

### **III Reunião Ordinária da Rede de Ouvidorias**

- “Formulário de Pesquisa junto às Ouvidorias;
- “Concurso de Boas Práticas da Rede de Ouvidorias;
- “Projeto de Lei das Ouvidorias;
- “Tramitação de Manifestações;
- “Banco de Denúncias da OGU;
- “Integração e-Ouv x Reclame Aqui;
- “Ação Global, em 27/mai;
- “Portaria Interministerial 424/2016 (ouvidorias e placas);
- “Curso Certificação em Ouvidoria . OGU e Enap



# Reunião Geral de Ouvidorias

“Mesa I . O Papel das Ouvidorias no Combate à Corrupção (TRF, CGU e Transparência Internacional)

“Denúncias anônimas (proteção ao denunciante e comissão para levantamento de indícios)

“Mesa II . Boas Práticas (CGE/CE, CGE/PR e MPF)

“Sistema de Gestão de Ouvidoria (aplicativo de BI que utiliza as manifestações de ouvidoria);

“ CGE gerencia Redes para cada área de Controle Interno;

“Coordena o Comitê de Integridade e Transparência.





# O papel do denunciante nas Operações Especiais da CGU





CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO  
*Governo do Estado do Ceará*



PORTAL DA  
transparência  
[www.transparencia.ce.gov.br](http://www.transparencia.ce.gov.br)

## *A Ouvidoria do Ceará e as Redes Sociais*



Ano Atendimento

2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017

Mês Atendimento

jan fev mar abr mai jun  
jul ago set out nov dez

Seleções

- UF
- Município
- Forma Contato
- Identificação
- Atendimento
- Status
- Natureza

Orgão Executor

ABEP  
ADAPAR  
AGEPAR

Sub-Orgão Executor

OPSECRETARIA - OP  
OPGAT - PCDPC/SESP  
OPGAT - PC  
181-Narcodenúncia/SESP  
OPGAT - PCDELEGACIAELETRONICA  
OPGAT - PM

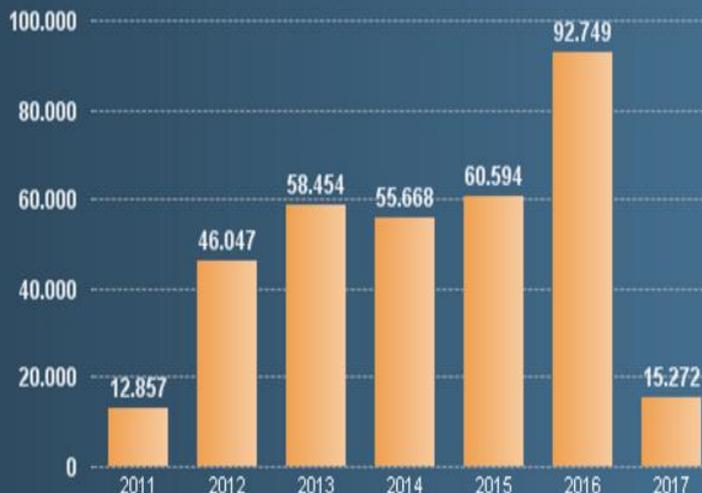
**Atendimentos**

**341.642**

Limpar

Voltar

Quantidade de Atendimentos - Ano



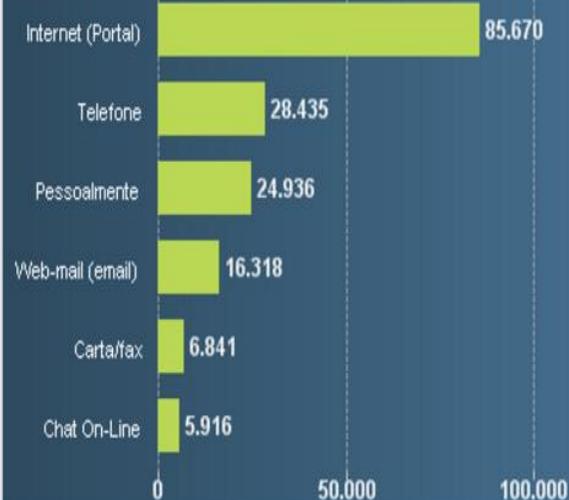
Quantidade de Atendimentos - Mês



Tipo de Atendimento



Forma de Contato



Tipo de Identificação



Ouvidoria: Uma proposta de diálogo e de manejo de conflitos

Projeto Piloto da Ouvidoria do MPDFT

Ouvidoria - Uma proposta de diálogo e de manejo de conflitos. Construindo o consenso através de soluções compartilhadas.

Objetivo geral : fortalecimento do papel da Ouvidoria como *locus* privilegiado de diálogos produtivos e construção de consenso.

# Reunião Geral de Ouvidorias

“Mesa III . Inovação (CGU, Transparência Brasil e USP)

“A partir de diversas manifestações, em diversos canais, como indicar problemas de uma forma macro; Grupos de palavras-chave;

“Cuidando do meu bairro . Monitorando a cidade . Tá de Pé.

“Mesa IV . Ouvidoria como Instrumento de Desburocratização (Apex, Observatório Social de Brasília e Sebrae)

“Governo enquanto plataforma, serviços eletrônicos  
organização primária de dados, participação social;

“Estou facilitando a vida do cidadão ou empreendedor?



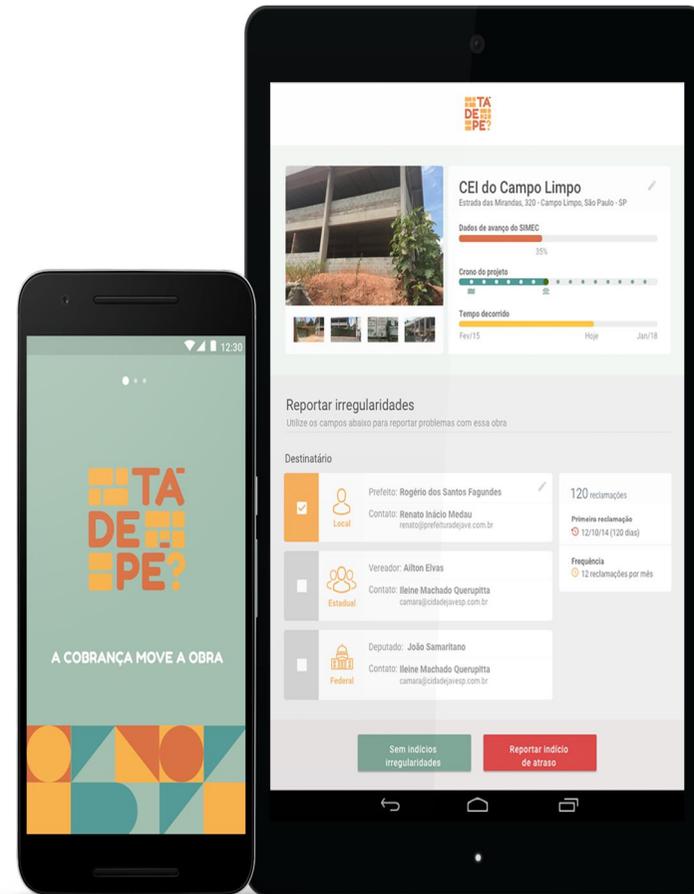
TWEETS DE 17/02/15 A 21/02/15

TEMA: RECEITA FEDERAL



# Tá de Pé

- “ Objetivos imediatos:
- “ Mobilizar do cidadão para cobrança do poder público;
- “ Reduzir o tempo de entrega de obras financiadas com dinheiro público.
- “ Obras a serem fiscalizadas:
- “ Construção de escolas e creches financiadas pelo FNDE em convênio com prefeituras.



# Plataformas

Base tecnológica

“Multi-dispositivo

“Ambiente de processamento

“Espaço de armazenamento

“Prospecção da informação?



# Reunião Geral de Ouvidorias

“Mesa V . Desafios e Avanços (CGU e MPDG)

“Ouvidoria Pública: participação, controle e gestão;

“Curso EaD . Enap (120hs);

“Portaria 424/2016;

“Agentes de 2ª e 3ª linha de defesa com mandato (empresas);

“Canal de denúncia na ouvidoria.



# OUVIDORIA PÚBLICA

CONTROLE PARTICIPAÇÃO GESTÃO



# Oficina de Apuração de Denúncias

“Estruturar informações;

“Sistemas corporativos e sistemas públicos;

“Tratamento preliminar na ouvidoria: triagem e levantamento de materialidade;

“Dificuldades: protecionismo e corporativismo dentro do órgão;

“Encaminhamentos (Banco de Denúncias):

“Auditoria;

“Corregedoria; ou

“Arquivo.





Ouvidoria

Análise  
Preliminar

Elementos  
Mínimos



Autoria  
e  
Materialidade



# Denúncia Anônima

As ouvidorias públicas podem e devem receber denúncias anônimas, tratá-las e dar-lhes encaminhamento, desde que haja elementos mínimos que permitam a apuração dos fatos.

## **Seminário Internacional de Transparência**

“Transformar a ausência de informações em melhoria da gestão e em transparência ativa;

“Ausência de informações para a elaboração e melhoria de políticas (Oceana . Conectas - Senado);

“Informações classificadas ou de segurança nacional x direito de acesso e liberdade de expressão.



# Declaración de Río 1992

## Principio 10



Reconoce que el mejor modo de tratar las cuestiones ambientales es con la participación de todos los ciudadanos interesados. Para ello toda persona deberá tener acceso adecuado a la información así como la oportunidad de participar en los procesos de adopción de decisiones y tener acceso efectivo a procedimientos judiciales y administrativos.

## RECURSOS À CGU

Solicitação de relatórios de auditoria independente sobre cumprimento das condicionantes socioambientais da UHE Belo Monte, negada com fundamento no sigilo bancário. Afastada a alegação de sigilo sobre informações relativas ao cumprimento de condicionante ambiental, nos termos do art. 225 da Constituição Federal e princípio 10 da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento. Considerou-se que a obrigação das partes (uma delas signatária do Protocolo Verde) não se esgotaria no contrato privado de financiamento, mas que possui natureza *erga omnes* por força do direito fundamental ao meio ambiente.



A+

A-

in

8

f

1.4k

g+

0

t

72



# Quanto se pesca no Brasil? Ninguém sabe

HERTONESCOBAR

19 Janeiro 2015 | 08:00

Imagine se você ligasse no Ministério da Agricultura, pedindo informações sobre a produção agrícola nacional, e eles não soubessem informar quanto o país produziu de grãos ou carne nos últimos três anos. Essa é a situação real no Ministério da Pesca e Aquicultura, que não produz estatísticas sobre a atividade pesqueira no Brasil desde 2011



Foto Nilton Fukuda/Estadão



# BOs

- “ Exemplos de boas práticas: [MG](#) e [RJ](#)
- “ Exemplos de dados públicos: [GO](#) e [SP](#)
- “ Não enviaram dados: AL, AM, CE, MA, MT, PB, PI, RO, RR e SE

Quase todas as apresentações estão disponíveis em:

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

The screenshot shows a web browser window with the URL [www.ouvidorias.gov.br](http://www.ouvidorias.gov.br). The page features a navigation menu on the left with categories: de conflitos, Legislação, Capacitação, and Eventos. A 'CENTRAL DE CONTEÚDOS' section lists 'Orientações, manuais e publicações', 'Notícias', and 'Vídeos'. The main content area displays a featured article titled "“Minha vida é andar por este país, pra ver se um dia descanso feliz...”" with a sub-headline "Disseminando conhecimento pelo Brasil, a Profoco visita mais um estado para capacitar representantes de ouvidoria". Below this are three news items: "71 alunos são capacitados em Brasília", "Profoco capacita mais de 40 alunos no estado do Paraná", and "Encerram-se as atividades da Semana de Ouvidoria de Acesso à Informação". A red arrow points to the third item. At the bottom, there are three boxes labeled "PROFORT", "Oportunidade", and "Capacitação", followed by three larger boxes: "Programa de FORTALECIMENTO das OUVIDORIAS", "CERTIFICAÇÃO", and "POLÍTICA DE FORMAÇÃO CONTINUADA EM OUVIDORIAS". The Windows taskbar at the bottom shows the date 10/04/2017 and time 19:38.



# Obrigado!

*Ítalo Brígido e Tiago Peixoto*

Coordenadoria de Fomento ao Controle Social . Cfocs/CGE

[Italo.brigido@cge.ce.gov.br](mailto:Italo.brigido@cge.ce.gov.br)

[tiago.peixoto@cge.ce.gov.br](mailto:tiago.peixoto@cge.ce.gov.br)

3101.3473 e 3101.6615

