

CGOUV

CGOUV/OGU/CGU

Controladoria Geral da União

Ouvidoria Geral da União

**Coordenação-Geral de Orientação e Monitoramento de
Ouvidorias – CGOUV**

Eixo Estratégico

Institucionalização de um sistema federal de ouvidorias públicas capaz de garantir, ao mesmo tempo, atendimento de excelência às manifestações dos cidadãos e aprimoramento constante de políticas e de serviços públicos, tendo em vista a legitimação da participação social como método de realização do Estado Democrático de Direito.



```
graph TD; A[Balanço de 2012] --> B[Ações de destaque]; B --> C[Planejamento para 2013]; C --> D[Ações estruturantes];
```


Balanço de 2012

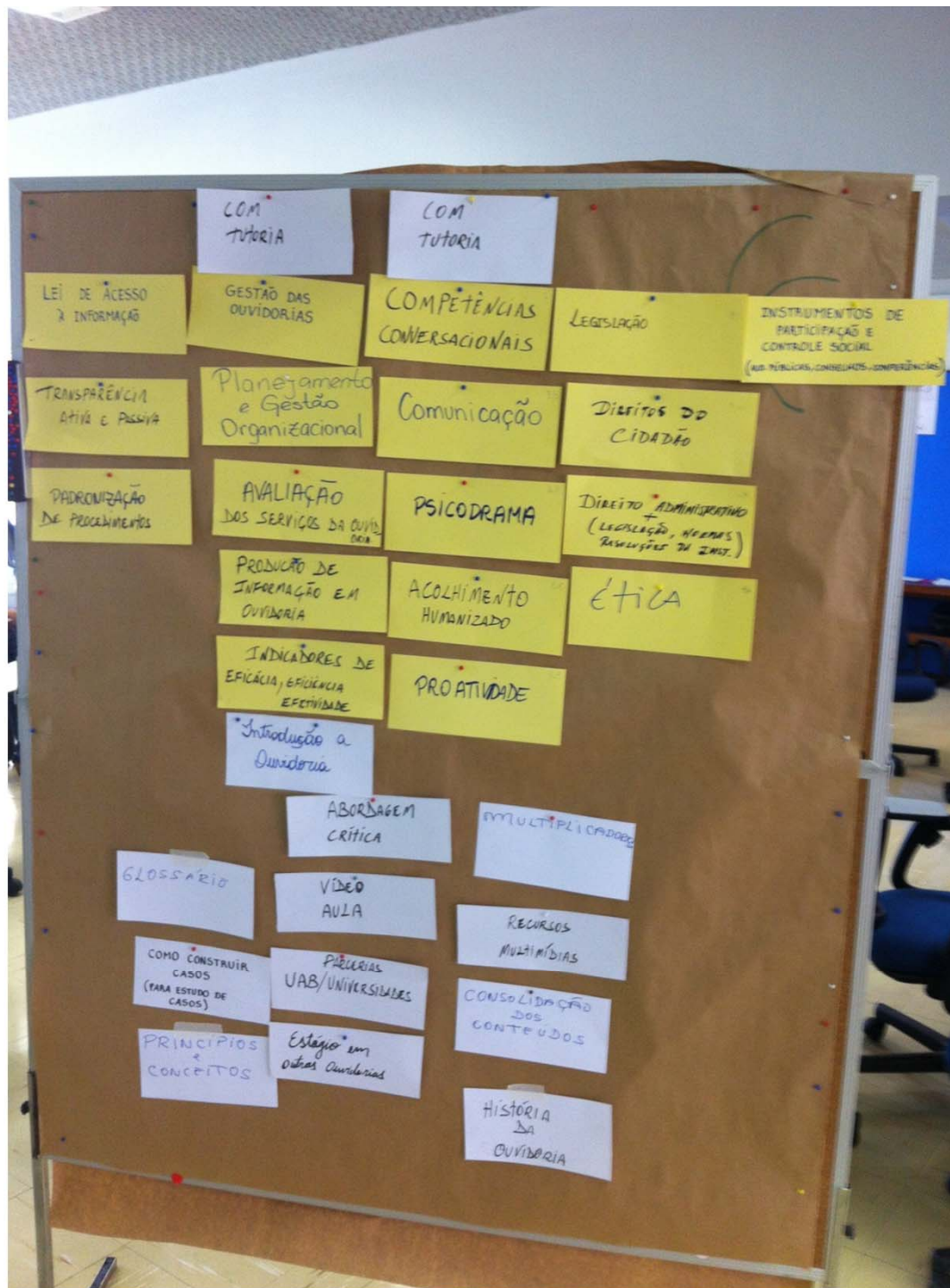
Ações de destaque

Planejamento para 2013

Ações estruturantes

Balanço de 2012 –ações de destaque

- ✓ I Oficina da Profoco onde foram estabelecidas as prioridades e as temáticas mais relevantes para as ouvidorias
- ✓ Calendário de planejamento para 2013 
- ✓ Formulação da Profoco: oferta de cursos, termo de cooperação com a ENAP e busca de novas parcerias
- ✓ Coleção OGU: Elaboração de 2 cartilhas e reunião com **grupo focal** para elaboração da 3ª cartilha (Orientações para o atendimento ao cidadão nas Ouvidorias públicas)

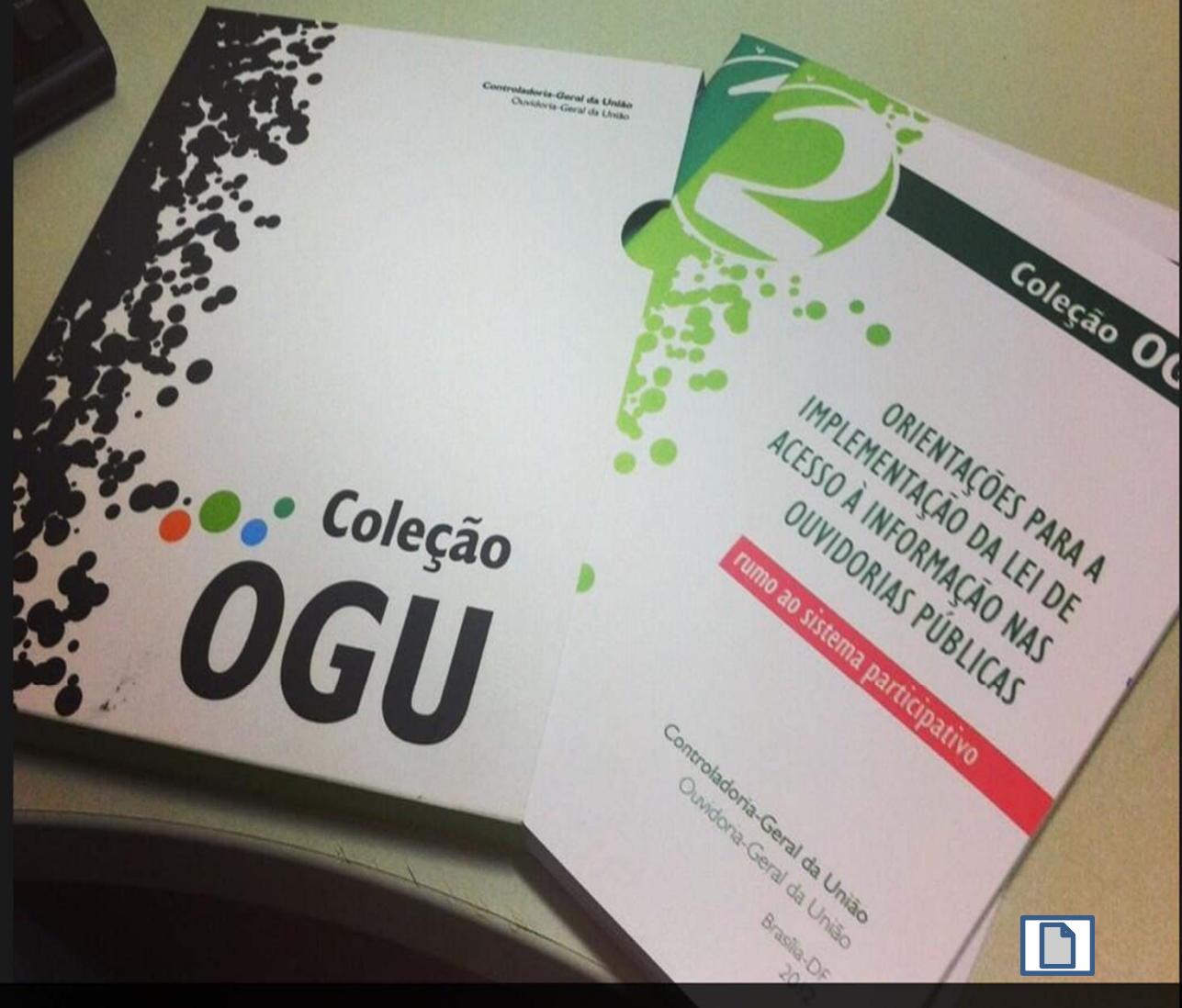






CULTURA DE QUALIDADE	ATRIBUIÇÕES DO QUÍMICO	ÉTICA E DIREITOS HUMANOS	ESTRATÉGICA (INSTRUMENTOS)	PRÁTICA EM QUALIDADE
REVISÃO INSTITUCIONAL SOCIO-AMBIENTAL ANTRÓPOLOGICA	PAPEL DO QUÍMICO ESTABELECIDO	PROCESSO DE DECISÃO (CONSENSO)	PROCESSO DE DECISÃO (CONSENSO)	INDICADORES DE QUALIDADE
ANÁLISE E REVISÃO ORGANIZACIONAL	ASSOCIAÇÃO	ATENDIMENTO	PREVENÇÃO/INTERAÇÃO (PROCESSO)	TRABALHO EM EQUIPE
DEFINIÇÃO DO PAPEL E FUNÇÕES	ATENDIMENTO	RELACIONAMENTO INTERDISCIPLINAR	PROCESSO DE QUALIDADE	
CONTROLE SOCIAL	CULTURA ORGANIZACIONAL/INSTITUCIONAL	CONCEITO DE QUALIDADE		
CONCEITO DE QUALIDADE	CÊNCIAS SOCIAIS	CIDADANIA	ATIVIDADES PARTICIPATIVAS ORGANIZACIONAL	
	LEGISLAÇÃO	DEMOCRACIA PARTICIPATIVA	MARKETING INSTITUCIONAL	
	COMUNICAÇÃO	ACESSIBILIDADE	LEGISLAÇÃO	
	MEDIAÇÃO	ÉTICA EM CONFLITOS E NEGOCIAÇÃO	QUALIDADE	
	PUBLICAR INFORMAÇÕES			





Controladoria-Geral da União
Ouvidoria-Geral da União

Coleção
OGU

Coleção OGU

ORIENTAÇÕES PARA A
IMPLEMENTAÇÃO DA LEI DE
ACCESSO À INFORMAÇÃO NAS
OUIDORIAS PÚBLICAS

rumo ao sistema participativo

Controladoria-Geral da União
Ouvidoria-Geral da União
Brasília-DF
2011







Planejamento 2013 – ações estruturantes

Visitas técnicas

Coleção OGU

Casoteca

Caravanas

Profoco

Coleta OGU

Visitas Técnicas


- ✓ Visitar Ouvidorias Públicas de cada segmento, inclusive Ouvidorias-Gerais de Estado
- ✓ Objetivo: estreitar o relacionamento da OGU com o conjunto de Ouvidorias Públicas (intercâmbio de informações e experiências, boas práticas, etc.)
- ✓ Ouvidorias já visitadas: Banco do Brasil, MDIC, MRe, OGE-PE e TJ-PE

Coleção OGU

Lançar a 3ª Cartilha - Orientações para o atendimento ao cidadão nas Ouvidorias públicas



Casoteca

- ✓ Iniciativa que expõe estudos de caso, com o objetivo de fortalecer a gestão organizacional e apoiar a capacitação e o compartilhamento de conhecimento organizacional no âmbito das ouvidorias da Administração Pública Federal 
- ✓ Meta: ampliar em 50% os casos publicados na Casoteca
- ✓ Estratégia para o alcance da meta: realização de oficina na 2ª quinzena de junho

Caravanas

- ✓ Realizar pelo menos 4 caravanas em diferentes regiões do País, em parceria com o Doges

- ✓ Calendário preliminar:
 - Região Norte – Maio
 - Região Sul – Julho
 - Região Sudeste – Agosto
 - Região Nordeste – Setembro
 - Região Centro-Oeste - Novembro



Profoco

- ✓ Oferta de 1 (uma) disciplina de pós-graduação em parceria com a UFPE
- ✓ Oferta de 1 (um) módulo presencial, em parceria com o DOGES, sobre Gestão de Ouvidorias Públicas
- ✓ Constituir novas parcerias
- ✓ Oferta do Módulo 3 para o 2º semestre
- ✓ EDITAL DO PROGRAMA DE INTERCÂMBIO FORMATIVO

Cadastro da Profoco


- ✓ Em 2013 foi criado um cadastro único da Profoco, que permitirá o acompanhamento e a avaliação dos alunos;
- ✓ O acompanhamento só será possível se o CPF estiver correto;
- ✓ Mesmo aqueles alunos que já fizeram os cursos devem fazer o cadastro inicial da Profoco;
- ✓ Só é necessário se cadastrar uma única vez. Os cadastrados receberão informações sobre a sua situação no curso, apontando, por exemplo, quais as disciplinas que faltam para a conclusão do módulo.



Coleta OGU

- ✓ Situação existente: grande volume de demanda por parte das ouvidorias, pesquisadores, estudantes, entidades e etc, por informações sobre as ouvidorias públicas;
- ✓ Histórico: para atender a demanda por informações foram solicitadas informações parciais, por vezes sob demanda específica e sem o devido retorno de informações.
- ✓ Proposta: Coleta OGU, ferramenta para a recepção periódica de informações das ouvidorias públicas que permitirá a geração de informações estatísticas e gerenciais.

Coleta OGU

- ✓ O Coleta OGU será aberto anualmente para preenchimento das ouvidorias no mês de março.
- ✓ Em 2013, especialmente, será aplicado um piloto no mês de abril.
- ✓ Pretende-se ofertar aos demandantes informações estatísticas e gerenciais atualizadas anualmente. 



Parabéns pelo dia do ouvidor e da ouvidora!!!

