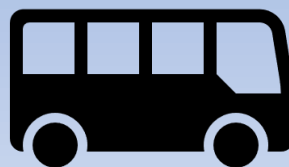
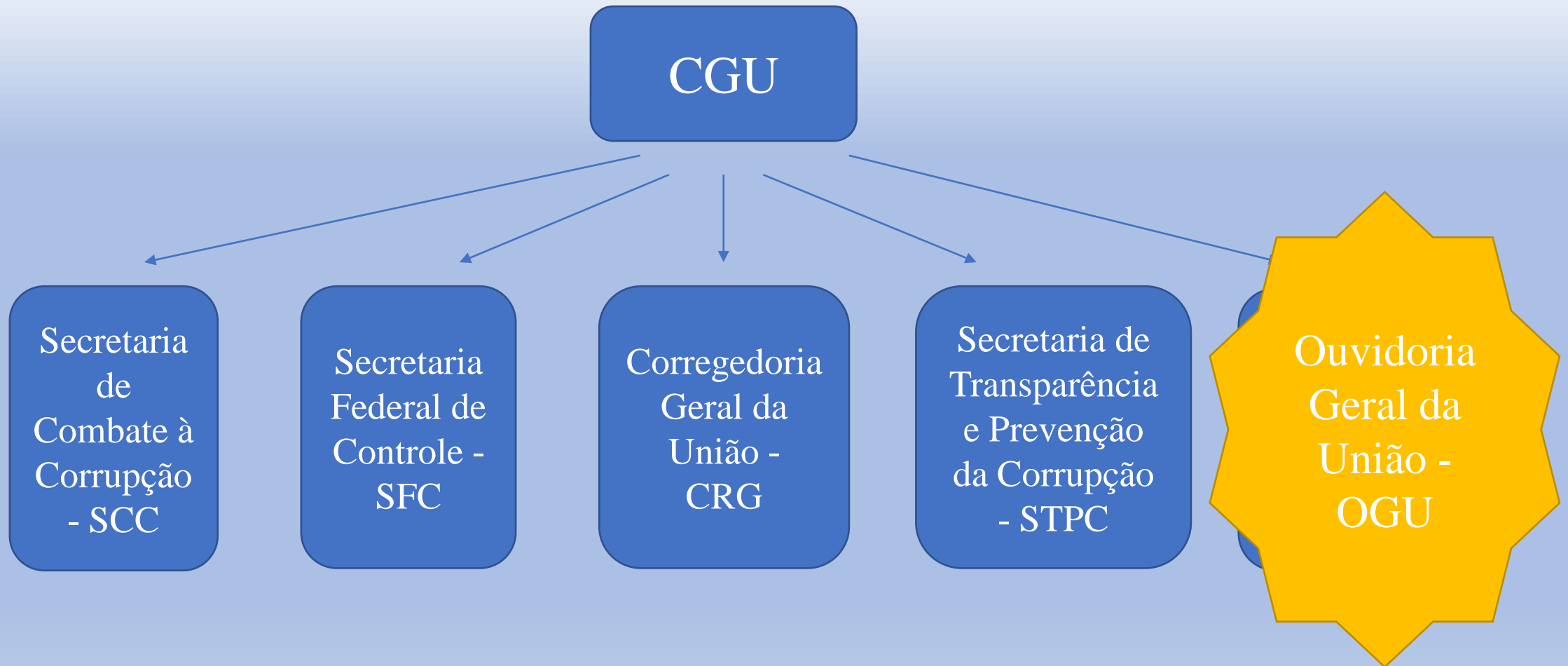


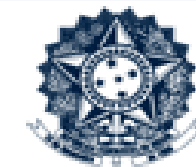


# OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO EFETIVO DE GESTÃO



# Organograma da CGU

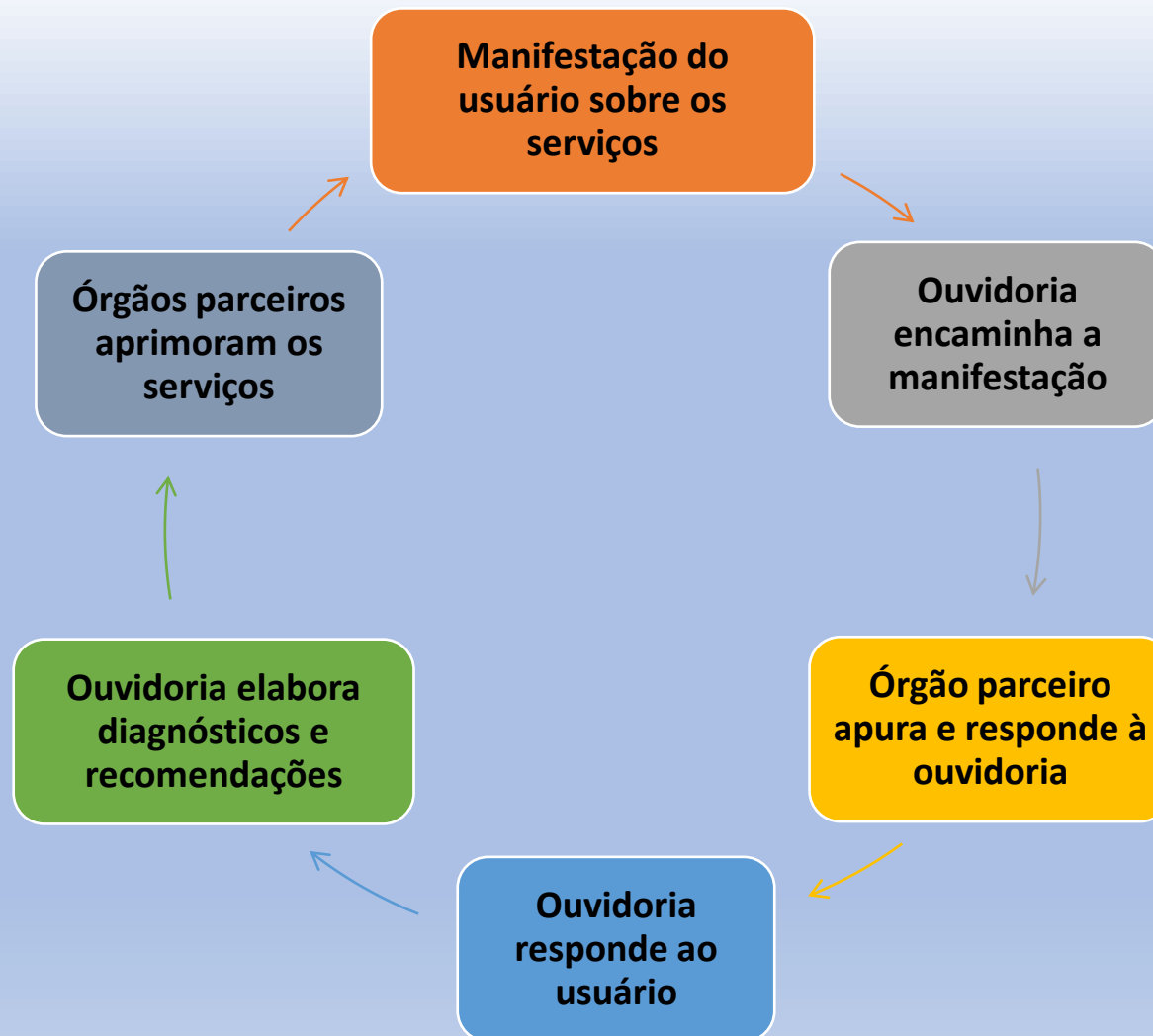




## O QUE É UMA OUVIDORIA PÚBLICA?

As ouvidorias públicas são instâncias de **participação e controle social**, responsáveis por interagir com os usuários, com o objetivo de **aprimorar a gestão pública** e melhorar os serviços oferecidos, garantindo os procedimentos de **simplificação** desses serviços.

## PAPEL DAS OUVIDORIAS





## Ouvidoria

*acolhendo o usuário  
de serviços públicos e  
transformando problemas  
individuais em soluções  
coletivas.*

# PROGRAMAS DA OGU





## Rede Nacional de Ouvidorias

*Mais de **2 mil** instituições de todos os Entes e Poderes integradas para construir uma Política Nacional de Ouvidoria Pública.*

### **Pessoas:**

1. capacitações de agentes públicos;
2. ações de engajamento cívico.

### **Processos:**

1. padronização de procedimentos;
2. mapeamento de boas práticas;
3. manutenção da memória institucional.

<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias>

# RENOUV

Rede Nacional de Ouvidorias



## Prezado (a) Prefeito(a)

Mais um período de gestão municipal se inicia e, nesse contexto, é importante destacar a importância da participação social. Para mediar a relação com a população, formada de usuários de serviços públicos, é que existe a **ouvidoria**.

## O SEU MUNICÍPIO JÁ TEM UMA OUVIDORIA?

A Controladoria-Geral da União - CGU oferece a você a oportunidade de criar ou fortalecer a sua ouvidoria. Para isso existe a **Rede Nacional de Ouvidorias**.

Ao aderir à Rede, o município passa a receber os benefícios do Programa de Fortalecimento das Ouvidorias – PROFORT, cujo objetivo é apoiar as atividades da ouvidoria.

Por meio do PROFORT a CGU oferece:

- ⇒ Cursos e treinamentos sobre atividades de ouvidoria;
- ⇒ Material técnico e orientativo para as atividades da ouvidoria;
- ⇒ Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR: um sistema completo para a gestão da ouvidoria do município.



## Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias

Publicado em 07/04/2019 16h10 | Atualizado em 07/09/2020 13h51

Compartilhe: [f](#) [t](#) [l](#) 



A adesão à Rede Nacional de Ouvidorias é voluntária, e pode ser realizada por qualquer ouvidoria pública, da União, dos Estados, do Distrito Federal ou dos Municípios, tanto da Administração Direta quanto da Indireta. Aderindo à Rede Nacional de Ouvidorias, o órgão ou entidade terá acesso a benefícios como o uso gratuito do e-Ouv e aos cursos oferecidos no âmbito do [Programa de Formação Continuada em Ouvidorias \(Profoco\)](#).



**profeco**

Programa de Formação  
Continuada em Ouvidoria

# profœo

Desde 2012, o Programa de Formação Continuada em Ouvidoria atinge anualmente milhares de agentes públicos, por meio de:

■ cursos presenciais;  
treinamentos;  
cursos a distância;  
curso de certificação;  
seminários e conferências; e  
pós graduação.



## **EM CASA**

foi a resposta do Programa ao momento de distanciamento social, com emissão de quase

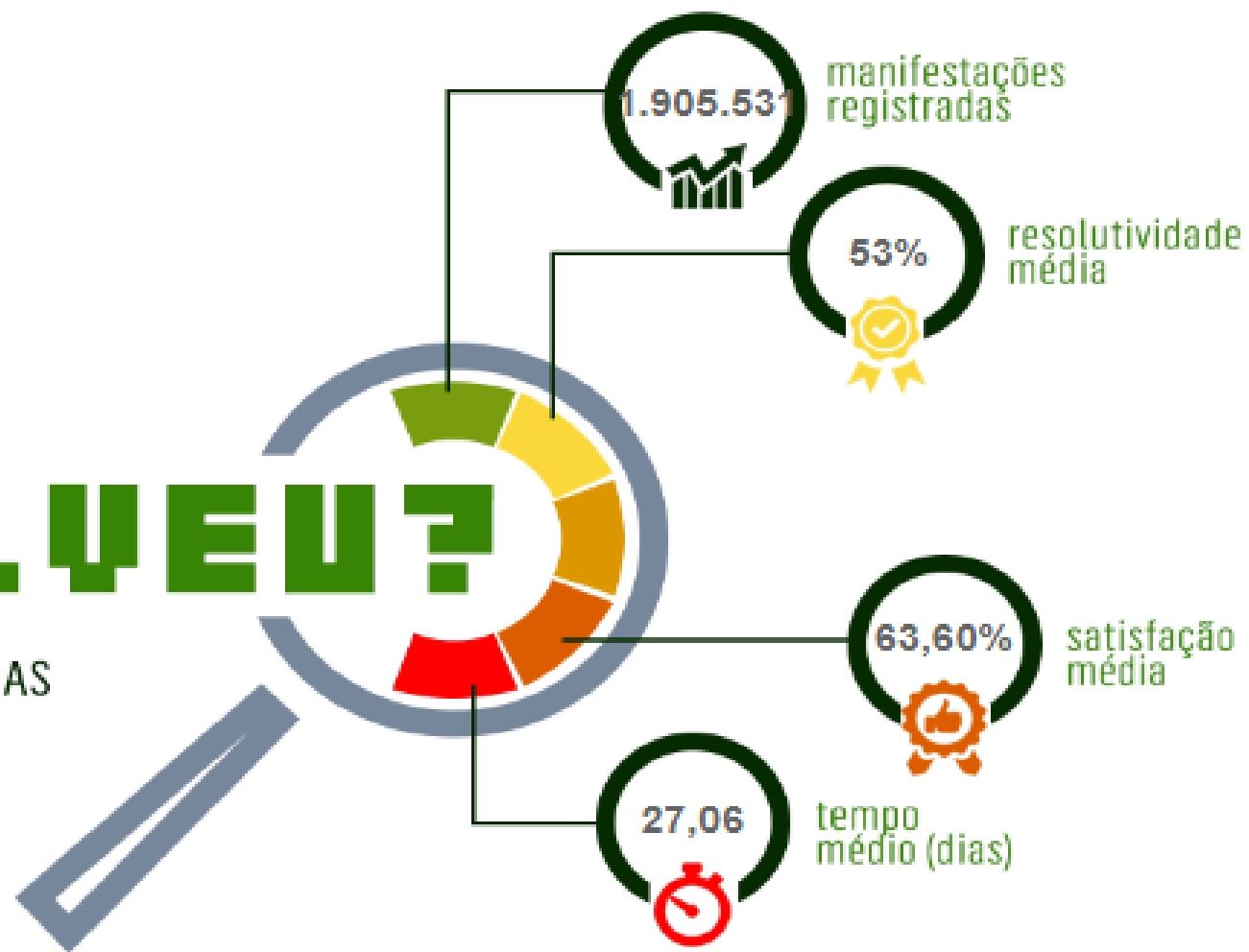
**4 mil** certificados de presença

<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/capacitacao/cursos-online-profoco>

# painel RESOLVEU?

QUER SABER COMO ANDAM AS  
OUVIDORIAS?

**BORA VER  
QUEM RESOLVEU ;)**





**Fala.BR**

SISTEMA

## CGU lança sistema Fala.BR

O novo sistema é o resultado da combinação entre o e-Ouv e o e-SIC, e permite o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação



**FalaBR**

Integração dos sistemas e-OUV e e-SIC (2019)

Simplifique disponível para estados e municípios

Portal único: facilidade de acesso para os usuários

Interface amigável



Início

Cadastre-se

Municípios

Ouvidorias.gov

Ajuda

Entrar | Cadastrar

Tipos > **Tipos** > Descrição > Revisão > Conclusão

## O que você quer fazer?

AJUDA ?

### Acesso à Informação

Solicite acesso a informações públicas



### Denúncia

Comunique um ato ilícito praticado por agentes públicos



### Elogio

Expresse se você está satisfeito com um atendimento público



### Reclamação

Manifeste sua insatisfação com um serviço público



### Simplifique

Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público



### Solicitação

Peça um atendimento ou uma prestação de serviço



### Sugestão

Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos



Consulte sua manifestação

Perguntas frequentes



## Para continuar, escolha uma identificação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017.

### Login Fala.Br

Identificação com restrição de acesso.  
Insira seus dados de login e senha para continuar.

**Login**

**Senha**

[Não possui usuário? Criar Conta](#)

[Esqueci a senha](#)

**Entrar**

### Login gov.br (Login único)

Você pode criar o seu cadastro autenticado por meio do login único gov.br para ter acesso a todos os serviços públicos digitais em um só cadastro.

**Entrar com gov.br**


### Não identificado

As manifestações registradas de maneira anônima são consideradas "Comunicações" e não é possível o seu acompanhamento. Caso deseje acompanhar o andamento da sua manifestação e receber uma resposta do órgão ou entidade, por favor identifique-se.

**Continuar sem me identificar**

A large circle with a blue-to-orange gradient is centered on the left side of the slide. To its top-left is a small orange plus sign, and to its top-left is a small orange circle. To its bottom-right is a small orange circle. The text 'Sistema Fala.BR' is written in white inside the circle.

# Sistema Fala.BR

- O Fala.BR é a plataforma integrada de **acesso à informação** e **ouvidoria** do Poder Executivo Federal. Desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), o sistema permite a qualquer cidadão encaminhar - de forma ágil e com interface amigável - pedidos de informações públicas e manifestações, tudo num único ambiente.
  - Por meio do Fala.BR, é possível fazer solicitações a mais de 300 órgãos e entidades do Governo Federal, além de outras duas mil instâncias de todos os entes e poderes da federação, como estados, municípios e serviços sociais autônomos que aderiram ao sistema.
- 
- A thin vertical line on the right side of the slide, colored blue and orange.



Obrigado!

Rodrigo Vieira Medeiros

*Auditor Federal de Finanças e Controle*

E-mail:

**rodrigo.v.medeiros@cgu.gov.br**