



ENCONTROS REGIONAIS DA ESCOLA DE CONTAS

**SABIA QUE O SEU
MUNICÍPIO PODE TER
UMA OUVIDORIA
INTELIGENTE?**

Ana Eleonora de Carvalho Freire –
Coordenação Técnica da Ouvidoria
do TCE-RN

SABIA QUE O SEU MUNICÍPIO PODE TER UMA OUVIDORIA INTELIGENTE?

POR QUE TER UMA OUVIDORIA?

- Base legal → Lei N. 13.460/2017, especialmente o art. 25;
- Unidade estratégica
 - ↳ Público interno → pode auxiliar no aperfeiçoamento das equipes;
 - ↳ Público externo → melhora o relacionamento com a população;
- Concentra o gerenciamento das demandas.

SABIA QUE O SEU MUNICÍPIO PODE TER UMA OUVIDORIA INTELIGENTE?

COMO FAZER PARA TER UMA OUVIDORIA?

- 1 – Precisa ser criada através de norma própria;
- 2 – A norma que cria deve determinar, no mínimo:
 - Competências da ouvidoria;
 - Forma de escolha do ouvidor;
 - Atribuições do cargo de ouvidor;
 - Estrutura da ouvidoria;
 - Indicação dos canais de atendimento.

SABIA QUE O SEU MUNICÍPIO PODE TER UMA OUVIDORIA INTELIGENTE?

COLEÇÃO
MUNICÍPIO
TRANSPARENTE

7 PASSOS PARA CRIAR UMA OUVIDORIA NO MEU MUNICÍPIO

Ministério da Transparência, Fiscalização
e Controladoria-Geral da União

ONDE ENCONTRO INFORMAÇÕES ÚTEIS?

Site da Controladoria Geral da União (CGU)

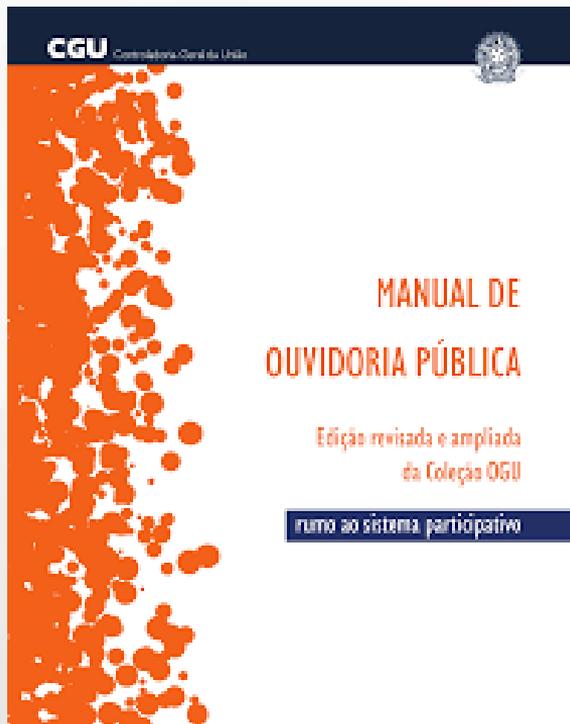
https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/29798/10/Sete_passos_para_criar_uma_ouvidoria_no_meu_municipio.pdf

SABIA QUE O SEU MUNICÍPIO PODE TER UMA OUVIDORIA INTELIGENTE?

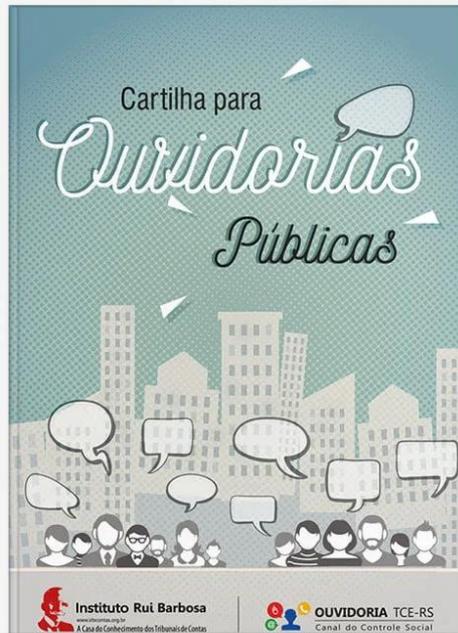
ONDE ENCONTRO INFORMAÇÕES ÚTEIS?

Site da Controladoria Geral da União (CGU)

https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/29959/14/manual_de_ouvidoria_publica.pdf



SABIA QUE O SEU MUNICÍPIO PODE TER UMA OUVIDORIA INTELIGENTE?



ONDE ENCONTRO INFORMAÇÕES ÚTEIS?

Site do Instituto Rui Barbosa (IRB) – Página do Comitê de Ouvidorias, Corregedorias, Controles Interno e Social

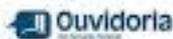
<https://irbcontas.org.br/wp-content/uploads/2020/04/cartilha-ouvidorias-publica.pdf>

SABIA QUE O SEU MUNICÍPIO PODE TER UMA OUVIDORIA INTELIGENTE?

ONDE ENCONTRO INFORMAÇÕES ÚTEIS?

Site do Senado Federal – Ouvidoria – Como montar uma Ouvidoria

<https://www12.senado.leg.br/institucional/ouvidoria/com-o-montar-uma-ouvidoria>



SABIA QUE O SEU MUNICÍPIO PODE TER UMA OUVIDORIA INTELIGENTE?



Rede Nacional
de OUVIDORIAS

A Rede é coordenada pela Ouvidoria-Geral da União, e todas as ouvidorias que fazem a adesão podem utilizar gratuitamente a [Plataforma Fala.BR](https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias/NovoTermodeAdesoAnexoII_Resoluo24de21062023.pdf) e ter acesso às ações de [capacitação para agentes públicos](#) em matéria de ouvidoria, acesso à informação, simplificação de serviços, entre outros.

Fazer a adesão é simples. Comece preenchendo o Termo de Adesão

https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias/NovoTermodeAdesoAnexoII_Resoluo24de21062023.pdf

SABIA QUE O SEU MUNICÍPIO PODE TER UMA OUVIDORIA INTELIGENTE?

COMO MODERNIZAR A OUVIDORIA?



PLATAFORMA FALA BR - CGU

Fonte: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/falabr/adesao-ao-falabr>

Adesão aos Módulos do Fala BR

Módulo de Ouvidorias

Fazer o download do Termo de Adesão Físico, conforme modelo que consta no Anexo Único da [Instrução Normativa OGU n. 3/2019](#). O ato de adesão deve ser praticado pela autoridade máxima do órgão ou entidade ou pelo ouvidor, no âmbito de suas competências.

Após a assinatura do termo assinado, digitalize o documento e envie-se juntamente com outras informações que são requeridas no Termo de Adesão Eletrônico. Lembre que, juntamente com o Termo de Adesão Físico digitalizado, será necessário também encaminhar cópia do ato administrativo de nomeação ou designação do responsável pela assinatura.

Contato

Caso tenha alguma sugestão de melhoria do sistema ou identifique problemas técnicos no sistema entre em contato com o suporte técnico: suporte.e-ouv@cgu.gov.br

Módulo Acesso à Informação

Fazer o download do [Termo de Adesão Físico](#). O ato de adesão deve ser assinado pela autoridade máxima do órgão ou entidade, no âmbito de suas competências.

Após a assinatura do termo, digitalize o documento e anexe juntamente com outras informações que são requeridas no Formulário Eletrônico de Informações.

Contato

Caso tenha alguma sugestão de melhoria do sistema ou identifique problemas técnicos no sistema entre em contato com o suporte técnico: falabr.lal@cgu.gov.br

SABIA QUE O SEU MUNICÍPIO PODE TER UMA OUVIDORIA INTELIGENTE?

COMO MODERNIZAR A OUVIDORIA?



ROBÔ KAIRÓS - UFRN

Licenciamento do software KAIRÓS

Os órgãos e entidades da administração pública interessados devem enviar ofício assinado por seu representante legal manifestando interesse para o e-mail gabinete@reitoria.ufrn.br, junto com:

- Ofício assinado por seu representante legal, manifestando interesse no licenciamento do KAIRÓS;
- Comprovação de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ;
- Documentação relativa ao responsável legal do órgão ou entidade - pessoa que irá assinar o contrato de licenciamento (cópias de RG, CPF e Comprovante de Residência + Ato de Nomeação e Termo de Posse).

Para mais informações, acesse o edital disponibilizado no site da Agência de Inovação da UFRN (www.agir.br - contratos de transferência de tecnologia - editais) ou entre em contato por meio do email transferencia@agir.ufrn.br.

CONTE SEMPRE CONOSCO!!

OUVIDORIA – TCE/RN

(84) 3642-7220 OU ouvidoria@tce.rn.gov.br

DIRETORIA DE INFORMÁTICA (DIN) – TCE/RN

(84) 3113-6482 OU din@tce.rn.gov.br