transparência e Acesso à Informação
- Programas de Apoio a Estados e Municípios

**COLEÇÃO
MUNICÍPIO
TRANSPARENTE**



CORREGEDORIA

**LEI ANTICORRUPÇÃO
E INTEGRIDADE**

OUVIDORIA

**7 PASSOS
PARA CRIAR
UMA OUVIDORIA
NO MEU MUNICÍPIO**

PORTARIA 424/2016

OBRIGATÓRIO TER OUVIDORIA PARA RECEBER TRANSFERÊNCIAS



Conheça Mais





SISTEMA e-OUV MUNICIPAL

- **Sistema base web** - Não requer esforço de instalação. Gestão, manutenção e desenvolvimento por conta da CGU.
- **Geração de NUP** - O NUP é gerado automaticamente e informado ao cidadão, com faixa própria para as ouvidorias em cada órgão ou entidade.
- **Encaminhamento de manifestações** - As ouvidorias podem encaminhar manifestações umas para as outras.
- **ADESÃO GRATUITA.**

A Ouvidoria-Geral da União : A história recente da OGU

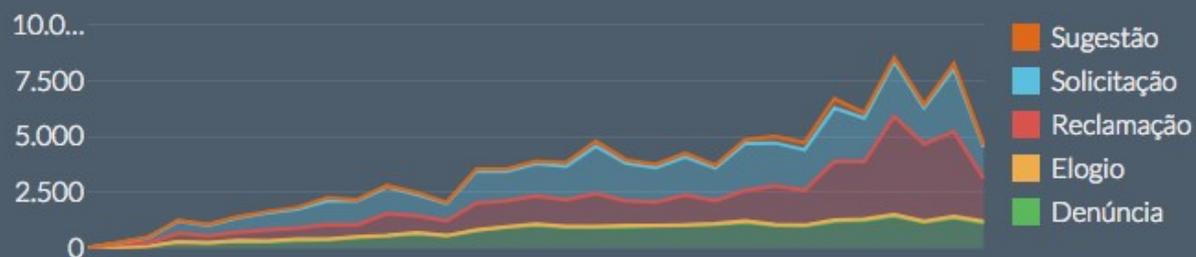
Manifestações: **109.863**

Cidadãos em Atendimento: **7.529**

Ouvidorias: **139**

Tempo de Atendimento em dias: **17,82**

Manifestações : tipos e temas



Denúncia 22,12

Elogio 10,19

Reclamação 17,56

Solicitação 16,02

Sugestão 16,39

O PAPEL DA OUVIDORIA PÚBLICA NO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO

(E A LEI Nº. 13.460/2017 – USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS)

- Sistema de Controle Interno do Poder Executivo
- Funções e Importância da Controladoria Interna
- Ouvidoria Pública e Participação Social
- Controle Disciplinar e Controle de Qualidade
- Os 7 Passos para Criar uma Ouvidoria
- Sistema e-Ouv pra Municípios
- Programa de Formação em Ouvidoria (PROFOCO)
- Transparência e Acesso à Informação
- Programas de Apoio a Estados e Municípios

- Gestão em Ouvidoria
- Atendimento ao Cidadão
- Acesso à Informação
- Software e-Ouv Municípios

Informações:

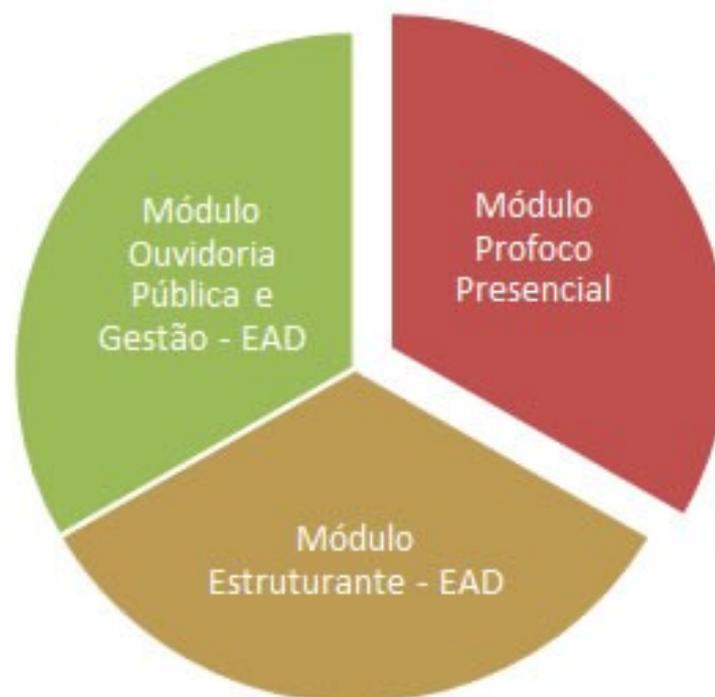
www.ouvidorias.gov.br



- Adesão voluntária – assinatura e encaminhamento do Termo de Adesão
- Aos municípios recomenda-se interlocução com a Ouvidoria-Geral do Estado – Gerência Regional, quando houver

PROGRAMA DE FORMAÇÃO CONTINUADA

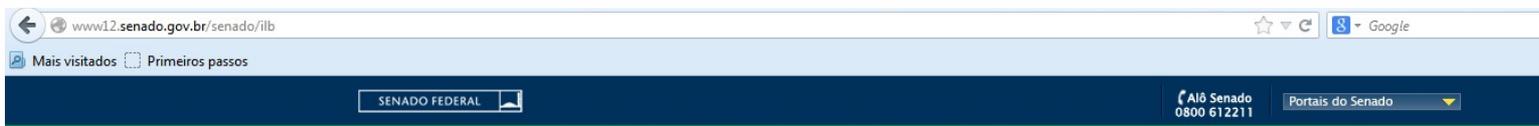
O percurso formativo da Profoco consiste em um conjunto de disciplinas organizadas em 3 módulos temáticos: Estruturante; Ouvidoria Pública e Gestão; e Profoco Presencial.





PROGRAMA DE FORMAÇÃO CONTINUADA

www.senado.gov.br/ilb



Você está aqui: O Senado > Instituto Legislativo Brasileiro

- [Voltar ao portal O Senado](#)
- [Sobre o ILB](#)
- [Educação a Distância](#)
- [Educação Presencial](#)
- [Pós Graduação](#)
- [Canal ILB](#)
- [Perguntas Frequentes](#)
- [Espaço do Aluno](#)
- [Interlegis](#)

Ciclo de Palestras 2014
Professor Vamireh Chacon
de 29 de outubro a 24 de novembro
SERVIDOR DO ILB SERÁ O PALESTRANTE para todo o país

- 15 de Outubro**
Leia a mensagem do ILB a seus professores e tutores.
- Ampliação da pesquisa acadêmica**
aproximaria o Senado da sociedade, dizem estudiosos
- Servidores do ILB lançam livros nesta quarta, 24**



Conheça os cursos de Educação à Distância.
Já está matriculado?
Acesse o "Espaço do Aluno".

Informações sobre os cursos presenciais para Servidores.
É servidor do Senado?
Acesse a Intranet.

Conheça os cursos de Pós-Graduação.
Já está matriculado?
Acesse o "Espaço do Aluno".

O PAPEL DA OUVIDORIA PÚBLICA NO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO

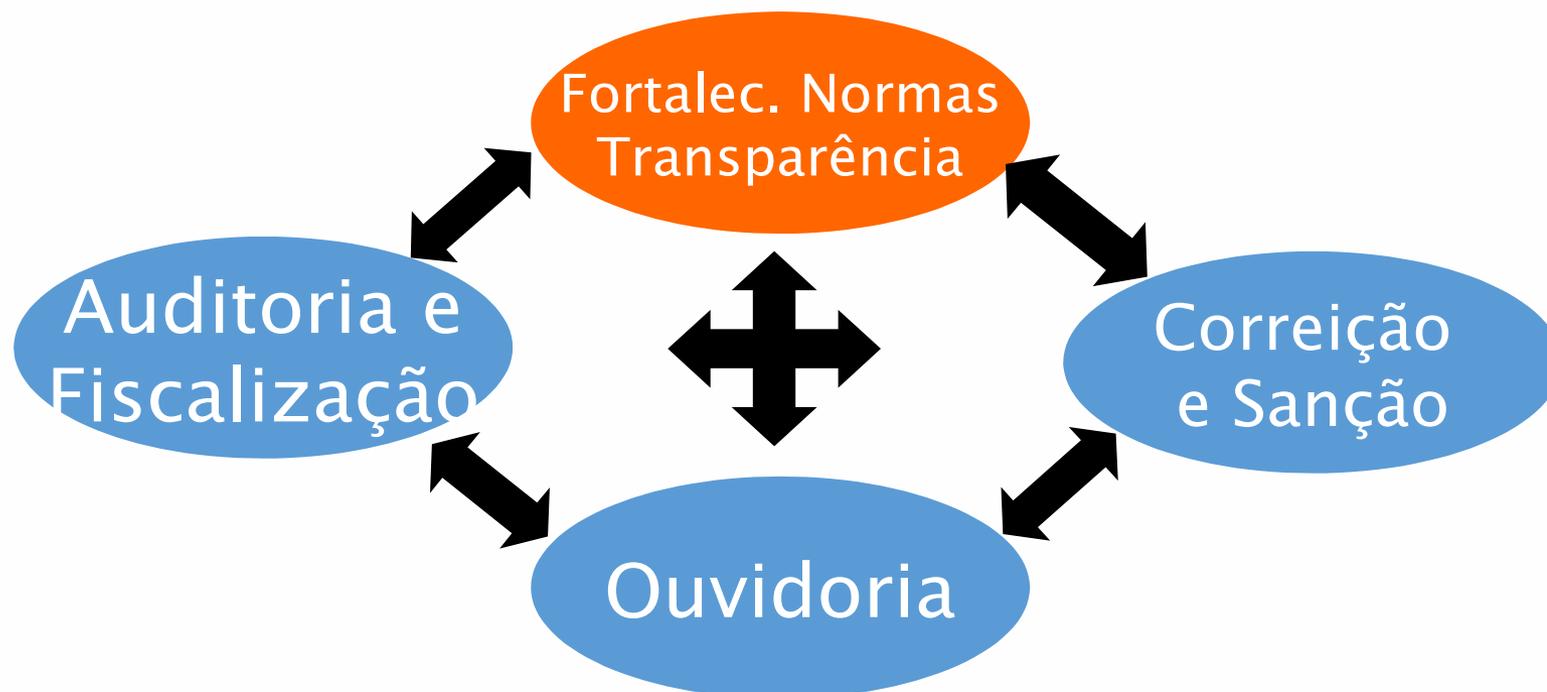
(E A LEI Nº. 13.460/2017 – USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS)

- Sistema de Controle Interno do Poder Executivo
- Funções e Importância da Controladoria Interna
- Ouvidoria Pública e Participação Social
- Controle Disciplinar e Controle de Qualidade
- Os 7 Passos para Criar uma Ouvidoria
- Sistema e-Ouv pra Municípios
- Programa de Formação em Ouvidoria (PROFOCO)
- Transparência e Acesso à Informação
- Programas de Apoio a Estados e Municípios

SECRETARIA OU CONTROLADORIA INTERNA

Órgão Central do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo

**MACROFUNÇÕES do Controle Interno
(ou ATIVIDADES, conforme PORTE DO MUNICÍPIO)**



CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

SECRETARIA DE TRANSPARÊNCIA E PREVENÇÃO À CORRUPÇÃO



**PROGRAMA DE
FORTALECIMENTO
VIVO NO
DA GESTÃO PÚBLICA
PÚBLICO**



**PROGRAMA
BRASIL
TRANSPARENTE**

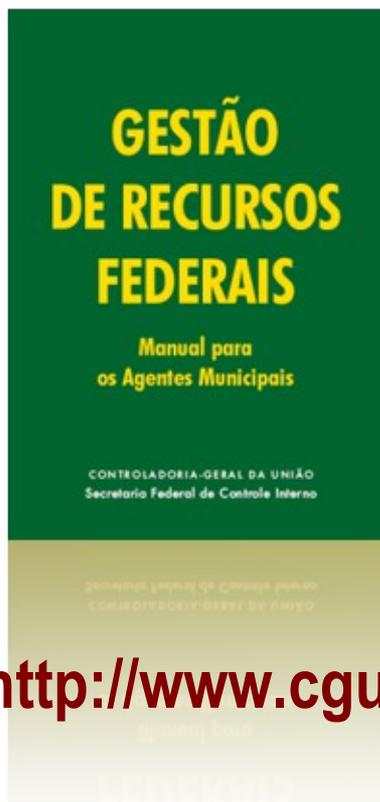


**PROGRAMA
OLHO
DINHEIRO**



Programa de Fortalecimento da Gestão Pública

Orientação e capacitação de servidores para a prevenção de falhas



<http://www.cgu.gov.br/Publicacoes>

<https://goo.gl/ZjVz>



PASTA: “CGU Controladoria I

- ✓ 0- PPT EVENTOS FECAM-ASSOC 2017
- ✓ 1- Portfolio_CGU
- ✓ 2- Gestão Controles Primários

“Pense globalmente. Aja localmente.”

René Jules Dubos

(Escritor, biólogo e ambientalista francês)



OBRIGADO!

RODRIGO DE BONA DA SILVA
rodrigo.silva@cgu.gov.br

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Superintendência Regional da CGU em Santa Catarina
Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção/SC