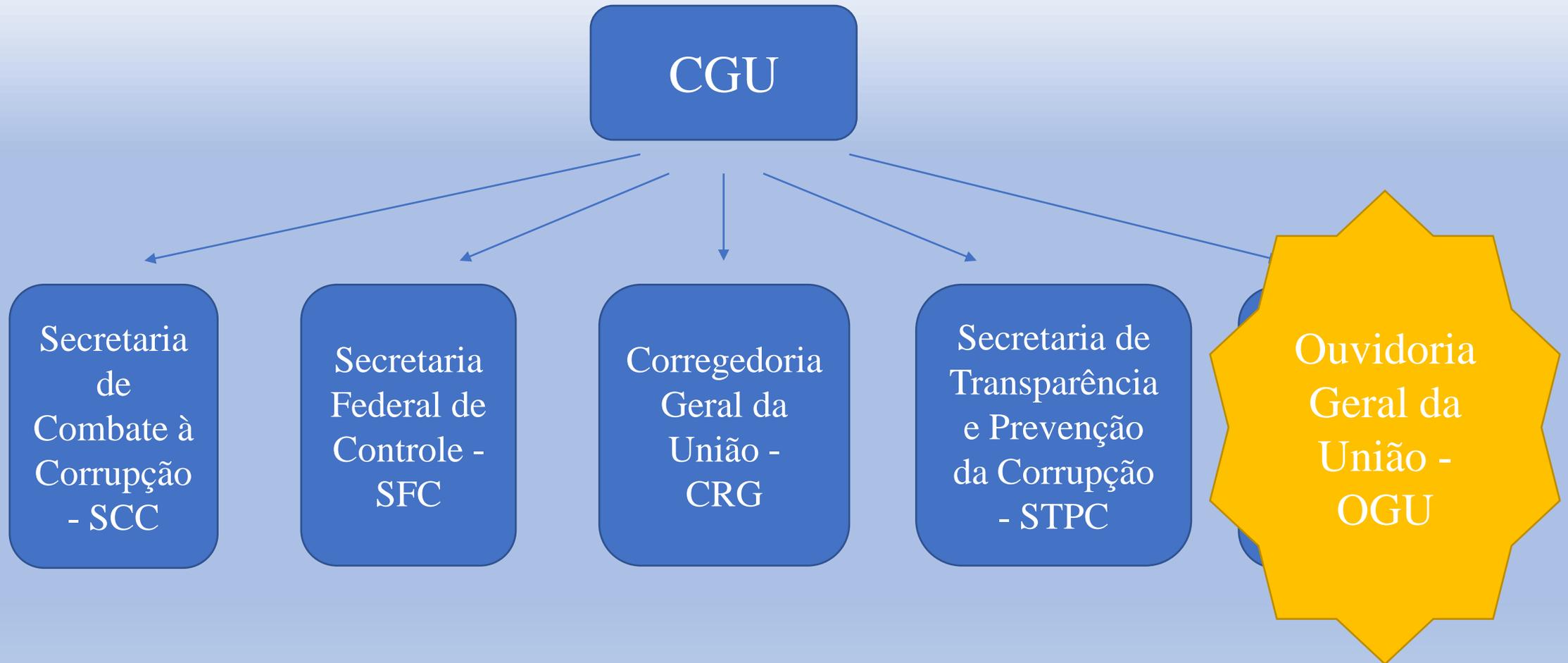




OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO EFETIVO DE GESTÃO



Organograma da CGU

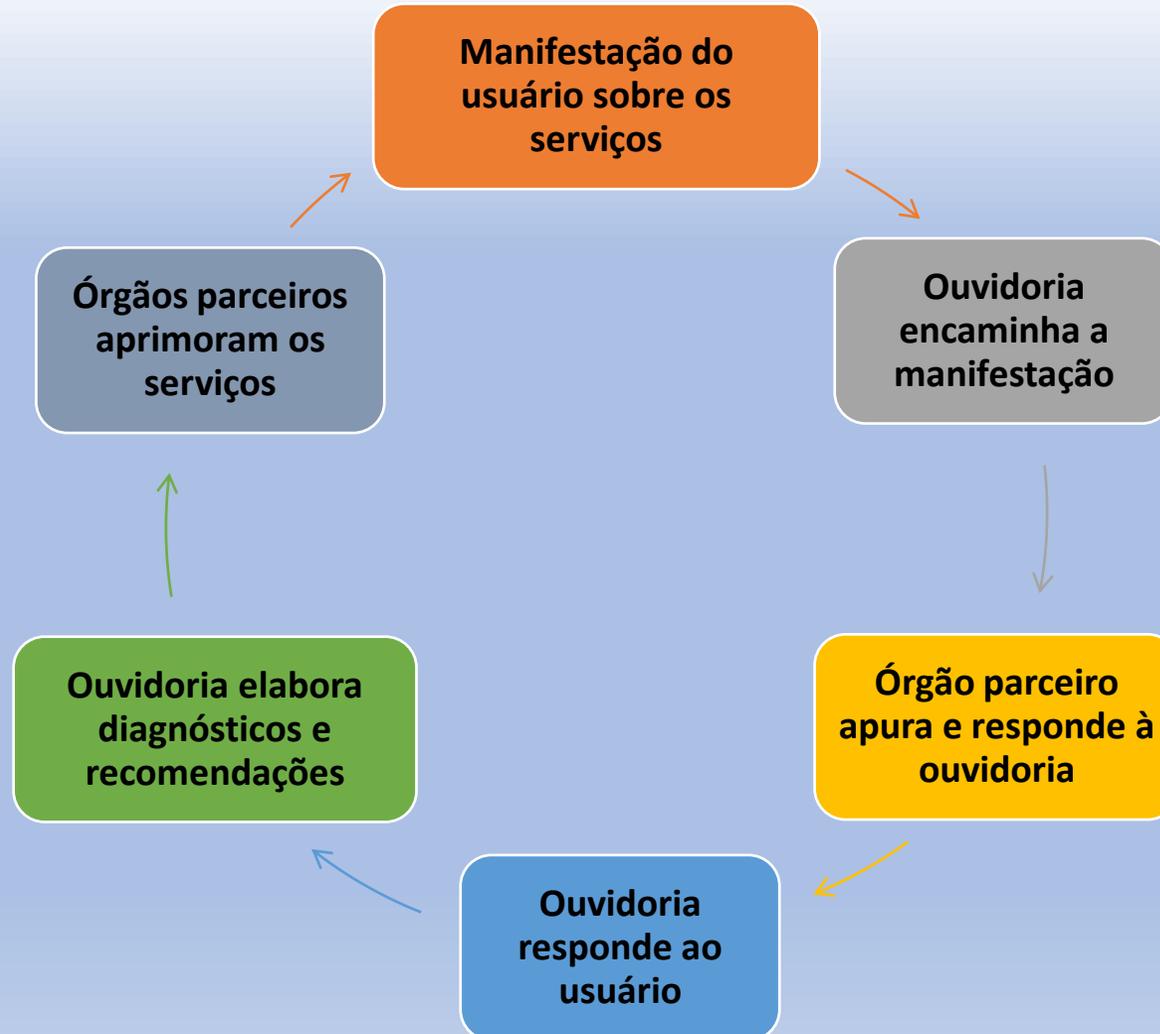


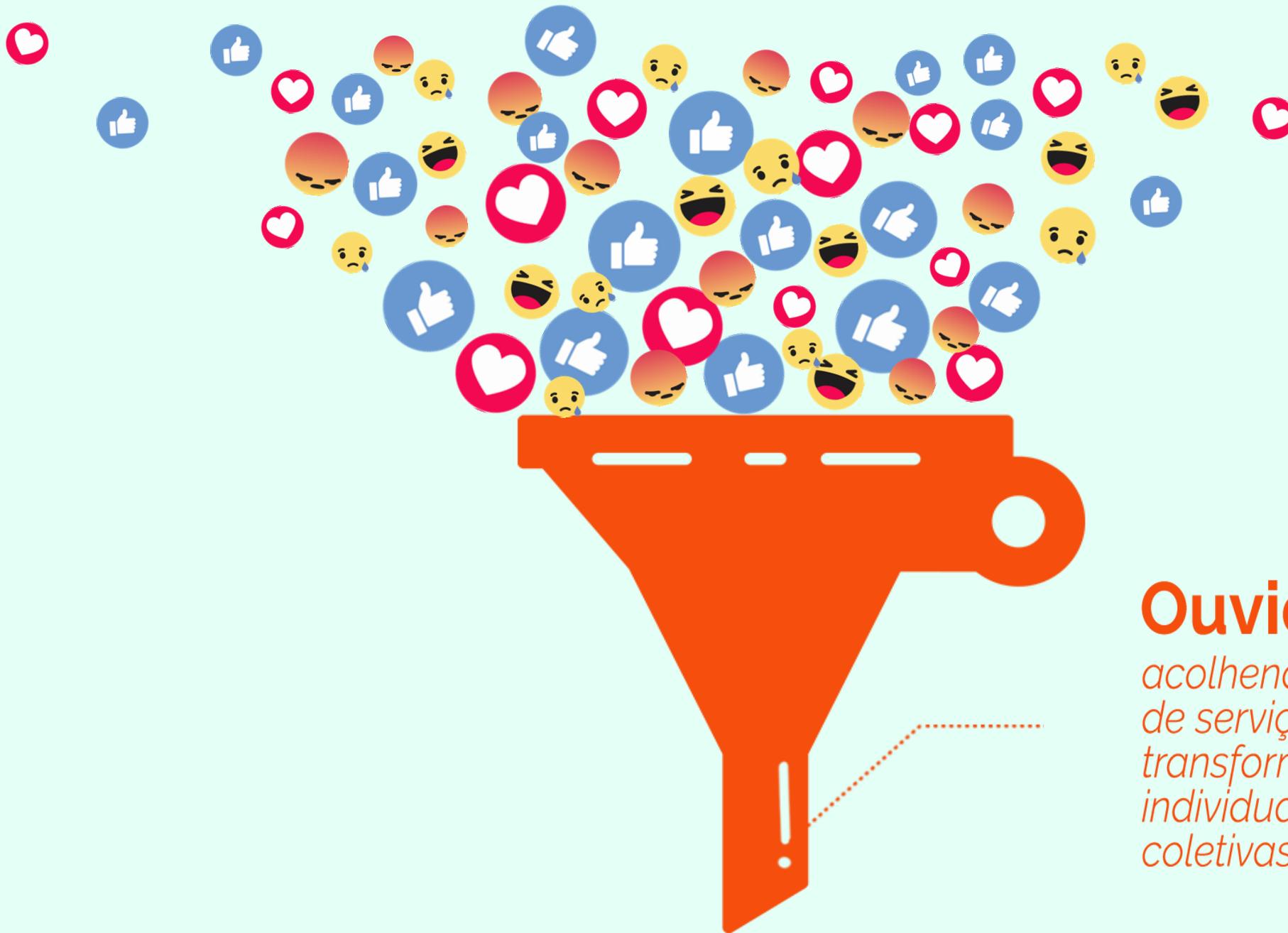


O QUE É UMA OUVIDORIA PÚBLICA?

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](#) [v](#)



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

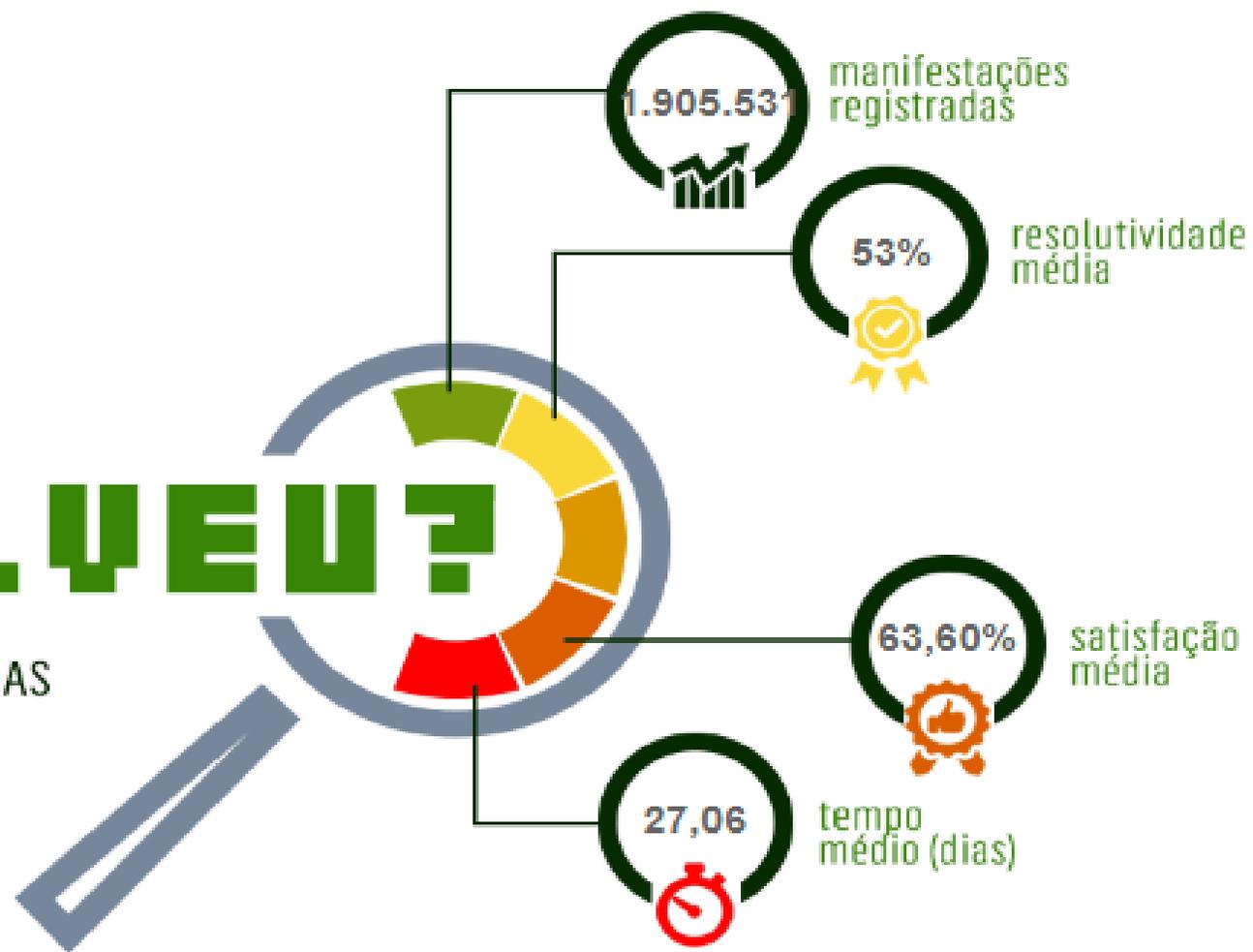
4 mil certificados de presença

<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