GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

O que a Ouvidoria tem a ver com Governança de Serviços?

Bom... vamos lá! Você já tentou pensar em organizar uma festa surpresa de aniversário para alguém sem antes procurar saber que tipo de comida, música e ambiente que a pessoa gosta? Se você organizar a festa contando com o seu bom gosto, será uma ótima festa para você mesmo. Agora, se você quiser agradar, satisfazer e até mesmo impressionar o aniversariante, precisará conhecer um pouco mais sobre suas expectativas, preferências, particularidades e até necessidades.

A Governança de Serviços é um pouco disso. Pense na Administração Pública formulando políticas públicas e entregando serviços finalísticos, como saúde, transporte e educação sem conhecer a fundo o que a população precisa e quem são essas pessoas que usariam os serviços. Pois é... fazemos isso com frequência né. Na verdade, fazemos e nem percebemos, porque a cultura do Estado é achar que já conhece todas as verdades sobre os cidadãos e que ele precisa entender melhor o seu funcionamento para usar melhor os serviços públicos.

162 Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
participa.df.gov.br

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

O que a Ouvidoria tem a ver com Governança de Serviços?

Ao longo dos últimos 10 anos as competências das Ouvidorias públicas mudaram muito, não somos mais apenas "canais de relacionamento", somos instâncias de Governança de Serviços. O problema é que nem todas as capacidades e competências foram desenvolvidas para atuarmos como tal.
Por isso, nós da Renouv resolvermos pensar e disseminar uma metodologia, resumida numa Caixa de Ferramenta simplificada para ajudar as Ouvidorias Públicas a ressignificarem seu papel e abraçarem a missão da Governança de Serviços.

Vamos lá! Você aceita embarcar nessa Jornada com a gente?

ENTENDA OS CONCEITOS

Vamos começar entendo um pouco melhor os conceitos:

Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
participa.df.gov.br

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

O que a Ouvidoria tem a ver com Governança de Serviços?

O que é Governança?

O termo “governança”, analisado de forma mais ampla, pode ser compreendido como um conjunto indivisível de processos e estruturas que uma organização, órgão ou setor devem coordenar para garantir a execução eficiente de serviços, por mio de práticas que garantam bons índices de satisfação de seus usuários.
Essa estrutura deve estar alinhada a normas éticas e às legislações vigentes em seu escopo de atuação e a uma eficiente rede de supervisão e controle, que ajude a garantir e promover seus valores e objetivos.

O que é Governança Pública?

A Governança Pública é um “conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade” (Decreto nº 9.203/2017).
Assim, Governança Pública compreende tudo o que uma instituição pública faz para assegurar que sua ação esteja direcionada para objetivos alinhados aos interesses da sociedade.

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

O que a Ouvidoria tem a ver com Governança de Serviços?

O que é Governança de serviços?

A Governança de Serviços nada mais é do que repensar e redesenhar serviços públicos para melhor atender à população. Assim, a estratégia de monitoramento e avaliação dos serviços deve considerar, de um lado, a experiência do usuário e, de outro, a capacidade de inovação do Estado. E a Ouvidoria é um excelente ponto de partida, já que temos muitas informações sobre percepções e necessidades reais dos usuários.

E o que a Ouvidoria tem a ver com a Governança de Serviços?

Como já falamos, o papel das Ouvidorias públicas evoluiu muito, principalmente depois da Lei Nacional nº 13.460/2017, que criou a política de proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos. As Ouvidorias deixaram de ter apenas o papel de receber as reclamações e sugestões dos usuários, passando a atuar ativamente na melhoria dos serviços que são prestados pelos mais diversos órgãos da administração pública, exercendo, também, a função de recomendar melhorias e atuar de forma conjunta no redesenho dos serviços.

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

O que a Ouvidoria tem a ver com Governança de Serviços?

No contexto internacional, as Ouvidorias foram colocadas como elemento acelerador da Governança de Serviços e promotora dos Direitos Humanos, com a Resolução 75/186 da ONU, elaborada na Assembleia de 16 de dezembro de 2020.

No âmbito federal, temos como exemplo o Decreto nº 9.203/2017 que determina, em seu Art. 3º, os princípios que definem a capacidade de governança de uma instituição pública: capacidade de resposta; integridade; confiabilidade; melhoria regulatória; prestação de contas e responsabilidade; e transparência. Assim como na publicação "Government at a Glance", da OCDE, a Governança Pública trouxe indicadores e discussões sobre políticas públicas baseadas em evidências em todo o mundo. Nessa publicação são apresentadas muitas recomendações da OCDE sobre o assunto e uma delas é o "foco nas pessoas", reforçando a importância de levar em consideração as necessidades e percepções da sociedade no momento de projetar, entregar, implementar e avaliar políticas e serviços públicos.

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

O que a Ouvidoria tem a ver com Governança de Serviços?

A dica da OCDE é:

"Governos podem fazer isso envolvendo diretamente os cidadãos nos processos de tomada de decisão e coletando e analisando dados que podem ser usados tanto para avaliar o desempenho de políticas e serviços contra as necessidades e expectativas das pessoas e antecipar essas necessidades. Em termos gerais, uma abordagem centrada nas pessoas é aquela em que os governos consultam os usuários sobre suas necessidades e incentivam sua participação direta na elaboração de políticas e na concepção e prestação de serviços.

O foco nas pessoas também requer um serviço público que seja representativo e inclusivo da sociedade suas políticas e serviços visados. Uma força de trabalho diversificada e multifacetada integra indivíduos de diversas origens que trazem talento, habilidades distintas e pontos de vista associados às suas experiências. Quando os vários segmentos da população são representados no setor público, a prestação de serviços pode ser melhor adaptadas às suas necessidades.

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

O que a Ouvidoria tem a ver com Governança de Serviços?

Além disso, se gerido de forma construtiva, o contraste de diversas perspectivas também pode melhorar inovação. Como tal, a noção de centralidade nas pessoas inclui, mas também vai além de conceitos como "centrado no usuário" e "orientado pelo usuário", que focam no engajamento com as pessoas para desenvolver serviços e políticas. People centricity também considera a capacidade e características da força de trabalho como alavanca fundamental para a prestação de serviços inclusivos.

Projetar e entregar serviços públicos e políticas centradas nas pessoas implica superar resistência à mudança e quebra de silos nas administrações públicas. Isso implica trabalhar com um objetivo comum de colocar as pessoas no centro, construindo e compartilhando conhecimento, agilizando fluxos de informação e integrando processos de dados para colaborar e alcançar os cidadãos onde quer que estejam. Nessa abordagem, as interações entre governos, pessoas e agentes relevantes do setor privado são guiadas pelos princípios de acesso, transparência, integridade, capacidade de resposta, responsabilidade, igualdade e partes interessadas participação. Os governos fazem esforços conscientes para envolver os cidadãos na formulação de políticas, o que significa dar-lhes a oportunidade e os recursos necessários (por exemplo, informações, dados e ferramentas digitais) para colaborar durante todas as fases do ciclo das políticas

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

O que a Ouvidoria tem a ver com Governança de Serviços?

públicas e no desenho do serviço e entrega. Assim, o governo aberto está no cerne de uma política centrada nas pessoas."

Não é difícil estabelecer uma clara relação de tais princípios com os objetivos almejados por uma Ouvidoria conhecedora da sua missão.

Como breve exemplo, podemos observar mais de perto o princípio de melhoria regulatória, que estaria atrelado a medidas sistemáticas para ampliar a qualidade da regulação com base em evidências e apoiadas em opiniões dos cidadãos e partes interessadas.

Podemos atestar, portanto, que a Ouvidoria seria imprescindível na implementação dos princípios que norteiam a capacidade de governança, representando, ainda, um indicativo da transparência e responsabilidade dos órgãos públicos.

162 Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
participa.df.gov.br