

# Fala.BR: viabilizando redes estaduais e municipais de ouvidoria



**Realizao**

**TCE** TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS

**Apoio**

**SEBRAE** **CRC TO** **SEBRAE** **FIETO** **energisa**

# Macrofunções da CGU



## Legislação e conceitos

### • 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.

### • 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.



## Legislação e conceitos

- Decreto 9492/2017
  - 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.
- Instrução Normativa Nº 3 de Abril/2019
  - Art. 1º A Rede Nacional de Ouvidorias é o foro nacional das ouvidorias públicas, com a finalidade de **integrar as ações de simplificação** desenvolvidas pelas unidades de ouvidorias dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, sendo instrumento de **intercâmbio de informações** e procedimentos para a **defesa do usuário** de serviços públicos, disseminação de conhecimentos e **boas práticas relacionadas às ações de ouvidoria e melhoria da gestão** por meio do **fomento à participação e ao controle social**.



- 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**.

MPE

MPC

TCE

CGE

PC



#### RECOMENDAÇÃO CONJUNTA

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.

O FÓRUM PERMANENTE DE COMBATE À CORRUPÇÃO NO ESTADO DO TOCANTINS – FOCCO-TO, através do MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL



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?*;

CONSIDERANDO que para ter direito ao uso do Sistema e-Ouv basta aderir<sup>2</sup> 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

#### 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.

MPF

TCU

PF

RFB

AGU





## 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;
- Inteligência assistiva (em fase de ajustes);
- Encerramento automático por ausência de complementação do usuário;
- Disponibilização das três esferas de poder;



- Possibilidade de acesso às manifestações das Ouvidorias subordinadas;
- Consulta à manifestação com Protocolo e Chave de Acesso.

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

O que você quer fazer?

AJUDA

 <p><b>Denúncia</b></p> <p>Comunique um ato ilícito praticado por agentes públicos</p>	 <p><b>Elogio</b></p> <p>Expresse se você está satisfeito com um atendimento público</p>	 <p><b>Reclamação</b></p> <p>Manifeste sua insatisfação com um serviço público</p>	 <p><b>Simplifique</b></p> <p>Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público</p>
 <p><b>Solicitação</b></p> <p>Peça um atendimento ou uma prestação de serviço</p>	 <p><b>Sugestão</b></p> <p>Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos</p>		

[Consulte sua manifestação](#)

[Perguntas frequentes](#)



Perspectiva do usuário



## Painel Resolveu

[ouvidorias.gov.br](http://ouvidorias.gov.br)

- 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;
- Mostra a satisfação pelo atendimento recebido e a percepção quanto à resolutividade da demanda;

- Série histórica de manifestações;
- Totais por tipo de manifestações e percentuais de satisfação;
- Perfil do manifestante: faixa etária, gênero, localização, raça e cor.



## Painel Resolveu

- ✓ Estatísticas das ouvidorias federais, estaduais e municipais.



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



## Painel Resolveu? - CGU

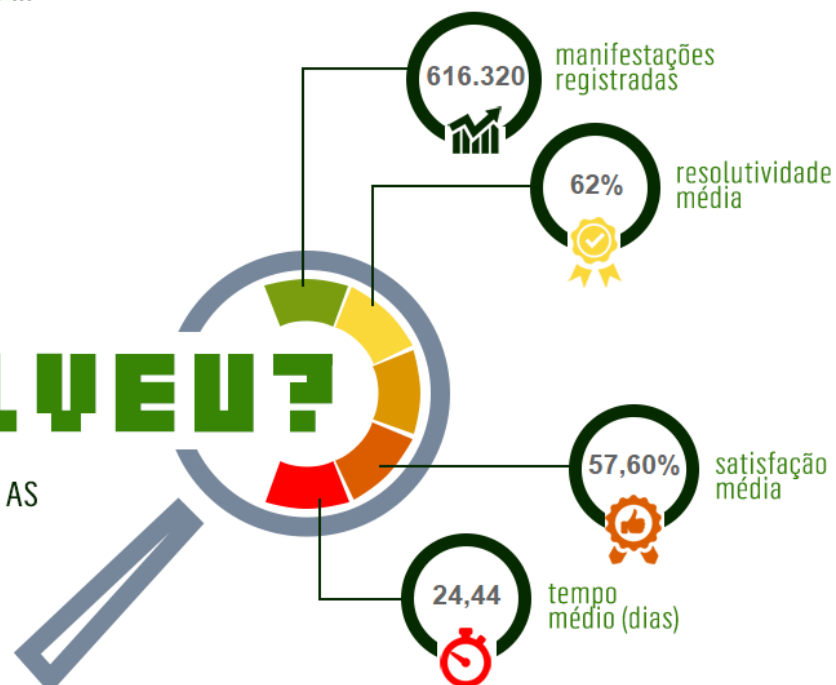
[paineis.cgu.gov.br](http://paineis.cgu.gov.br) > [resolveu](#)

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  
OUVIDORIAS?  
**BORA VER  
QUEM RESOLVEU ;)**



## Utilizando a plataforma Fala.BR

- **Manual do sistema:**  
<http://wiki.cgu.gov.br/wiki/index.php/E-Ouv>
- **Ambiente de treinamento:**  
<https://treinafalabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>



## 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

<http://www.ouvidorias.gov.br/rede-nacional-de-ouvidorias/TermodeAdesoRedeNacionaldeOuvidorias201908.docx>

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:**

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

**Material de apoio:**

<http://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/sistema%20e-ouv>

**Contatos:** (61) 2020-6923 e [cgouv@cgu.gov.br](mailto:cgouv@cgu.gov.br)





# Obrigado!

CGU-Regional/TO

Telefone: (63) 3232-9350

[cguto@cgu.gov.br](mailto:cguto@cgu.gov.br)

Ouvidoria-Geral da União

Telefone: (61) 2020-6923

[cgouv@cgu.gov.br](mailto:cgouv@cgu.gov.br)

