



ORIENTAÇÕES PARA IMPLANTAÇÃO DE UMA UNIDADE DE OUVIDORIA

rumo ao sistema participativo

5ª Edição, revista e atualizada

Controladoria-Geral da União
Ouvidoria-Geral da União

Brasília-DF
2012

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

SAS, Quadra 01, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro, 9.º andar
70070-905 - Brasília/DF
cguouvidor@cgu.gov.br
Telefone: (61) 2020-6782
Fax: (61) 2020-7249

JORGE HAGE SOBRINHO

Ministro de Estado Chefe da Controladoria-Geral da União

LUIZ AUGUSTO FRAGA NAVARRO DE BRITTO FILHO

Secretário-Executivo da Controladoria-Geral da União

VALDIR AGAPITO TEIXEIRA

Secretário Federal de Controle Interno

MARCELO NUNES NEVES DA ROCHA

Corregedor-Geral da União

JOSÉ EDUARDO ROMÃO

Ouvidor-Geral da União

MÁRIO VINÍCIUS CLAUSSEN SPINELLI

Secretário de Prevenção da Corrupção e Informações Estratégicas

Capa e editoração: Ascom/CGU
Disponível no sítio www.cgu.gov.br/ouvidoria

Permitida a reprodução parcial ou total desde que indicada a fonte.

Sumário

Apresentação	5
O que é ouvidoria pública?	7
I.1 O sistema participativo	8
I.1.1 A Ouvidoria integrada às redes de atendimento	8
I.1.2 Princípios do Sistema Federal de Ouvidorias	8
I.1.3 O Procedimento Ordinário	9
I.1.4 Diretrizes da Política de Formação para Ouvidorias	9
I.1.5 O Portal Ouvidorias.gov	10
I.2 Aspectos históricos no Brasil Colônia	10
I.3 Finalidade de uma unidade de Ouvidoria	12
I.4 Base legal	13
I.4.1 Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988	13
I.4.2 Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003	13
I.4.3 Decreto nº 5.683, de 24 de janeiro de 2006, Anexo I (atualizado pelo Decreto nº 7.547, de 4 de agosto de 2011)	14
I.4.4 Portaria nº 570, de 11 de maio de 2007, Anexo	14
I.4.5 Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009	15
I.4.6 Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011	15
I.5 Etapas para instalação de uma unidade de ouvidoria	16
I.6 Vinculação da Ouvidoria	16
I.7 Papel da ouvidoria pública	16
I.8 Atuação da ouvidoria pública	17
I.9 Gestão da Informação	17

1.10 Público com o qual a ouvidoria poderá trabalhar	18
1.11 Função do ouvidor	18
1.12 O poder do ouvidor	18
1.13 Implantação de uma unidade de ouvidoria	19
1.14 Cuidados que o ouvidor deve ter	20
1.15 Perfil do ouvidor	20
1.16 Requisitos para o sucesso da ouvidoria	21
1.17 O que a ouvidoria deve fazer	21
1.18 O que a ouvidoria não deve fazer	22
1.19 Dificuldades normalmente encontradas pela ouvidoria	22
Competências da Ouvidoria-Geral da União	23
2.1 Atuação da Ouvidoria-Geral da União	23
2.2 Propostas da Ouvidoria-Geral da União	24
2.3 Estratégia da Ouvidoria-Geral da União para o fortalecimento das ouvidorias do Poder Executivo Federal	24
2.4 O relacionamento das unidades de ouvidorias com a Ouvidoria-Geral da União	24
O que deverá constar nos relatórios encaminhados ao dirigente máximo do órgão ao qual a ouvidoria é vinculada	25
Conheça as ouvidorias do Poder Executivo Federal	26

Apresentação

Esta é uma reedição revista e ampliada da (re)conhecida “Cartilha da OGU”. São basicamente três razões que justificam a revisão da 5ª edição.

A primeira é que, embora muitos órgãos do Poder Executivo Federal já tenham implantado uma *unidade de ouvidoria*, as orientações aqui contidas vêm servindo de parâmetro para a criação de novas ouvidorias no âmbito do Poder Judiciário, do Poder Legislativo e, sobretudo, do Poder Executivo dos estados e dos municípios brasileiros.

A segunda razão diz respeito à necessidade de atualização deste documento a fim de contemplar tanto o conhecimento produzido a partir de cada experiência de institucionalização de uma ouvidoria pública, quanto a crítica dos conceitos até então naturalmente aceitos, muitas vezes apesar da prática e da realidade. Não à toa, trata-se de uma edição revisada.

A terceira justificativa é de caráter metodológico e alcança, ao mesmo tempo, a formação desta cartilha e das novas unidades de ouvidoria. Pois, se a lógica que preside a atuação de uma ouvidoria pública só pode ser a da participação social ampla e irrestrita, parece correto afirmar que também o seu método de criação deve ser democrático e calcado no pleno exercício de direitos. Ou seja, é razoável supor que será mais efetiva a atuação da ouvidoria pública cuja criação seja decorrência direta de um processo democrático do qual possa participar qualquer cidadão. Evidentemente, é possível considerar exceções; entretanto, tão somente como exceções. Logo se trata, enfim, de uma reedição ampliada.

Desta forma, considerando que o objetivo primordial da Ouvidoria-Geral da União é promover a ***Institucionalização de sistema federal de ouvidorias públicas capaz de garantir atendimento de excelência às manifestações dos cidadãos e aprimoramento constante de políticas e de serviços públicos, tendo em vista o fortalecimento da participação social como meta e como método de realização do Estado Democrático de Direito***, deve-se reconhecer que sua consecução depende fundamentalmente da participação das demais ouvidorias públicas, sem a qual não pode haver sistema democrático e tampouco esta cartilha.

Portanto, esta é uma cartilha que não quer e não pode se impor tradicionalmente como “cartilha”, isto é, como um conhecimento pronto, dado, acabado e incontestável. Não se deve rezar por esta ou por qualquer outra espécie do gênero. O (único) dogma sobre o qual se funda esta renovada cartilha é o mesmo que oferece fundamento à República neste país: “Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição”. Tudo mais permanece aberto e em constante evolução.

E nessa perspectiva sistêmica, ouvir é apenas o início de todo o movimento.

Sejam bem-vindos!

Ouvidoria-Geral da União

● O que é ouvidoria pública?

Ouvidoria pública deve ser compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Deve funcionar como um canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

A existência de uma unidade de ouvidoria na estrutura de um órgão público pode estreitar a relação entre a sociedade e o Estado, permitindo que o cidadão participe da gestão pública e realize um controle social sobre as políticas, os serviços e, indiretamente, os servidores públicos.

A ouvidoria deverá funcionar como um agente promotor de mudanças, favorecendo uma gestão flexível e voltada para a satisfação das necessidades do cidadão, garantindo uma prestação de serviços públicos de qualidade, de forma a garantir direitos. Em resumo, é um instrumento a serviço da democracia pois só nos países democráticos é que o cidadão pode se manifestar das mais variadas formas, seja elogiando, criticando ou sugerindo medidas que venham ao encontro dos interesses públicos e coletivos.

Na ouvidoria, a análise das manifestações recebidas podem servir de base para informar ao dirigente do órgão sobre a existência de problemas e, como consequência, induzir mudanças estruturais e, mesmo, melhorias conjunturais.

A atuação da ouvidoria é diferente da atuação de um serviço de atendimento ao cidadão (SAC), a exemplo dos 0800, Sala do Cidadão, Fale Conosco, Call Center etc. A ouvidoria não é apenas um instrumento ou mesmo um canal entre o cidadão e a Administração Pública. Trata-se de uma instituição de participação que, juntamente com os conselhos e as conferências, tem o dever de promover a interação equilibrada entre legalidade e legitimidade.

1.1 O sistema participativo

O efetivo funcionamento das ouvidorias – e não apenas de uma unidade em isolado – depende, cada vez mais, de sua integração sistêmica. Para tanto é necessário que elas se relacionem de forma colaborativa, não-hierárquica, continuada e em rede, presencialmente e/ou virtualmente, independentemente da localização física, visando compartilhar conhecimentos, aprender e gerar inovações no trabalho das ouvidorias. A contínua troca de informações sobre conceitos, fluxos, procedimentos internos, normativos, experiências - exitosas ou não - e relações internas e externas proporcionam um crescimento mútuo das ouvidorias numa teia de relações onde todas ganham ao mesmo tempo.

1.1.1 A Ouvidoria integrada às redes de atendimento

O atendimento à população, muitas das vezes, transcende a capacidade de atuação das ouvidorias. Nesses casos, é preciso contar com os serviços de atendimento (a exemplo das redes da saúde e da assistência social, entre outras), de forma pactuada e planejada.

1.1.2 Princípios do Sistema Federal de Ouvidorias

A Ouvidoria-Geral da União, no âmbito de suas atribuições, entende que a organização em rede das ouvidorias enseja a criação de um Sistema de Ouvidorias, composto de forma democrática e que atribua lógica colaborativa e compartilhada aos seus componentes.

Numa das possíveis definições, sistema é um conjunto de partes interligadas que integram entre si. O sistema é sempre maior – ou menor – que a soma de suas partes, pois tem certas qualidades que não se encontram nos elementos concebidos de forma isolada.

Entre os maiores desafios que hoje se apresentam para uma perceptiva sistêmica está, de um lado, o estímulo à organização interna das ouvidorias públicas, com ênfase na eficiência, na eficácia e na efetividade e, de outro, o alcance de um nível cada vez mais elevado de participação das ouvidorias em parceria com outras instâncias de participação e controle social.

O Sistema Federal de Ouvidorias é, sem dúvida, o arranjo organizacional mais efetivo para responder a esses desafios: por meio da gestão articulada e compartilhada entre ouvidorias e cidadão, seja integrando as ouvidorias para uma atuação planejada e complementar, seja socializando processos – por exemplo, a coletivização de demandas por intermédio do procedimento ordinário - e, principalmente, garantindo a participação da sociedade de forma permanente e institucionalizada.

Principais diretrizes do Sistema Federal de Ouvidorias:

- Estabelecer um processo democrático de participação das ouvidorias na gestão das políticas para esse instituto;
- Articular e implementar ações que promovam a interação das ouvidorias com as demais instâncias de participação social, destacando seu papel estratégico nesse processo.
- Promover o intercâmbio entre ouvidorias para a formação de servidores, viabilizando a cooperação técnica entre ouvidorias e também com outros institutos de promoção de direitos.
- Criar instrumentos de gestão para acompanhamento e avaliação da efetividade das ações do conjunto de Ouvidorias que compõem o Sistema Federal de Ouvidorias.

1.1.3 O Procedimento Ordinário

Uma das ferramentas de integração dos procedimentos e fluxos de ouvidorias propostas pela (OGU) é o procedimento ordinário. Os problemas de maior vulto, como por exemplo, divergências de entendimento de procedimentos ou normas, alcançam vários órgãos e ensejam soluções compartilhadas. Devem ser monitorados pela ouvidoria numa perspectiva de coletivização das conclusões. O procedimento ordinário pode carregar um grande potencial de melhoria dos processos de gestão interno e da gestão pública em geral.

1.1.4 Diretrizes da Política de Formação para Ouvidorias

A implantação de uma Política de Formação para Ouvidorias conta, de forma colaborativa, com a parceria das ouvidorias federais na utilização de um **ambiente virtual de aprendizagem**; além de oficinas e encontros presenciais com os ouvidores públicos.

O conteúdo da Política de Formação, organizado pela OGU, inclui a criação de um banco de melhores práticas, formado para troca de experiências entre as ouvidorias. A política prevê também a aplicação de curso sobre o uso de linguagem cidadã para as respostas às manifestações recebidas da sociedade; a inserção de noções de ouvidoria nos cursos oferecidos pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP); e o treinamento no uso de plataformas tecnológicas, por meio de cursos a distância.

Outro importante instrumento para a formação é a **Casoteca de Ouvidoras Públicas**, uma iniciativa da OGU 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, além de valorizar a experiência das ouvidorias no tratamento de manifestações encaminhadas pelos cidadãos. O objetivo da

Casoteca é estimular profissionais a transmitir seus conhecimentos para servir de experiência a outros que buscam em suas histórias uma forma de enfrentar problemas e desafios.

1.1.5 O Portal Ouvidorias.gov

A integração sistêmica das ouvidorias da Administração Pública Federal requer não só a constituição de um marco normativo para o setor mas, especialmente, o uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) que fomentem a troca de experiências e o fluxo de manifestações entre as ouvidorias, bem como facilitem para o cidadão o acesso às ouvidorias.

Para essa finalidade está sendo concebido o projeto denominado Portal Ouvidorias.gov, presente no sítio www.ouvidorias.gov. O Portal será dotado de fóruns de discussão com temas de relevância para as ouvidorias, a fim de se colherem subsídios para capacitações, marco normativo, procedimentos técnicos entre outros temas.

1.2 Aspectos históricos no Brasil

Colônia

No Brasil Colônia, a figura do ouvidor tinha por função aplicar a Lei da Metrópole; era totalmente diferente do modelo clássico, pois não representava o cidadão, atendia ao titular do Poder, reportava ao rei em Portugal o que acontecia na colônia.

1538 - Foi nomeado o primeiro ouvidor, Antônio de Oliveira, acumulando o cargo de capitão-mor da capitania de São Vicente.

1548 - Com a criação do Governo Geral do Brasil, surge a figura do Ouvidor-Geral, com as funções de Corregedor-Geral da Justiça em todo território colonizado.

Império

1823 - Surge o ouvidor como o juiz do povo. As queixas deveriam ser encaminhadas *ex-officio* à Corte por este juiz.

República

1964 - Com a ditadura, todas as instituições democráticas foram relegadas ao silêncio forçado.

1983 - A partir desse ano surgem os primeiros sinais de abertura democrática: o debate para criação de canais entre a estrutura de poder e a população começa a tomar pulso.

Nova República

1986 - A prefeitura de Curitiba/PR cria a primeira ouvidoria pública no País.

1986 - Decreto nº 93.714/1986 cria a Comissão de Defesa dos Direitos do Cidadão, vinculado à Presidência da República, para defesa de direitos do cidadão contra abusos, erros e omissões na Administração Pública Federal; o presidente da comissão acumulava a função de ouvidor e era designado pelo Presidente da República.

1992 - A Lei nº 8.490/1992 cria a Ouvidoria-Geral da República na estrutura regimental básica do Ministério da Justiça.

1996 e 1998 - Os Decretos nºs 1.796/1996 e 2.802/1998 delegam ao Gabinete do Ministro da Justiça as competências para desenvolver as atividades de Ouvidoria-Geral da República.

1998 - A Emenda Constitucional nº 19 alterou a redação do art. 37, § 3º, determinando que lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços, bem como o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII e, por fim, a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

1999 - O Estado de São Paulo promulga a lei de proteção ao usuário do serviço público e determina a criação de ouvidorias em todos os órgãos estaduais.

2000 - O Decreto nº 3.382/2000 delega ao Secretário Nacional de Direitos Humanos do Ministério da Justiça as funções de Ouvidor-Geral da República.

2001 - A Medida Provisória nº 2.216/2001 cria a Corregedoria-Geral da União, que integra a Presidência da República.

2002 - O Decreto nº 4.177/2002 transfere as competências de Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça para a Corregedoria-Geral da União, com exceção das relativas à de ouvidoria-geral de direitos humanos, que permaneceram no Ministério da Justiça.

2002 - O Decreto nº 4.490/2002 cria a Ouvidoria-Geral da República na estrutura regimental básica da Corregedoria-Geral da União.

2003 - A Lei nº 10.683/03 transforma a Corregedoria-Geral da União em Controladoria-Geral da União, mantendo dentre as sua competências as atividades de ouvidoria-geral,

exceto as atividades de ouvidoria dos índios, do consumidor e das polícias federais, a cargo do Ministério da Justiça, e dos direitos humanos, a cargo da Secretaria Especial de Direitos Humanos da Presidência da República.

2004 - A Lei nº 10.689/2004 ajusta a denominação de Ouvidoria-Geral da República para Ouvidoria-Geral da União, que, pelo Decreto nº 4.785/2003, tem, entre outras, a competência de coordenar tecnicamente o segmento de ouvidorias do Poder Executivo Federal. Nesse mesmo ano, foi promulgada a Emenda Constitucional nº 45 que determina a criação de ouvidorias no Poder Judiciário e no Ministério Público no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Territórios.

1.3 Finalidade de uma unidade de Ouvidoria

A ouvidoria tem por propósito buscar soluções para as questões suscitadas com as manifestações; oferecer informações gerenciais e sugestões ao dirigente do órgão, visando o aprimoramento da prestação do serviço.

A qualidade dos serviços prestados pela administração se aperfeiçoa com a atuação da ouvidoria, uma vez que ela auxilia na identificação de pontos a serem aprimorados e contribui, dessa forma, para a melhoria dos procedimentos e dos processos administrativos.

Ao exercer seu papel de porta-voz do cidadão na organização, o ouvidor tem revelado ser um importante instrumento de interação entre o órgão e o ambiente, aliado na defesa dos direitos do usuário, na busca de soluções de conflitos extrajudiciais e colaborador eficaz dos programas de qualidade implantados nas organizações.

A sobrevivência das organizações está intimamente relacionada à sua capacidade de adaptação e flexibilidade às contingências do ambiente econômico, social, cultural, ecológico e tecnológico.

Entidades públicas vêm dotando o ouvidor de uma sensibilidade na captação de problemas, encaminhamento de sugestões e livre acesso entre os diversos setores da organização na busca de soluções, contribuindo para o aperfeiçoamento do atendimento e valorização do cidadão.

O ouvidor também pode atuar em defesa da administração, procurando subsidiar o atendimento de reivindicações de funcionários, exercendo um controle preventivo e corretivo de arbitrariedades ou de negligências, de problemas interpessoais ou, ainda, de abuso de poder das chefias.

Para tanto, deverá ter conhecimento de toda estrutura e funcionamento da instituição a que pertence, pois só assim poderá opinar sobre os diversos questionamentos, apontando soluções para os problemas com os quais venha a se deparar.

1.4 Base legal

1.4.1 Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988

“Art. 37. (...)

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)”

1.4.2 Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003

“Art. 17. À Controladoria-Geral da União compete assistir direta e imediatamente ao Presidente da República no desempenho de suas atribuições quanto aos assuntos e providências que, no âmbito do Poder Executivo, sejam atinentes à defesa do patrimônio público, ao controle interno, à auditoria pública, à correição, à prevenção e ao combate à corrupção, às atividades de ouvidoria e ao incremento da transparência da gestão no âmbito da administração pública federal.

§ 1º A Controladoria-Geral da União tem como titular o Ministro de Estado Chefe da Controladoria-Geral da União, e sua estrutura básica é constituída por: Gabinete, Assessoria Jurídica, Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção, Comissão de Coordenação de Controle Interno, Secretaria-Executiva, Corregedoria-Geral da União, Ouvidoria-Geral da União e 2 (duas) Secretarias, sendo 1 (uma) a Secretaria Federal de Controle Interno.”

I.4.3 Decreto nº 5.683, de 24 de janeiro de 2006, Anexo I (atualizado pelo Decreto nº 7.547, de 4 de agosto de 2011)

“Art. 14. À Ouvidoria-Geral da União compete:

I - orientar a atuação das demais unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal;

II - examinar manifestações referentes à prestação de serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal;

III - propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

IV - produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Federal;

V - contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

VI - identificar e sugerir padrões de excelência das atividades de ouvidoria do Poder Executivo Federal;

VII - sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, visando corrigir situações de inadequada prestação de serviços públicos;

VIII - promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de ouvidoria; e

IX - analisar as denúncias e representações recebidas na Controladoria-Geral da União, encaminhando-as, conforme a matéria, às unidades competentes para a adoção das medidas cabíveis.”

I.4.4 Portaria nº 570, de 11 de maio de 2007, Anexo

“Art. 42. À Ouvidoria-Geral da União - OGU compete:

I - orientar a atuação das demais unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal;

II - examinar manifestações referentes à prestação de serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal;

III - propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

IV - produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Federal;

V - contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

VI - identificar e sugerir padrões de excelência das atividades de ouvidoria do Poder Executivo Federal;

VII - sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, visando corrigir situações de inadequada prestação de serviços públicos;

VIII - orientar, assistir e intermediar a solução de conflitos, no âmbito administrativo, das divergências entre agentes, órgãos e entidades do Poder Executivo Federal e os cidadãos usuários dos respectivos serviços;

IX - certificar as unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal que se destacarem no atendimento aos usuários;

X - executar e gerir projetos e programas junto à sociedade civil organizada visando à participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

XI - propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal;

XII - recomendar, participar, promover e organizar audiência pública relacionada à prestação de serviço público no âmbito do Poder Executivo Federal;

XIII - monitorar, sistematicamente, as providências adotadas ou encaminhadas pela OGU, a partir de pleitos enviados pelos cidadãos, efetuando o registro e controle dos seus resultados; e

XIV - exercer outras atividades correlatas.

Parágrafo único. Na realização das atividades mencionadas neste artigo, a OGU poderá propor a colaboração de entidades congêneres, de direito público ou de direito privado, nacionais, estrangeiras ou internacionais.”

I.4.5 Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009

Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e dá outras providências.

I.4.6 Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011

Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

1.5 Etapas para instalação de uma unidade de ouvidoria

- a) Identificação da necessidade de criação (diagnóstico sócio-institucional);
- b) Identificação do apoio e da determinação do dirigente máximo do órgão;
- c) Delimitação da competência e da área de atuação;
- d) Identificação de equipe com perfil adequado;
- e) Vinculação estrutural e formal da unidade de ouvidoria ao dirigente máximo (normatização);
- f) Identificação do universo de público abrangido (usuários dos serviços públicos prestados pelo órgão);
- g) Divulgação prévia aos órgãos internos, com explicações sobre a ouvidoria, sua competência, sua utilidade, a forma de atuação e o objetivo;
- h) Identificação e definição de procedimentos de trabalho, a saber:
 - h.1) como receber manifestações (entradas, estimativas de volumes, recursos técnicos disponíveis etc.);
 - h.2) como processar previamente as manifestações (cadastros, exame prévio das manifestações, encaminhamentos, respostas iniciais ao interessado etc.);
 - h.3) como requisitar informações (formas, normativos internos, hierarquias, controles, informações complementares aos interessados etc.);
 - h.4) como processar as informações recebidas (retornos, dados complementares etc.);
 - h.5) como tratar informações exorbitantes à competência institucional (denúncias de irregularidades, solicitações de informações etc.);
 - h.6) como encaminhar a solução ao interessado (respostas finais, controles etc.);
 - h.7) como tratar os dados obtidos para resultarem em informações gerenciais (relatórios).
- i) Elaboração e divulgação de Plano de Trabalho anual.

1.6 Vinculação da Ouvidoria

A ouvidoria deverá ser subordinada diretamente ao dirigente máximo do órgão/entidade e deste deverá receber o suporte necessário para o exercício de suas funções, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da instituição.

1.7 Papel da ouvidoria pública

O papel da ouvidoria pública não é o de procurar e apontar defeito na ação da instituição, mas funcionar como um controle social de qualidade do serviço público, auxiliando na busca de solução para os problemas existentes na instituição. No Brasil, onde a Administração

Pública é complexa, a ouvidoria pública exerce cada vez mais um papel de fundamental importância na garantia dos direitos do cidadão.

1.8 Atuação da ouvidoria pública

A ouvidoria pública, no Poder Executivo Federal, tem como finalidade fomentar a participação e a conscientização da população acerca do direito de receber um serviço público de qualidade, eficiente e respeitoso, e, em alguns casos, auxiliar o cidadão a identificar o fórum apropriado para a resolução do problema relatado que não esteja relacionado com as atribuições do órgão a que pertence.

Dentro das perspectivas de atuação de uma unidade de ouvidoria pública, deve-se destacar:

- a) Melhorar o desempenho e a imagem da instituição;
- b) Contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados pela instituição;
- c) Facilitar ao usuário dos serviços prestados o acesso às informações;
- d) Viabilizar o bom relacionamento do usuário do serviço com a instituição;
- e) Proporcionar maior transparência das ações da instituição;
- f) Contribuir para o aperfeiçoamento das normas e procedimentos da instituição;
- g) Incentivar a participação popular na modernização dos processos e procedimentos da instituição;
- h) Sensibilizar os dirigentes das unidades da instituição no sentido de aperfeiçoar processos em prol da boa prestação do serviço público; e
- i) Incentivar a valorização do elemento humano na instituição.

1.9 Gestão da Informação

Para a ouvidoria alcançar seus objetivos é necessário que as informações fluam de maneira rápida e sem nenhum entrave burocrático dentro da instituição a que pertence.

Quando o ouvidor receber uma manifestação e solicitar a uma unidade da instituição para que seja providenciada a sua resolução, ele inicia um processo de gestão da informação. Esse processo poderá tramitar por diversas unidades da instituição ou até por outros órgãos até retornar à ouvidoria para a conclusão final.

Caso o processo de resolução venha a demorar ou até fracassar motivado por entrave burocrático em determinada unidade ou órgão, então o ouvidor deve intervir como mediador e sugerir, ao final, medidas administrativas que tornem mais rápidos e eficientes os procedimentos administrativos da instituição.

Recomenda-se que a ouvidoria estabeleça os seguintes elementos:

- a) Plano de Trabalho, que contemple informações específicas sobre sua atuação;
- b) Tipificação das manifestações em classes e subclasses, de tal maneira que possam ser gerados relatórios em nível gerencial, tático e estratégico;
- c) Relatórios estatísticos com os tipos de manifestações mais frequentes, por local e períodos de tempo;
- d) Definição de prioridades e duração máxima de atendimento das manifestações;
- e) Monitoramento contínuo das manifestações por tempo e local de ocorrência.

1.10 Público com o qual a ouvidoria poderá trabalhar

A ouvidoria poderá trabalhar com dois tipos de público: interno e externo. O público interno são os servidores/empregados da entidade que utiliza, de forma democrática, a ouvidoria como canal para manifestar seus anseios: denunciando, representando, elogiando, criticando ou sugerindo. A ouvidoria permite uma administração participativa.

Público externo: são pessoas ou grupos de pessoas que demandam os serviços oferecidos pela entidade e utilizam a ouvidoria como canal para se manifestarem.

Assim, qualquer cidadão, seja interno ou externo, pode apresentar, sem ônus, manifestação à ouvidoria.

1.11 Função do ouvidor

Nos países democráticos, o ouvidor exerce um ofício cada vez mais presente nas instituições públicas, atuando na mediação dos interesses do cidadão junto às instituições públicas. Sua função é, primordialmente, promover a realização dos direitos dos cidadãos. **Ou seja, o ouvidor deverá atuar como porta-voz do cidadão, agindo sempre contra a usurpação de direitos ou abuso de poder; contra erros ou omissões; negligências; decisões injustas, tornando a administração pública mais eficiente e transparente, e, seus agentes, mais responsáveis em suas decisões.**

1.12 O poder do ouvidor

No Brasil, o ouvidor não tem poder para determinar a reformulação de decisões. Mesmo havendo prejuízo ou constrangimento para o cidadão, o ouvidor conta apenas com o poder da argumentação exercida publicamente. A função do ouvidor é baseada nos princípios

constitucionais, consagrados no artigo 37, que são legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, publicidade e eficiência.

1.13 Implantação de uma unidade de ouvidoria

A constituição da ouvidoria da instituição deverá ser formalizada por ato administrativo do dirigente máximo da instituição.

Sugerimos que nesse ato conste, dentre outros assuntos:

- posicionamento da ouvidoria na estrutura organizacional da instituição;
- as competências da ouvidoria e as atribuições do(a) ouvidor (a), dentre outras;
- receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios, informações, denúncias e representações;
- responder ao interessado acerca das manifestações apresentadas;
- acompanhar as providências adotadas até a obtenção da solução que o caso requer;
- sugerir a adoção de medidas visando o aperfeiçoamento na prestação do serviço público;
- organizar e interpretar as informações colhidas das áreas técnicas sobre assuntos de sua competência;
- estimular as ações de democracia participativa; e
- apoiar as ações de transparência, tanto na modalidade ativa quanto na passiva;
- o prazo para a área técnica responsável informar a ouvidoria sobre o assunto objeto da manifestação;
- o prazo para a ouvidoria dar resposta final ao cidadão;
- o dever de ampla colaboração dos dirigentes e servidores em prestar, com agilidade, as informações solicitadas pela ouvidoria;
- o apoio logístico da Secretaria-Executiva ou órgão congênere para a adequada estruturação dos serviços de ouvidoria;
- o atendimento às políticas, normas e padrões da Administração Federal;
- a integração em rede de sua atuação com as demais ouvidorias públicas;
- a obrigatoriedade de atendimento às solicitações e orientações da Ouvidoria-Geral da União; e
- obrigatoriedade de apresentar, periodicamente e a qualquer tempo, relatórios de desempenho e de efetividade da ouvidoria, a serem encaminhados aos órgão máximo da instituição, bem como à Ouvidoria-Geral da União.

1.14 Cuidados que o ouvidor deve ter

Na maioria das vezes, as dificuldades encontradas por uma ouvidoria pública estão localizadas dentro do próprio órgão. A burocracia e a lentidão no atendimento às suas solicitações são elementos cruciais que podem prejudicar seu desempenho.

O processo de construção de uma ouvidoria deve se iniciar com um trabalho de sensibilização junto aos dirigentes e servidores no sentido de mostrar a importância do trabalho da ouvidoria. É importante que todos saibam que o encaminhamento das críticas pela ouvidoria não visam atrapalhar o trabalho dos setores e, sim, ajudar no equacionamento de problemas existentes ou que venham a existir.

Esse trabalho de conscientização quando realizado pelo Ouvidor e sua equipe oportuniza a disseminação de conceitos e a criação de vínculos com as unidades internas favorecendo um ambiente de confiança.

1.15 Perfil do ouvidor

Por se tratar de um cargo relativamente recente e pouco compreendido na Administração Pública Brasileira, é necessário esclarecer que não se exige formação específica para ser ouvidor.

Porém, o ouvidor deve possuir perfil apropriado para a função, visto que quando a desempenhada com acerto e imparcialidade, a credibilidade na instituição e na organização se solidifica.

São requisitos essenciais do ouvidor:

- a) Conhecer o segmento em que exercerá a sua atividade (e não apenas a instituição);
- b) Manter relação direta com o dirigente máximo;
- c) Ter sensibilidade e paciência;
- d) Ter capacidade de escuta;
- e) Ser probo;
- f) Possuir qualquer formação profissional;
- g) Possuir conhecimento técnico em ouvidoria (tecnicamente capacitado para exercer a função);
- h) Ser proativo;
- i) Possuir credibilidade;
- j) Possuir maturidade na prevenção e solução de conflitos;
- k) Ter capacidade de persuasão;
- l) Possuir capacidade de análise crítica;
- m) Possuir capacidade de adaptação e flexibilidade.

1.16 Requisitos para o sucesso da ouvidoria

O alcance dos objetivos da implantação de uma unidade de ouvidoria exige o comprometimento da alta administração das organizações, que deverão estar preparadas para administrar mudanças **culturais e educativas, por meio de treinamento de** pessoal orientado para a satisfação do cidadão. **Deve ser promovida** a gestão participativa nos processos produtivos e administrativos, **fazendo** investimento em pesquisa e tecnologia.

Deve ser estabelecido um clima organizacional receptivo, de compromisso institucional em apoio ao ouvidor e com normas gerais que garantam sua autonomia.

Se os canais internos da organização estiverem bloqueados e as relações complicadas, o ouvidor pouco poderá contribuir.

Para promover as mudanças necessárias às soluções dos problemas identificados é **imprescindível** a aceitação do ouvidor pelos administradores e funcionários.

Devem ser previstas normas claras para a investidura e atuação no cargo.

Quando da implantação da ouvidoria, é recomendável uma divulgação prévia, com esclarecimentos suficientes sobre o objetivo, a importância e a forma de atuação do ouvidor.

Na Administração Pública, o bom funcionamento da ouvidoria depende da existência de um regime democrático, com sistema legislativo claro, definido e favorável à defesa dos direitos dos cidadãos.

Os poderes do ouvidor, na Administração Pública, são de inspeção e de persuasão. Ele não tem poder coercitivo, mas se impõe pela autoridade moral, pelo acerto de suas conclusões e pelo equilíbrio de suas atitudes.

Por não possuir poderes coercitivos, o ouvidor necessita do respaldo da mais alta autoridade administrativa da organização, sob pena de ter sua aceitação, credibilidade e capacidade de resposta prejudicada. Para o ouvidor, o maior risco é a perda da credibilidade.

1.17 O que a ouvidoria deve fazer

- a) Receber manifestações dos cidadãos, interpretá-las e buscar soluções para o caso, visando o aprimoramento do processo de prestação do serviço público;
- b) Contribuir para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
- c) Buscar a satisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos;
- e) Informar adequadamente a direção da organização sobre os indicativos de satisfação dos usuários;
- d) Funcionar como instrumento de interação entre a organização e o ambiente externo.

I.18 O que a ouvidoria não deve fazer

- a) Apurar denúncias de irregularidades e infrações (disciplina e processo administrativo) ou realizar auditorias;
- b) Desempenhar ações de assistencialismo e paternalismo;
- c) Agir com imediatismo (resolução apenas do caso apresentado);
- d) Atuar como central de atendimento.

I.19 Dificuldades normalmente encontradas pela ouvidoria

As **dificuldades** encontradas pela ouvidoria pública **geralmente** estão localizadas dentro da própria unidade/instituição.

São as seguintes as principais dificuldades:

- a) Descrença por parte do cidadão quanto aos resultados a serem alcançados;
- b) Reação interna negativa dos integrantes da organização;
- c) Corporativismo;
- d) Obstrução de canais internos de relacionamento que impedem a atuação do ouvidor.

● Competências da Ouvidoria-Geral da União

Cabe à Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União (Decreto nº 5.683/2006, art. 14):

- a) orientar a atuação das demais unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal;
- b) examinar manifestações referentes à prestação de serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal
- c) propor a adoção de medidas para correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;
- d) produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Federal;
- e) contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços públicos;
- f) identificar e sugerir padrões de excelência das atividades de ouvidoria do Poder Executivo Federal;
- g) sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, visando corrigir situações de inadequada prestação de serviços públicos;
- h) promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de ouvidoria; e
- i) analisar as denúncias e representações recebidas na Controladoria-Geral da União, encaminhando-as, conforme a matéria, às unidades competentes para a adoção das medidas cabíveis.

2.1 Atuação da Ouvidoria-Geral da União

No desempenho de sua missão, a Ouvidoria-Geral procede ao acompanhamento de todas as manifestações recebidas, buscando sempre o atendimento qualificado às demandas do

cidadão, a solução das questões levantadas e o aprimoramento do processo de prestação do serviço público no âmbito do Poder Executivo Federal.

2.2 Propostas da Ouvidoria-Geral da União

- Disseminação de estudos sobre ouvidoria, em especial, no âmbito do Poder Executivo Federal;
- Organização, orientação e harmonização da atuação das unidades de ouvidoria;
- Coleta, consolidação e gerenciamento das informações decorrentes da atuação das unidades de ouvidoria.
-

2.3 Estratégia da Ouvidoria-Geral da União para o fortalecimento das ouvidorias do Poder Executivo Federal

Atenta aos desafios que se apresentam até o ano de 2014, a Ouvidoria-Geral estabeleceu como eixo estratégico que pauta sua atuação a

Institucionalização de 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 o fortalecimento da participação social como meta e como método de realização do Estado Democrático de Direito.

2.4 O relacionamento das unidades de ouvidorias com a Ouvidoria-Geral da União

Os contatos da Ouvidoria-Geral da União com os ministérios e entidades públicas serão realizados por meio das ouvidorias, para requisição de informações e coleta de dados. As ouvidorias do Poder Executivo Federal serão congregadas para formulação de políticas e de procedimentos, visando dar maior efetividade às atividades.

● O que deverá constar nos relatórios encaminhados ao dirigente máximo do órgão ao qual a ouvidoria é vinculada

- Quantidade de manifestações por espécies (reclamações, sugestões, elogios, informações, denúncias e representações);
- Proporções verificadas quanto aos assuntos, órgãos, localidades etc.
- Percentuais de atendimento;
- Níveis de satisfação com os serviços do órgão;
- Pesquisas de opinião sobre a atuação do órgão e da ouvidoria;
- Indicadores quantitativos e qualitativos;
- Sugestões e recomendações ao dirigente da instituição;
- Informações sobre impacto na gestão.

Anexo Único

Conheça as ouvidorias do Poder Executivo Federal

Agências

Agência Nacional de Águas – ANA
Tel. (61) 2109-5487
ouvidoria@ana.gov.br

Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC
Tel. (61) 3314-4153
jose.ferreira@anac.gov.br

Agência Nacional do Cinema – ANCINE
Tel. (21) 3037-6355
ouvidoria.responde@ancine.gov.br

Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL
Tel. (61) 2192-8955
ouvidoria@aneel.gov.br

Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS
Tel. (21) 2105-0484
ouvidoria@ans.gov.br

Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL
Tel. (61) 2312-1946
ouvidoria@anatel.gov.br

Agência Nacional de Transportes Aquaviários – ANTAQ
Tel. (61) 2029-6576
ouvidoria@antag.gov.br

Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT
Tel. (61) 3410-1401
ouvidoria@antt.gov.br

Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA
Tel. (61) 3462-6838
ouvidoria@anvisa.gov.br

● **Bancos**

Banco do Brasil S/A – BB (Ouvidoria Externa)
Tel. (61) 3102-5099
ouvidoria@bb.com.br

Banco do Brasil S/A (Ouvidora Interna)
Tel. (61) 3102-5888
ouvidoriainterna@bb.com.br

Banco Central do Brasil – BACEN
Tel. (61) 3414-3049
ouvidoria@bcb.gov.br

Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES
Tel. (21) 2172-7447
ouvidoria@bndes.gov.br

Caixa Econômica Federal – CEF
Tel. (61) 32069838
ouvidoria@caixa.gov.br

Banco do Nordeste do Brasil – BNB
Tel. (85) 3299-3500
ouvidoria@bnb.gov.br

● Conselhos Regionais

Conselho Federal de Engenharia, Arquitetura e Agronomia - CONFEA
Tel. (61) 2105-3744
interativa@confea.org.br

Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Amazonas – CREA/AM
Tel. (92) 2125-7136
ouvidoria@crea-am.org.br

Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia da Bahia – CREA/BA
Tel. (71) 3453-8949
ouvidoria@creaba.org.br

Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Ceará – CREA/CE
Tel. (85) 3453-5852
ouvidoria@creace.org.br

Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Distrito Federal – CREA/DF
Tel. (61) 3961-2846
ouvidoria@creadf.org.br

Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Goiás – CREA/GO
Tel. (62) 3221-6200
ouvidoria@crea-go.org.br

Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Maranhão – CREA/MA
Tel. (98) 2106-8391
ouvidoria@creama.org.br

Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia de Minas Gerais – CREA/MG
Tel. (31) 3299-8760
ouvidoria@crea-mg.org.br

Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Mato Grosso do Sul – CREA/MS

Tel. (67) 3368-1044

ouvidoria@creams.org.br

Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Mato Grosso – CREA/MT

Tel. (65) 3315-3030

ouvidoria@crea-mt.org.br

Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Pará – CREA/PA

Tel. (91) 4006-5527

ouvidoria@creapa.com.br

Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia da Paraíba – CREA/PB

Tel. (83) 3533-2510

ouvidoria@creapb.org.br

Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Paraná – CREA/PR

Tel. (41) 3350-6810

ouvidoria@crea-pr.org.br

Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Rio de Janeiro – CREA/RJ

Tel. (21) 2179-2010

ouvidoria@crea-rj.org.br

Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Rio Grande do Norte – CREA/RN

Tel. (84) 4006-7206

ouvidoria@crea-rn.org.br

Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia de Rondônia – CREA/RO

Tel. (69) 2181-1060

ouvidoria@crearo.org.br

Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Rio Grande do Sul – CREA/RS

Tel. (51) 3320-2227

ouvidoria@crea-rs.org.br

Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia de Santa Catarina – CREA/SC
Tel. (48) 3331-2037
ouvidoria@crea-sc.org.br

Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia de São Paulo – CREA/SP
Tel. (11) 3813-1220
ouvidoria@creasp.org.br

● Empresas Públicas

BR Petrobrás Distribuidora S.A.
Tel. (61) 2354-4313
ouvidoria@br.com.br

Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais/Serviço Geológico do Brasil – CPRM
Tel. (21) 2295-4697
ouvidoria@cprm.gov.br

Companhia de desenvolvimento dos Vales do São Francisco e da Parnaíba – CODEVASF
Tel. (61) 3312-4610
ouvidoria@codevasf.gov.br

Companhia Nacional de Abastecimento – CONAB
Tel. (61) 3403-4575
ouvidoria@conab.gov.br

Empresa Brasileira de Comunicação - EBC
Tel. (61) 3799-5244
ouvidoria@ebc.com.br

Empresa de Correios e Telégrafos – ECT
Tel. (61) 3426-2591
servicosdeouvidoria@correios.com.br

Centrais Elétricas Brasileiras S.A. - ELETROBRAS
Tel. (21) 2514-5898
ouvidoria@eletrobras.com

Centrais Elétricas do Norte do Brasil S.A. - ELETRONORTE

Tel. (61) 3429-6436

ouvidoria@eln.gov.br

Eletronuclear S.A. - ELETRONUCLEAR

Tel. (21) 2588-7115

ouvidoria@eletronuclear.gov.br

Centrais Elétricas S.A. - ELETROSUL

Tel. (48) 3231-7315

ouvidoria@eletrosul.gov.br

Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária – EMBRAPA

Tel. (61) 3448-4199

ouvidoria@sede.embrapa.br

Furnas Centrais Elétrica S.A. - FURNAS

Tel. (21) 2528-4699

ouvidoria@furnas.com.br

Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária – INFRAERO

Tel. (61) 3312-3100

francisco_primo@infraero.gov.br

Petróleo Brasileiro S.A. - PETROBRAS

Tel. (21) 3224-8780

ouvidoria@petrobras.com.br

Companhia Docas do Estado de São Paulo - PORTO DE SANTOS

Tel. (13) 3202-6436

ouvidor@portodesantos.com.br

Companhia Docas do Rio de Janeiro - PORTOSRIO

Tel. (21) 2219-8546

ouvidoria@portosrio.gov.br

Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO
Tel. (31) 3311-6360
ouvidoria.interna@serpro.gov.br

TRANSPETRO – Transporte Petrobras
Tel. (21) 3211-9091
ouvidoria@transpetro.com.br

- **Entidades Representativas**

Associação Brasileira de Ouvidores - ABO
Tel. (11) 3289-9300
abonacional@abonacional.org.br

Associação Nacional de Ouvidores Públicos - ANOP
faleconosco@anop.com.br

- **Fundações, Institutos e Autarquias**

Comissão de Valores Mobiliários – CVM
Tel. (21) 3554-8266
cgp@cvm.gov.br

Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes – DNIT
Tel. (61) 3315-4503
ouvidoria@dnit.gov.br

Departamento Nacional de Obras Contra as Secas – DNOCS
Tel. (85) 3391-5171
anna.lucia@dnocs.gov.br

Departamento Nacional de Produção Mineral – DNPM
Tel. (61) 3312-6752
ouvidoria@dnpm.gov.br

Fundação Nacional do Índio – FUNAI

Tel. (61) 3313-3535

ouvidoria@funai.gov.br

Fundação Oswaldo Cruz – FIOCRUZ

Tel. (21) 3885-1762

ouvidoria@fiocruz.br

Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação – FNDE

Tel. (61) 2022-4632

ouvidoria@fnde.gov.br

Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e de Recursos Naturais Renováveis – IBAMA

Tel. (61) 3316-1451

linhaverde.sede@ibama.gov.br

Instituto Chico Mendes de Conservação da Bio Diversidade – ICM-Bio

Tel. (61) 3341-9504

ouvidoria@icmbio.gov.br

Instituto Nacional do Câncer – INCA

Tel. (21) 3207-1399

ouvidoria.geral@inca.gov.br

Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária – INCRA

Tel. (61) 3411-7408

claudio.braga@incra.gov.br

Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – INMETRO

Tel. (21) 2563-2940

ouvidoria@inmetro.gov.br

Instituto Nacional de Pesquisa da Amazônia – INPA

Tel. (92) 3643-3303

ouvidor@inpa.gov.br

Instituto Nacional da Propriedade Industrial – INPI
Tel. (21) 3037-4049
ouvidoria@inpi.gov.br

Instituto Nacional de Tecnologia – INT
Tel. (21) 2123-1278
ouvidoria@int.gov.br

Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA
Tel. (61) 3315-5555
ouvidoria@ipea.gov.br

Instituto de Resseguros do Brasil – IRB-Brasil Resseguros S.A.
Tel. (21) 2272-0700
ouvidoria@irb-brasilre.com.br

Superintendência Nacional de Previdência Complementar – PREVIC
Tel. (61) 2021-2029
previc.ouvidoria@previdencia.gov.br

Serviço Florestal Brasileiro – SFB
Tel. (61) 2028-7115
ouvidoria@florestal.gov.br

Superintendência de Desenvolvimento da Amazônia – SUDAM
Tel. (91) 4008-5610
ouvidoria@sudam.gov.br

Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste – SUDENE
Tel. (81) 2102-2925
ouvidoria@sudene.gov.br

- **Instituições de Ensino**

Instituto Federal Fluminense – Campos/RJ - IFF
Tel. (22) 2726-2802
ouvidoria@iff.edu.br

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia - IFMA/MA
Tel. (98) 3218-9002
auditoria@ifma.edu.br

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia - IFMG/Bambuí/MG
Tel. (37) 3431-4912
ouvidoria.bambui@ifmg.edu.br

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia - IFPB/BP
Tel. (83) 3208-3000
reitoria.ifpb@ifpb.edu.br

Fundação Universidade Federal do Acre - UFAC
Tel. (68) 3901-2571
reitoria@ufac.br

Universidade Federal do Amazonas - UFAM
Tel. (92) 3305-1491
ouvidoria@ufam.edu.br

Universidade Federal da Bahia - UFBA
Tel. (71) 3283-7072
ouvidoria@ufba.br

Universidade Federal do Ceará - UFC
Tel. (85) 3366-7339
ouvidoria@ufc.br

Universidade Federal de Campina Grande - UFCG
Tel. (83) 2101-1585
ouvidoria@ufcg.edu.br

Universidade Federal do Espírito Santo - UFES
Tel. (27) 4009-2209
ouvidoria@reitoria.ufes.br

Universidade Federal Fluminense - UFF
Tel. (21) 2629-5225
ouvidoria@uff.br

Universidade Federal de Goiás - UFG
Tel. (62) 3521-1200
ouvidoria@reitoria.ufg.br

Universidade Federal de Juiz de Fora - UFJF
Tel. (32)2102-3380
ouvidoria@uff.edu.br

Universidade Federal de Lavras - UFLA
Tel. (35) 3829-1502
reitoria@reitoria.ufla.br

Universidade Federal do Maranhão - UFMA
Tel. (98) 3301-8003
ouvidoria@ufma.br

Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG
Tel. (31) 3409-6646
ouvidoria@ufmg.br

Universidade Federal do Mato Grosso do Sul - UFMS
Tel. (67) 3345-7983
ouvidoria.rtr@ufms.br

Universidade Federal do Mato Grosso - UFMT
Tel. (65) 3615-8301
assessgr@cpd.ufmt.br

Fundação Universidade Federal de Ouro Preto - UFOP
Tel. (31) 3559-1240
reitoria@ufop.br

Universidade Federal do Pará - UFPA
Tel. (91) 3201-7649
ouvidoria@ufpa.br

Universidade Federal da Paraíba - UFPB
Tel. (83) 3216-7150
gabinete@reitoria.ufpb.br

Universidade Federal de Pernambuco - UFPE
Tel. (81) 2126-8001
reitoria@ufpe.br

Universidade Federal do Piauí - UFPI
Tel. (86) 3215-5511
ouvidoria@ufpi.br

Universidade Federal do Paraná - UFPR
Tel. (41) 3310-2734
ouvidoriageral@ufpr.br

Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS
Tel. (51) 3308-4944
anabraga@ouvidoria.ufrgs.br

Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ
Tel. (21) 2598-1619
ouvidoria@ufrj.br

Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN
Tel. (84) 3215-3883
ouvidoria@ufrn.br

Universidade Federal Rural de Pernambuco - UFRPE
Tel. (81) 3320-6010
ouvidoria@reitoria.ufrpe.br

Universidade Federal de Roraima - UFRR
Tel. (95) 3621-3102
ouvidoria@ufr.br

Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro - UFRRJ
Tel. (21) 2682-2915
ouvidoria@ufrj.br

Fundação Universidade Federal de Sergipe - UFS
Tel. (79) 2105-6873
reitor@ufs.br

Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC
Tel. (48) 3721-9955
falecom@ouvidoria.ufsc.br

Fundação Universidade Federal da São Carlos - UFSCar
Tel. (16) 3351-8101
reitor@ufscar.br

Fundação Universidade Federal de São João Del Rei - UFSJ
Tel. (32) 3379-2344
reitoria@ufsj.edu.br

Universidade Federal de Santa Maria - UFSM
Tel. (55) 3220-9655
ouvidoria@smail.ufsm.br

Universidade Federal de Tocantins - UFT
Tel. (63) 3232-8100
ouvidoria@uft.edu.br

Universidade Federal de Uberlândia - UFU
Tel. (34) 3239-4074
ouvidoria@reito.ufu.br

Universidade Federal de Viçosa - UFV
Tel. (31) 3899-2987
ouvidoria@ufv.br

Fundação Universidade de Brasília - UNB
Tel. (61) 3107-2704
ouvidoria@unb.br

Fundação Universidade Federal do Amapá - UNIFAP
Tel. (96) 3312-1706
reitor@unifap.br

Universidade Federal de São Paulo - UNIFESP
Tel. (11) 5575-6230
ouvidoria@unifesp.br

Universidade Federal de Rondônia - UNIR
Tel. (69) 2182-2020
reitoria@unir.br

Fundação Universidade Federal do Vale do São Francisco - UNIVASF
Tel. (87) 2101-6851
ouvidoria@univasf.edu.br

Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR
Tel. (41) 3310-4448
ouvidoria@utfpr.edu.br

● Hospitais

Hospital de Clínicas da Universidade Federal de Goiás - HC-UFG
Tel. (62) 3269-8264
ouvidoriahc@hotmail.com

Hospital das Clínicas da Universidade Federal do Paraná - HC-UFPR
Tel. (41) 3360-1859
ouvidoria@hc.ufpr.br

Hospital de Clínicas da Universidade de Uberlândia - HC – UFU
Tel. (34) 3218-2635
ouvidoria@hc.ufu.br

Hospital de Clínicas de Porto Alegre - HCPA/UFRGS
Tel. (51) 3359-8100
ouvidoria@hcpa.ufrgs.br

Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Pernambuco - HC-UFPE
Tel. (81) 2126-3645
ouvidoriahc@ufpe.br

Hospital-Escola São Francisco de Assis - HESFA-UFRJ
Tel. (21) 3184-4405
ouvidoria@hesfa.ufrj.br

Hospital Geral de Bonsucesso - HGBnet
Tel. (21) 3977-9571
ouvidoria_hgb@hgb.rj.saude.gov.br

Hospital São Paulo – UNIFESP
Tel. (11) 5576-4576
ouvidoria@dhsp.epm.br

Hospital Universitário da Univ. Federal de Juiz de Fora – Unidade Santa Catarina - HU-UFJF
– (HUCAR)
Tel. (32) 4009-5187
humanizaçãouvidoria.hu@uff.edu.br

Hospital Universitário Antônio Pedro – Universidade Federal Fluminense - HUAP/UFF
Tel. (21) 2629-9238
ouvidoria@huap.uff.br

Hospital Universitário de Brasília - HUB – UNB
Tel. (61) 3448-5564
ouvidoriahub@unb.br

Hospital Universitário Bettina Ferro de Sousa - HUBFs
Tel. (91) 3201-7828
auxilia@ufpa.br

Hospital Universitário Clementino Fraga Filho - HUCFF – UFRJ
Tel. (21) 2562-6005
ouvidoria@hucff.ufrj.br

Hospital Universitário Francisca Mendes - HUFM-UFAM
Tel. (92) 2123-2907
evahufm@gmail.com

Hospital Universitário João de Barros Barreto - HUIBB – UFPA
Tel. (91) 3201-6750
ouvidoriahujbb@ufpa.br

Hospital Universitário Júlio Muller - HUIJM
Tel. (65) 3615-7205
ouvidoria@hujm.ufmt.br

Hospital Universitário de Santa Maria - HUSM
Tel. (55) 3220-9519
ouvidoriahusm@hotmail.com

Instituto de Puericultura e Pediatria Martagão Gesteira - IPPMG
Te. (21) 2562-6116
ouvidoria@ippmg.ufrj.br

● **Ministérios**

Comando do 7º Distrito Naval
Tel. (61) 3429-1961
ouvidoria@7dn.mar.mil.br

Indústria de Material Bélico do Brasil – IMBEL
Tel. (61) 3415-4538
ouvidoria@imbel.gov.br

Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – MAPA
Tel. (61) 3317-8100
ouvidoria@agricultura.gov.br

Ministério da Ciência e Tecnologia – MCT
Tel. (61) 2024-2483
ouvidoria@mct.gov.br

Ministério da Cultura – Minc
Tel. (61) 2024-2483
ouvidoria@cultura.gov.br

Ministério da Defesa – MD
Tel. (61) 3312-8816
luiz.rabelo@defesa.gov.br

Ministério da Fazenda – MF
Tel. (61) 3412-5728
ouvidor.mf@fazenda.gov.br

Ministério da Integração Nacional – MI
Tel. (61) 3414-4225
ouvidoria.mi@integracao.gov.br

Ministério da Justiça – MJ
Tel. (61) 2025-7999
ouvidoria@mj.gov.br

Departamento Penitenciário Nacional – DEPEN/MJ
Tel. (61) 2025-3181
ouvidoria.depen@mj.gov.br

Departamento de Polícia Rodoviária Federal – DPRF/MJ
Tel. (61) 2025-6770
corregedoria@dprf.gov.br

Ministério da Previdência Social – MPS
Tel. (61) 2021-5562
ouvidoria.assessoria@previdencia.gov.br

Ministério da Saúde – MS
Tel. (61) 3306-7460
ouvidoria@saude.gov.br

Ministério das Comunicação – MC

Tel. (61) 3311-6083

inubia.bezerra@mc.gov.br

Ministério das Relações Exteriores – MRE

Tel. (61) 3411-8803

ouvidoria.consular@itamaraty.gov.br

Ministério de Minas e Energia – MME

Tel. (61) 3319-5258

ouvidoria.geral@mme.gov.br

Ministério do Desenvolvimento Agrário – MDA

Tel. (61) 2020-0904

gercino.filho@mda.gov.br

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à fome – MDS

Tel. (61) 3433-1300

ouvidoria@mds.gov.br

Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior - MDIC

Tel. (61) 2027-7646

ouvidoria@mdic.gov.br

Ministério do Esporte – ME

Tel. (61) 3217-1833

ouvidoria@esporte.gov.br

Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG

Tel. (61) 2020-1340

ouvidoriadoservidor@planejamento.gov.br

Ministério do Trabalho e Emprego – MTE

Tel. (61) 3317-6275

ouvidoriadoservidor@planejamento.gov.br

Ministério do Turismo – MT
Tel. (61) 2023-8000
ouvidoria@turismo.gov.br

- **Órgãos no Âmbito da Presidência da República**

Agência Brasileira de Inteligência – ABIN
Tel. (61) 3445-9231
ouvidoria@abin.gov.br

Advocacia-Geral da União – AGU
Tel. (61) 3105-8175
ouvidoriageral@agu.gov.br

Inprensa Nacional – IN
Tel. (61) 3441-9777
ouvidoria@in.gov.br

Secretaria de Direitos Humanos – SDH
Tel. (61) 2025-3116
ouvidoria@sdh.gov.br

Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial – SEPPIR
Tel. (61) 2025-7001
seppir.ouvidoria@planalto.gov.br

Secretaria de Políticas para as Mulheres – SPM
Tel. (61) 3411-4298
ouvidoria@spmulheres.gov.br

Conheça mais sobre a CGU

www.cgu.gov.br



@cguonline



cguonline

Controladoria-Geral
da União

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA