



# 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.
- 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.

Simplifique!

**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**.

**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

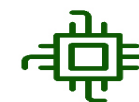


**PROCESSOS**

**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

Prefeituras  
Câmaras  
Assembleias  
Tribunais

Tribunal de Contas da União - TCU

Tribunais de Contas dos Estados

Conselho Nacional do Ministério Público

Ministérios Públicos Estaduais

Municípios de todos os tamanhos

Um número que cresce a cada dia!



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



Google

ouvidorias

Todas

Imagens

Notícias

Vídeos

Shopping

Mais

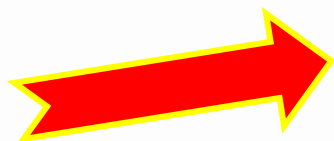
Configurações

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

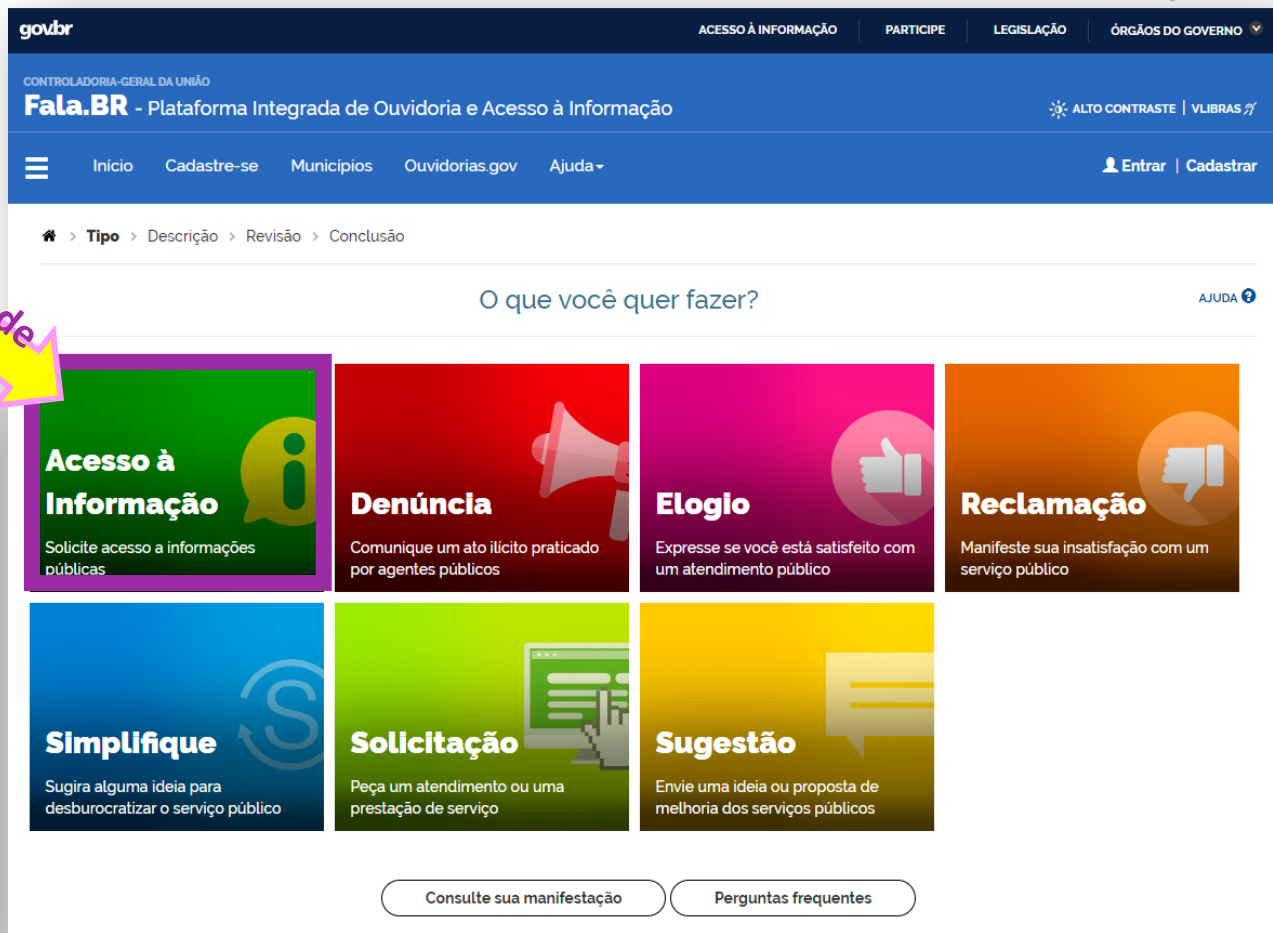




Perspectiva usuário

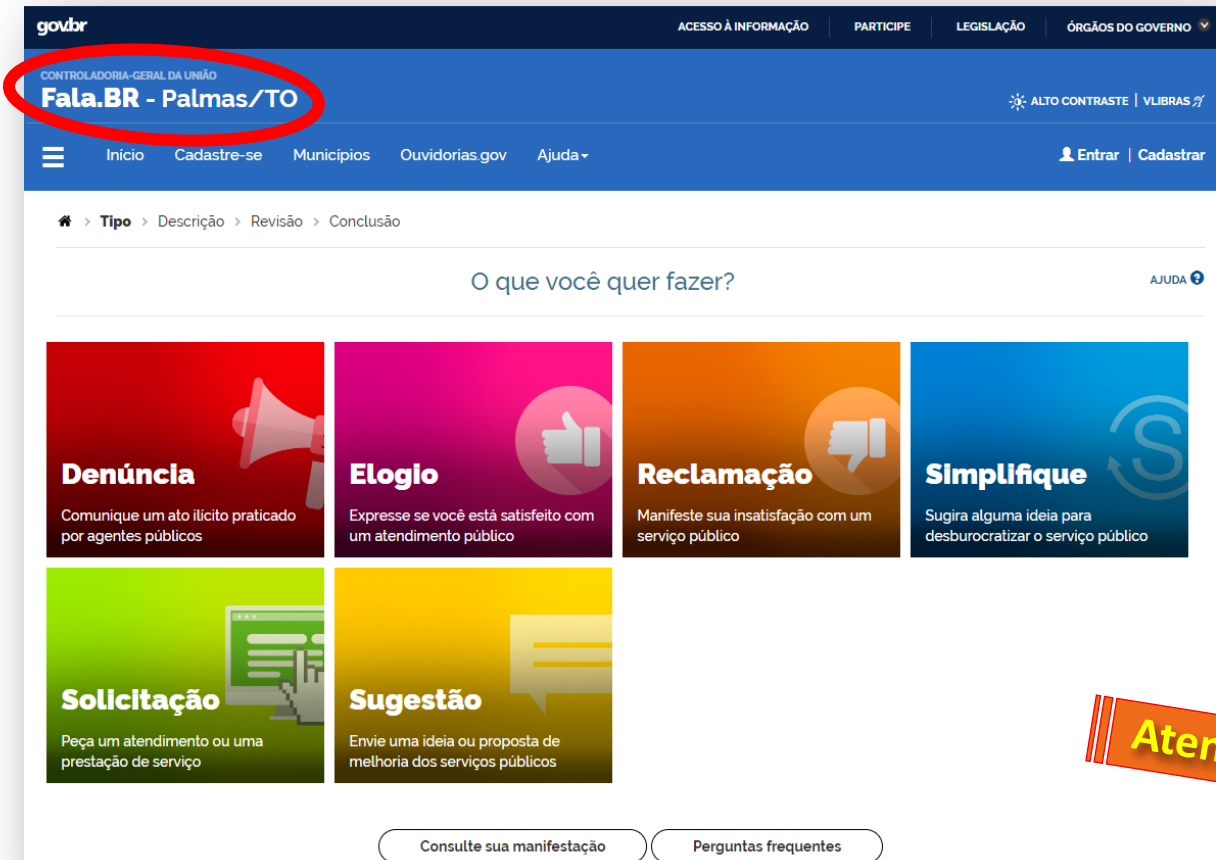


Novidade!



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)

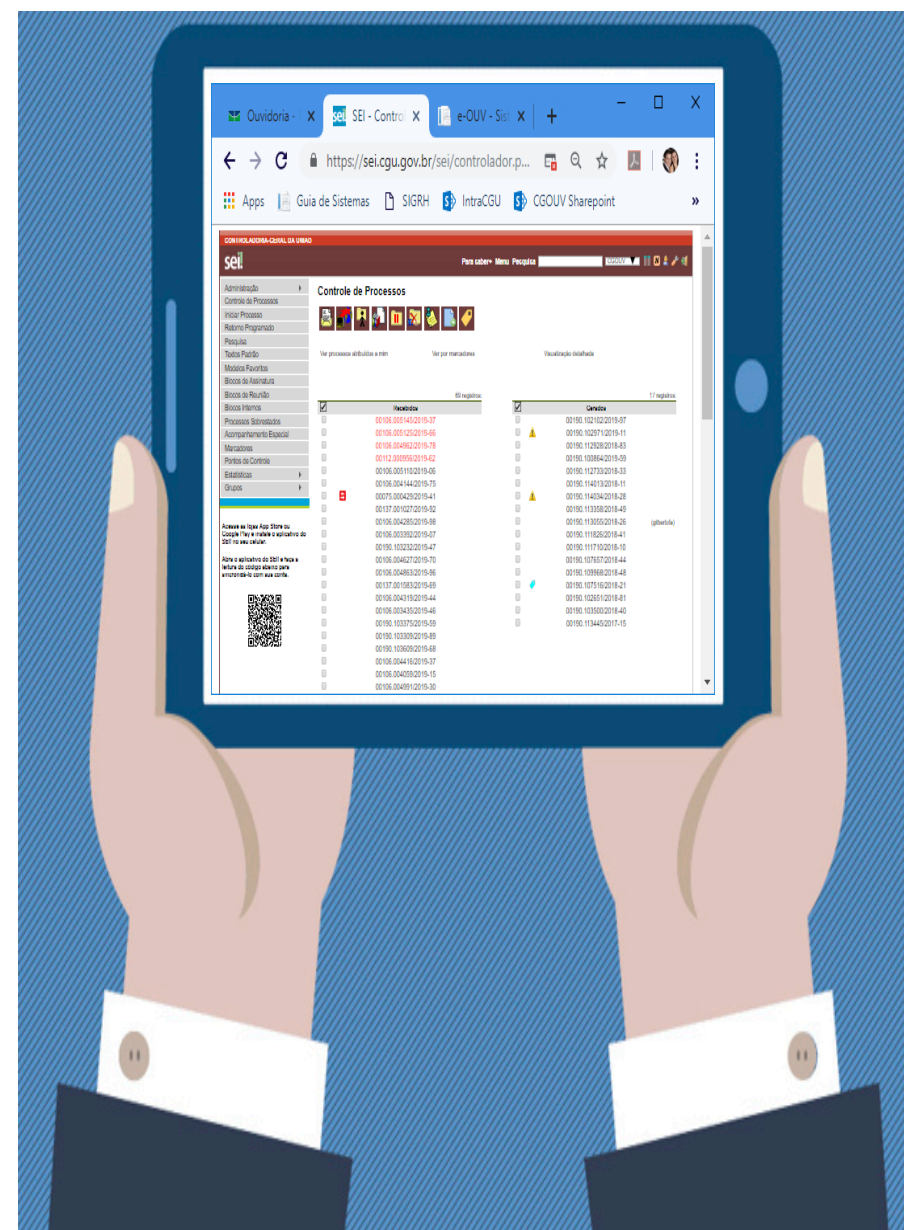
- Não requer instalação – sistema totalmente Web;
- Sem custos para o Órgão (hospedado, mantido e atualizado pela OGU/CGU);
- Sistema responsivo – se adapta à plataforma do usuário;
- Possibilidade de diálogo com o cidadão por meio de respostas intermediárias e solicitação de complementação da manifestação;
- 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](http://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.



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



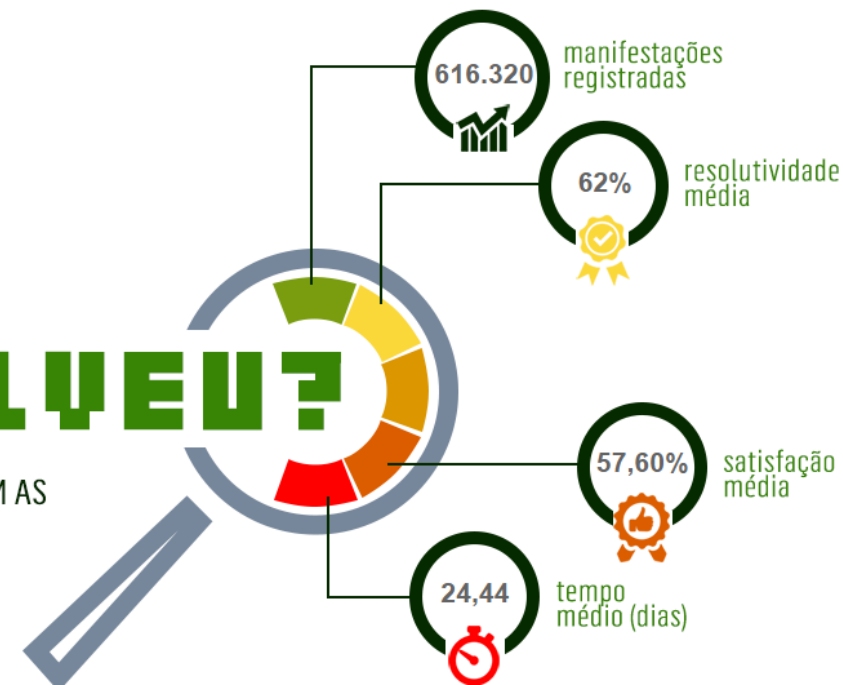
## Painel Resolveu? - CGU

[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>



**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 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 devem ser realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade.

### RECOMENDAR a Vossa Excelência:

- A implantação de Ouvidoria(s), nos termos do Capítulo IV da Lei 13.460/2017;
- A adesão à Rede Nacional de Ouvidorias, nos termos da Instrução Normativa/OGU/nº 3, de 5 de abril de 2019, e suas alterações;
- 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.

CONSIDERANDO que o Sistema e-Ouv é de fácil manuseio e não 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;

<sup>1</sup> 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).

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

MPC-TO  
MPC  
RFB  
JUAN ROBERTO FERREIRO ASSISRE  
Presidente do Conselho  
Assessoria de Serviços e Tecnologia da  
Polícia Pública e Criminal - CASPP

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





Buscar no Site

Buscar

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

[Ouvidoria](#)

Link na própria página!

gov.br

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

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

Ouvidoria-Geral da União

Telefone: (61) 2020-6923

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