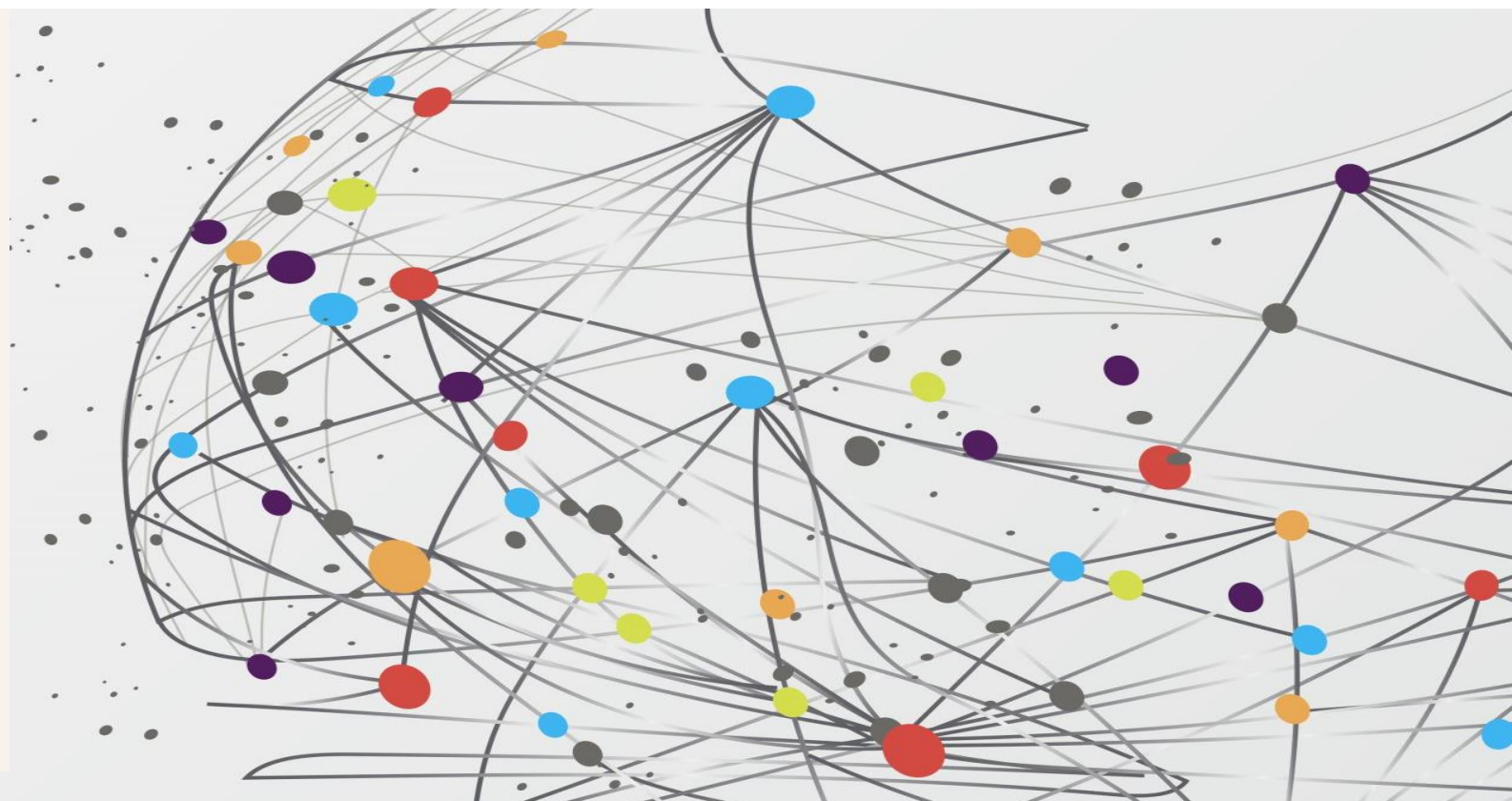
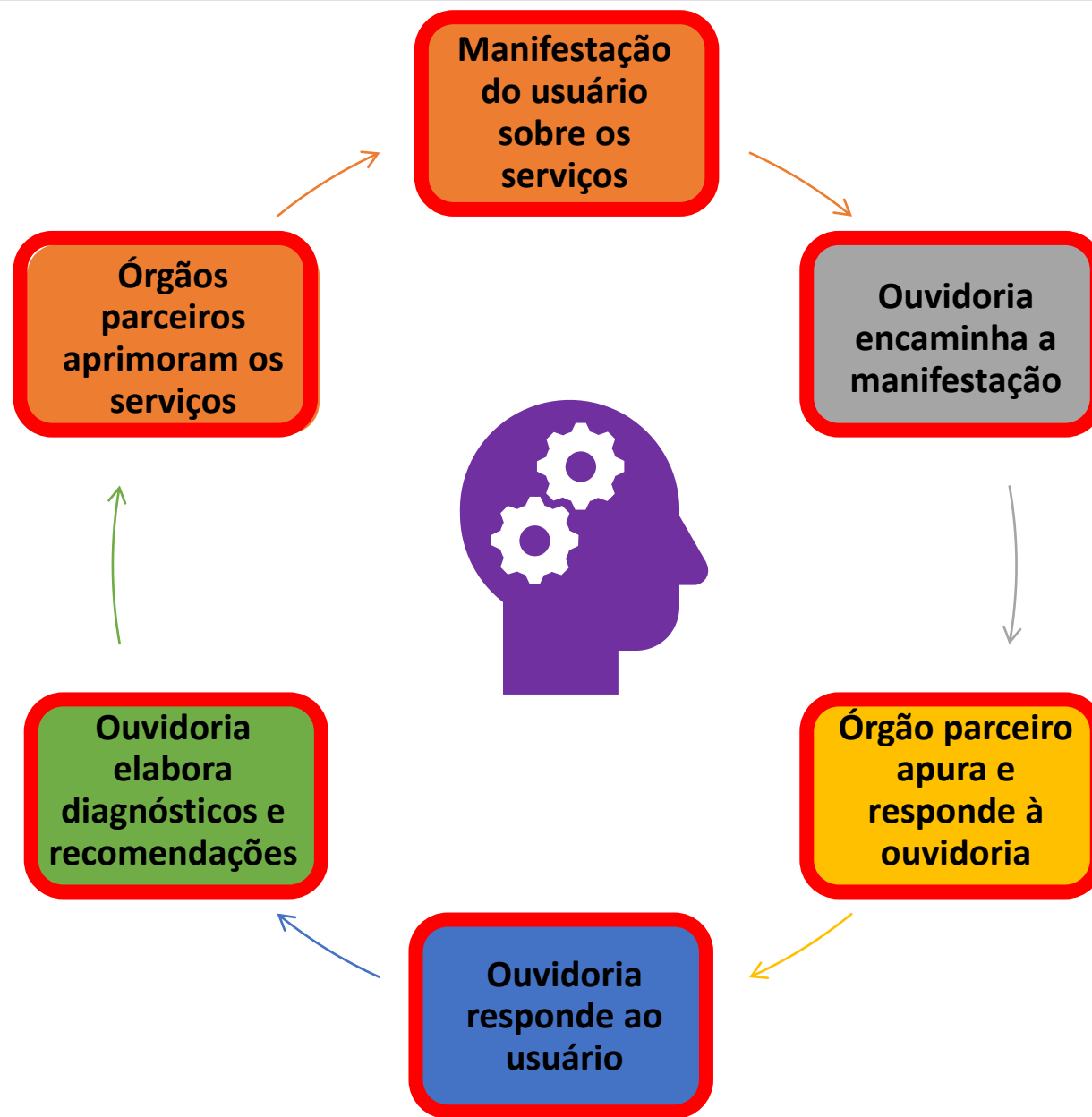


Ouvidorias Públicas em Rede





Democracia participativa

*Integridade pública refere-se ao alinhamento consistente e à adesão de valores, princípios e normas éticas comuns para **sustentar e priorizar o interesse público sobre os interesses privados no setor público.***



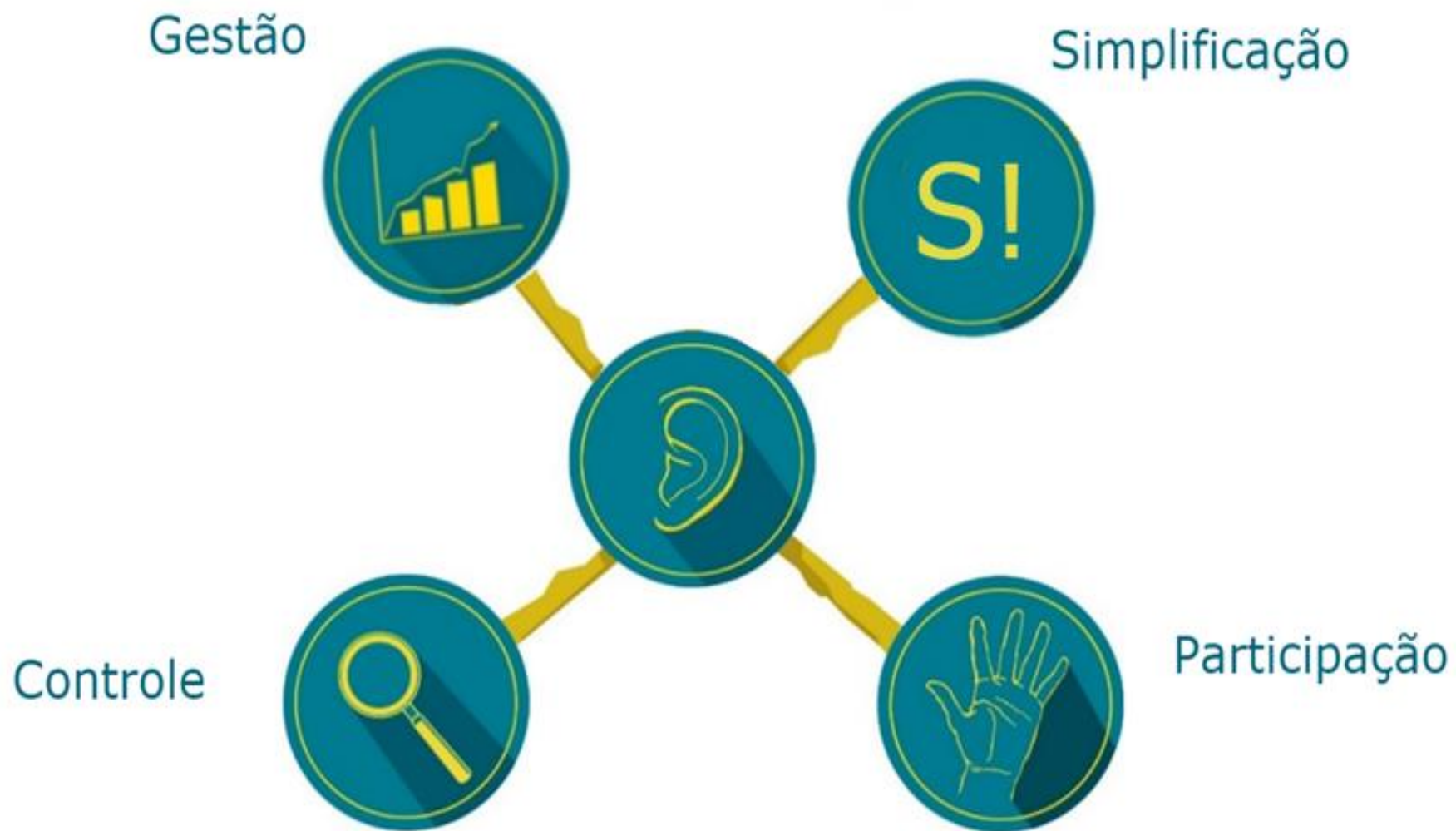
Constituição Federal

art.37

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

- I - as **reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral**, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;
- II - **o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações** sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;
- III - a disciplina da **representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo**, emprego ou função na administração pública.

Base dos microssistemas jurídicos que sustentam as atividades de ouvidoria pública



Usuário de serviços públicos
Lei n. 13.460/2017

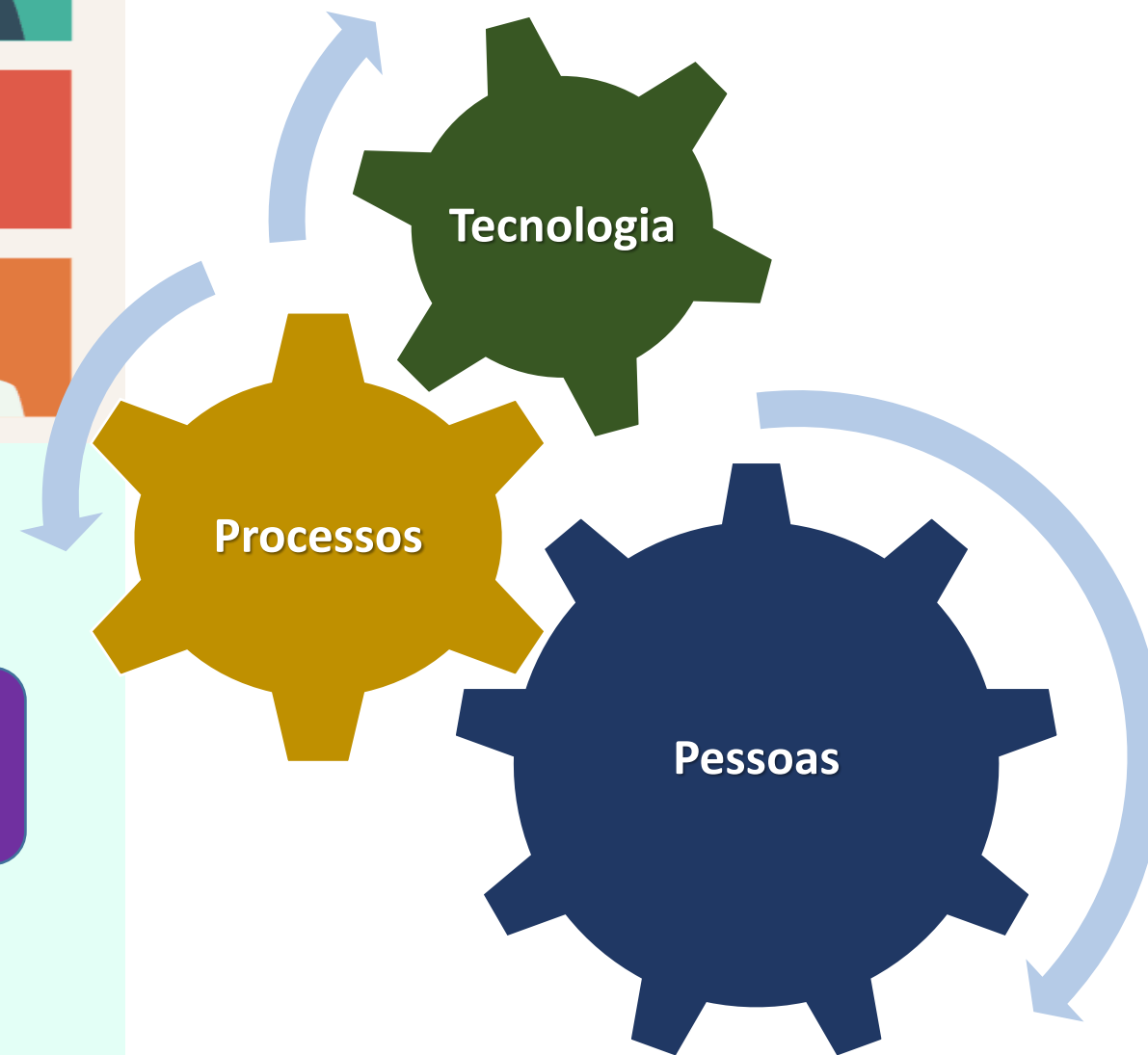
Solicitante de acesso à
informação
Lei n. 12.527/2011

Denunciante
Lei n. 13.608/2018





E agora, qual o papel das Ouvidorias Públicas?






RESOLUTIVO

PROPOSITIVO

PEDAGÓGICO

A low-angle photograph of a modern, multi-story building with a white facade and glass windows. The building is set against a bright blue sky with wispy white clouds. The sun is visible in the lower right quadrant, creating a lens flare effect. The building's name, 'CGU', is prominently displayed in large, dark, three-dimensional letters on the upper part of the facade. In the foreground, there are lush green trees. The overall scene is bright and clear.

Ações da Ouvidoria-Geral da União, do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e da Rede Nacional de Ouvidorias

CGU

A low-angle photograph of a tall, modern white building with a glass facade. The building is the CGU (Comissão de Governança Universitária) building. The sky is blue with some clouds. In the foreground, there are green trees. The text is overlaid on the left side of the image.

**Integração de
canais e sistemas**

**Ampliação das proteções
ao denunciante**

**Ações de fomento e
capacitação**

**Ampliação de meios de
participação e
controle social**

**Ouvidoria em
tempos de pandemia**



PAINEL RESOLVEU?

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

FILTROS

Assunto - Desc... Coronavírus (COVID-19)
Ouvidoria - IdEs... Federal

COVID-19

Limpar Filtros

NOME DO ÓRGÃO / ENTIDADE

Selecione...

PERÍODO

Início

Fim

Limpar Data

ESFERA FEDERAL

ESFERA ESTADUAL

ESFERA MUNICIPAL

BUSCADOR DE OUVIDORIAS

VISÃO GERAL

SIMPLIFIQUE

COMPARE

Período dos dados do painel » 09/12/2014 a 09/12/2020

Periodicidade de Atualização » Diário

Esfera Federal



51.905

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

272

UND FEDERAIS



35,56

TEMPO MÉDIO
(DIAS)

RESPONDIDAS

46.332

77%

DENTRO DO PRAZO

23%

FORA DO PRAZO



EM TRATAMENTO

2.222

98%

DENTRO DO PRAZO

2%

FORA DO PRAZO



3.351

MANIFESTAÇÕES
ARQUIVADAS

0

ENCAMINHADO PARA
ÓRGÃO EXTERNO

MODELO DE MATURIDADE

Aberta a segunda consulta pública para o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública

Os interessados podem participar da consulta pública da matriz do MMOuP até o dia 18 de dezembro de 2020.

Publicado em 01/12/2020 19h26 | Atualizado em 07/12/2020 19h15

Compartilhe: 

Dimensão Estruturante

infraestrutura, planejamento, gestão de pessoas, garantias do titular da unidade de ouvidoria

Dimensão Essencial

aferição da maturidade dos processos da ouvidoria, como o tratamento de manifestações

Dimensão Prospectiva

aferição da maturidade dos projetos levados à cabo pela ouvidoria

A Ouvidoria-Geral da União convida os ouvidores, colaboradores de ouvidorias e outros interessados para participar da segunda consulta pública para implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP.

O MMOuP é uma importante ferramenta para apoiar gestores de ouvidoria na melhoria contínua do desempenho de sua unidade. Ele é composto por três principais documentos:

1. Matriz de avaliação de maturidade;
2. Referencial Técnico; e
3. Guia de implementação.

Por que devo participar?

O MMOuP será fundamental para que as ouvidorias públicas no Brasil possam melhorar a sua gestão e convergir em entendimentos e procedimentos de atenção aos usuários. Com base nos achados do MMOuP será possível planejar, de modo informado, as ações de **capacitação e normatização** nos mais diversos fóruns destinados ao tema de Ouvidoria Pública.

Grupo de Trabalho divulga relatório sobre normatização interna das ouvidorias públicas

Publicado em 08/12/2020 09h55

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



NORMAS-MODELO



**RELATÓRIO DA ENQUETE NACIONAL
NORMATIZAÇÃO INTERNA NAS
OUVIDORIAS PÚBLICAS**

IV Concurso de BOAS PRÁTICAS

Rede Nacional de Ouvidorias



A Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Rede de Ouvidorias, realiza o IV Concurso de Boas Práticas com o objetivo de estimular, reconhecer e premiar iniciativas desenvolvidas pelas ouvidorias públicas em todo o país, de todos os níveis da federação, considerando os novos cenários decorrentes da pandemia do novo coronavírus e da entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

As ouvidorias públicas, em todos os níveis da federação, têm a oportunidade de inscrever uma experiência em cada uma das seguintes categorias:

- Fomento à participação e ao controle social em tempos de pandemia;
- Desenvolvimento de capacidade institucional;
- Melhoria da gestão e das entregas aos usuários de serviços públicos; e
- Tecnologia, Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais.

Com a alteração no calendário, as ouvidorias interessadas poderão se inscrever até o dia 1º/2/2021.

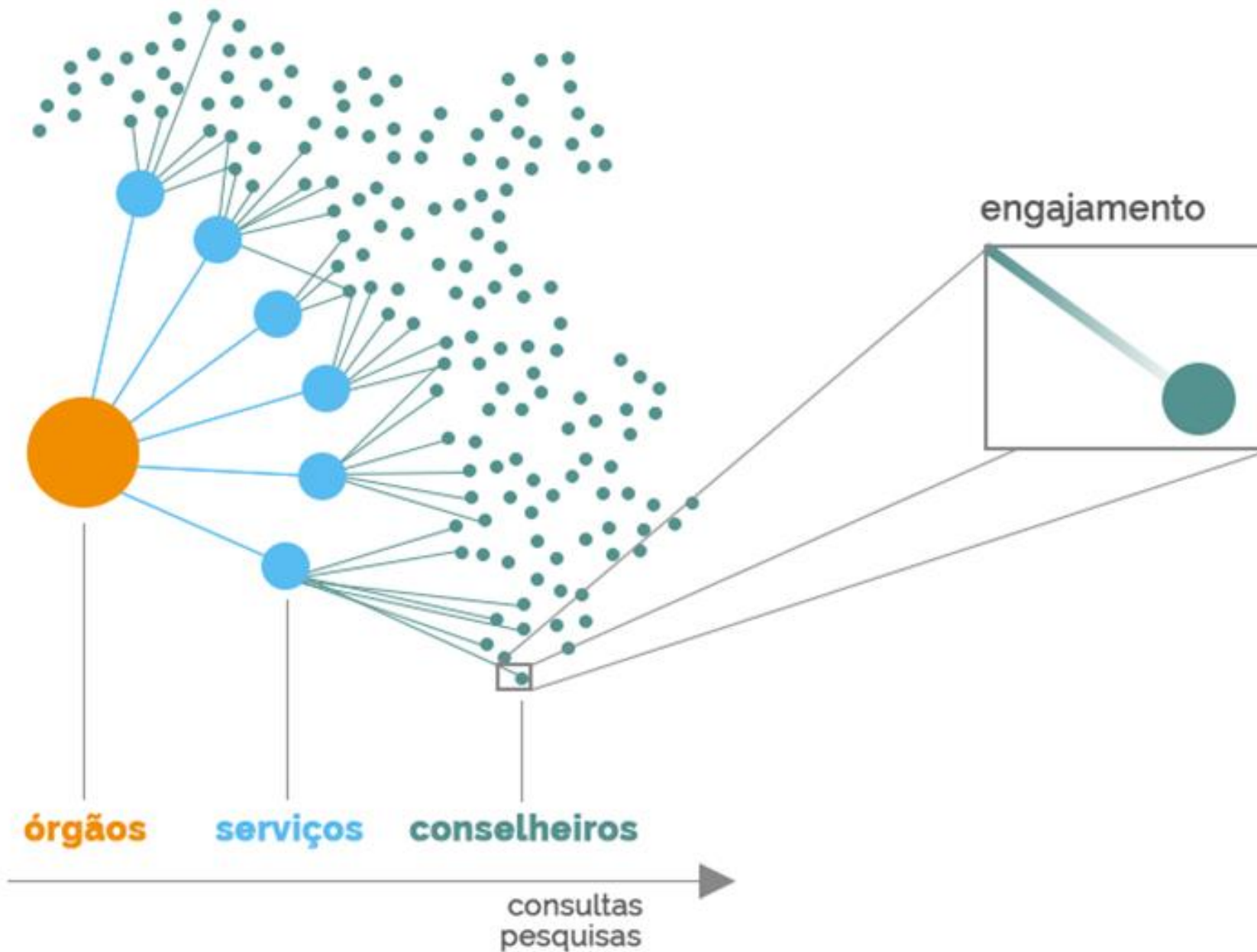


Conselhos de usuários de serviços públicos.

Nova forma de participar diretamente da avaliação e dos processos de melhoria de serviços públicos, conectando os gestores com os usuários por meio das Ouvidorias Públicas.

Atribuições (Lei 13.460/2017) :

- I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;
- II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias.



Conselhos de Usuários de Serviços Públicos



O Conselho de Usuários de um Serviço Público é o conjunto de voluntários que se inscreveram na Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Uma pessoa pode voluntariar-se para auxiliar na melhoria de quantos serviços julgar conveniente, em um ou mais órgãos.

Os conselheiros auxiliarão na melhoria dos serviços prestados de duas formas principais: (i) na resposta a consultas formuladas pelo gestor do serviço e pela ouvidoria e (ii) na proposição de ideias para melhorar os serviços, as quais poderão ser comentadas e apoiadas pelos demais conselheiros.

Periodicamente, o órgão prestador de serviços deverá enviar consultas acerca dos serviços públicos por ele prestados, por meio de enquetes eletrônicas desenvolvidas e geridas na da plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. O resultado destas enquetes deverá servir de subsídio para a formulação, avaliação e reformulação de serviços públicos.

Além disso, a qualquer momento, os conselheiros poderão inserir ideias de aprimoramento de serviços públicos no Fórum de Melhorias de Serviços Públicos, espaço aberto para a exposição de propostas que busquem tornar estes serviços cada vez mais adequados a realidade dos seus usuários.

A plataforma também traz a possibilidade de que qualquer pessoa, seja ela agente público ou cidadão, produza as suas próprias pesquisas de forma simples, eficiente e totalmente gratuita. Basta que esta pesquisa esteja devidamente associada a algum serviço público.

[INÍCIO](#) | [CONHEÇA O CONSELHO](#) | [COMO PARTICIPAR](#) | [COMO FUNCIONA](#) | [LEGISLAÇÃO](#) | [INDICADORES](#)

Conselho de Usuários

[Início](#) | [Quem somos](#)

Essa é a Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.
 Aqui você poderá prestar e responder aos quesitos que ajudarão a identificar e avaliar a qualidade dos serviços e das necessidades que precisam ser enfrentadas para a consecução dos serviços públicos. Por meio das consultas, a população voluntária ao participar do Conselho de Serviços Públicos do Governo Federal, poderá proporcionar a identificação de necessidades e a proposição de soluções para o melhor atendimento às necessidades da população.

Este é um instrumento que está disponível para qualquer pessoa que queira prestar e produzir informações relevantes sobre a qualidade de prestação de serviços públicos no Brasil.

[Jogar](#)



Últimas Enquetes

1. Avaliação da Qualidade dos Serviços Públicos Federais
 2. Consulta sobre a possibilidade de criação de uma nova modalidade de atendimento ao cidadão em serviços públicos federais
 3. Consulta do Sistema de Registro de Imóveis (SRI) sobre a possibilidade de criação de uma nova modalidade de atendimento ao cidadão em serviços públicos federais
 4. Consulta do Sistema de Registro de Imóveis (SRI) sobre a possibilidade de criação de uma nova modalidade de atendimento ao cidadão em serviços públicos federais
 5. Consulta do Sistema de Registro de Imóveis (SRI) sobre a possibilidade de criação de uma nova modalidade de atendimento ao cidadão em serviços públicos federais
 6. Consulta do Sistema de Registro de Imóveis (SRI) sobre a possibilidade de criação de uma nova modalidade de atendimento ao cidadão em serviços públicos federais
 7. Consulta do Sistema de Registro de Imóveis (SRI) sobre a possibilidade de criação de uma nova modalidade de atendimento ao cidadão em serviços públicos federais
 8. Consulta do Sistema de Registro de Imóveis (SRI) sobre a possibilidade de criação de uma nova modalidade de atendimento ao cidadão em serviços públicos federais
 9. Consulta do Sistema de Registro de Imóveis (SRI) sobre a possibilidade de criação de uma nova modalidade de atendimento ao cidadão em serviços públicos federais
 10. Consulta do Sistema de Registro de Imóveis (SRI) sobre a possibilidade de criação de uma nova modalidade de atendimento ao cidadão em serviços públicos federais

Enquetes mais Votadas

1. Consulta sobre a possibilidade de criação de uma nova modalidade de atendimento ao cidadão em serviços públicos federais
 2. Consulta do Sistema de Registro de Imóveis (SRI) sobre a possibilidade de criação de uma nova modalidade de atendimento ao cidadão em serviços públicos federais
 3. Consulta do Sistema de Registro de Imóveis (SRI) sobre a possibilidade de criação de uma nova modalidade de atendimento ao cidadão em serviços públicos federais
 4. Consulta do Sistema de Registro de Imóveis (SRI) sobre a possibilidade de criação de uma nova modalidade de atendimento ao cidadão em serviços públicos federais
 5. Consulta do Sistema de Registro de Imóveis (SRI) sobre a possibilidade de criação de uma nova modalidade de atendimento ao cidadão em serviços públicos federais
 6. Consulta do Sistema de Registro de Imóveis (SRI) sobre a possibilidade de criação de uma nova modalidade de atendimento ao cidadão em serviços públicos federais
 7. Consulta do Sistema de Registro de Imóveis (SRI) sobre a possibilidade de criação de uma nova modalidade de atendimento ao cidadão em serviços públicos federais
 8. Consulta do Sistema de Registro de Imóveis (SRI) sobre a possibilidade de criação de uma nova modalidade de atendimento ao cidadão em serviços públicos federais
 9. Consulta do Sistema de Registro de Imóveis (SRI) sobre a possibilidade de criação de uma nova modalidade de atendimento ao cidadão em serviços públicos federais
 10. Consulta do Sistema de Registro de Imóveis (SRI) sobre a possibilidade de criação de uma nova modalidade de atendimento ao cidadão em serviços públicos federais

Favorecidas Melhorias

1. Consulta sobre a possibilidade de criação de uma nova modalidade de atendimento ao cidadão em serviços públicos federais
 2. Consulta do Sistema de Registro de Imóveis (SRI) sobre a possibilidade de criação de uma nova modalidade de atendimento ao cidadão em serviços públicos federais
 3. Consulta do Sistema de Registro de Imóveis (SRI) sobre a possibilidade de criação de uma nova modalidade de atendimento ao cidadão em serviços públicos federais
 4. Consulta do Sistema de Registro de Imóveis (SRI) sobre a possibilidade de criação de uma nova modalidade de atendimento ao cidadão em serviços públicos federais
 5. Consulta do Sistema de Registro de Imóveis (SRI) sobre a possibilidade de criação de uma nova modalidade de atendimento ao cidadão em serviços públicos federais
 6. Consulta do Sistema de Registro de Imóveis (SRI) sobre a possibilidade de criação de uma nova modalidade de atendimento ao cidadão em serviços públicos federais
 7. Consulta do Sistema de Registro de Imóveis (SRI) sobre a possibilidade de criação de uma nova modalidade de atendimento ao cidadão em serviços públicos federais
 8. Consulta do Sistema de Registro de Imóveis (SRI) sobre a possibilidade de criação de uma nova modalidade de atendimento ao cidadão em serviços públicos federais
 9. Consulta do Sistema de Registro de Imóveis (SRI) sobre a possibilidade de criação de uma nova modalidade de atendimento ao cidadão em serviços públicos federais
 10. Consulta do Sistema de Registro de Imóveis (SRI) sobre a possibilidade de criação de uma nova modalidade de atendimento ao cidadão em serviços públicos federais

Veja Como Participar.
 Para participar do Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Governo Federal, basta acessar a plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Governo Federal e realizar o cadastro. O processo de inscrição é simples e rápido, e não exige qualquer tipo de pagamento. Depois de se inscrever, você poderá participar das consultas e votar nas propostas apresentadas. Para saber mais detalhes, consulte o manual de instruções disponível no site do Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Governo Federal.



Brasil | **Atas** | **Notificações** | **Contato e serviços**

Desenvolvido por: [Gov.br](#) | [Ajuda](#) | [Política de Privacidade](#) | [Termos de Uso](#)

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

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU)

Conselho de Usuários pt-br

[Início](#) | [Minhas Enquetes](#)

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

[Sair](#)


Bem-vindo
 Você ainda não é voluntário de nenhum conselho. Seja voluntário e nos ajude a melhorar o Brasil.

[+ Ser Voluntário](#) | [+ Criar Enquete](#) | [Meus Conselhos](#) | [Minhas Enquetes](#)

Minhas enquetes

[Aeroporto de Rondonópolis](#)

[fghfhghgfg](#)



(Empty content area for user's queries and responses)



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>

Destaque de obrigações dos membros da RNO

Empreender esforços para adequar as respectivas normas e procedimentos de ouvidoria às normas de tratamento de manifestações de usuários de serviços públicos definidos pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como seus regulamentos, respeitadas as peculiaridades dos serviços prestados por sua unidade.

Resguardar a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do §7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e do art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, bem como demais informações sigilosas porventura inseridas no Sistema.

pseudonimização

Módulo de Acesso à Informação integrado à plataforma Fala.BR

A Controladoria-Geral da União (CGU) disponibiliza para o Poder Executivo de estados e municípios e entidades do Serviço Social Autônomo o Módulo de Acesso à Informação integrado à plataforma Fala.BR. Totalmente gratuita, a nova funcionalidade abre espaço para a redução de custos de implementação da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011-Lei de Acesso à Informação (LAI) nesses entes e cria a oportunidade para o aperfeiçoamento da gestão dos processos a ela relacionados.

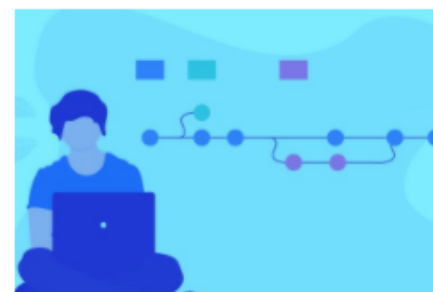
Lançada em 2019, a plataforma Fala.BR reúne os principais sistemas de ouvidoria e de acesso à informação em uso no Brasil, ambos desenvolvidos pela CGU: o e-SIC e o e-Ouv. A primeira etapa do Fala.BR, finalizada em 2019, buscou ajustar cadastros, incluir funcionalidades de proteção à identidade do manifestante e harmonizar regras de ambos sistemas, pavimentando o caminho para a sua integração total.

A oferta do módulo de Acesso à Informação integrado a plataforma Fala.BR representa mais um passo no processo constante de evolução do sistema. A CGU está trabalhando para liberar, em breve, o módulo de acesso à informação integrado a plataforma Fala.BR para órgãos dos Poderes Legislativo e Judiciário e Ministério Público de estados e municípios.

[Confira a identidade visual do Fala.BR](#)



Fala.BR: Conheça a plataforma, as vantagens e como se conectar



Fluxo de adesão ao Módulo de Acesso à Informação do Sistema Fala.BR



Termo de Adesão ao Módulo de Acesso à Informação do Fala.BR

PROGRAMA DE FORMAÇÃO CONTINUADA EM OUVIDORIA - PROFOCO

Ser capacitado para executar os trabalhos típicos das ouvidorias é o primeiro passo para que o agente público cumpra bem com sua missão. As atribuições têm aumentado, em especial com a edição da Lei nº 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público), e, para executá-las, é necessário qualificar tanto ouvidores quanto a equipe das ouvidorias públicas.

Diante da grande demanda por capacitação em Ouvidoria, a Ouvidoria-Geral da União criou o Programa de Formação Continuada (PROFOCO), que oferece muitas oportunidades para aqueles que trabalham em ouvidorias ou se interessam pelo o tema.

Cursos Presenciais

Cursos a Distância

Curso de Certificação em Ouvidoria

Pós-graduação em Ouvidoria



EM CASA

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

4 mil certificados de presença

CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA (parceria ENAP)

Curso	Carga horária
Gestão em Ouvidoria	20h/a
Controle Social	20h/a
Ética e Serviço Público	20h/a
Introdução à Gestão de Processos	20h/a
Acesso à Informação	20h/a
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	20h/a
Defesa do Usuário e Simplificação	20h/a
Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	20h/a
Carga horária total	160h/a



Módulo Estruturante (parceria ILB)

Curso	Carga horária
Lei de Acesso à Informação	12h/a
Ética e Administração Pública	40h/a
Excelência no Atendimento	20h/a
Introdução ao Direito Constitucional	20h/a
Carga horária total	112h/a

Módulo Ouvidoria Pública e Gestão (parceria ILB)

Curso	Carga horária
Ouvidoria na Administração Pública	20h/a
Gestão Estratégica com foco na Administração Pública	10h/a
Desenvolvimento de Equipes	10h/a
Direito Administrativo para Gerentes no Setor Público	35h/a
Carga horária total	75h/a



**Instituto
Rui Barbosa**
A Casa do Conhecimento dos Tribunais de Contas



[Home](#) [Quem Somos](#) [Políticas Públicas – PP](#)



IRB
Conhecimento

O Portal IRB Conhecimento é uma plataforma para divulgação das ações das Escolas de Governos e Instituições convidadas pela Estratégia Nacional.

Aqui, em apenas um acesso, o usuário terá a sua disposição, de forma gratuita (seminários, oficinas, webnários, etc), oferecidas por diversas instituições, nas temáticas:

As ações de capacitação podem ser acessadas por servidores de

Filtrar por Temática:

- Auditoria e Controle **184**
- Dados, Informação e Conhecimento **32**
- Desenvolvimento Gerencial **22**
- Educação e Docência **32**
- Gestão Estratégica **23**
- Gestão de Pessoas **47**
- Gestão de Políticas Públicas **84**
- Governança e Gestão de Riscos **51**
- Governo Digital e Transparência **30**
- Inovação **14**
- Logística e Compras Públicas **59**
- Orçamento e Finanças **48**
- Políticas Públicas Setoriais **42**
- Tecnologia da Informação **14**
- Transferências Voluntárias **23**
- Ética e Cidadania **104**

Filtrar por Instituição:

- Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES **01**
- Centros de Estudos Jurídicos Lúcia Maria Moraes Ribeiro de Mendonça - CEJUR **05**
- Conselho Nacional de Controle Interno - CONACI **25**
- Controladoria Geral do Estado de Santa Catarina - CGESC **01**
- Controladoria-Geral do Estado de Minas Gerais - CGMG **09**
- Escola Paulista de Contas Públicas "Presidente Washington Luís" - TCE/SP **80**
- Escola Superior de Contas Benedito Santana da Silva Freire - TCE/MT **19**
- Escola Superior de Controle Externo - TCE/MS **16**
- Escola Superior de Gestão e Contas Públicas - TCM/SP **50**
- Escola de Contas - TCMGO **05**
- Escola de Contas Públicas - TCE/ES **71**
- Escola de Contas Públicas Professor Barreto Guimarães - TCE/PE **06**
- Escola de Contas e Gestão - TCE/RJ **01**
- Escola de Gestão Pública - TCE/PR **10**
- Escola de Gestão e Controle Conselheiro Alcides Nunes-EGC **05**
- Fundação Escola Nacional de Administração Pública - ENAP **217**
- Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE **16**
- Instituto Brasileiro de Auditoria de Obras Públicas - IBRAOP **03**
- Instituto Rui Barbosa - IRB **06**
- Instituto Serzedello Corrêa - TCU **09**
- Instituto de Defesa da Cidadania e Transparência - IDCT **33**
- Ministério Público do Trabalho - MPT **03**
- Observatório Social do Brasil **24**

Todas

615 AÇÕES DE CAPACITAÇÕES (pag. 1/52)

Acesso à Informação

GOVERNO FEDERAL

Sobre a Busca

Perguntas Frequentes

Download

Busca de pedidos e respostas

Busque aqui as respostas dadas aos pedidos de informação feitos a órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. A pesquisa pode ser feita por palavra-chave ou por filtros específicos

 Pesquisa...

Buscar

Tipo de Resposta

Acesso Concedido

Busca Avançada

Ir para o conteúdo

Acesso à Informação

GOVERNO FEDERAL

Busca de decisões da CGU e da CMRI

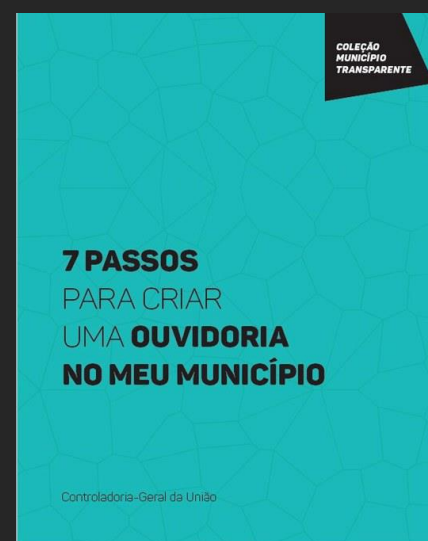
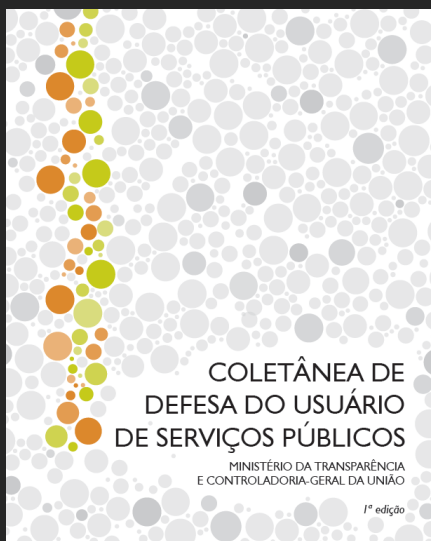
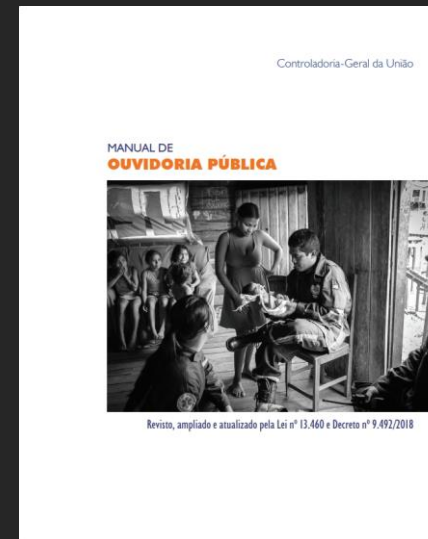
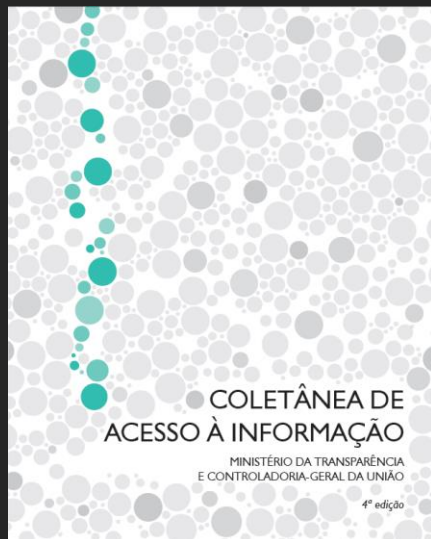
Busque aqui as decisões da Controladoria-Geral da União e da Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI), relativas aos recursos apresentados a essas instâncias no âmbito da Lei de Acesso à Informação. A busca pode ser realizada utilizando somente o campo textual ou combinando o texto com os demais filtros. Exemplo: para consultar decisões relativas a apenas uma das instâncias, digite o texto desejado no campo "Pesquisa" e selecione a opção desejada no filtro "Instância" localizado abaixo do campo de pesquisa. A busca pode ainda ser refinada utilizando a opção "Busca Avançada".



Órgão:

Tipo de Decisao:

Instância:



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

Entendimentos sobre Ouvidoria e Acesso à Informação

Entendimentos sobre:



**OUVIDORIA
PÚBLICA**

Entendimentos sobre:



**ACESSO À
INFORMAÇÃO**

Nº 04

O processo punitivo finalizado com indicação de abertura de novo processo, encontrando-se este em andamento e utilizando parte ou o inteiro teor do primeiro processo para elucidação dos fatos, embora concluído não deve ser concedido acesso à parte em utilização, visto tratar-se de **documento preparatório** à nova apuração.

Assunto: Processo Administrativo de Natureza Punitiva

Entendimento: Ao acusado e seu procurador é garantido o acesso a processo de natureza punitiva em curso, em observância aos princípios da ampla defesa e do contraditório, sendo de **acesso restrito a terceiros até a tomada de decisão**, nos termos do art. 7º, §3º, da Lei nº 12.527/2011 e do Enunciado CGU nº 14/2016.

Após encerrada a apuração e proferido o seu julgamento, qualquer particular tem direito a vistas e cópias dos autos, independentemente de ser parte interessada ou não, com **exceção de documentos dele constantes que mantenham alguma restrição legal de acesso**, tais como informações bancárias ou fiscais, informações pessoais ou informações relativas a identificação do denunciante.



Nº 05

Assunto: Documento Preparatório

Entendimento: O fato de determinado documento possuir natureza preparatória nos termos do Art. 7º, §3º, da Lei nº 12.527/2011, não impede a sua divulgação. Deve haver **restrição temporária de acesso apenas quando comprovado que a sua divulgação extemporânea poderia frustrar a finalidade do próprio ato ou decisão que o documento fundamentará.** A negativa de acesso fundamentada na natureza preparatória do documento deve observar alguns critérios:

- 1) Finalidade do processo;
- 2) Expectativas dos administrados.



Nº 06

Assunto: Folha de ponto e registro de frequência

Entendimento: Deve ser franqueado o acesso às folhas de ponto ou registro de frequência dos agentes públicos realizado em suporte físico ou eletrônico, tendo em vista que se referem à atuação do servidor ou empregado enquanto incumbido do encargo público que exerce, tratando-se, portanto, de informações de interesse coletivo e social.



Nº 07

Assunto: Avaliação de Desempenho

- **Entendimento:** O acesso à Avaliação de Desempenho dos **agentes públicos que foram promovidos não fere o disposto no art. 31 da Lei nº 12.527/2001** pois não afeta a honra ou intimidade do avaliado. Entretanto, deve ser restringido o acesso a avaliações de desempenho insatisfatórias, uma vez que podem causar exposição indevida do agente público, lesionando sua honra e imagem.

Adesão à 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



Fala.BR - Manual

[Índice](#) [ocultar]

- [1 Introdução](#)
- [2 Apresentação do Sistema](#)
 - [2.1 Tipos de Manifestação](#)
 - [2.2 Tipos de Formulário](#)
 - [2.3 Acessando o Sistema](#)
 - [2.3.1 Cadastro](#)
 - [2.3.2 Tipos de Login](#)
 - [2.3.3 Recuperação de Senha](#)
 - [2.4 Funcionalidades](#)
- [3 Registrar Manifestação para o Cidadão](#)
 - [3.1 Recuperando um Cadastro Existente](#)
 - [3.2 Criando um Cadastro Novo](#)
 - [3.3 Acessando uma Manifestação do Cidadão](#)
- [4 Nova Manifestação](#)
 - [4.1 Registrando uma Manifestação](#)
 - [4.2 Registrando uma Manifestação a partir da Tela Inicial do Sistema](#)
 - [4.3 Registrando uma Denúncia ou Reclamação Anônima](#)
- [5 Minhas Manifestações](#)
 - [5.1 Acessando uma Manifestação](#)
 - [5.2 Ações do Manifestante](#)
 - [5.3 Acessando uma Manifestação de Usuário sem Cadastro](#)

[Página principal](#)
[Mudanças recentes](#)
[Página aleatória](#)
[Ajuda](#)

Ferramentas

[Páginas afluentes](#)
[Alterações relacionadas](#)
[Páginas especiais](#)
[Versão para impressão](#)
[Ligação permanente](#)
[Informações da página](#)



ouvidorias



[Todas](#)

[Imagens](#)

[Notícias](#)

[Vídeos](#)

[Shopping](#)

[Mais](#)

[Configurações](#)

Aproximadamente 885.000 resultados (0,37 segundos)

[www.gov.br](#) > [ouvidorias](#) > [pt-br](#) ▼

[Ouvidorias Federais — Português \(Brasil\) - Governo Fed...](#)

Aberta a segunda consulta pública para ao Modelo de Maturidade em **Ouvidoria** Pública. Os interessados podem participar da consulta pública da matriz do ...

[Ouvidorias](#) · [Buscador de ouvidorias](#) · [Ouvidorias-Gerais dos Estados](#) · [Notícias](#)



Obrigado!

CGU-Regional/TO

Telefone: (63) 3232-9350

cguto@cgu.gov.br

Ouvidoria-Geral da União

Telefone: (61) 2020-6923

cgouv@cgu.gov.br