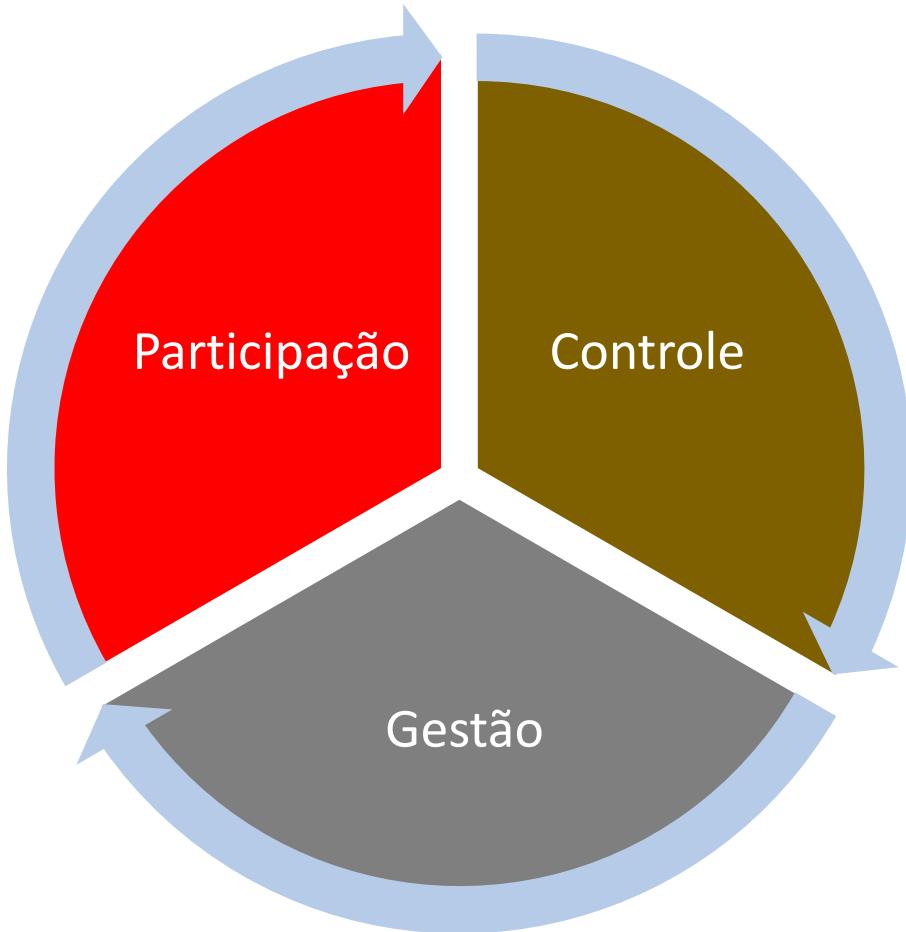




O papel das Ouvidorias como instrumento de participação social



Ouvidoria





**SISTEMA FEDERAL
(SisOuv)**

313

Ouvidorias federais
em todos os Estados

~4,5mi

Manifestações/ano
(elogios, sugestões,
solicitações,
denúncias,
reclamações)

**REDE NACIONAL
(PROFORT)**

5.570 Municípios
26 Estados + DF
Órgãos da União,
Poder Executivo,
Judiciário e Legislativo

Enorme volume de
informações sobre a
qualidade das
prestações do
Estado Brasileiro

“

*A Ouvidoria Pública
é o instrumento de
participação e
controle social mais
capilarizado,
difundido e
democrático
existente no Brasil.*



Atuação da OGU

OGU

Normatização

Capacitação

Integração



Sistema Federal de Ouvidorias: consolidando a transparência e o sistema federal de Proteção dos Usuários de Serviços Públicos

CONSTRUÇÃO DE UM MARCO NORMATIVO

**Lei
13.460/2017**

**APL Proteção do
Denunciante**

**Lei
12.527/2011**

Decreto 9.094/2017
Desburocratização do Estado

Decreto SisOuv
Defesa do Usuário

PL Proteção de dados pessoais

IN OGU n. 1/2014
Tratamento de Manifestações

Resolução REDE n. 1/2016
Tratamento de Manifestações

IN OGU/CRG n. 1/2014
Proteção do Denunciante

**Súmulas e Resoluções
da CMRI**



Política de Formação Continuada em Ouvidorias - Profoco

Ensino EAD

- Ouvidoria na Administração Pública 20h (ILB)
- Curso de Certificação em Ouvidoria Pública 120h (ENAP)

Pós Graduação em Ouvidoria Pública CGU-ENAP

Ensino Presencial

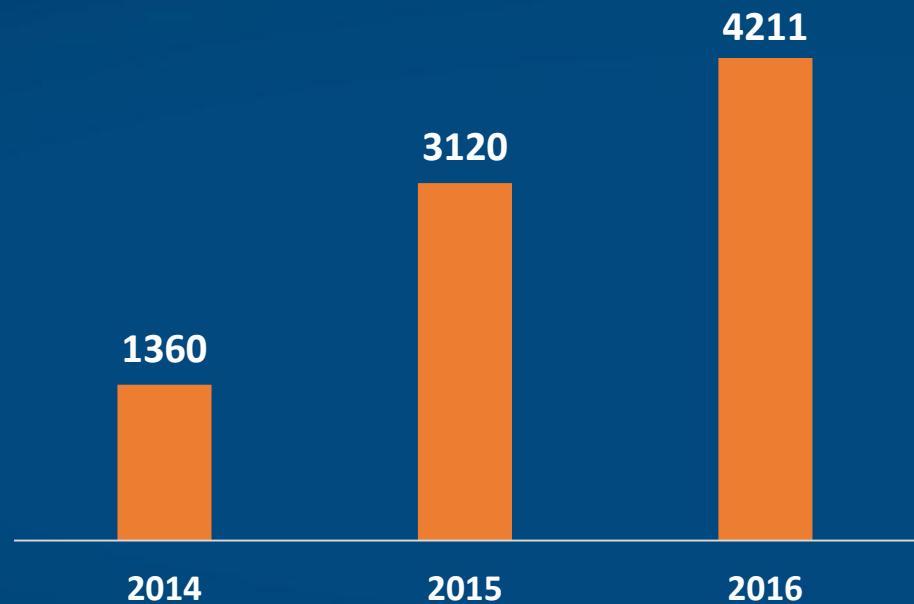
- Gestão e prática em Ouvidoria (20h);
- Práticas de Atendimento ao Cidadão (20h);
- Lei de Acesso à Informação (20h);
- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria (20h); e
- Defesa do Usuário e Desburocratização do Estado (20h).

*Política de Formação Continuada em Ouvidorias - Profoco***Seminários e Conferências**

- Semanas de Ouvidoria e Acesso à Informação (3 dias)
- Oficinas temáticas de Ouvidoria e Acesso à Informação (8h)
- Seminários Regionais de Transparência e Controle Social (8h)
- Reuniões Gerais de Ouvidorias Federais (8h)

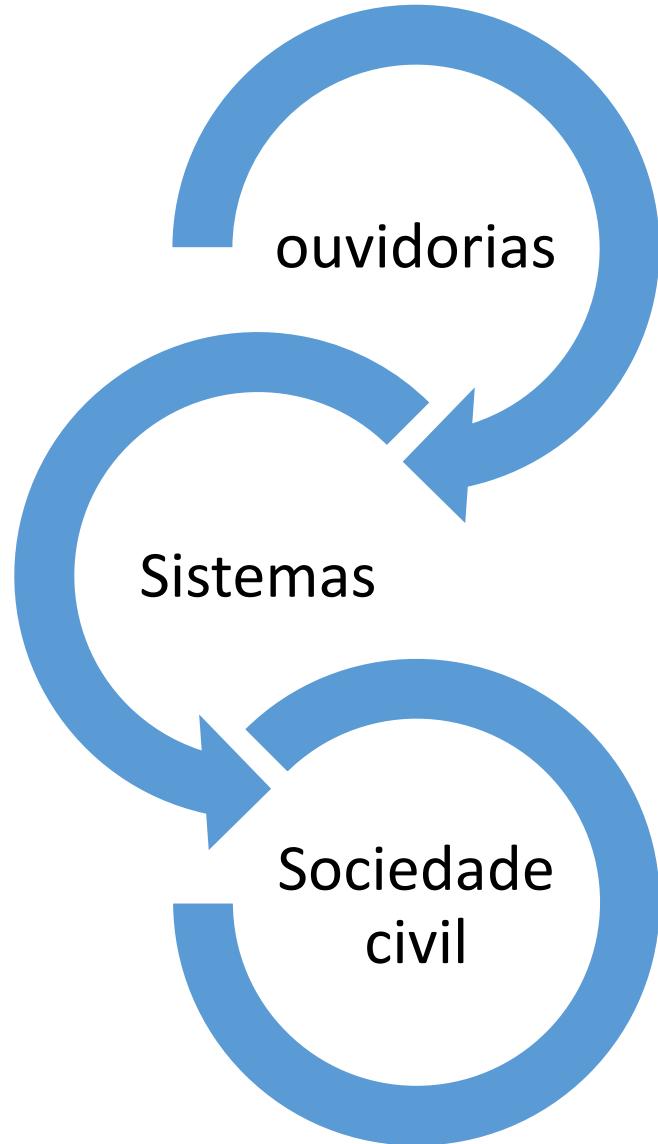
*Política de Formação Continuada em Ouvidorias*

Crescimento exponencial das capacitações



Em 2017, já são mais de **43 mil** agentes públicos diretamente beneficiados pelos produtos PROFOCO

Integração





**SISTEMA FEDERAL DE
OVIDORIAS**



**REDE NACIONAL DE
OVIDORIAS**



**INTEGRAÇÃO E
INTEROPERABILIDADE**



**CRIAÇÃO DE
CAPACIDADES
(PROFOCO)**



S!M



- Oferecido como serviço desde 2014;
- Utilizado por 50% das Ouvidorias Federais;
- Mecanismo ágil de implantação das normas de padronização de atendimento e tratamento de manifestações;
- Tempo médio de resposta conclusiva: 18 dias;
- Código-fonte cedido a Estados, Municípios e demais Poderes por meio do PROFORT.



- Oferecido como serviço a partir de **agora**;
- Totalmente Gratuito;
- Possibilita o encaminhamento entre os municípios usuários e entre município e órgãos federais;
- Customizável, com webservices de entrada e saída de dados para integração com outros sistemas;
- Atende ao cumprimento da Portaria Interministerial 424/2016.



PROGRAMA DE FORTALECIMENTO DAS OUVIDORIAS



Portaria CGU nº 50.253, de 15 de dezembro de 2015



Objetivo geral - apoiar os entes federados na execução das atividades de ouvidoria



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

Programa de Fortalecimento de Ouvidorias (PROFORT)



O Programa e a Rede Nacional de Ouvidorias



Rede Nacional de Ouvidorias

- Ações de ouvidoria conjuntas;
- Proposição de normas sobre ouvidoria pública;
- Desenvolvimento de projetos de integração de sistemas;
- Pesquisas coordenadas sobre canais de atendimento;
- Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias

Programa de Fortalecimento de Ouvidorias (PROFORT)



O Programa e a Rede Nacional de Ouvidorias



126

Adesões ao PROFORT

- 18 Estados e o DF
- 70 municípios
- TST, TCU, MPDFT, TCE/ES
- 5 Câmaras de Vereadores
- 14 Tribunais Regionais do Trabalho
- Autarquias e fundações

43

Ouvidorias na Rede
Nacional de
Ouvidorias

- OGU
- 18 Estados e o DF
- 7 capitais estaduais
- TST, TCU
- 14 Tribunais Regionais do Trabalho



Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União



Integração

RedameAQUI

TransparênciaBrasil



Massachusetts
Institute of
Technology



Enap

Escola
Nacional de
Administração
Pública

Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas (PROCID)



Ouvidoria como uma Plataforma para envio de dados pela sociedade



Desenvolvimento de mecanismos de análise de Big Data para avaliação de serviços e políticas públicas



Transparência para a sociedade e monitoramento tempestivo para o gestor

*Ouvidoria de dados:
Transformando
problemas
individuais em
soluções coletivas.*

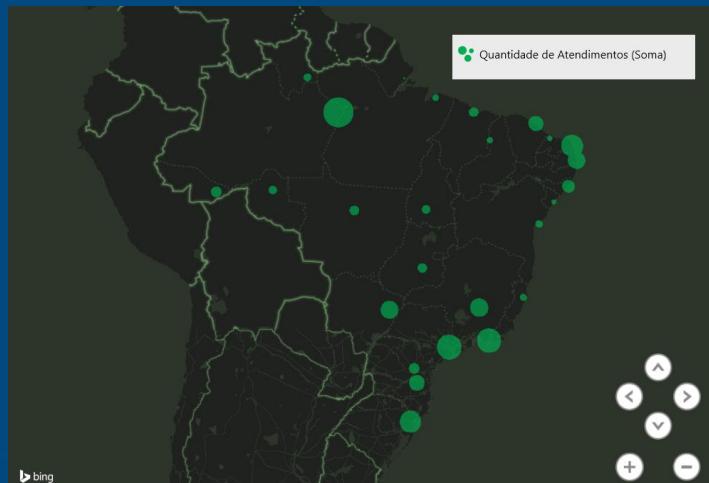
Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas (PROCID)



Coleta de dados: a Ouvidoria como Plataforma de participação e controle social

Ações Pedagógicas de Conscientização de Direitos

Projeto Ação Global



- 28 municípios em todos os estados brasileiros;
- Mais de 11 mil atendimentos;
- Ação Nacional, com o apoio da Rede Nacional de Ouvidorias.

- Obrigada
- Marlene Albuquerque
- Ouvidora-Geral da União - Adjunta
- Tel 20206782
- Email: marlene.albuquerque@cgu.gov.br