

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO. **Orientações para o atendimento ao cidadão nas ouvidorias públicas:** rumo ao sistema participativo. Brasília: OGU, 2013. (coleção OGU)<sup>1</sup>.

## O QUE É ATENDER?

A Ouvidoria Pública *desempenha um importante papel educativo*, pois atua numa perspectiva informativa.

Como?

- ✚ É uma instituição que interage com o cidadão, interno/externo, informando-os sobre seus direitos e responsabilidades. Ao agir assim, potencializa a capacidade crítica e a autonomia dos que se manifestam.

## FUNÇÕES DA OUVIDORIA PÚBLICA

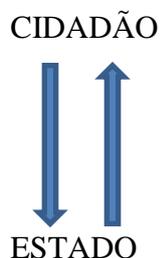
A principal função é compreender como legítima as demandas, pois são elas que darão condições de existência à gestão participativa e permitirá a materialidade do Estado Democrático de Direito. Deve, portanto:

- ✚ Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos;
- ✚ Reconhecer o cidadão como sujeito de direitos;
- ✚ Qualificar as expectativas dos cidadãos de forma adequada;
- ✚ Responder aos cidadãos;
- ✚ Demonstrar os resultados produzidos.



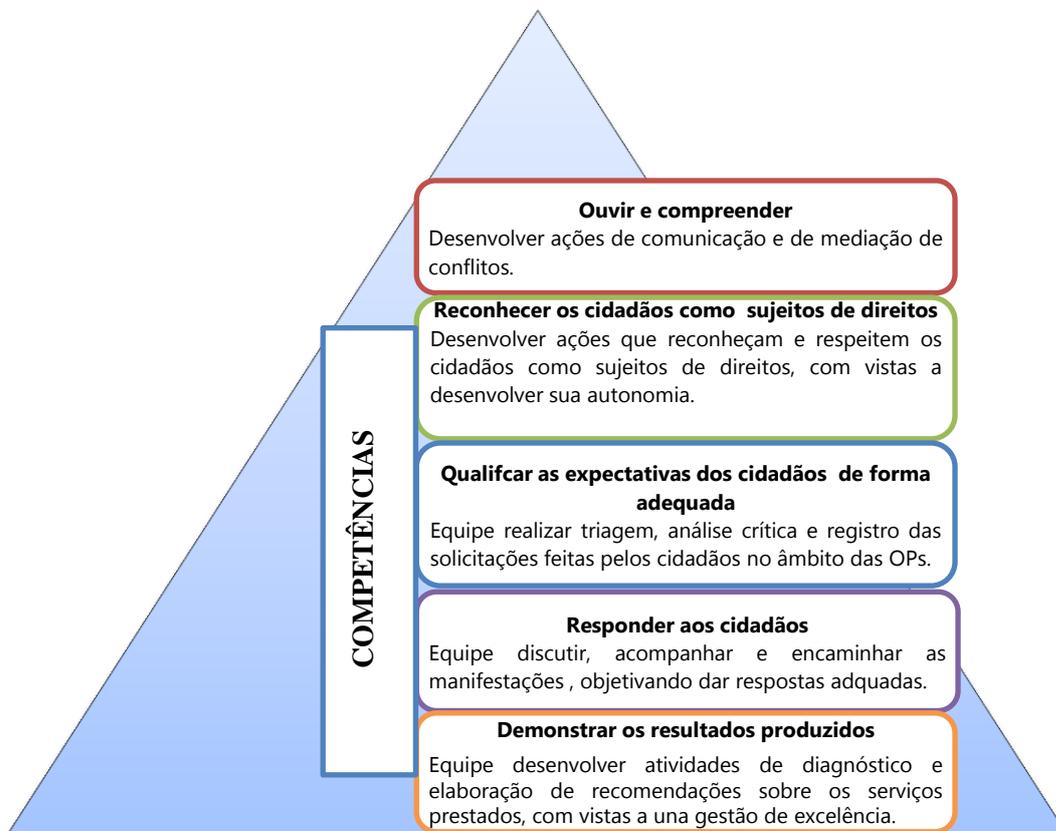
<sup>1</sup> O Documento integral está disponível em <http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/ouvidoria/arquivos/ogu-atendimento-cidadao.pdf>

As ouvidorias públicas devem funcionar, por conseguinte, como agentes promotores de mudanças, que permitam uma gestão flexível e garanta uma prestação de serviço público de qualidade.



## PERFIL E COMPETÊNCIAS DOS PROFISSIONAIS DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

Por se tratar de um cargo relativamente recente, não se exige formação específica. Todos os profissionais que atuam nas Ouvidorias Públicas devem, no entanto, aprimorar seus conhecimentos e mobilizar habilidades no processo de execução de suas atividades, isto é, *construam competências profissionais*: saber-conhecer, saber-ser e saber-fazer.



## QUALIDADE DO ATENDIMENTO

### ATENDIMENTO

Competência → Confiabilidade → Credibilidade → Segurança → Fácil Acesso → Comunicação

## QUALIDADE DO TRATAMENTO

### TRATAMENTO

Presteza → Cortesia → Flexibilidade

