



Programa de
FORTALECIMENTO
das **OUVIDORIAS**

Rede de Ouvidorias



OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

**SEMINÁRIO REGIONAL TRANSPARÊNCIA E CONTROLE
SOCIAL – CFC E CGU**

Curitiba – 10 de maio de 2018



“

ouvidoria pública federal - instância de **controle e participação social** responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao **aprimoramento da gestão pública;**

Decreto 8.243/2014, art. 2º, V (mecanismos de participação social)

PROGRAMA DE FORTALECIMENTO DAS OUVIDORIAS



**SISTEMA
FEDERAL DE
OUVIDORIAS**



**INTEGRAÇÃO E
INTEROPERABILIDADE**



**DESBUROCRATIZAÇÃO
DO ESTADO**



**REDE NACIONAL
DE OUVIDORIAS**



**CRIAÇÃO DE
CAPACIDADES
(PROFOCO)**

PROGRAMA DE FORTALECIMENTO DAS OUVIDORIAS



Portaria CGU nº 50.253, de 15 de dezembro de 2015.



Objetivos - apoiar os entes federados na execução das atividades de ouvidoria: o aperfeiçoamento da gestão, atuação integrada, uso de tecnologia e ações de capacitação;



Público-alvo – ouvidorias dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e dos demais Poderes;

PROGRAMA DE FORTALECIMENTO DAS OUVIDORIAS

EIXOS



Integração: Rede de Ouvidorias;



Tecnologia: cessão gratuita do código-fonte do e-Ouv;



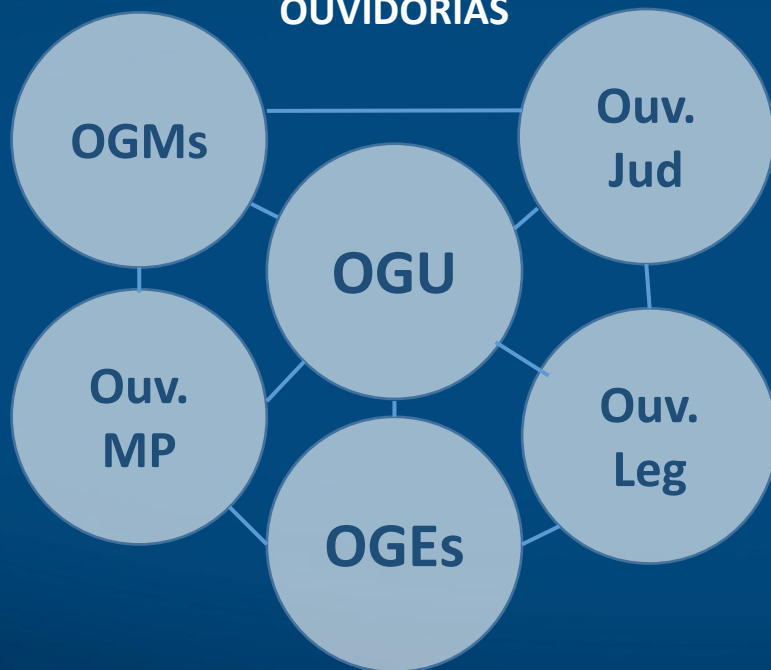
Capacitação e orientação: cursos e treinamentos sobre atividades de ouvidoria e a elaboração e distribuição de material técnico e orientativo.

PROGRAMA DE FORTALECIMENTO DAS OUVIDORIAS



REDE DE OUVIDORIAS

REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS



- Estratégias conjuntas;
- Troca de experiências;
- Reuniões periódicas.

PROGRAMA DE FORTALECIMENTO DAS OUVIDORIAS



CAPACITAÇÃO E ORIENTAÇÃO EM OUVIDORIA



Cursos – experiência da OGU com a Profoco.



Materiais – cartilhas e manuais;



Eventos regionais – participação da CGU em debates e palestras.

PROGRAMA DE FORTALECIMENTO DAS OUVIDORIAS



Política de Formação Continuada em Ouvidorias

Ensino Presencial

- Práticas de Atendimento ao Cidadão (20h);
- Acesso à Informação (20h);
- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria (20h); e
- Defesa do Usuário e Simplificação (20h).

Ensino EAD

- Ouvidoria na Administração Pública 20h (ILB)
- Gestão em Ouvidoria 20h (ENAP)

Consulta Cursos Ofertados: www.ouvidorias.gov.br/ouvidorias/capacitacao

PROGRAMA DE FORTALECIMENTO DAS OUVIDORIAS



Portal Ouvidorias.gov

- **Disseminação de conteúdos** - compartilhamento dos documentos da Rede de Ouvidorias;
- **Veiculação de notícias e divulgação de materiais e eventos** - encaminhar conteúdo para cgouv@cgu.gov.br.

PROGRAMA DE FORTALECIMENTO DAS OUVIDORIAS



Portal Ouvidorias.gov

No âmbito do Poder Executivo, as ouvidorias-gerais dos Estados, do Distrito Federal e das capitais de Estados, bem como ouvidorias dos demais Poderes no âmbito da União, que aderem ao PROFORT passam a integrar a Rede de Ouvidorias, junto com a Ouvidoria-Geral da União. A Rede tem a finalidade de debater temas, trocar informações e traçar estratégias conjuntas para as Ouvidorias Públicas.

CONHEÇA MAIS



ADESÃO



CURSOS



SISTEMA



MANUAIS E
NORMATIVOS



DISQUE
162



REDE DE
OUVIDORIAS



PROGRAMA DE FORTALECIMENTO DAS OUVIDORIAS

ADESÃO VOLUNTÁRIA E GRATUITA

Termos de adesão – disponíveis no Portal Ouvidorias.gov. Envio por correio ou e-mail (cgouv@cgu.gov.br);

Assinatura – autoridade máxima ou ouvidor-geral;

e-Ouv – a adoção não é obrigatória.

PROGRAMA DE FORTALECIMENTO DAS OUVIDORIAS

PANORAMA DE ADESÕES



+ 300 Adesões

19 - Estados

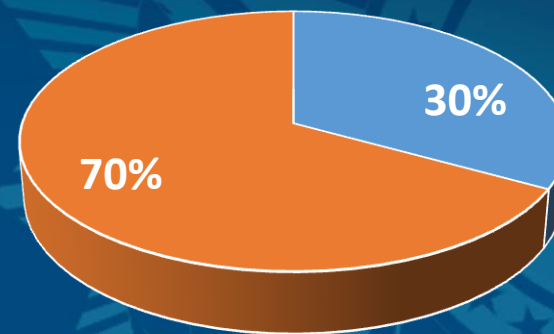
+210 - Municípios

72 - Outras Entidades Públicas (TST, TCU, TRTs, MPDFT, Conselhos e Tribunais de Contas, Secretarias, Câmaras Municipais e Agências)

PROGRAMA DE FORTALECIMENTO DAS OUVIDORIAS

PANORAMA DE ADESÕES - ESTADOS

Acre	Mato Grosso do Sul
Alagoas	Minas Gerais
Amapá	Paraíba
Amazonas	Pernambuco
Ceará	Piauí
Distrito Federal	Rio de Janeiro
Espírito Santo	Roraima
Goiás	Santa Catarina
Maranhão	Tocantins
Mato Grosso	



□ Não Aderiram ■ Aderiram



PROGRAMA DE FORTALECIMENTO DAS OUVIDORIAS

Portaria Interministerial nº 424, de 30 de dezembro de 2016

(Estabelece normas para execução do estabelecido no Decreto nº 6.170, de 25 de julho de 2007, que dispõe sobre as normas relativas às transferências de recursos da União mediante convênios e contratos de repasse, revoga a Portaria Interministerial nº 507/MP/MF/CGU, de 24 de novembro de 2011 e dá outras providências.)

Art. 7º São competências e responsabilidades dos proponentes ou convenientes:
[...]

XIX - manter um **canal de comunicação efetivo**, ao qual se dará ampla publicidade, para o recebimento pela União de manifestações dos cidadãos relacionadas ao convênio, possibilitando o **registro de sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias**;



PROGRAMA DE FORTALECIMENTO DAS OUVIDORIAS

e-Ouv Municípios

O que é:

- A fim de atender à Portaria nº 424, a CGU desenvolveu um sistema inspirado no e-Ouv e totalmente voltado para os municípios.
- Criado pela Portaria CGU 1.866, de 17 de agosto de 2017.

Como funciona:

- O município adere ao sistema;
- CGU hospeda base de dados dos municípios.
- Adesão simplificada (sem transferência do código-fonte)
- Formulários para e-mail para

PROGRAMA DE FORTALECIMENTO DAS OUVIDORIAS

PANORAMA DE ADESÕES – MUNICÍPIOS NO PARANÁ



- - 4 municípios;
- - 2 outras entidades
(ParanaPrevidência – abril 2018).



Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento
de Ouvidorias

Email: cgouv@cgu.gov.br

Telefone: (41) 3320-8374

Ouvidoria-Geral da União

MINISTÉRIO DA
TRANSPARÊNCIA E
CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

