



## REDE DE OUVIDORIAS

### II CONCURSO DE BOAS PRÁTICAS DA REDE DE OUVIDORIAS

A COORDENAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS, no uso de suas atribuições previstas no inciso II do art. 7º da Resolução nº 2, de 8 de agosto de 2016, que aprova o Regimento Interno da Rede de Ouvidorias, e em cumprimento da Resolução nº 3, de 18 de junho de 2018, que aprova a realização e o regulamento do II Concurso de Boas Práticas da Rede de Ouvidorias, resolve homologar as seguintes inscrições para o II Concurso de Boas Práticas da Rede de Ouvidorias.

GILBERTO WALLER JUNIOR  
Ouvidor-Geral da União  
Coordenador da Rede de Ouvidorias

---

### INSCRIÇÕES HOMOLOGADAS

#### ESTRATÉGIAS INOVADORAS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL PARA APRIMORAMENTO E/OU SIMPLIFICAÇÃO DA GESTÃO

TÍTULO DA PRÁTICA	UNIDADE ADMINISTRATIVA
Projeto "InterAGIR"	Agência Intermunicipal de Regulação do Médio Vale do Itajaí - AGIR
Projeto "Semeando a Cidadania"	Câmara Municipal de Machadinho D'Oeste - RO
Projeto "Ouvidoria interna como instrumento de participação social e facilitadora do processo gerencial"	Hospital Estadual de Ribeirão Preto "Prof. Dr. Carlos Eduardo Martinelli"
Projeto "Pesquisa itinerante ambulatório de oftalmologia "	Hospital Regional de Presidente Prudente - Associação Lar São Francisco de Assis na Providências de Deus
Projeto "Ouvir com Amor"	Santa Casa de Misericórdia de Assis
Projeto "A Ouvidoria como ferramenta de escuta e planejamento na gestão municipal em saúde em Redenção-CE"	Ouvidoria do SUS de Redenção



## REDE DE OUVIDORIAS

<b>TÍTULO DA PRÁTICA</b>	<b>UNIDADE ADMINISTRATIVA</b>
Projeto "Fortalecimento de parcerias com concessionárias"	Ouvidoria Geral - Prefeitura Municipal de Santa Maria/ RS
Projeto "Pesquisa de satisfação dos serviços gerais do Ministério da Justiça"	Ouvidoria Geral do Ministério da Justiça
Projeto "Ouvidoria judiciária na facilitação da Lei de Acesso à Informação"	Ouvidoria Judiciária do Tocantins
Projeto "Escuta Ativa e Inspeção no Sistema Penitenciário do Estado de Roraima"	Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais - Departamento Penitenciário Nacional - DEPEN
Projeto "Inteligência e Governança de Serviço de Ouvidoria"	Ouvidoria-Geral do Distrito Federal - Controladoria-Geral do Distrito Federal
Projeto "OPA-Orçamento participativo amplo"	Prefeitura de Santos - Ouvidoria, Transparência e Controle - OTC
Projeto "Tela do Cidadão"	Prefeitura Municipal de Cariacica
Projeto "Facilitar e incentivar a comunicação dos cidadãos"	Prefeitura Municipal de Venâncio Aires
Projeto "Reforma de novas instalações da Ouvidoria/ Portal do servidor"	Secretaria da Gestão Patrimônio e Assistência dos Servidores do Maranhão - Ouvidoria SEGEP
Projeto "Pesquisa de satisfação do cidadão"	Secretaria das Cidades do Estado do Ceará
Projeto "Minha EscolaAPP"	Secretaria de Estado da Educação do Maranhão



## REDE DE OUVIDORIAS

### ESTRATÉGIAS INOVADORAS PARA ENGAJAMENTO DA SOCIEDADE CIVIL JUNTO ÀS OUVIDORIAS

<b>TÍTULO DA PRÁTICA</b>	<b>UNIDADE ADMINISTRATIVA</b>
Projeto "Portal de dados abertos do BCB"	Banco Central do Brasil
Projeto "#odiaDELES"	Conselho Regional de Corretores de Imóveis - 1ª Região/RJ
Projeto "Mensuração das ouvidorias existentes nos serviços de saúde da região do Departamento Regional de Saúde (DRS III)"	Hospital Estadual Américo Brasiliense - HEAB Ambulatório Médico de Especialidades - AME
Projeto "Rede de Ouvidoria Ativa e a importância da divulgação personalizada"	Ouvidoria da 10ª Regional de Saúde
Projeto "Atendimento via WhatsApp"	Ouvidoria Geral de Belford Roxo
Projeto "Expansão da ouvidoria judiciária por meio dos totens de autoatendimento"	Ouvidoria Judiciária do Tocantins
Projeto "Cartas do Cárcere"	Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais - Departamento Penitenciário Nacional DEPEN
Projeto "COMBO- Comissão de Monitoramento de Bairro e Ouvidoria"	Prefeitura de Santos - Ouvidoria, Transparência e Controle - OTC
Projeto "Programa Ouvidoria no seu Bairro"	Prefeitura Municipal de Cariacica
Projeto "Ouvidoria para todos"	Secretaria da Gestão Patrimônio e Assistência dos Servidores do Maranhão - Ouvidoria SEGEP
Projeto "Ouvidoria Ativa e Participativa"	Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado do Ceará
Projeto "Jovem Ouvidor"	Secretaria de Estado da Educação do Maranhão
Projeto "Como disseminar informações gerando conhecimento para atender as necessidades dos usuários das Unidades de Saúde"	Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo



## REDE DE OUVIDORIAS

Redes sociais – conexão humana com muito sinal.	FAPERJ
---	--------

### METODOLOGIAS INOVADORAS NO TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

TÍTULO DA PRÁTICA	UNIDADE ADMINISTRATIVA
Projeto "o SAU e suas interfaces setoriais"	Ambulatório Médico de Presidente Prudente - AME
Projeto "Análise e apuração de denúncia encaminhadas à Ouvidoria da Cagece "	Companhia de Água e Esgoto do Ceará - CAGECE
Projeto "Ouvidoria de Plantão"	Conselho Regional de Corretores de Imóveis - 1ª Região/RJ
Projeto "Guardiões da Humanização"	Irmandade Misericórdia Santa Casa de Limeira
Projeto " Conforto do paciente"	OSS Santa Casa de Misericórdia de Assis
Projeto "Controle social para defesa de direitos: escuta multidisciplinar e mediação de conflitos"	Ouvidoria Estadual de Direitos Humanos da Coordenadoria Especial de Políticas Públicas de Direitos Humanos do Gabinete do Governador do Ceará
Projeto "Ouvidoria Ativa da Saúde"	Ouvidoria Geral - Prefeitura Municipal de Santa Maria/ RS
Projeto "Atendimento em Libras"	Ouvidoria Geral de Belford Roxo
Projeto "Escuta Ativa dos servidores Penitenciários Federais"	Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais Departamento Penitenciário Nacional - DEPEN
Projeto "Ouvidoria Ativa"	Petrobras Distribuidora S/A
Projeto "Controle de Qualidade e Mediadora Municipal"	Prefeitura de Santos - Ouvidoria, Transparência e Controle - OTC
Projeto "FISCALE.vc - Serviço de atendimento ao cidadão via aplicativo"	Prefeitura Municipal de Esteio
Projeto " Tela do Prefeito"	Prefeitura Municipal de Cariacica



## REDE DE OUVIDORIAS

Projeto "Aplicativo do Portal do Servidor"	Secretaria da Gestão Patrimônio e Assistência dos Servidores do Maranhão - Ouvidoria SEGEP
Projeto "Organização e estruturação da rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo"	Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo