

## ANEXO 3

### FORMATO PADRÃO PARA APRESENTAÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE BOAS PRÁTICAS<sup>1</sup>

- **Instituição:** Controladoria-Geral da União
- **Título:** Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV).  
O e-OUV trata da temática relativa à proteção ao denunciante e participação cidadã, e se vincula ao compromisso de Lima sobretudo nos itens 13, 17 e 22.
- **Descrição da boa prática:** O e-Ouv consiste em ferramenta online que permite o recebimento e o tratamento de manifestações de ouvidoria de modo aderente à Instrução Normativa nº 1/2014 da Ouvidoria-Geral da União, bem como à Instrução Normativa Conjunta nº 1/2014, da Ouvidoria-Geral da União e da Corregedoria-Geral da União. Desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e-Ouv, é um sistema web que permite que qualquer pessoa possa manifestar-se aos órgãos da administração pública para denunciar, reclamar, elogiar, sugerir ou fazer solicitações. A unificação do canal de entrada de manifestações permite, do ponto de vista da experiência do usuário, descobrir para qual órgão deve encaminhar sua manifestação bastando que explicita o assunto a ser tratado, além de padronizar o processo de interlocução com o Estado, aumentando a sua segurança jurídica e permitindo, inclusive, que se manifeste anonimamente. De outra parte, do ponto de vista do Estado, permite a criação de uma única base de dados sobre manifestações, facilitando a sua análise para o planejamento e a execução das ações de controle e das ações correicionais.
- **Motivos e importância** O Poder Executivo federal conta hoje com 306 ouvidorias públicas distribuídas em todos os entes da federação, sendo que algumas, como a do Sistema Único de Saúde, contam com mais de 1,6 mil unidades. O e-Ouv foi desenhado como mecanismo de integração deste sistema, tanto do ponto de vista tecnológico como do ponto de vista normativo, ao replicar os prazos, processos e tipologias adotadas pelas Instruções Normativas do órgão central das unidades de Ouvidoria. Ao assegurar uma coesão quanto a procedimentos, o sistema levou ao aumento da segurança jurídica do cidadão usuário, que além de poder ter o mesmo tratamento em qualquer ouvidoria pública, também passa a poder manifestar-se anonimamente. Além disso, a unificação das bases de dados de ouvidoria deram condições a que se pudesse trabalhar pela primeira vez processos de análise de big data para planejamento de ações de controle e de correição, além de oferecer ao órgão central a oportunidade de monitorar diretamente o trabalho executado por cada uma das ouvidorias aderentes ao sistema.
- **Enfoque:** O e-Ouv foi desenvolvido nos moldes de sistema pré-existente, de uso compulsório pela administração pública federal – o e-SIC – que é responsável pela gestão da transparência passiva. Quanto às regras de negócio do sistema, estas foram o resultado de extensa pesquisa e debate entre as ouvidorias públicas federais, que compreendeu reuniões, seminários, caravanas de discussões por todas as regiões do Brasil bem como consultas públicas. O resultado deste processo levou à edição da IN OGU nº 01/2014, que estabeleceu os parâmetros do sistema.
- **Implementação:** Entre 2015 e 2016, a adesão ao e-Ouv se deu voluntariamente, e arreatou cerca de 40% das ouvidorias públicas federais existentes. A partir de 2017, iniciou-se novo processo, em que as ouvidorias não aderentes ao e-Ouv passaram a arcar com a obrigação de repassar as suas bases de dados regularmente à Ouvidoria-Geral da União. A partir de 2016, o sistema passou a ser oferecido para entes subnacionais por meio do Programa de Fortalecimento de Ouvidorias (Portaria CGU nº 50.253/2015), alcançando assim estados e municípios. No mesmo ano foram criados webservices para o sistema, que passou a se integrar com sistemas de gestão de processos e com o e-SIC federal. Em 2017, iniciou-se estratégia dupla para ampliar as integrações entre e-Ouv e outros sistemas em nível federal e nacional. De uma parte, criou-se modelo de barramento de sistemas de ouvidorias, resultado de grupo de trabalho que reuniu esforços de representantes de ouvidorias de todas as esferas da federação, representativas dos sistemas atualmente utilizados; de outra parte, desenvolveu-se o “e-Ouv Municípios”, oferecendo solução hospedada na estrutura da própria CGU aos municípios de pequeno porte que não tenham disponibilidade financeira para instalar um sistema de ouvidorias ou manter infraestrutura para tanto.  
Por fim, é importante ressaltar que, em março de 2019, o Governo Federal instituiu, por meio do Decreto nº 9.723, a Rede Nacional de Ouvidorias, com o objetivo de integrar ações desenvolvidas pelas unidades de ouvidorias dos Poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, sob a coordenação da Ouvidoria-Geral da União. A adesão à rede garante o uso gratuito do e-OUV e a promoção de ações de capacitação para agentes públicos em matéria de ouvidoria e simplificação de serviços públicos.
- **Resultado:** Como resultado, busca-se ampliar a oferta de dado do cidadão à Administração Pública, de forma organizada e estruturada; ao mesmo tempo em que se busca criar canais seguros e efetivos de comunicação. O maior controle sobre os processos das ouvidorias usuárias do e-Ouv permitiu a queda no tempo de tratamento das manifestações, de uma média de 60 dias imediatamente anterior ao uso do sistema para uma média inferior a 16 dias após a sua adoção. O controle sobre a atuação das unidades também passou a ser feito pela sociedade, por meio de iniciativas de transparência dos processos tais como o Painel “Resolveu?”, que apresenta os dados de performance das ouvidorias (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>).

- Replicabilidade: As principais lições aprendidas dizem respeito ao processo de organização de um sistema cujas unidades são preexistentes e formadas de acordo com peculiaridades que lhes são próprias e que necessitam ser endereçadas. É improvável que uma ouvidoria de área da saúde possa adequar-se a padrões exatamente iguais de relacionamento de uma ouvidoria de polícia ou de uma área ambiental. Compreender estas peculiaridades e buscar um espaço comum de convergência para a segurança do usuário se mostraram ao mesmo tempo o maior desafio e a maior lição aprendida na construção de um sistema em tais conjunturas. Em segundo ponto, a criação de um sistema informatizado como catalizador deste processo de convergência também se mostrou de grande valia para a consecução dos objetivos do projeto, e o oferecimento deste sistema para estados e municípios serviu para escalar esta convergência para o nível nacional.
- Cooperação técnica: O e-OUV possui como característica a sua fácil replicabilidade em diferentes contextos, considerando-se que é um sistema de fácil utilização e com a proposta de ser utilizado pelos diferentes entes, dos diferentes Poderes. Nesse sentido, pode ser objeto de cooperação técnica aos países que desejem implementar ferramenta semelhante. Além do próprio sistema, o Painel desenvolvido para o seu acompanhamento também pode ser objeto de cooperação técnica para outros países.
- Acompanhamento: Os resultados do uso do e-Ouv estão disponíveis no painel “Resolveu?”, que é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente. A aplicação permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa. Criado pela CGU, o painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social.
- Documentos: Sistema e-Ouv (<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx>), Sala de Ouvidorias (<https://sistema.ouvidorias.gov.br/salaouvidorias/index.html>), Programa de Fortalecimento de Ouvidorias (<http://www.ouvidorias.gov.br/ouvidorias/programa-de-fortalecimento-das-ouvidorias>), Portarias citadas (<http://www.ouvidorias.gov.br/ouvidorias/legislacao>).
- Contato: Assessoria Especial para Assuntos Internacionais da CGU – [assessoria.internacional@cgu.gov.br](mailto:assessoria.internacional@cgu.gov.br); +55 61 2020-6981