



OUVIDORIAS EM REDE



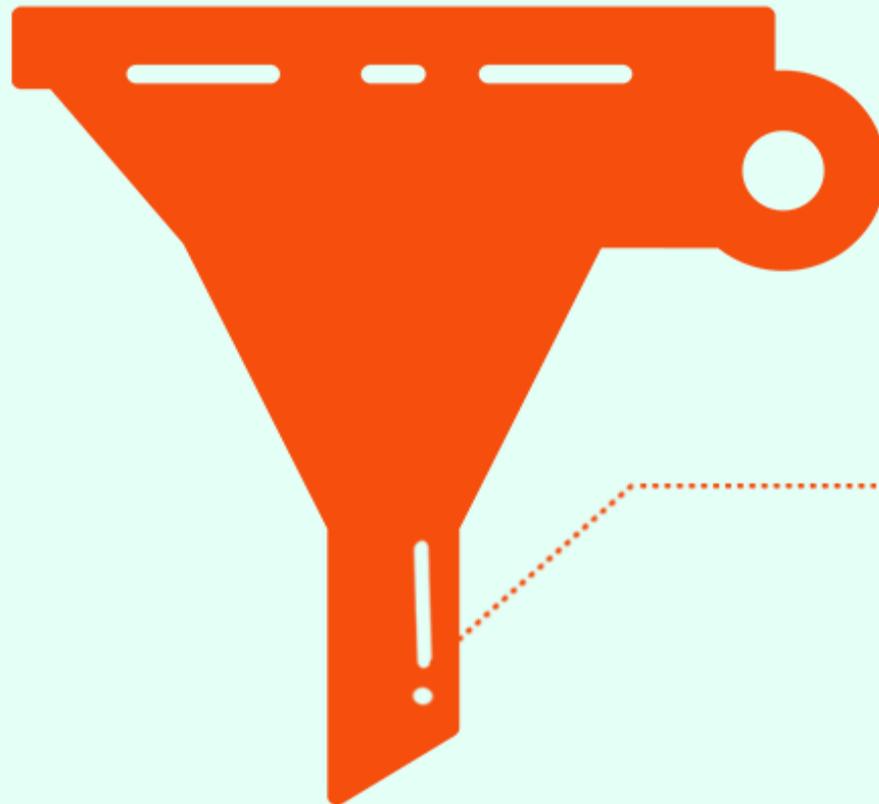
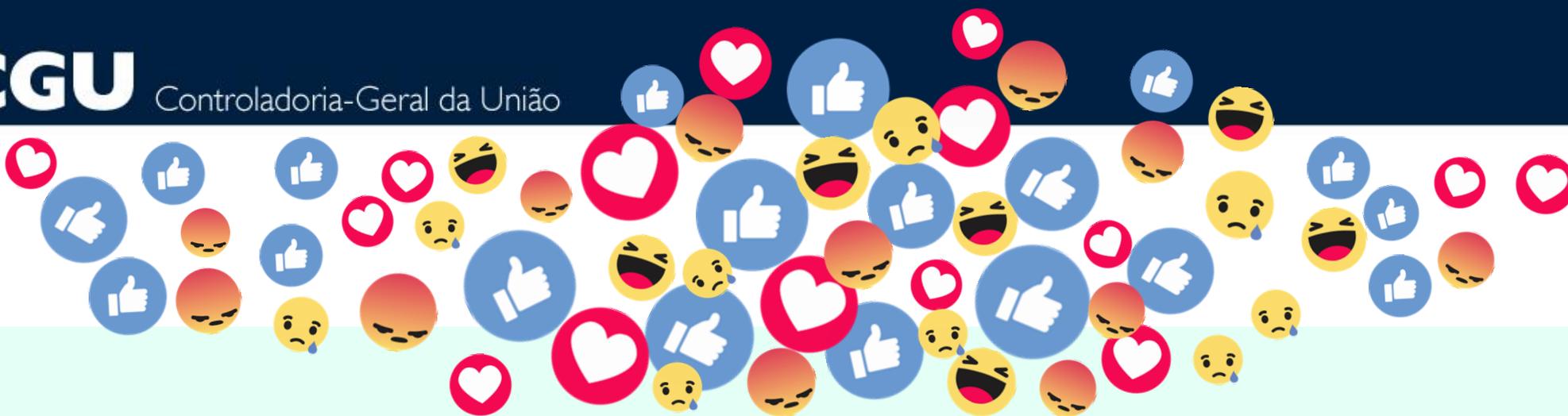
O que é uma ouvidoria pública?

Ouvidoria pública é uma instância de **controle e participação social**, responsável pelo tratamento das **reclamações**, **solicitações**, **denúncias**, **sugestões** e **elogios** relativos às políticas e aos serviços públicos, com vistas ao **aprimoramento da gestão pública**.



Missão das ouvidorias públicas

- Contribuir para a promoção da **democracia participativa;**
- Estimular a **melhoria das políticas e dos serviços públicos;**
- Auxiliar na **efetivação de direitos.**



Ouvidoria

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

Legislação

- **Lei 13.460/2017**

- Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.
- § 1º O disposto nesta Lei aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos **Estados**, do **Distrito Federal** e dos **Municípios**, nos termos do inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal.
- Art. 9º Para garantir seus direitos, **o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública** acerca da prestação de serviços públicos.
- Art. 16. **A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias**, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Simplifique!

- **Lei 13.726/2018**

- Art. 1º Esta Lei racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios mediante a **supressão ou a simplificação de formalidades ou exigências desnecessárias** ou superpostas, cujo custo econômico ou social, tanto para o erário como para o cidadão, seja superior ao eventual risco de fraude, e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.

**Decreto
9492/2018**

Art. 24-A. **Fica instituída a Rede Nacional de Ouvidorias**, com a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas unidades de ouvidoria dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Rede Nacional de Ouvidorias



PESSOAS

Ouvidores

Cursos Presenciais

Curso de certificação EAD

Pós Graduação EAD

Seminários Regionais

Usuários de Serviços Públicos

Ouvidoria itinerante

Projetos conjuntos



PROCESSOS

Normas modelos

Boas práticas

Foruns de discussão



TECNOLOGIA

FalaBR, com:

e-Ouv

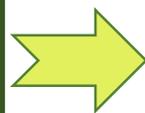
Simplifique!

e-SIC

Conselho de Usuários

Piloto de Comunidade de Desenvolvimento

REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS



Todos os órgãos do Executivo Federal

Órgãos de todas as esferas e poderes

Tribunal de Contas da União - TCU

Tribunais de Contas dos Estados

Conselho Nacional do Ministério Público

Ministérios Públicos Estaduais

Municípios de todos os tamanhos

Prefeituras
Câmaras
Assembleias
Tribunais

Um número que cresce a cada dia!



<https://ouvidorias.gov.br/>



Assinado Decreto que estabelece novas salvaguardas para a identidade dos denunciantes

O Decreto, que entra em vigor em 1º de maio de 2018, estabelece novas salvaguardas para a identidade dos denunciantes.

Google

ouvidorias

Todas

Imagens

Notícias

Vídeos

Shopping

Mais

Configurações

Aproximadamente 730.000 resultados (0,53 segundos)

ouvidorias.gov.br

Ouvidorias Federais — Ouvidorias.gov

Estão abertas as inscrições para o Seminário Regional de Ouvidoria - Centro- ... O evento reúne representantes de Ouvidorias de órgãos federais, estaduais e ...



VOLTAR AO TOPO



Perspectiva usuário



Novidade!

gov.br ACESSO À INFORMAÇÃO PARTICIPE LEGISLAÇÃO ÓRGÃOS DO GOVERNO

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Fala.BR - Palmas/TO ALTO CONTRASTE | VLIBRAS

Início Cadastre-se Municípios Ouvidorias.gov Ajuda

Entrar | Cadastrar

Tipo > Descrição > Revisão > Conclusão

O que você quer fazer? AJUDA

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

gov.br ACESSO À INFORMAÇÃO PARTICIPE LEGISLAÇÃO ÓRGÃOS DO GOVERNO

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação ALTO CONTRASTE | VLIBRAS

Início Cadastre-se Municípios Ouvidorias.gov Ajuda

Entrar | Cadastrar

Tipo > 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

Atende

- Portaria Interministerial nº **424/2016** (regula transferências por convênios e contratos de repasse)
- Inciso XIX do Art. 7º - exige a **manutenção de um canal de comunicação efetivo para o recebimento pela União de manifestações relacionadas a convênios.**



Conhecendo a plataforma Fala.BR (Sistema e-Ouv)

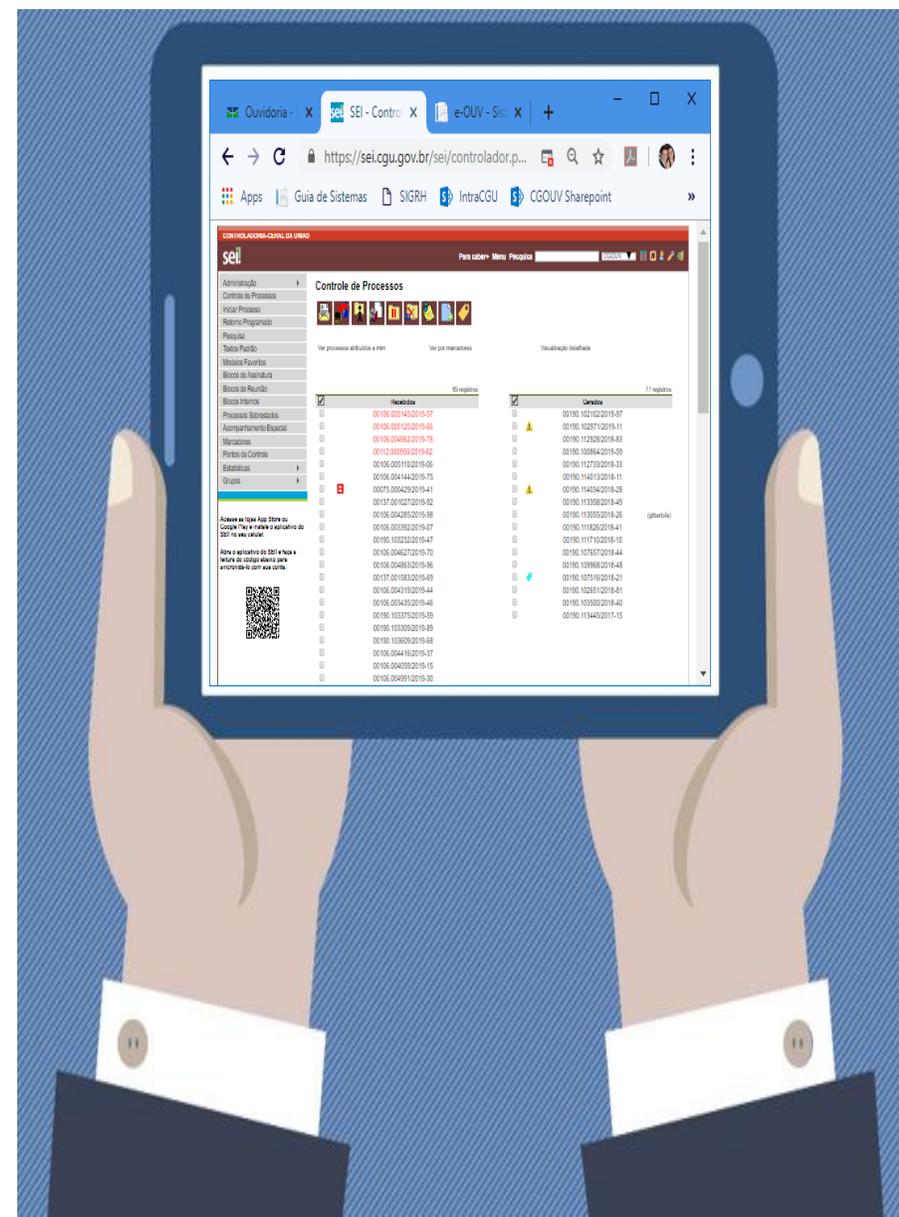
- Não requer instalação – sistema totalmente Web;
- Sem custos para o Órgão (hospedado, mantido e atualizado pela OGU/CGU);
- Sistema responsivo – se adapta à plataforma do usuário;
- Possibilidade de diálogo com o cidadão por meio de respostas intermediárias e solicitação de complementação da manifestação;
- Ambiente de treinamento;
- Envio de e-mails de alerta – para o usuário e para a Ouvidoria;
- Possibilidade de integração com outros sistemas (via Webservices): SEI, Aplicativos Governamentais e da Sociedade Civil, Portal Reclame Aqui, etc.





Conhecendo a plataforma Fala.BR

- Relatórios: PDF, DOC, XLS e Painel de Monitoramento;
- Pesquisa de satisfação integrada ao Fala.BR;
- Encerramento automático por ausência de complementação do usuário;
- Disponibilização das três esferas administrativas;
- Possibilidade de acesso às manifestações das Ouvidorias subordinadas;
- Consulta à manifestação com Protocolo e Chave de Acesso;
- Inteligência assistiva (em fase de ajustes).



Painel Resolveu

ouvidorias.gov.br

✓ Estatísticas das ouvidorias federais, estaduais e municipais.



- Construído com a tecnologia QlikView – organiza e publica informações sobre as manifestações recebidas;
- Informações atualizadas diariamente;
- É possível buscar os resultados por órgão, data, tipo de manifestação, tema, assunto, local do fato, etc;
- Série histórica de manifestações;
- Totais por tipo de manifestações e percentuais de satisfação;
- Perfil do manifestante: faixa etária, gênero, localização, raça e cor;
- Mostra a satisfação pelo atendimento recebido e a percepção quanto à resolutividade da demanda.



painel resolveu



Tudo Imagens Compras Vídeos Mapas Mais Definições Ferramentas

Cerca de 2 900 000 resultados (0,31 segundos)



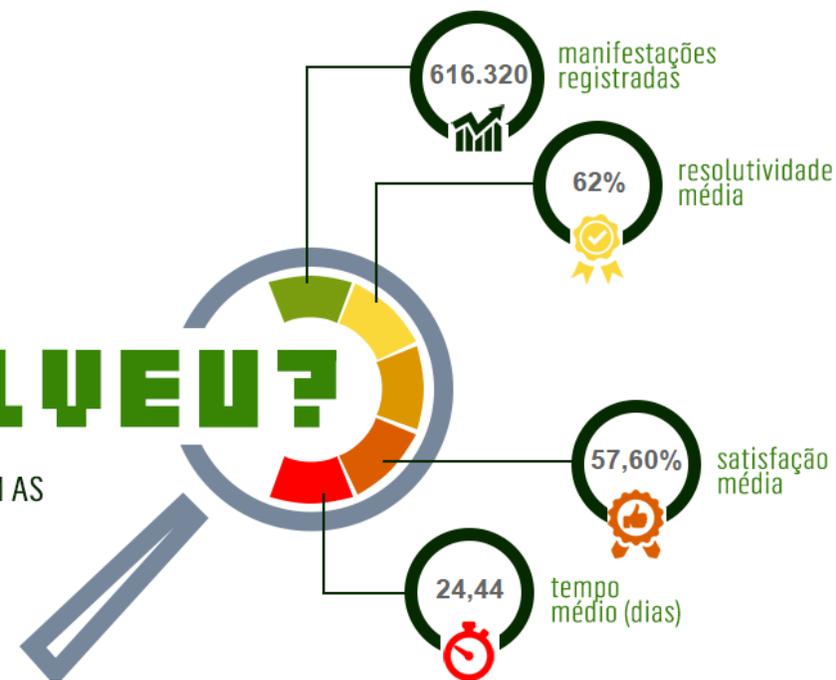
Painel Resolveu? - CGU

paineis.cgu.gov.br › [resolveu](#) ▾

O **Painel Resolveu?** é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e ...

painel RESOLVEU?

QUER SABER COMO ANDAM AS OUIDORIAS?
BORA VER QUEM RESOLVEU ;)





Utilizando a plataforma Fala.BR

- **Manual do sistema:**

<http://wiki.cgu.gov.br/wiki/index.php/E-Ouv>




FOCCO-TO | Fórum Tocantinense de Combate à Corrupção
RECOMENDAÇÃO CONJUNTA
N.º 021 /2019-FOCCO-TO

Recomenda a órgãos e entidades públicas das esferas estadual e municipal do Estado do Tocantins a adesão à Rede Nacional de Ouvidorias e a utilização do Sistema e-Ouv.

FalaBR


FOCCO-TO | Fórum Tocantinense de Combate à Corrupção

CONSIDERANDO que o Sistema e-Ouv atende aos requisitos legais e possibilita: o recebimento de manifestações nas tipologias *Denúncia, Reclamação, Sugestão, Solicitação, Elogio e Simplifique!*; encaminhamento de manifestações entre ouvidorias; controle de prazos; elaboração de relatórios; integração a outros sistemas; exibição das informações em telas de tamanhos diferentes e em aparelhos móveis (design responsivo); acompanhamento de indicadores pela internet em tempo real, via *Painel Resolveu?*; salvaguardas de proteção ao denunciante;

CONSIDERANDO que para ter direito ao uso do Sistema e-Ouv basta aderir² à Rede Nacional de Ouvidorias, nos termos da Instrução Normativa/OGU/nº 3, de 5 de abril de 2019, e que referida adesão permite acesso a outras oportunidades de aperfeiçoamento dos serviços de ouvidoria, como a capacitação de agentes públicos;

CONSIDERANDO que os serviços públicos e o atendimento do usuário devem ser realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade.

RECOMENDAR a Vossa Excelência:

- a) A implantação de Ouvidoria(s), nos termos do Capítulo IV da Lei 13.460/2017;
- b) A adesão à Rede Nacional de Ouvidorias, nos termos da Instrução Normativa/OGU/nº 3, de 5 de abril de 2019, e suas alterações;
- c) A utilização do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal – Sistema e-Ouv, como canal de recebimento, análise e resposta de manifestações de usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460/2017.

requer do órgão ou entidade aderente qualquer tipo de instalação e manutenção, uma vez que se trata de uma plataforma web já em uso como canal de recebimento, análise e resposta de manifestações de usuários de serviços públicos das ouvidorias federais e de diversas ouvidorias estaduais e municipais;

¹ Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem (Art. 10, §3º, Lei 13.460/2017).

² A adesão à Rede Nacional de Ouvidorias pode ser feita pela internet, conforme detalhado em anexo.



JUAN RAMOS MARTINS ASSURE
Presidente do Conselho
Assessoria Técnica de Combate à Corrupção
Polícia Pública e Criminal - CASPAR

Orientações Gerais sobre a Rede Nacional de Ouvidorias

A adesão à Rede Nacional de Ouvidorias 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/Fala.BR** e aos cursos do Programa de Formação Continuada em Ouvidorias.

Para registrar sua adesão, faça o download do Termo de Adesão Físico (link abaixo). O termo deve ser assinado pela autoridade máxima do órgão ou entidade ou pelo seu respectivo ouvidor, no âmbito de suas competências.

1

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

Após a assinatura do Termo de Adesão Físico, digitalize e envie o documento juntamente com outras informações que são requeridas no Termo de Adesão Eletrônico (link abaixo). Lembre-se também de encaminhar cópia do ato administrativo de nomeação ou designação da autoridade responsável pela assinatura.

2

<https://formularios.cgu.gov.br/index.php/survey/index/sid/834935/newtest/Y/lang/pt-BR>



Informações adicionais: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/rede-nacional-de-ouvidorias/adesao-a-rede-nacional-de-ouvidorias>

Material de apoio: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/biblioteca>

Contatos: (61) 2020-6923 e cgouv@cgu.gov.br



Buscar no Site

Buscar

Ouvidoria

Link na própria página!

[Página Inicial](#) | [Portal da Transparência](#) | [Portal de Compras](#) | [Serviços Internos](#) | [WebMail](#)

[ACESSO À INFORMAÇÃO](#) | [PARTICIPE](#) | [LEGISLAÇÃO](#) | [ÓRGÃOS DO GOVERNO](#)

gov.br

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Fala.BR - Palmas/TO

[ALTO CONTRASTE](#) | [VLBRAS](#)

[Início](#) | [Município](#) | [as.gov](#) | [Ajuda](#)

[Entrar](#) | [Cadastrar](#)

[Tipo](#) > [Descrição](#) > [Revisão](#) > [Conclusão](#)

O que você quer fazer?

[AJUDA](#)

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](#)

FalaBR

FalaBR

FalaBR

Obrigado!

CGU-Regional/TO

Telefone: (63) 3232-9350

cguto@cgu.gov.br

Ouvidoria-Geral da União

Telefone: (61) 2020-6923

cgouv@cgu.gov.br