



RENOUV

Relatório de Grupo de Trabalho

Implantação de Conselho de Usuário de Serviços Públicos

Dezembro 2023



Sumário

1 - Introdução	3
2 - Integrantes	4
3 - Metodologia	4
4 - Atividades	5
5 - Produtos em 2023	8
6 - Desafios encontrados	10
7 - Recomendações do Grupo	12
ANEXO I	14
ANEXO II	16
ANEXO III	19
ANEXO IV	21



1 - Introdução

A Lei n.º 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, determina em seu artigo 18, que a avaliação dos serviços será feita por meio de conselhos de usuários. O artigo 7º, da mesma Lei, traz a obrigação da elaboração e da divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo informar os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso, compromissos e padrões de qualidade de atendimento aos usuários.

Com o objetivo de facilitar o processo de avaliação por parte de órgãos e entidades federais, a Controladoria-Geral da União (CGU) criou a Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Igualmente, a CGU elaborou um guia metodológico para apoiar as ouvidorias federais nessa tarefa, que pode servir de base para a administração pública direta e indireta dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Considerando as especificidades dos serviços prestados e o público usuário, não foram todos os órgãos e entidades federais que tiveram sucesso na tarefa de terem seus serviços avaliados por meio dos conselhos criados na Plataforma. Ademais, foram observadas lacunas na forma como tais conselhos seriam conduzidos nos âmbitos estadual e municipal. Por isso, na Assembleia-Geral da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv) de 2022, foi proposta a criação de um Grupo de Trabalho (GT) para mapear as atividades de ouvidorias voltadas ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Os produtos aguardados como de entrega do GT eram o presente relatório final e a produção de material de apoio para os membros da Renouv avançarem na adoção, em nível local, do Conselho de Usuários como ferramenta da Governança de Serviços, o que seria um manual de boas práticas. Adianta-se que a falta de apresentação do que seria um manual de boas práticas se deve a razões expostas neste relatório, como a revisão que a própria CGU fará sobre o Conselho de Usuários diante dos desafios observados nos trabalhos do GT.

De todo modo, espera-se que a apresentação deste relatório sobre os resultados das atividades realizadas pelo Grupo possa subsidiar a Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público da Ouvidoria-Geral da União (DUSP/OGU/CGU) no processo de revisão do atual modelo dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos.



2 - Integrantes

CAPEs (coordenadora)	DANIELLA MARIA BARANDIER TOSCANO
Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará	Larisse Maria Ferreira Moreira Jean Lopes
Controladoria-Geral da União	Heloísa Curvello Iara Viana Naiara Oliveira Rodrigo Lofrano
Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste (SUDECO)	Maria Angélica Aben-Athar
Ouvidoria-Geral do Município de Londrina	Alexandre Sanches Vicente
Instituto Federal do Paraná	Cezar Fonseca

3 - Metodologia

Tendo em vista que o objetivo do trabalho era mapear as iniciativas adotadas por ouvidorias da Renouv na implementação de Conselho de Usuário de Serviços Públicos, o grupo definiu que o levantamento de dados seria por meio de aplicação de entrevista guiada em pequenos grupos, o que se chamou na proposta inicial de Grupo Amostral (GA). O estudo foi planejado para ter natureza qualitativa, e os resultados compilados serviriam de base para as sugestões do GT.

Os entrevistados foram selecionados após o preenchimento de um questionário semiestruturado online, chamado aqui de enquete. A enquete foi inicialmente destinada a ouvidorias da Renouv. O Grupo de Trabalho divulgou previamente a realização da enquete em eventos da Rede no formato presencial e virtual. Era



possível que as ouvidorias se candidatassem a responder o questionário. Além dos voluntários, o GT fez uma busca ativa de ouvidores com experiência na implementação dos Conselhos e os convidou a responderem também à enquete. O questionário coletou dados em perguntas abertas e fechadas, dentro de um espectro temático pré-definido.

A partir das respostas recebidas na enquete, o Grupo de Trabalho selecionou o GA e discutiu previamente como seria a forma em que as entrevistas se dariam. Três participantes do GT entrevistavam cinco representantes do Grupo Amostral, em reuniões de no máximo uma hora. A intenção dos encontros virtuais era que houvesse certa flexibilidade para os entrevistadores poderem explorar novas informações que surgissem durante a troca.

4 - Atividades

O GT foi estruturado com a proposta de mapear as atividades realizadas por unidades da Renouv, todavia o trabalho foi expandido também para as ouvidorias do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal (SisOuv). Especificamente, foram analisadas as atividades relacionadas ao chamamento de conselheiros voluntários, produção de consultas ou pesquisa e consolidação dos dados coletados. O mapeamento deveria considerar igualmente as ações desenvolvidas, desafios encontrados, estratégias e soluções adotadas.

No entanto, diante da diversidade de órgãos e entidades participantes, congregando as três instâncias governamentais, logo na primeira reunião em 20/01/2023, decidiu-se pela divisão daqueles que participariam do GT e do GA, com base nos modelos existentes e realidades distintas. Diante disso, foi deixado em aberto a decisão por parte das ouvidorias envolvidas inicialmente em participar como membro do Grupo de Trabalho ou do Grupo Amostral, se destacando a partir daquele momento os diferentes níveis de maturidade em relação à implantação do Conselho de Usuários.

Foram realizadas reuniões remotas mensais regulares, com a discussão sobre como conduzir os trabalhos, as diferentes estruturas existentes, a necessidade de realizar pesquisa entre as diferentes ouvidorias que compoariam o GA. Também ficou definida



a realização de uma oficina nos Seminários Nacionais de Ouvidoria em Fortaleza (CE), em que foi aplicada uma dinâmica de análise com uso da Matriz SWOT.

Após a oficina de Fortaleza, que contou com a inscrição de 124 representantes de ouvidorias, considerada a dinâmica SWOT, foram detectadas as seguintes fraquezas em relação à implementação do Conselho de Usuários pelas ouvidorias: realidades distintas nas três esferas administrativas, falta da Carta de Serviços, falta de normatização interna, falta de interesse da alta gestão, limitação de recursos humanos e tecnológicos e excesso de atribuições para as ouvidorias. No campo das ameaças, os destaques foram: falta de continuidade de políticas públicas, não engajamento de conselheiros, manutenção do interesse de conselheiros, e a ausência de avaliações.

Por outro lado, por parte daquelas ouvidorias que implementaram o Conselho de Usuários, foram observadas como forças: as capacitações e iniciativas da Renouv, a ouvidoria como promotora de mudanças, a aproximação com a sociedade e a própria atualização da Carta de Serviços, de modo que o órgão ou entidade poderia clarear o os serviços prestados. Como oportunidades, por fim, foram destacadas a ampliação da participação e do controle social, a possibilidade de revisão e consequente melhoria dos serviços prestados pela administração pública.

Com relação à citada dificuldade em manter o interesse de conselheiros, no tocante à Plataforma de Conselho de Usuários, faz-se uma sugestão: estudar uma solução tecnológica que permitisse a validação da continuidade do interesse no engajamento, por meio de atualização anual de cadastro de conselheiro - ou seja, aquele que não atualizasse o cadastro seria desligado da Plataforma. Essa medida ou similar permitiria uma atualização anual nos cadastros, evitando, assim, uma permanência de vínculo de pessoas como conselheiros que, por alguma razão, deixassem de ser usuárias de determinado serviço ou não apresentassem mais interesse em seguir no conselho.

Na retomada das reuniões, e com base nas enquetes aplicadas, se deu início à fase das entrevistas diretamente com ouvidores ou responsáveis pela implementação do Conselho de Usuários. As entrevistas ocorreram nos meses de maio, junho e agosto. Dezesesseis ouvidorias de diferentes níveis participaram da atividade. Nas entrevistas, os responsáveis puderam apresentar em que estágio se encontravam no que tangia à implementação do conselho, bem como compartilhar suas experiências sobre o



então realizado, além de explanar sobre os desafios observados e as soluções adotadas.

As entrevistas permitiram que o GT se deparasse com diferentes realidades. Das ouvidorias federais que haviam implementado o Conselho de Usuários, dificuldades como implementar um grupo de conselheiros para cada serviço foram apresentadas. Para esses casos, a solução encontrada foi produzir enquetes para grupos de serviços ou para grupo específico de público-alvo, especialmente no caso daqueles órgãos ou entidades que atendem tanto pessoas físicas como jurídicas. Nota-se que essas soluções implicam em uma suposta revisão do próprio guia metodológico da CGU quanto à orientação de maior flexibilidade, tanto para grupo de conselheiros para mais de um serviço como para grupo de enquetes para mais de um serviço.

Outra dificuldade, como visto também em um segundo momento, em um painel realizado em Belo Horizonte no mês de julho, foi o convencimento da gestão máxima na implementação do Conselho. Certas ouvidorias tiveram sucesso em convencer primeiramente a gestão máxima, e produzir um modelo do “alto para baixo”, e outras optaram por convencer o nível intermediário de gestão (secretarias, diretorias ou coordenações, conforme o desenho) para posterior adesão ou convencimento da gestão máxima. Em todos os casos, o papel da ouvidoria e sua capacidade de articulação interna foram vistos como essenciais.

Das ouvidorias que implementaram o Conselho de Usuários, vale notar ainda o obstáculo de engajar conselheiros e de manter o interesse deles, principalmente após uma primeira rodada de enquetes. Esse ponto também foi apresentado como um dos destaques no painel de Belo Horizonte. Uma das soluções apontadas para tais questões, seria a manutenção de uma comunicação ativa com conselheiros via mensagens eletrônicas, como informes ou atualizações sobre o órgão, ou um trabalho ativo com a assessoria de comunicação para o uso de outros canais de mídia junto ao público - a ideia central seria manter a comunicação com o público de forma contínua a fim de despertar ou manter seu interesse.

Ainda na fase das entrevistas, das ouvidorias municipais que estavam em fase de implementar o Conselho de Usuários, ou já tinham implementado, notam-se diferentes formatos para a respectiva composição. Foram apresentadas composições realizadas por meio de indicações, de processo seletivo ou por sorteio de pessoas previamente cadastradas, com a observação de que, na maioria dos casos, a composição tem sido formada tanto por representantes da administração pública



como da sociedade civil. Assim, foi possível notar, em especial nos municípios, dúvidas e dificuldades em como atender a obrigação legal de compor os conselhos de usuários, particularmente pela ausência de uma política ou orientação específica de como os conselhos devem atuar. Desse modo, cabe destacar a observação de que há prefeituras adotando modelo semelhante ao aplicado para os conselhos de políticas públicas na formação do conselho de usuários; nota-se, assim, que tal ação pode levar a um conflito de atuação entre conselhos já constituídos, além de causar uma possível ausência do usuário final na equação de avaliar o serviço público.

Quanto a essa questão sobre a adoção de diferentes modelos de conselhos por parte dos municípios, uma suposta solução seria abrir a Plataforma virtual do Conselho de Usuários para as ouvidorias de diferentes níveis da federação, a exemplo do que é praticado na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal - Fala.BR. Uma solução com aprimoramento tecnológico poderia permitir o uso diverso da Plataforma virtual e o engajamento democrático de diferentes usuários de um mesmo órgão ou entidade.

Quanto ao painel realizado por membros do GT na segunda edição dos Seminários Nacionais de Ouvidoria, em Belo Horizonte, vale destacar que, com a participação de 43 representantes de ouvidorias, o evento foi uma oportunidade de levar ao conhecimento deles os resultados até então obtidos dos formulários da oficina de Fortaleza, bem como das entrevistas. Destaca-se ainda que os pontos e as questões sobre o quais o GT se debruçava eram mantidos após aquela nova interação com outras ouvidorias, de modo que a OGU anunciou que daria início a um trabalho de revisão sobre o Conselho de Usuários.

Após o evento de Belo Horizonte, e contando a troca com diferentes responsáveis de mais de sessenta ouvidorias, é necessário salientar outro ponto de atenção a ser trabalhado pela OGU/CGU, antes de se tratar do Conselho de Usuários - o da Carta de Serviços. Foi comum observar a falta de produção ou de atualização, bem como as dificuldades em publicar a Carta em diferentes esferas, especialmente na municipal. Nota-se que há lacunas no entendimento sobre o que vem a ser um serviço, para posterior elaboração ou sistematização da Carta. Existem, igualmente, cartas que apresentam amplo espectro de serviços, o que dificulta o direcionamento de campanhas e de captação de conselheiros.



Das oficinas, e em especial da interação com as diversas ouvidorias realizadas por membros do GT, cabe mencionar, por último, a falta de entendimento por parte de diversos responsáveis de ouvidorias sobre o que vem a ser o modelo do conselho de usuários de serviços públicos. Para além de uma obrigação legal, há também uma ausência de entendimento acerca de os conselhos de usuários se apresentarem como uma forma de avaliar serviços, testar ou aprimorar políticas públicas.

5 - Produtos em 2023

O Termo de Referência do GT – Conselho de Usuários trouxe como proposta dois produtos:

1. Relatório final contendo resumo sobre as atividades realizadas, dados coletados e analisados e resultados alcançados;
2. Minuta de manual de boas práticas para uso da Plataforma Virtual do Conselho de usuários por parte das unidades do SisOuv.

O produto 1, se refere ao presente documento.

O produto 2 não pôde ser realizado, especialmente por a OGU/CGU ter sinalizado ao Grupo de Trabalho que haverá um estudo para reformulação no regulamento e funcionamento do Conselho de Usuários. Dessa forma, o grupo entendeu por não despendar dedicação e tempo em um produto que, em um espaço curto de tempo, poderia estar desatualizado.

Não obstante, o GT realizou outras entregas que não estavam previstas inicialmente no termo de referência e que são enriquecedoras de conteúdo, podendo inclusive contribuir com a reformulação pretendida pela OGU/CGU acerca do funcionamento do Conselho de Usuários.

Esses produtos foram os seguintes:

1. Realização da oficina “Conselho de Usuários de Serviços Públicos” no Seminário Nacional de Ouvidorias, realizado em Fortaleza, no dia 15/03/2023. O Resultado dessa oficina pode ser conhecido no Anexo I.



2. Realização de reuniões entre o Grupo de Trabalho e Grupo Amostral para conhecimento do funcionamento do Conselho de Usuários nas ouvidorias que já realizam alguma atividade. Essas reuniões virtuais ocorreram nos dias 26/05/2023, 30/05/2023, 02/06/2023 e 23/08/2023. Contribuíram trazendo experiências as ouvidorias dos seguintes órgãos: Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS); Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA); Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES); Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE/Ceará); Controladoria-Geral do Estado de Goiás (CGE/Goiás); Controladoria-Geral da União (CGU); Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre (Trensurb); Fundação Jorge Duprat Figueiredo, de Segurança e Medicina do Trabalho (Fundacentro); Instituto Federal do Paraná (IFPR); Ministério das Cidades; Ouvidoria Geral do Município São José do Rio Preto (OGM/São José do Rio Preto); Ouvidoria-Geral do município de Londrina (OGM/Londrina); Ouvidoria-Geral do município de Santos (OGM/Santos); Ouvidoria-Geral de São José, Santa Catarina; Ouvidoria-Geral do município de Vitória da Conquista; e Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste (Sudeco). O resultado desse trabalho pode ser conhecido no Anexo II.

3. Realização de painel no Seminário Nacional de Ouvidoria, realizado em Belo Horizonte, no dia 12/07/2023. O conteúdo desse painel pode ser conhecido no Anexo III.

4. Aplicação de questionários e entrevistas acerca do funcionamento do Conselho de Usuários junto a ouvidorias. O conteúdo desse painel pode ser conhecido no Anexo IV.

6 - Desafios encontrados

Como exposto, os membros do GT se depararam com diferentes realidades e desafios. No tocante ao Grupo de Trabalho em si, como previsto na proposta inicial, houve o esvaziamento daqueles que inicialmente se propuseram a participar do Grupo, bem como daqueles que se propuseram a participar das entrevistas conduzidas junto ao GA. Neste quesito, registram-se os agradecimentos àquelas ouvidorias que puderam participar das entrevistas. Cabe citar igualmente as



dificuldades de deslocamento de certos integrantes do GT para trabalhar nas oficinas e painéis.

De todo modo, um dos maiores desafios encontrados pelo GT, que foi decisivo para a não continuidade dos trabalhos em 2024, foi o posicionamento sinalizado pela Ouvidoria-Geral da União, no segundo semestre do corrente ano, sobre a revisão e possível alteração da metodologia de implementação do conselho de usuários dos serviços públicos. Tal medida, de fácil compreensão por parte dos membros do GT, visto as distintas realidades que o grupo se deparou e pôde apresentar a representantes da própria OGU, provocou outro esvaziamento, desta vez na continuidade das entrevistas.

Quanto aos obstáculos relatados e coletados pelo GT junto às ouvidorias, durante as atividades realizadas, a falta de referência para a implementação de um ou diferentes modelos de conselho de usuários é o principal deles. Especialmente, quando se nota a diversidade de realidades entre órgãos e entidades presentes na composição da administração pública brasileira, tendo em vista as esferas envolvidas na discussão. Cabe notar que o guia metodológico lançado pela CGU, em 2021, foi direcionado para a Plataforma virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, faltando desde então orientações para estados e municípios - ponto de igual sugestão para futura atenção.

Um segundo desafio apontado pelas ouvidorias que implementaram o Conselho de Usuários, é o engajamento de conselheiros e a devolutiva por parte destes. Nota-se o dispêndio de tempo e de recursos na elaboração das enquetes e no chamamento de conselheiros; contudo, no momento da devolutiva por parte dos usuários, verifica-se que o número de avaliações e o de respostas são aquém do esperado.

Como terceiro ponto, vale citar que, apesar de as ouvidorias da esfera federal poderem dispor de uma plataforma própria para o Conselho de Usuários, houve relatos de dificuldades no uso da plataforma. Foram observados desde problemas técnicos até a interação entre os serviços presentes na Carta de Serviços com os registrados no Plataforma Conselho de Usuários, e os registrados no Portal de Serviços do Governo Federal, além da dificuldade de revisão ou de alteração de linhas de serviços junto ao então Ministério da Economia, a exemplo dos serviços de protocolo.



O quarto ponto que tem se apresentado como um desafio para as ouvidorias municipais, e precisa ser tratado pela Controladoria-Geral da União junto ao Tribunal de Contas da União (TCU), é que seja informada ao Tribunal a política de revisão que a CGU desenhará acerca da implementação do Conselho de Usuários irá fazer sobre a implementação do Conselho de Usuários. O TCU tem cobrado dos municípios a implementação dos conselhos de usuários. Com a falta de orientação da OGU/CGU sobre formatos - a exemplo, composições semelhantes às dos conselhos de políticas públicas, ou somente composições com usuários finais de serviços - há municípios adotando modelos próprios, apesar das dificuldades ora citadas.

Observa-se ao fim que, na implementação do Conselho de Usuários, as dificuldades e os desafios são muitos. Por essa forma, este Grupo de Trabalho recomenda que a OGU se debruce sobre vários pontos e considere: *I)* as realidades distintas (níveis municipal, estadual e federal); *II)* a necessidade de orientação sobre a Carta de Serviços; *III)* a falta de apoio superior, ou da alta gestão, enfrentado pelas ouvidorias; *IV)* a dificuldade em engajar e manter conselheiros; *V)* as equipes pequenas ou formadas por um elemento (“equipe”) nas ouvidorias; *VI)* a demanda por orientações mais claras e precisas, bem como capacitações sobre como implementar o Conselho de Usuários, composição e funcionamento.

7 - Recomendações do Grupo

A introdução deste documento traz que o Grupo de Trabalho da Ação 3/2023 da Rede Nacional de Ouvidorias - Mapeamento das atividades de ouvidorias voltadas ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos - tinha como meta duas entregas: o presente relatório e um manual de boas práticas para a implementação do Conselho de Usuários por membros da Renouv. O GT, ao se deparar com um cenário tão diverso no Brasil, entre órgãos e entidades da administração pública federal, estadual e municipal, verificou a impossibilidade da elaboração do pretendido manual. A decisão foi acompanhada pela Ouvidoria-Geral da União, a qual igualmente, em contribuição aos trabalhos deste GT, observou a necessidade de revisão da política que guiar a implementação dos conselhos de usuários no País.

Ao longo das atividades executadas por membros do Grupo de Trabalho, em parceria com agentes públicos da Controladoria-Geral da União, como reuniões, oficina e painel, emissão de formulários e entrevistas, foi possível levantar um panorama sobre o que foi realizado por ouvidorias que implementaram o Conselho de Usuários,



bem como por aquelas que não deram início à atividade ou ainda vinham estudando como implementar. Verificaram-se as ações implementadas por certas ouvidorias, os desafios encontrados e as soluções adotadas. O GT, igualmente, conseguiu trazer uma fotografia das dificuldades encontradas pela maioria das ouvidorias que participaram das atividades realizadas, desde o desconhecimento do que é um serviço, passando pelos obstáculos de elaborar ou atualizar a Carta de Serviços, para então começar a estudar em como tratar o assunto Conselho de Usuários junto à alta gestão - como poderá ser visto no corpo deste relatório.

Esses resultados diferem em muito das expectativas que os membros do GT tinham quando iniciaram os trabalhos. Entretanto, pode-se observar a complexidade que o Conselho de Usuários envolve, e levar ao conhecimento tanto da OGU/CGU como das ouvidorias da Renouv os temas com os quais o GT se deparou. Todos os achados são entendidos como de relevância das atividades do GT, assim como são de elevada contribuição para a revisão proposta acerca da aplicação da Lei, considerando as diferentes esferas governamentais e as distintas realidades.

Além das propostas ora apresentadas para uma efetiva revisão do atual modelo de Conselho de Usuários de Serviços Públicos - como capacitações e oficinas sobre a Carta de Serviços; revisão do guia metodológico da CGU voltado às ouvidorias das diferentes esferas; uso da Plataforma Virtual de Conselho de Usuários por diferentes ouvidorias, a exemplo do que é feito na Plataforma Fala.BR - este Grupo de Trabalho, ao final, apresenta outras recomendações. No grupo de novas propostas estão: estudos por parte da OGU/CGU junto a outros órgãos para verificação de formatos dos conselhos e sua efetiva implementação e manutenção; e elaboração de modelo(s) de maturidade voltado(s) para a implementação do conselho de usuários, em que as ouvidorias possam alcançar diferentes estágios considerados seus recursos e realidades.



ANEXO I

Resultado da Oficina “Conselho de Usuários de Serviços Públicos” do Seminário Nacional de Ouvidorias, realizado em Fortaleza, no dia 15/03/2023

Análise da Matriz SWOT

Matriz SWOT	Fatores positivos	Fatores negativos
Fatores internos	Forças	Fraquezas
	Rede Nacional de Ouvidorias (capacitação e iniciativas)	Falta da Carta de Serviços
	Ouvidoria como promotora de mudanças	Falta de normatização interna
	Norma e ferramenta tecnológica	Falta de interesse da alta gestão
	Comunicação com a sociedade	Limitação de recursos humanos e tecnológicos
	Carta de Serviços atualizada	Excesso de atribuições para as ouvidorias
	Credibilidade	
Fatores externos	Oportunidades	Ameaças
	Empoderamento do cidadão	Falta de continuidade de políticas públicas



RENOUV

	Ampliação da participação social	Não engajamento de conselheiros
	Melhoria dos serviços ofertados	Ausência de avaliações
	Parcerias	



ANEXO II

Consolidação das contribuições proferidas nas Reuniões entre o Grupo de Trabalho e Grupo Amostral

Estágios	Boas Práticas	Desafios
Sem Carta de Serviços ou Carta em revisão, sem processo para Conselho		<p>Ação não classificada como estratégica</p> <p>Dificuldade para convencimento institucional ou da alta gestão</p>
Carta de Serviços e Conselho de Usuários regulamentados: sem publicação da Carta e implementação em planejamento		Convencimento da alta gestão na continuidade das ações
Carta de Serviços publicada, implementação do Conselho em planejamento	Em análise: uso de redes sociais, de mala direta, e/ou comunicações por e-mail	<p>Entendimento de como será o funcionamento do Conselho na prática</p> <p>Uso político do Conselho, avaliações mascaradas ou distorcidas</p>



RENOUV

		Como engajar conselheiros, como convencer os usuários
Carta de Serviços publicada e Conselho implementado	Comunicação estreita com a alta gestão (cima para baixo)	Mudança de gestores e perda de interesse nas ações voltadas para o Conselho
	Sensibilização das secretarias ou diretorias para alcançar a alta gestão (baixo para cima)	
	Reuniões periódicas com os gestores dos serviços e apresentação de resultados	
	Emissão de relatórios de forma periódica	
	Parceria com a Comunicação do órgão para divulgação e engajamento dos conselheiros	Baixo engajamento dos conselheiros em responder as enquetes
	Uso de redes sociais, mala direta e grupos de WhatsApp, e comunicações por e-mail para chamamento ou divulgação de enquetes	Engajar conselheiros de pessoas jurídicas
	Divulgação constante na página eletrônica	Dificuldade em atingir número mínimo de conselheiros



RENOUV

	Chamamento: convites para manifestantes frequentes	Alinhar enquetes com públicos diversos (PF e PJ)
	Separar grupo de serviços por público-alvo	



RENOUV

ANEXO III

Apresentação do Painel realizado em Belo Horizonte, no dia 12/07/2023, no Seminário Nacional de Ouvidoria.

Apresentação 1



Apresentação 2



Atividades do Grupo de Trabalho 1º Semestre/23

- Reuniões regulares de janeiro a junho
Conselho de Usuários: previsto na Lei nº 13.460/2017
- Organização das atividades do GT e das atividades junto ao GA;
- Organização da Oficina em Fortaleza;
- Levantamento dos estágios de implementação do Conselho de Usuários via questionário;
- Reuniões remotas com as ouvidorias do GA: descrição do implementado, desafios e soluções; e compartilhamento de experiências.



RENOUV





ANEXO IV

RELATÓRIO CONTENDO RESULTADO DA APLICAÇÃO DE QUESTIONÁRIOS

INTRODUÇÃO

No âmbito do Grupo de Trabalho sobre o Mapeamento das atividades de ouvidorias voltadas ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos (previsto pela lei nº 13.460/2017), foi aplicado, entre os meses de julho e agosto um survey com o objetivo de captar experiências e percepções das ouvidorias sobre o tema em questão.

Foram recebidas 21 respostas, abaixo elencadas, e as respostas foram a seguir analisadas.

ÓRGÃOS PARTICIPANTES:

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo
Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste - Sudeco
Ouvidoria do Município de Tibau - RN
Ouvidoria-Geral do Município de Londrina
Prefeitura Municipal de São José do Rio Preto
ABIN
Prefeitura Municipal de Santos
Trensurb - Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A.
IFPR
Controladoria e Ouvidoria Geral do estado do Ceará – CGE-CE



Agência Nacional de Saúde Suplementar
Ministério das Cidades
Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social - DATAPREV
Superior Tribunal de Justiça - STJ
Fundacentro - Ministério do Trabalho e Emprego
Anvisa
Controladoria Geral da União - CGU
Secretaria de Estado da Administração - Governo do Estado de Goiás
Prefeitura Municipal de Vitória da Conquista
Prefeitura Municipal de São José
Prefeitura Municipal de Florianópolis

RESULTADOS

1 – Em que estágio de implementação está o Conselho de Usuários de Serviços Públicos em seu órgão?

	N	%
Meu órgão ainda não iniciou a implementação do Conselho de Usuário	8	38%
Meu órgão já iniciou a implementação, porém ainda não concluiu	6	29%
O Conselho de Usuários de Serviços Públicos foi implementado.	7	33%

2 – Sobre o Conselho de Usuários, sua Ouvidoria:



	N	%
Ficou conhecendo por meio da Renouv	9	43%
Ficou conhecendo por outros canais	10	48%
Já leu a Lei 13.460/2017	19	90%
Ainda não está familiarizado com a Lei 13.460/2017	1	5%
Está familiarizado com as obrigações legais que a Lei 13.460/2017 traz	17	81%
Seu órgão possui Carta de Serviços	19	90%
Compreendeu a função e a importância do Conselho de Usuários	15	71%
Ainda não entendeu o objetivo Conselho de Usuário de Serviços Públicos	1	5%
Acredita que, apesar de ser uma obrigação legal, não trará benefícios para a realidade do seu órgão	4	19%
Não sabe como implementar o Conselho	2	10%
Tem dificuldade em sensibilizar os altos gestores sobre o tema	7	33%
Não teve dificuldade em sensibilizar os altos gestores sobre o tema	7	33%
Já definiu como o Conselho será	6	29%
Está buscando o melhor modelo	12	57%
Já possui Conselho de Usuários funcionando	7	33%



Está disposto/a a participar de um processo de construção coletiva	19	90%
--	----	-----

3 - Como foi até agora a experiência de sua ouvidoria com o Conselho de Usuários? Relate como foram as conversas até aqui e as decisões que já foram tomadas.

Meu órgão ainda não iniciou a implementação do Conselho de Usuário de Serviços Públicos

- Ainda não iniciamos as atividades;
- Encontra-se em fase de planejamento;
- Não tive apoio superior;
- Não conseguimos conselheiros usuários dos serviços.
- Órgão não presta serviço diretamente ao cidadão. (Caso do extinto Ministério do Desenvolvimento Regional e DataPrev.)

Meu órgão já iniciou a implementação, porém ainda não concluiu

- Ainda não conseguimos conselheiros usuários dos serviços;
- Estávamos nos capacitando primeiro;
- Precisamos nos capacitar melhor;
- Faltam informações mais claras sobre como implementar o conselho;
- Estamos no meio da implementação;
- Falta apoio para implementação do Conselho;
- Está em curso a contratação de consultoria para desenvolvimento de ferramenta tecnológica voltado para implementação do Conselho de Usuários no âmbito do Poder Executivo Estadual (CGE-CE);



O Conselho de Usuários de Serviços Públicos foi implementado

- Retorno baixo para esforço feito;
- Baixa participação/representatividade de usuários;
- Plataforma digital do Conselho de usuários teria maior alcance;
- Conseguimos implementar com sucesso o Conselho;
- Já obtemos várias sugestões de melhoria de serviços;
- Temos apoio da gestão superior e muitos conselheiros cadastrados.

4 - Quais os maiores desafios que vocês enfrentaram ou estão enfrentando para a implementação do Conselho? Caso ainda não tenham começado a implementação, nos conte sobre as dificuldades enfrentadas até aqui, bem como aquelas que você prevê que enfrentará.

Meu órgão ainda não iniciou a implementação do Conselho de Usuário de Serviços Públicos

- Organizar as atividades para implementar o Conselho;
- Falta de apoio das gestões superiores;
- Sobrecarga de trabalho;
- Engajamento de conselheiros;
- Definição do modelo de funcionamento no judiciário;
- Falta de orientações sobre formato e funcionamento;

Meu órgão já iniciou a implementação, porém ainda não concluiu



- Conseguir conselheiros
- Compreender o funcionamento do Conselho no contexto municipal e estadual;
- Interferência política no Conselho;
- Falta de apoio das gestões superiores;
- Não sobrepor trabalho dos Conselhos de Políticas Públicas

O Conselho de Usuários de Serviços Públicos foi implementado

- Curto tempo para implementação;
- Falta de orientações sobre formato e funcionamento;
- Falta de um canal de comunicação para tirar dúvidas que seja mais eficiente;
- Retorno baixo para esforço feito;
- Falta de servidores.
- Conseguir e engajar conselheiros;
- Sensibilização dos gestores.

5 - Quais foram as principais soluções adotadas pela Ouvidoria ou pelo órgão durante o processo de implementação dos Conselhos de Usuários? Caso não tenha ainda implementado nenhuma solução, conte o que você tem planejado.

Meu órgão ainda não iniciou a implementação do Conselho de Usuário de Serviços Públicos

- Sem planejamentos ainda;
- Modelo online; Atuação assíncrona



- Convidar participantes de outros conselhos, para não haver duplicidade de assuntos tratados;
- Fazer uma espécie de plano piloto com menos temas da carta de serviços.

Meu órgão já iniciou a implementação, porém ainda não concluiu

- Mala direta para usuários dos serviços públicos com envio regular para convite de participação;
- Buscar informações sobre implementação em outros órgãos;
- Utilização da plataforma CGU de Conselho de Usuários;
- Realização de avaliação de serviços pelos conselheiros por meio de telefone;
- Regulamentação via decreto, facilitando apoio na implementação;

O Conselho de Usuários de Serviços Públicos foi implementado

- Envio de chamamento para cadastro já junto com formulário para avaliação do serviço, facilitando, assim, a resposta.
- Definição de conselheiros por eleição;
- Necessidade de qualificação acadêmica, profissional ou atuação voluntária na área de avaliação;
- Reunião constante com gestores;
- Divulgação constante na página do órgão;
- Utilização de whatsapp para sensibilização de conselheiros;
- Engajamento da comunicação do órgão na divulgação dos chamamentos;
- Concentração de temas avaliados em uma única diretoria, para redução de atores envolvidos.



- Criação de painel de monitoramento de manifestações, por subcategorias, para acompanhamento dos gestores.

6 – Quais foram as lições aprendidas pela sua ouvidoria, em relação à implementação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos em seu órgão? Conte o que aprenderam até aqui, como entendem o Conselho de Usuários nesse momento.

Meu órgão ainda não iniciou a implementação do Conselho de Usuário de Serviços Públicos

- Engajar o usuário é a etapa mais importante: “Entrar em contato apenas por enquetes e e-mails tem demonstrado ser insuficiente para a manutenção do engajamento”.

Meu órgão já iniciou a implementação, porém ainda não concluiu

- Importância da avaliação dos serviços como caminho para aprimoramento das políticas públicas;
- Aos poucos vai se conseguindo a confiança do usuário no processo de avaliação dos serviços pela ouvidoria;
- Não é possível aplicar o modelo à toda lista de serviços do órgão;

O Conselho de Usuários de Serviços Públicos foi implementado

- O Conselho não trouxe informações novas;
- As ouvidorias precisam ser mais assertivas nas cobranças aos órgãos da administração;
- Necessidade de sinergia entre toda a organização para alcance do objetivo;
- A comunicação com os conselheiros é fundamental para que se tenha sucesso no engajamento e na qualidade das respostas;



- A partir do resultado de uma consulta é possível desenvolver as próximas;
- A concentração das tratativas em um número reduzido de gestores, por ciclo, favorece a eficiência do processo das consultas; e
- Importância da avaliação dos serviços como caminho para aprimoramento das políticas públicas;

7 – Por fim, quais são as expectativas de sua Ouvidoria em relação aos trabalhos e resultados do Grupo de Trabalho da Renouv sobre o Conselho de Usuários?

Meu órgão ainda não iniciou a implementação do Conselho de Usuário de Serviços Públicos

- Orientações para implementação do Conselho de Usuários;
- Maior clareza sobre os objetivos do Conselho de Usuário;
- Poder participar da construção coletiva do conhecimento e amadurecimento os Conselhos de Usuários;
- Compartilhamento de ideias e experiências.

Meu órgão já iniciou a implementação, porém ainda não concluiu

- Ideação para facilitar a tarefa de conseguir e engajar conselheiros;
- Capacitação sobre a plataforma do Conselho de Usuários;
- Compartilhamento de ideias e experiências;
- Criação de modelo padrão do Conselho de Usuários que sirva a diversas realidades;
- Que o Conselho não seja uma obrigação;
- Utilização do Conselho como caminho para aprimoramento das políticas públicas;



O Conselho de Usuários de Serviços Públicos foi implementado

- Revisão sistemática e aprofundada sobre como se pensa avaliação continuada;
- Que o Conselho não seja uma obrigação;
- Criação de modelo padrão do Conselho de Usuários;
- Auxiliar na implementação do Conselho de Usuários;
- Trocar experiências com outros órgãos ou entidades sobre o Conselho de Usuários;
- Estabelecimento de um interlocutor com a OGU/CGU para tratar de assuntos relativos ao Conselho de Usuários;
- Orientações para funcionamento do Conselho de Usuários;
- Capacitação sobre implementação e funcionamento do Conselho de Usuários.
- Auxiliar na sensibilização de gestores;

PONTOS DE DESTAQUES

- Particularidades envolvidas nas narrativas das Ouvidorias, especialmente intra poderes e entes federados;
- Falta de apoio superior.
- Dificuldade em conseguir e engajar Conselheiros;
- Receio do Conselho se chocar com demais conselhos de políticas públicas;
- Demanda por orientações mais claras, informações e capacitações sobre como implementar e como deve funcionar o Conselho.



RENOUV