

**ATA DA III REUNIÃO ORDINÁRIA DA REDE DE OUVIDORIAS PROMOVIDA
PELA OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO EM 13 DE MARÇO DE 2017**

Aos treze dias do mês de março do ano de dois mil e dezessete, às 9 horas e 47 minutos, teve início a III Reunião ordinária da Rede de Ouvidorias no auditório do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (CGU), localizado no Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF, com a presença do Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller Júnior; da Ouvidora-Adjunta da Ouvidoria-Geral da União, Marlene Alves de Albuquerque; do Chefe de Gabinete da Ouvidoria-Geral da União, Marcos Gerhardt Lindenmayer; do Coordenador-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias, Paulo André Caminha Guimarães Filho; da Coordenadora-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias Substituta, Mônica Bulhões e Silva; da Coordenadora-Geral de Atendimento ao Cidadão, Débora Queiroz Afonso; da Coordenadora-Geral de Atendimento ao Cidadão Substituta, Eliane Prado de Andrade Ishida; da Coordenadora-Geral de Recursos de Acesso à Informação, Érica Bezerra Queiroz Ribeiro; do Coordenador-Geral de Recursos de Acesso à Informação Substituto, Rafael Antônio Dal Rosso; de servidores do ministério e dos representantes dos Estados e outros Poderes da União: Ouvidora Chefe da Controladoria-Geral do Estado do Amapá, Jeane Paula Ferreira Tourinho; Coordenador de Fomento ao Controle Social do Estado do Ceará, Ítalo Brígido; do Ouvidor-Geral do Distrito Federal, José dos Reis de Oliveira; Ouvidor-Geral do Estado do Maranhão, Marcos Canário Caminha; Superintendente de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado de Mato Grosso, Christian Pizzatto de Moura; Representante da Controladoria-Geral do Estado do Mato Grosso do Sul, Renata Lara Diniz Brandão; Ouvidor de Fazenda do Estado de Minas Gerais, Érico Nogueira de Souza; Ouvidora-Geral do Estado do Piauí, Soraya Castello Branco; Coordenadora de Ouvidorias Setoriais do Estado do Piauí, Thaisy de Lima Castro; Coordenadora da Rede de Ouvidorias e Coordenadora do Comitê de Acesso à Informação do Estado de Pernambuco, Zélia Correia; Ouvidora-Auxiliar do Tribunal Superior do Trabalho, Renata Haberman; Ouvidor-Auxiliar do Tribunal Superior do Trabalho, Placimario Ferreira; Vice-Ouvidor do Tribunal Regional do Trabalho (TRT) da 1ª Região, José Luís Campos Xavier; Desembargador Ouvidor do TRT da 3ª Região, Luiz Ronan Neves Koury; Representante da Ouvidoria do TRT da 2ª Região, Claudia Polachini Kayatt; Analista da Ouvidoria do TRT da 3ª Região, Carolina Dias Figueiredo; Secretária da Ouvidoria do TRT da 3ª Região, Patrícia Motter Guimarães; Desembargadora Ouvidora do TRT da 4ª Região, Iris Lima de Moraes; a Desembargadora Vice-Ouvidora do TRT da 4ª Região, Laís Helena Jaeger Nicotti; Desembargadora Ouvidora do TRT da 6ª Região, Maria das Graças de Arruda França; Desembargadora Ouvidora do TRT da 9ª Região, Nair Maria Lunardelli Ramos; Desembargador Corregedor e Ouvidor do TRT da 11ª Região, Audaliphil Hildebrando da Silva; Diretor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do TRT da 11ª Região, André Fabiano Santos Pereira; Desembargador Ouvidor do TRT da 13ª Região, Thiago de Oliveira Andrade; Desembargadora Ouvidoria do TRT da 16ª Região, Márcia Andrea Farias da Silva; Desembargadora Ouvidora do TRT da 20ª Região, Rita de Cássia Pinheiro de Oliveira;

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'Kam', 'gu', and others.]

Desembargador Ouvidor do TRT da 21ª Região, Bento Herculano Duarte Neto; Desembargador Ouvidor do TRT da 22ª Região, Fausto Lustosa Neto; Desembargadora Ouvidora do TRT da 23ª Região e Presidente do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho (COLEOUV-JT), Eliney Bezerra Veloso; Coordenadora da Ouvidoria do TRT da 23ª Região, Mônica Luiza do Amaral Jesus. Por videoconferência, participaram: Ouvidora-Geral do Estado do Tocantins, Kátia Silva Macêdo Barcelos; Ouvidora-Geral do Estado do Espírito Santo, Audicéia Lima Silva Andrade; Ouvidores Setoriais do Estado de Roraima, Miriam Mota, Luara Figueiredo; Darlene Alves; Aline Alves; Neudo Amorim; Raquel Aguidon; Kilma Sampaio; Chefe da Seção de Apoio à Ouvidoria do TRT 9ª Região, Débora Proença.

PAUTA DO ENCONTRO: (i) Abertura; (ii) Informes Iniciais: a) Aprovação da ata da II Reunião Ordinária de 16/09/2016 – Brasília/DF; b) Panorama das adesões ao Programa de Fortalecimento; c) Aprovação do formulário para pesquisa junto às ouvidorias; d) Lançamento do Concurso de Boas Práticas da Rede de Ouvidorias; (iii) Resultado do Grupo de Trabalho (GT) 1 – Projeto de Lei de Ouvidorias; (iv) Resultado do Grupo de Trabalho (GT) 2 – Tramitação de manifestações entre ouvidorias, Barramento; (v) Sistemas Informatizados; (vi) Apresentação de casos e discussão: a) O Banco de Denúncias da OGU; b) A integração do e-Ouv como Reclame AQUÍ; (vii) Encaminhamentos e encerramento.

(i) Abertura – O Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller Junior (OGU), iniciou a reunião falando sobre os eventos de ouvidoria organizados pela Ouvidoria-Geral da União e convidou todos os presentes para a Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação. Após a apresentação dos participantes, convidou-os para o evento Ação Global, que ocorrerá na data provável de 27 de maio de 2017. **(ii) Informes iniciais: a) Aprovação da ata da II Reunião Ordinária de 16/09/2016 – Brasília/DF** – Gilberto Waller Junior (OGU) mencionou que a ata anterior já havia sido aprovada e assinada e decidiu desconsiderar esse tópico da pauta. **b) Panorama das adesões ao Programa de Fortalecimento** – Gilberto Waller Junior (OGU) iniciou o relato sobre o cenário das adesões ao Programa de Fortalecimento anunciando que o Senado e a Câmara devem possivelmente aderir ao Programa. Explicou aos novos membros que a OGU exerce a Coordenação da Rede e que as Ouvidorias do Maranhão e de Tocantins exercem as funções de Secretaria Executiva da Rede de Ouvidorias. Mencionou que há, pelo menos, um órgão em cada estado que aderiu ao Programa de Fortalecimento e informou o número de adesões até o momento: 16 órgãos de estados, 6 capitais, 32 municípios, 2 órgãos do legislativo, 12 órgãos do judiciário, ouvidorias não centrais, conselho regional de administração e 3 conselhos de classe, totalizando 75 adesões. Comentou sobre a representatividade ampla dos estados na Rede, restando prejudicada pelas ausências do Rio Grande do Norte e do Rio de Janeiro – que não têm ouvidorias-gerais estaduais; e Bahia, que ainda não fez adesão, apesar de ter ouvidoria-geral e de ter participado de duas reuniões da Rede. Ítalo Brígido (CGE-CE), na ocasião, informou que o município de Fortaleza tem novo ouvidor e pretende aderir ao Programa de Fortalecimento e à Rede. Gilberto Waller Junior (OGU) anunciou que o Palácio do Planalto pretende incentivar a criação de ouvidorias municipais conforme o modelo de ouvidoria criado pela Rede. Informou que foi publicada a Portaria Interministerial nº 424 em 30 de dezembro de 2017 que obriga a criação de um canal de denúncias para obras que recebam recurso federal em virtude de convênios e contratos de repasse. O Ouvidor-Geral da União

pediu aos presentes na reunião que replicassem a informação aos municípios. Ítalo Brígido (CGE-CE) solicitou que a Portaria fosse disponibilizada para a Rede. O Ouvidor-Geral da União solicitou que, ao menos, disponibilizassem no Portal www.ouvidorias.gov.br o artigo 7º, que aborda o assunto que influencia diretamente as ouvidorias. **c) Aprovação do formulário para pesquisa junto às ouvidorias** – Gilberto Waller Junior (OGU) iniciou a pauta explicando que, na reunião passada, foi entregue um formulário para pesquisa junto às ouvidorias, que seria analisado pelos participantes da Rede. Informou que, após discussão e aprovação, o formulário será encaminhado para todas as ouvidorias-gerais dos estados, do Distrito Federal e dos municípios que estão no cadastro com o objetivo de traçar o perfil das ouvidorias do Brasil. Ítalo Brígido (CGE-CE) perguntou se no formulário deveriam ser inseridas perguntas sobre determinadas especificidades de algumas ouvidorias. Gilberto Waller Junior (OGU) explicou que o ideal é que as perguntas sejam pensadas de acordo com os moldes da ouvidoria-geral do estado. Christian Pizzato de Moura (CGE -MT) perguntou se o cidadão receberia um link para acessar a pesquisa de satisfação e se os atendimentos telefônicos deveriam ser registrados. Gilberto Waller Junior (OGU) explicou que aqueles telefonemas que eram resolvidos de imediato, não necessitavam ser registrados no sistema. Além disso, comentou que hoje a Ouvidoria-Geral da União desenvolve sua pesquisa de satisfação em um software livre (Lime Survey), que semanalmente a pesquisa é encaminhada para o cidadão que se manifestou na semana anterior. Renata Haberman (TST) teve dúvida sobre como é feito o registro pelo atendente no sistema. Gilberto Waller Junior (OGU) explicou que basta avisar o cidadão que o registro da manifestação será feito, entrar no sistema e preencher. Eliney Bezerra Veloso (TRT 23ª e COLEOUV-JT) fez uma observação em relação ao formulário para pesquisa junto às ouvidorias, para que conste no formulário se as ouvidorias interagem com ouvidorias de outros órgãos quando não é de sua competência a manifestação que recebeu (encaminhamento para outra ouvidoria). Ítalo Brígido (CGE-CE) sugeriu modificar o texto da quarta pergunta, na página 6. Ao invés de “*O local de atendimento presencial está no andar de entrada do edifício*”, mudar para “*O local de atendimento presencial está no andar de entrada do órgão*”. Márcia Andrea Farias da Silva (TRT 20ª) apresentou dúvida quanto à questão “*Há recurso de acessibilidade no formulário eletrônico para pessoas com deficiência auditiva?*”. Indagou sobre a necessidade de haver recurso de acessibilidade, em formulário eletrônico, para quem tem deficiência auditiva. Gilberto Waller Junior (OGU) explicou sobre as diferenças de surdez congênita ou adquirida. Disse que muito surdos congênitos não sabem ler português, mas somente a língua libras. Explicou que existem softwares livres que traduzem o texto em português para libras. Gilberto Waller Junior (OGU) acatou a sugestão de retirar do texto a expressão “*formulário eletrônico*”. O texto da questão ficará: “*Há recurso de acessibilidade para pessoas com deficiência auditiva?*” Eliney Bezerra Veloso (TRT 23ª e COLEOUV-JT) sugeriu incluir a opção NENHUM na pergunta sobre se a ouvidoria utiliza redes sociais para recebimento de manifestação, constante na página 8 do formulário. Gilberto Waller Junior (OGU) fez uma contraproposta para incluir uma questão anterior perguntando se a ouvidoria usa rede social para receber manifestações. Caso a ouvidoria marque opção afirmativa, essa pergunta habilitaria a próxima, que perguntaria sobre quais redes sociais a ouvidoria utiliza para receber manifestações. Todos concordaram. Houve sugestão para incluir a rede Instagram em lugar do LinkedIn. Iris Lima de Moraes (TRT 4ª) indagou quanto à confidencialidade do

tratamento das manifestações naqueles órgãos que usam redes sociais. Gilberto Waller Junior (OGU) explicou sobre a diferença de recebimento de manifestação nas redes sociais e o tratamento dessas manifestações e informou que o cidadão não recebe a resposta via rede social. Manifestações recebidas via redes sociais pela OGU são registradas e tratadas no e-Ouv. Gilberto Waller Junior (OGU) comenta sobre a palestra do Ítalo Brígido (CGE-CE) “*A ouvidoria do Ceará e as Redes Sociais*” na Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação e convida os presentes para assistirem e entenderem melhor como esse tipo de trabalho poderia ser desenvolvido. Soraya Castello Branco (CGE -PI) comentou sobre a experiência do Piauí no desenvolvimento de aplicativo “*Gestão Transparente*”, que visa aumentar a interação do cidadão com o poder público. Comentou da importância da ouvidoria e da área de comunicação trabalharem juntas. Christian Pizzato de Moura (CGE-MS) atentou que a ouvidoria deve orientar a área de comunicação do estado sobre como lidar com as manifestações recebidas por redes sociais. Além disso, sugeriu que incluísse pergunta sobre se a ouvidoria utiliza algum tipo de aplicativo para recebimento e/ou tratamento de manifestação. **d) Lançamento do Concurso de Boas Práticas da Rede de Ouvidorias** – Gilberto Waller Junior (OGU) informou que o assunto seria tratado no final da reunião. **(iii) Resultado do Grupo de Trabalho (GT) 1 – Projeto de Lei de Ouvidorias** – Gilberto Waller Junior (OGU) explicou que, na reunião passada, concluiu-se que a ausência de normativo próprio que abranja diretrizes para ouvidorias, dificulta o avanço das implementações de ouvidoria no país. A OGU tenta criar formas para reforçar a criação de ouvidorias, no entanto, não possui regulamentações que tornem a criação obrigatória. Comentou também sobre as consequências positivas que a mudança na Lei de Responsabilidade Fiscal trouxe, quanto à obrigatoriedade de órgãos de controle. Gilberto Waller Junior (OGU) explicou que a criação desse Projeto de Lei de Ouvidorias surgiu da pretensão da Rede de criar modelo de ouvidoria que atenda a todos. Comentou sobre a criação de fórum, em que pudesse ser abordado temas como perfil, canal e efetividade do trabalho da ouvidoria, a ser discutido na próxima reunião. Marlene Albuquerque (OGU), Coordenadora do GT 1 explicou que o objetivo do Grupo é a criação de um projeto de lei nacional para apontar linhas gerais para as ouvidorias e que fosse gerado dentro da Rede de Ouvidorias. Informou que a primeira proposta foi distribuída a todos os membros já com as contribuições dos demais componentes do GT 1: Ouvidoria-Geral do Estado de Tocantins, Ouvidoria-Geral do Estado de Pernambuco, Ouvidoria do Município de São Paulo e do COLEOUV. Esclareceu que o projeto de lei nacional delinea linhas gerais das competências das ouvidorias públicas, da estrutura organizacional, como órgão central e ramificações. Marlene Albuquerque (OGU) esclarece que a ideia é criar um projeto enxuto para não engessar a autonomia das ouvidorias e que proposta é que cada ente regulamente suas especificidades. Christian Pizzato de Moura (CGE-MS) perguntou se o projeto já havia sido encaminhado para o legislativo. Gilberto Waller Junior (OGU) respondeu que não, mas que há a ideia de apresentar o projeto à Comissão de Transparência do Senado. Ítalo Brígido (CGE-CE) questionou o texto do artigo 4º, §2, que diz “*Sempre que solicitado, a Ouvidoria Pública deve garantir acesso restrito à identidade do requerente e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas*”. Argumentou que essa matéria, restrição da identidade do requerente, é bastante sensível e deve-se ter cuidado com a forma como o texto será escrito. Da forma como foi colocada no projeto de lei, dá-se a entender que não há

manifestação anônima e que o acesso da identidade somente será restrito se solicitado. Marcia Andrea Farias da Silva (TRT 16^a) questionou o artigo 7º, porque, apesar do projeto de lei ser nacional e ter intenção de falar sobre todas as ouvidorias, o texto desse artigo parece restringir somente ao Poder Executivo Federal. Gilberto Waller Junior (OGU) sugere substituir o texto para “*Os Poderes da União, Estados, DF e Municípios regulamentarão(...)*”. Audaliphil Hildebrando da Silva (TRT 11^a) também apresentou dúvida quanto ao artigo 4º, § 2º, por parecer expelir a possibilidade de denúncia anônima. Sugeriu que fosse acrescentado um § 3º, garantindo a denúncia anônima. Gilberto Waller Junior (OGU) explicou que alguns órgãos não recebem denúncia anônima, mas que, de qualquer maneira, o parágrafo trata sobre os casos de denúncia não anônima. Comentou que, caso todos os estados e municípios aceitem receber denúncias anônimas e tenham isso de forma consolidada, não há problema inserirmos isso no texto de lei. Iris Lima de Moraes (TRT 4^a) faz seu posicionamento acerca da não possibilidade do recebimento de denúncia anônima e cita a Constituição Federal. Nair Maria Lunardelli Ramos (TRT 9^a) questionou se devemos registrar no sistema uma denúncia anônima. Ela comentou que eles não registram oficialmente as denúncias anônimas que recebem. Gilberto Waller Junior (OGU) reforçou o motivo de não terem abordado no texto do projeto de lei sobre denúncia anônima, pois, como foi possível perceber na própria discussão na reunião, o assunto é polêmico e pode obstaculizar o andamento do projeto no legislativo. Luiz Ronan Neves Koury (TRT 3^a) sugere que não seja colocada a questão denúncia no projeto de lei, mas que seja feita regulamentação dentro das ouvidorias. Marcos Canário Caminha (OGE-MA) concorda com o Gilberto Waller Junior (OGU) sobre não inserir essa questão dentro do projeto de lei, pois acredita que muito provavelmente o projeto de lei não passará. Além disso, esclareceu que o texto do artigo 4º, § 2º não fala sobre a possibilidade ou não de fazer denúncia anônima, mas sobre o resguardo das informações caso seja feita a denúncia. Luiz Ronan Neves Koury (TRT 3^a) perguntou se os representantes da rede terão um prazo para fazer sugestões. Gilberto Waller Junior (OGU) explicou que o projeto de lei será analisado posteriormente. Reforçou que o objetivo é regulamentar o que já está presente na realidade das ouvidorias, de maneira que não vá de encontro às regulamentações existentes. Esclareceu que as sugestões serão entregues posteriormente e que se pode marcar uma data para fazer a entrega formal de nova proposta.

(iv) Resultado do Grupo de Trabalho (GT) 2 – Tramitação de manifestações entre ouvidorias, Barramento – Paulo Andre Caminha Guimarães Filho (CGOUV/OGU), Coordenador do GT 2, disse que na última reunião da Rede tratou-se sobre o barramento. Explicou que barramento é um conjunto de protocolos que faz com que sistemas diferentes conversem entre si e que o trabalho desse GT é construir um barramento, para que os sistemas possam conversar entre si na tramitação de manifestações de ouvidoria. O trabalho do GT consistiu na elaboração de estudos, tendo o Ministério da Saúde como convidado. Paulo André Caminha Guimarães Filho (CGOUV/OGU) explicou também das dificuldades da interação com o Ouvidor SUS. Informou que a CGU hospedará o barramento, não tendo acesso às informações tramitadas, apenas armazenará um conjunto de protocolos. Esclareceu que o objetivo do trabalho é desenvolver projeto com especificação mínima e que o desenvolvimento do barramento deve iniciar em breve. Paulo André Caminha Guimarães Filho (CGOUV/OGU) disse que será necessário apoio no momento de pensar como a solução vai funcionar por causa das especificidades e as realidades existentes. Luiz Ronan Neves Koury (TRT 3^a) falou sobre a

expressão barramento. Sugeriu que se pensasse numa expressão mais fácil e inteligível. Andre Fabiano Santos Pereira (TRT 11ª) sugeriu a unificação do uso do sistema e-Ouv, sistema unificado, ambiente unificado, como Siafi, Bacen-Jud. Gilberto Waller Júnior (OGU) explicou das dificuldades de se unificar os sistemas, apesar de ser ótima ideia. Informou que no caso de unificação de sistemas, uma das consequências seria a CGU ter acesso à base de dados de todos, pois ela é o órgão central. Marcos Canário Caminha (OGE-MA) perguntou se há planejamento sobre o desenvolvimento do barramento. Paulo André Caminha Guimarães Filho (OGU) comentou que não há cronograma fechado. Comentou também que o barramento é muito mais fácil de ser implantado, caso o sistema usado seja o e-Ouv. Eliney Bezerra Veloso (TRT 23ª) perguntou, em relação ao judiciário, quem seria o órgão central, se o TST ou cada regional. Paulo André Caminha Guimarães Filho (OGU) afirmou que essa é uma decisão de negócio. Gilberto Waller Junior (OGU) alertou que só vai conseguir fazer barramento o órgão que for detentor da informação e que a Justiça do Trabalho deverá pensar sobre isso no momento de decidir como irá organizar as questões de quem será o órgão central, quem é o detentor da informação de ouvidoria. Gilberto Waller Junior (OGU) informou que providenciará o encaminhamento da lista dos e-mails para os quais serão tramitados os encaminhamentos de manifestações de ouvidoria entre membros da Rede. Como desdobramento, sugeriu que os integrantes da Rede discutam internamente em seus órgãos sobre o barramento e que, na próxima reunião da Rede de Ouvidorias, deveria ser apresentado um cronograma para a implementação do referido barramento. **(v) Sistemas Informatizados** - Marcos Canário Caminha (OGE-MA) informou que o Maranhão está tentando atualizar o sistema e-SIC e que gostaria de receber da CGU o código fonte da Sala das Ouvidorias. Gilberto Waller Junior (OGU) informou que irá conversar com a Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção (STPC/CGU) sobre a atualização do e-SIC. Adicionou que é possível tramitar manifestações de ouvidoria que tenham sido cadastradas no e-SIC para o e-Ouv na nova versão do e-Ouv. Falou ainda sobre a Sala das Ouvidorias, informando que está previsto o desenvolvimento da cessão do código fonte dessa ferramenta. Gilberto Waller Junior (OGU) informou aos presentes sobre o desenvolvimento de um novo projeto batizado com o nome "Inteligência Assistiva". Esse projeto visa a desenvolver uma ferramenta que atuará junto ao e-Ouv em dois momentos: a) quando o cidadão registra uma manifestação: por meio do uso de tecnologia que faz relacionamento de texto e similaridade textual, a ferramenta sugerirá ao cidadão uma resposta que já tenha sido dada a uma manifestação semelhante àquela que acabou de registrar; b) essa mesma ferramenta poderá sugerir ao analista da ouvidoria uma possível resposta à manifestação que está sendo analisada. Soraya Castello Branco (OGE-PI) questionou se o sistema poderia ser alimentado pelos analistas da ouvidoria. Gilberto Waller Junior (OGU) disse que, de acordo com o planejado, sim. Antes de finalizar os trabalhos da manhã, Eliney Bezerra Veloso (TRT-23ª) formalizou a entrega dos Termos de Adesão dos Tribunais Regionais do Trabalho das 20ª, 21ª, 23ª e 24 Regiões ao Ouvidor-Geral da União.


As atividades foram retomadas às 15 horas e 01 minuto, com o item de pauta **(ii) d) Lançamento do Concurso de Boas Práticas da Rede de Ouvidorias** Gilberto Waller Junior (OGU) reinicia os trabalhos orientando que a análise da Resolução nº 4 (regulamento do Concurso de Boas Práticas em Ouvidoria) seria feita em conjunto. Após discussão, foram listadas as seguintes alterações: período de realização de abril a dezembro de 2017 (nove meses

de concurso para todas as fases). Onde lê-se controle interno leia-se controle social. O artigo 11 passa a ser artigo 12. No artigo 10 está faltando o parágrafo terceiro. E no artigo 12 também falta o parágrafo terceiro. Cada ouvidoria deve se inscrever apenas para uma experiência. Serão premiadas as 3 melhores práticas. Prêmio: certificado concedido pela Rede. Todavia, a ideia para o futuro é de oferecer três bolsas de pós-graduação aos três vencedores do Concurso de Boas Práticas. A ideia é que esse curso, em negociação pela OGU, esteja em funcionamento a partir de 2018. As melhores práticas selecionadas poderão ser apresentadas nas comemorações do Dia do Ouvidor, com o objetivo de popularizar e estimular o desenvolvimento de boas práticas no âmbito das ouvidorias. A prática deve ser testada, com prazo de 180 dias antes da premiação, para validar a viabilidade da ideia. O concurso deve ser desenvolvido em cinco etapas. Serão selecionadas seis práticas finalistas por categoria e haverá a avaliação in loco. Se o órgão fizer a inscrição no Concurso de Boas Práticas, ele não poderá participar da comissão julgadora. A ideia das bolsas de pós-graduação em ouvidoria foi muito bem recebida pelos integrantes da Rede. Marcos Canário Caminha (OGE-MA) fez comentário sobre o artigo 4º. Disse que há contradição com outro artigo da Resolução. Uma prática por categoria. A avaliação in loco só será realizada nas seis finalistas. A análise poderá ser realizada também por integrantes das ouvidorias nos estados. Ítalo Brígido (CGE-CE) e Luiz Ronan Neves Koury (TRT 3ª) sugerem que se esclareça na Resolução os casos de impedimento (parágrafo terceiro). Gilberto Waller Junior (OGU) explica que esse esclarecimento já está abrangido no texto da Resolução. Iniciou-se a votação sobre o número de membros da comissão julgadora por categoria. Votação dos que estavam em videoconferência: Tocantins votou por uma comissão de 3 membros para cada categoria; Espírito Santo votou por uma comissão de 3 membros para cada categoria; Roraima votou por uma comissão para todas as categorias. Votação presencial: uma comissão de 3 membros para cada categoria (15 votos); uma comissão para todas (8 votos). Resultado: uma comissão de 3 membros para cada categoria. Após a votação, iniciou-se uma discussão sobre o resultado pois alguns membros ficaram indecisos sobre a opinião anteriormente apresentada. Após nova discussão, a votação sobre a composição da comissão julgadora finalizou da seguinte maneira: uma comissão de 3 membros mais 3 suplentes para cada categoria, sendo impedida a participação de um membro de uma categoria em outra. O suplente será chamado a compor a comissão conforme o número de trabalhos apresentados. **(vi) Apresentação de casos e discussão: a) O Banco de Denúncias da OGU** – Gilberto Waller Junior (OGU) iniciou uma sucinta apresentação sobre o Banco de Denúncias. Até 2014, a OGU encaminhava 95% das denúncias à área de auditoria, sem se debruçar sobre o conteúdo. Com o passar do tempo, 60% das denúncias não traziam especificações e eram dispensadas, ao passo que 40% eram encaminhadas à auditoria. Pensou-se, assim, em uma forma de tratamento mais eficiente da denúncia. Com o Banco de Denúncias, estabeleceu-se um novo conceito de denúncia, considerando apenas casos de irregularidade com indícios de materialidade e autoria. O Banco funciona como um repositório de dados e a área de inteligência desenvolve trilhas de auditoria por tema, subsidiando o trabalho das áreas de correição e de auditoria e fiscalização. Isso possibilita o tratamento de um volume significativo de denúncias. Quanto ao resultado do trabalho de auditoria e fiscalização oriundo de uma denúncia ou de um conjunto de denúncias registrado no Banco de Denúncias, a OGU está desenvolvendo um “Sumário Cidadão” transformando em linguagem cidadã os achados dos trabalhos desenvolvidos. Deu-se

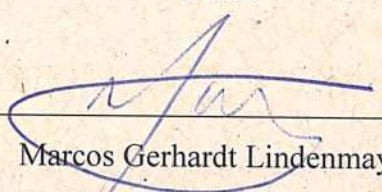
continuidade ao tema com a apresentação do Banco de Denúncias pelo servidor Valter de Sousa Matos (CGCID/OGU). Gilberto Waller Junior (OGU) ressaltou que a CGCID ainda precisa acessar vários sistemas para fazer diversas pesquisas, quando o ideal seria que os sistemas fossem integrados e essas consultas fossem realizadas de forma automática. Informou que o Banco de Denúncias pode ser cedido para outros órgãos. Ítalo Brígido (CGE-CE) perguntou se a triagem é feita na Ouvidoria. Valter de Sousa Matos (CGCID/OGU) informou da divisão de tarefas: análise preliminar e investigação preliminar. A análise preliminar é feita na Ouvidoria e Investigação preliminar na Secretaria Federal de Controle (SFC/CGU). Gilberto Waller Junior (OGU) esclareceu para Christian Pizzato de Moura (CGE-MS) que as denúncias sempre passam pela Ouvidoria para o registro inicial. **b) A integração do e-Ouv como Reclame AQUI** – Gilberto Waller Junior (OGU) fez um relato breve do que é o Reclame Aqui (RA). Enfatizou que o RA fez mudanças relevantes no seu sistema para possibilitar a integração. Destacou o novo perfil de cidadão alcançado por essa integração, por exemplo, pessoas que reclamam da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), público normalmente de classe média. Gilberto Waller Junior (OGU) relatou que a OGU realiza semanalmente pesquisa de satisfação e que essas reclamações vindas do RA não influenciaram no índice de satisfação, uma vez que o grau manteve-se estável. Ítalo Brígido (CGE-CE) informou que a integração da Ouvidoria do Ceará com o RA ainda não foi possível pois teriam que fazer um grande esforço para triar quais reclamações vindas do RA são referentes ao estado do Ceará. Nair Maria Lunardelli Ramos (TRT 9ª) relatou que tem integração com o RA e recebe poucas reclamações, normalmente relacionadas à demora de processos. Gilberto Waller Junior (OGU) informou que a integração do RA com o e-Ouv foi importante para divulgar ao cidadão o trabalho da ouvidoria e se colocou à disposição para auxiliar na integração com o RA. **(vii) Encaminhamentos e encerramento** – Gilberto Waller Junior (OGU) iniciou os informes finais abordando a parceria com a Rede Globo de Televisão, que possibilitará a participação da OGU na Ação Global de 2017 no mês de maio. A ação está prevista para ocorrer em 27 cidades, prioritariamente em regiões carentes das capitais dos Estados. Informou que está prevista instalação de estandes com equipamentos de informática para os servidores poderem atender os cidadãos que queiram registrar manifestações de ouvidoria. Informou também que todos os membros da Rede podem participar da ação, caso queiram. Placimario Ferreira (TRT da 1ª Região) informou que irá participar. Eliney Bezerra Veloso (TRT-23ª) informou que irá participar também dessa ação. Os representantes do TRT da 3ª, 4ª e 9ª Regiões informaram que também têm interesse em participar. Gilberto Waller Junior (OGU) propôs que os presentes definissem a data da próxima reunião da Rede. Foi debatida a possibilidade de se realizar a reunião em setembro de 2017. Os presentes concordaram que essa data estaria muito distante. Por decisão dos presentes, a próxima reunião ficou marcada para o dia 15 de maio de 2017. Gilberto Waller Junior (OGU) passou a relatar a parceria firmada com o Conselho Federal de Contabilidade (CFC), que visa disseminar a cultura da transparência e participação popular, inclusive com a realização de seminários nos estados. Por fim, Gilberto Waller Junior (OGU) solicitou aos membros da Rede que atualizem a lista de e-mail e telefones para facilitar a comunicação do grupo.



Gilberto Waller Júnior
Ouvidor-Geral da União



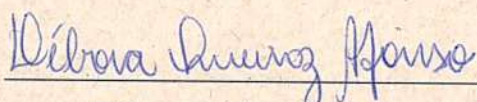
Marlene Alves de Albuquerque
Ouvidora-Adjunta da Ouvidoria-Geral da
União



Marcos Gerhardt Lindenmayer
Chefe de Gabinete da Ouvidoria-Geral da
União

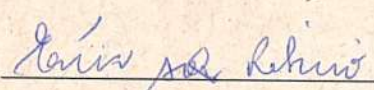
Paulo André Caminha Guimarães Filho
Coordenador-Geral de Orientação e
Acompanhamento de Ouvidorias

Mônica Bulhões e Silva
Coordenadora-Geral de Orientação e
Acompanhamento de Ouvidorias
Substituta



Débora Queiroz Afonso
Coordenadora-Geral de Atendimento ao
Cidadão

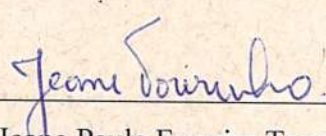
Eliane Prado de Andrade Ishida
Coordenadora-Geral de Atendimento ao
Cidadão Substituta



Érica Bezerra Queiroz Ribeiro
Coordenadora-Geral de Recursos de
Acesso à Informação



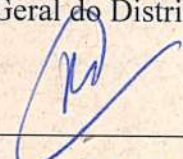
Rafael Antônio Dal Rosso
Coordenador-Geral de Recursos de Acesso
à Informação Substituto



Jeane Paula Ferreira Tourinho
Ouvidora Chefe da Controladoria-Geral do
Estado do Amapá

Ítalo Brígido
Coordenador de Fomento ao Controle
Social do Estado do Ceará

José dos Reis de Oliveira
Ouvidor-Geral do Distrito Federal

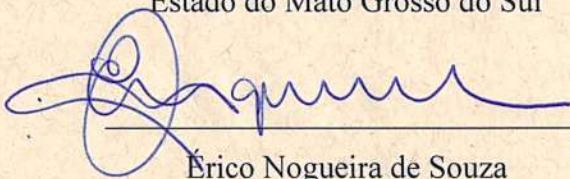


Marcos Canário Caminha
Ouvidor-Geral do Estado do Maranhão



Christian Pizzatto de Moura
Superintendente de Ouvidoria da
Controladoria-Geral do Estado de Mato
Grosso

Renata Lara Diniz Brandão
Representante da Controladoria-Geral do
Estado do Mato Grosso do Sul



Erico Nogueira de Souza
Ouvidor de Fazenda do Estado de Minas
Gerais

José Luís Campos Xavier
Vice-Ouvidor do Tribunal Regional do
Trabalho (TRT) da 1ª Região



Luiz Ronan Neves Koury
Desembargador Ouvidor do TRT da 3ª
Região

Soraya Castello Branco
Ouvidora-Geral do Estado do Piauí

Claudia Polachini Kayatt
Representante da Ouvidoria do TRT da 2ª
Região

Thaysy de Lima Castro
Coordenadora de Ouvidorias Setoriais do
Estado do Piauí

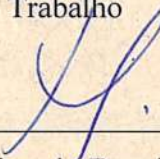
Carolina Dias Figueiredo
Analista da Ouvidoria do TRT da 3ª
Região

Zélia Correia
Coordenadora da Rede de Ouvidorias e
Coordenadora do Comitê de Acesso à
Informação do Estado de Pernambuco

Patrícia Motter Guimarães
Secretária da Ouvidoria do TRT da 3ª
Região

Renata Haberman
Ouvidora-Auxiliar do Tribunal Superior do
Trabalho

Iris Lima de Moraes
Desembargadora Ouvidora do TRT da 4ª
Região



Placimario Ferreira
Ouvidor-Auxiliar do Tribunal Superior do
Trabalho

Láís Helena Jaeger Nicotti
Desembargadora Vice-Ouvidora do TRT
da 4ª Região

Maria das Graças de Arruda França
Desembargadora Ouvidora do TRT da 6ª
Região

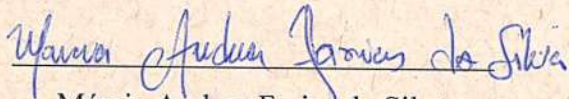


Nair Maria Lunardelli Ramos
Desembargadora Ouvidora do TRT da 9ª
Região

Audaliphil Hildebrando da Silva
Desembargador Corregedor e Ouvidor do
TRT da 11ª Região

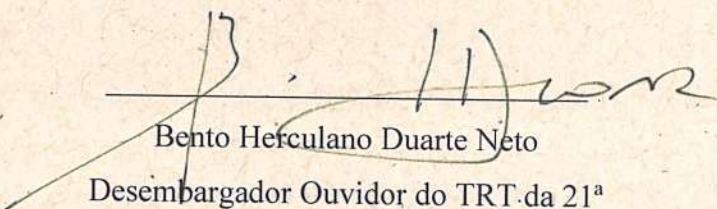
André Fabiano Santos Pereira
Diretor da Secretaria de Tecnologia da
Informação e Comunicações do TRT da
11ª Região

Thiago de Oliveira Andrade
Desembargador Ouvidor do TRT da 13ª
Região



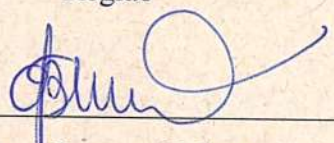
Márcia Andrea Farias da Silva
Desembargadora Ouvidoria do TRT da 16ª
Região

Rita de Cássia Pinheiro de Oliveira
Desembargadora Ouvidora do TRT da 20ª
Região



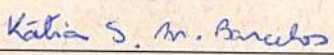
Bento Herculano Duarte Neto
Desembargador Ouvidor do TRT da 21ª
Região

Fausto Lustosa Neto
Desembargador Ouvidor do TRT da 22ª
Região



Eliney Bezerra Veloso
Desembargadora Ouvidora do TRT da 23ª
Região e Presidente do Colégio de
Ouvidores da Justiça do Trabalho
(COLEOUV-JT)

Mônica Luiza do Amaral Jesus
Coordenadora da Ouvidoria do TRT da 23ª
Região



Kátia Silva Macêdo Barcelos
Ouvidora-Geral do Estado do Tocantins

Audicéia Lima Silva Andrade
Ouvidora-Geral do Estado do Espírito
Santo

Débora Proença
Chefe da Seção de Apoio à Ouvidoria do
TRT 9ª Região

Míriam Mota
Ouvidora Setorial do Estado de Roraima

Luara Figueiredo
Ouvidora Setorial do Estado de Roraima

Darlene Alves
Ouvidora Setorial do Estado de Roraima

Aline Alves
Ouvidora Setorial do Estado de Roraima

Neudo Amorim
Ouvidor Setorial do Estado de Roraima

Raquel Aguidon
Ouvidora Setorial do Estado de Roraima

Kilma Sampaio
Ouvidora Setorial do Estado de Roraima