



# A OUVIDORIA PÚBLICA OUBE OU ESCUTA?

Ana Eleonora de Carvalho Freire  
Coordenadora Técnica da Ouvidoria do TCE-RN

# A OUVIDORIA PÚBLICA OUVI OU ESCUTA?



## AGENDA



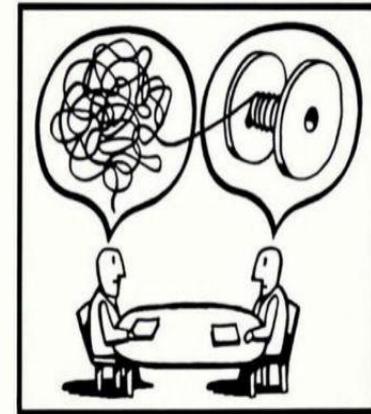
FONTE:

<https://ceagesp.gov.br/comunicacao/noticias/ouvidoria-elogios-e-boas-ideias-sao-muito-bem-vindos/>



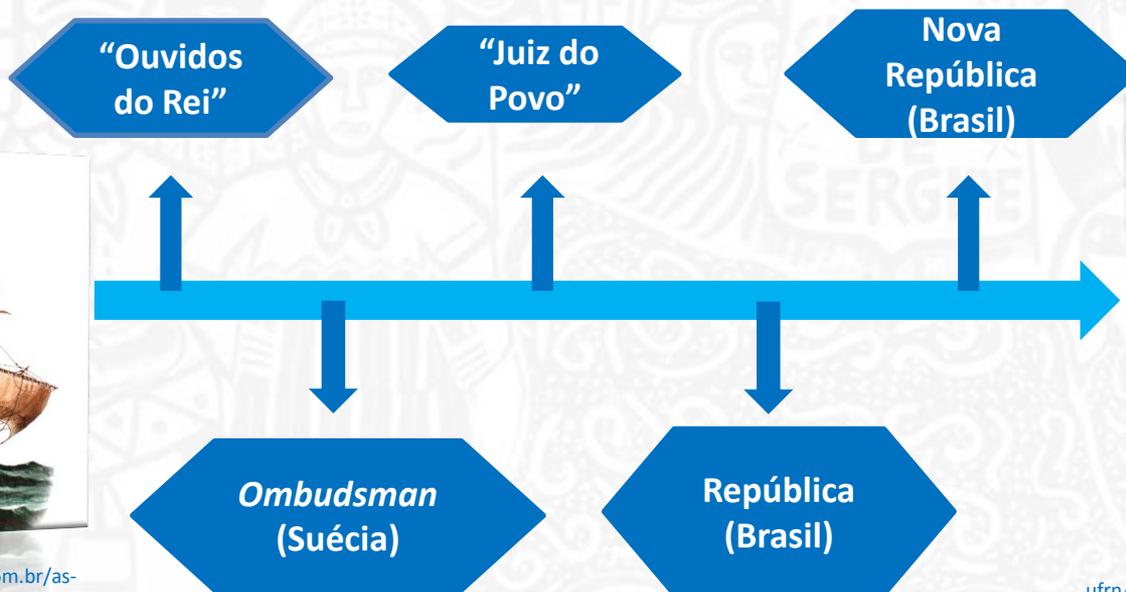
FONTE:

[https://www.freepik.com/premium-vector/ear-icon-line-hearing-listen-symbol-isolated-vector-illustration\\_43007146.htm](https://www.freepik.com/premium-vector/ear-icon-line-hearing-listen-symbol-isolated-vector-illustration_43007146.htm)



FONTE: <https://pdhpsicologia.com.br/arte-de-escutar/>

# A OUVIDORIA PÚBLICA OUVE OU ESCUTA?



Fonte: <https://manualdoturista.com.br/as-capitanias-hereditarias/>



Fonte: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/huol-ufrn/comunicacao/noticias/huol-sediara-iv-encontro-de-ouvidorias-publicas-do-rn>

# A OUVIDORIA PÚBLICA OUVE OU ESCUTA?



Fonte: <https://www.argosjr.com/mundo-vuca/>



## CIDADANIA REPRESENTATIVA

## CIDADANIA PARTICIPATIVA (qualificada)



Fonte: <https://mapaavaliacoes.com.br/como-fica-a-saude-mental-no-mundo-bani/>

# A OUVIDORIA PÚBLICA OUVE OU ESCUTA?



## CIDADANIA INTERATIVA

- CIBERDEMOCRACIA  
\*Arena Cívica
- APRENDIZAGEM COLETIVA  
\*Escalabilidade da aprendizagem

Fonte:  
[https://www.facebook.com/hubmulher/?locale=pt\\_BR](https://www.facebook.com/hubmulher/?locale=pt_BR)

# A OUVIDORIA PÚBLICA OUVE OU ESCUTA?

## LEGISLAÇÃO



37, §3º → Participação do usuário

- Acesso a registros
- Reclamações sobre serviços prestados



216, §2º → gestão documental/acesso

**Lei de Acesso à Informação**  
**Lei nº 12.527**



Fonte: <https://previdenciaitaperuna.rj.gov.br/lei-de-acesso-a-informacao/>

Fonte:  
<https://www2.camara.leg.br>



Fonte: <http://osbparademinas.org.br/osb-busca-informacoes-sobre-a-lei-13-460-a-prefeitura-de-para-de-minas-ja-adotou-as-normas-exigidas/>

# A OUVIDORIA PÚBLICA OUVE OU ESCUTA?



Fonte: <http://osbparademinas.org.br/osb-busca-informacoes-sobre-a-lei-13-460-a-prefeitura-de-para-de-minas-ja-adotou-as-normas-exigidas/>



Art. 5º → Direitos

[...]

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;



Art. 21 → Prazos

[...]

III - setecentos e vinte dias para os Municípios com menos de cem mil habitantes.

# A OUVIDORIA PÚBLICA OUVE OU ESCUTA?



ESTRATÉGIA

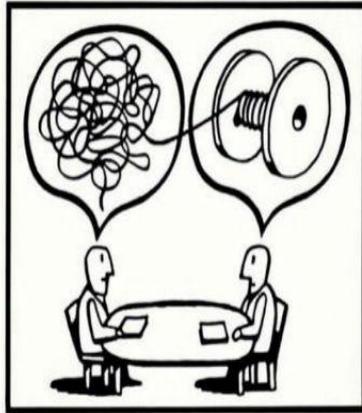
FORMAÇÃO  
CONTINUADA

INTERAÇÃO

## Ouvidoria



# A OUVIDORIA PÚBLICA OUVI OU ESCUTA?



Fonte: [https://logos.fandom.com/wiki/Qual\\_%C3%A9\\_a\\_M%C3%Basica%3F](https://logos.fandom.com/wiki/Qual_%C3%A9_a_M%C3%Basica%3F)

Figura 1 - FONTE: [https://www.freepik.com/premium-vector/ear-icon-line-hearing-listen-symbol-isolated-vector-illustration\\_43007146.htm](https://www.freepik.com/premium-vector/ear-icon-line-hearing-listen-symbol-isolated-vector-illustration_43007146.htm)

Figura 2 - FONTE: <https://pdhpsicologia.com.br/a-arte-de-escutar/>

# A OUVIDORIA PÚBLICA OUVI OU ESCUTA?



- 14/01/2021
- CM Lupercio/SP
- 30/12/2022
- PM Itanhaém/SP



# OBRIGADA!



**Ouvidoria – TCE/RN**

**0800-281-1935**

**(84) 3642-7220**

**[ouvidoria@tce.rn.gov.br](mailto:ouvidoria@tce.rn.gov.br)**