

OUVIDORIA DAY

A OUVIDORIA PÚBLICA OUBE OU ESCUTA?

ANA ELEONORA DE CARVALHO FREIRE





A OUVIDORIA PÚBLICA OUVI OU ESCUTA?

AGENDA



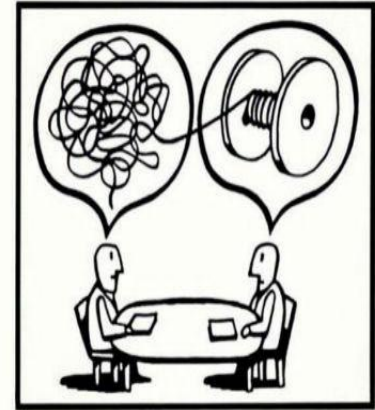
FONTE:

<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



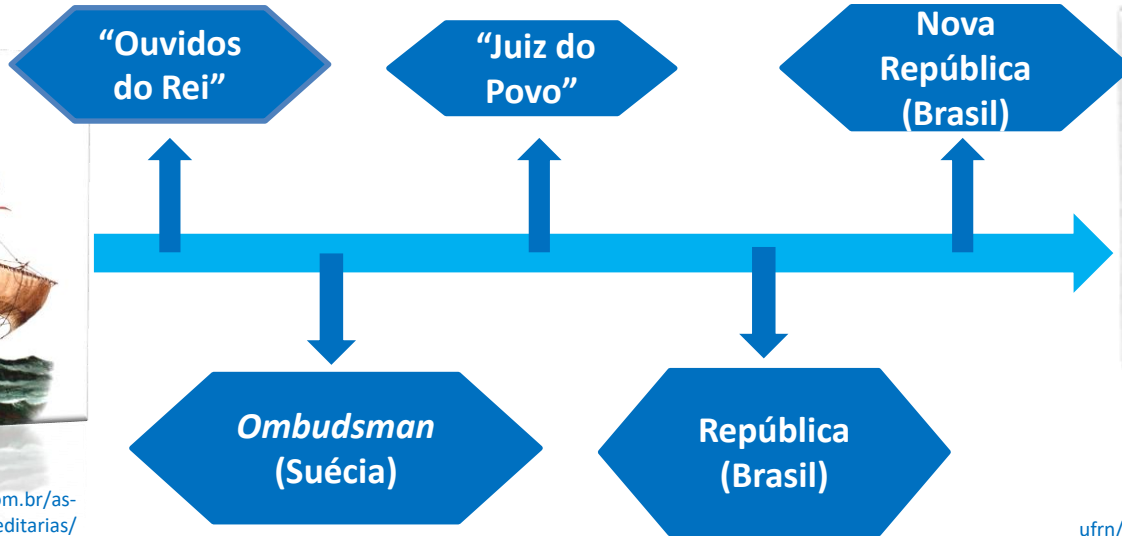
FONTE: <https://pdhpsicologia.com.br/arte-de-escutar/>



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 PARTICIPATIVA
(qualificada)**



CIDADANIA REPRESENTATIVA



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



A OUVIDORIA PÚBLICA OUVE OU ESCUTA?



CIDADANIA INTERATIVA

- CIBERDEMOCRACIA

*Arena Cívica

- APREDIZAGEM COLETIVA

*Escalabilidade da aprendizagem

Fonte:

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>



CÓDIGO DE
DEFESA
do Usuário do
Serviço Público



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?



CÓDIGO DE **DEFESA** do Usuário do Serviço Público



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

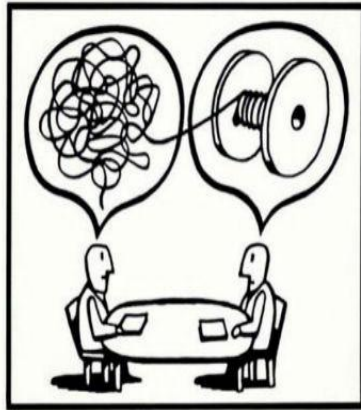
Ouvidoria



Fonte: <https://www.cecom.unicamp.br/ouvidoria-2/>



A OUVIDORIA PÚBLICA OUVI OU ESCUTA?



Fonte: 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

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



Fonte: <https://www.cmlupercio.sp.gov.br/noticia/283/o-que-e-a-ouvidoria-legislativa-municipal/>

Fonte: <https://www2.itanhaem.sp.gov.br/2022/12/19/ouvidoria-de-itanhaem-realiza-atendimento-via-whatsapp-2/>

CONTATO



Ouvidoria – TCE/RN

0800-281-1935

(84) 3642-7220

ouvidoria@tce.rn.gov.br



www.tce.rn.gov.br

 [tcedorn](#)  [tce_rn](#)  [tce_rn](#)  [TCE-RN_oficial](#)



50

