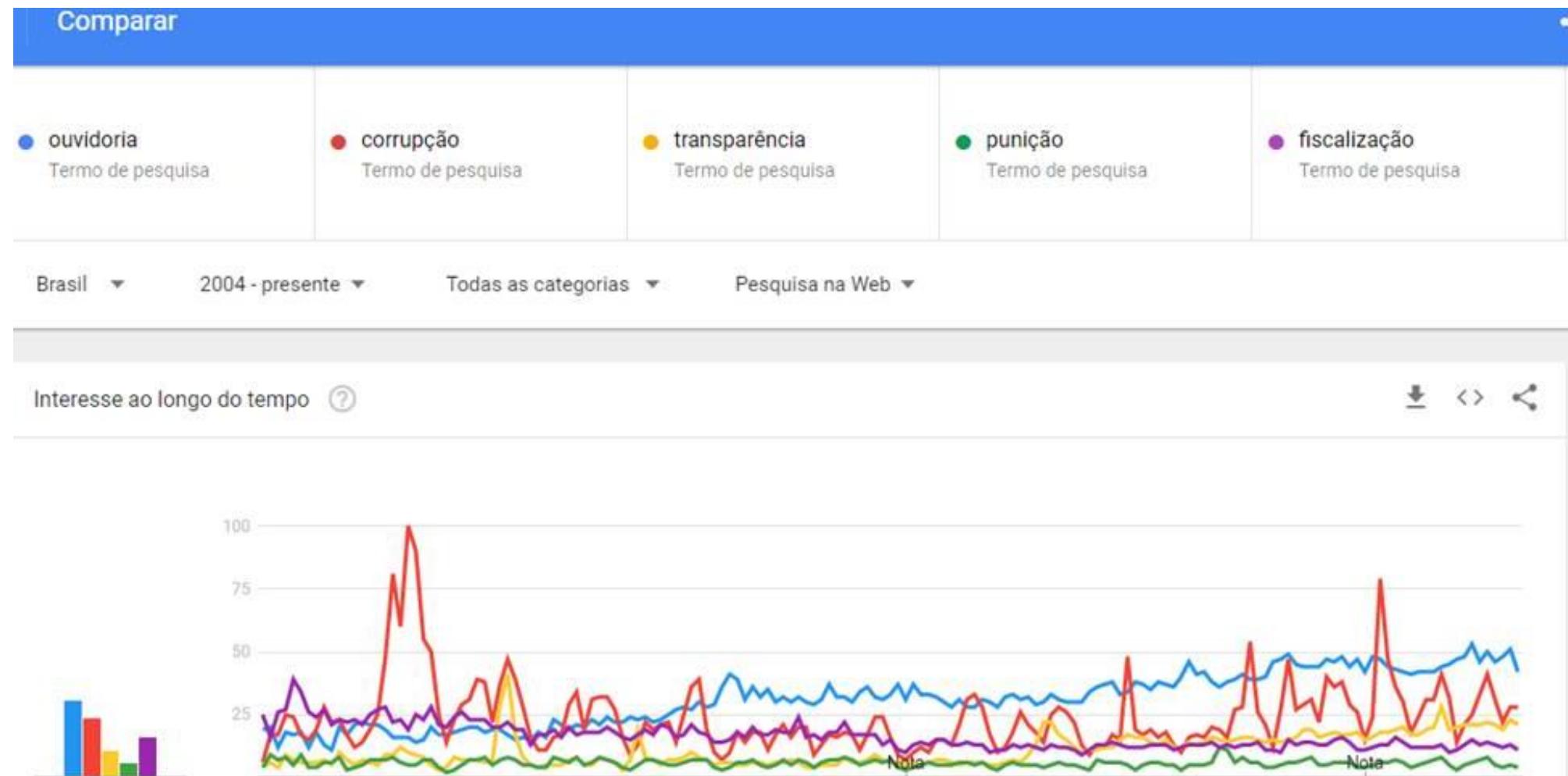




O CAMINHO DAS OVIDORIAS



Ouvidoria – percepção do cidadão sobre ouvidoria





MODELOS DE OUVIDORIA NO BRASIL

ORGÃO EXTERNO
(DEFENSORIAS)

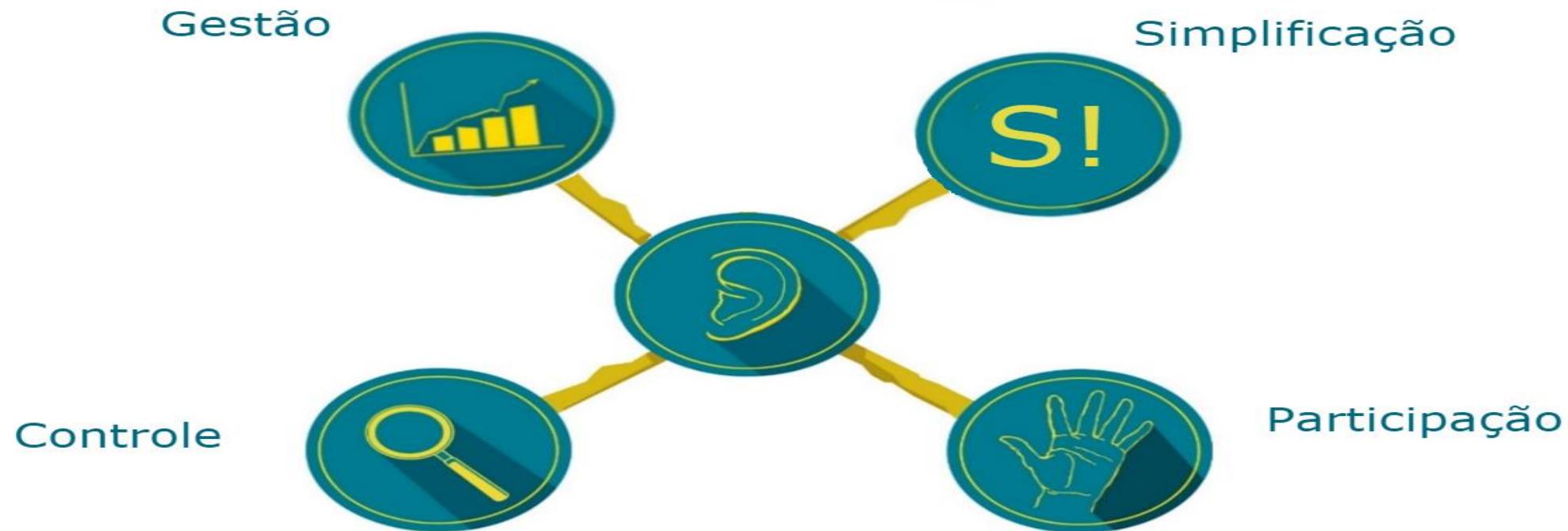
ORGÃO INTERNO
COM MANDATO
(JUDICIÁRIO,
AGÊNCIAS)

ORGÃO INTERNO
SEM MANDATO
(OGU)

A QUE MELHOR FUNCIONA



Ouvidoria

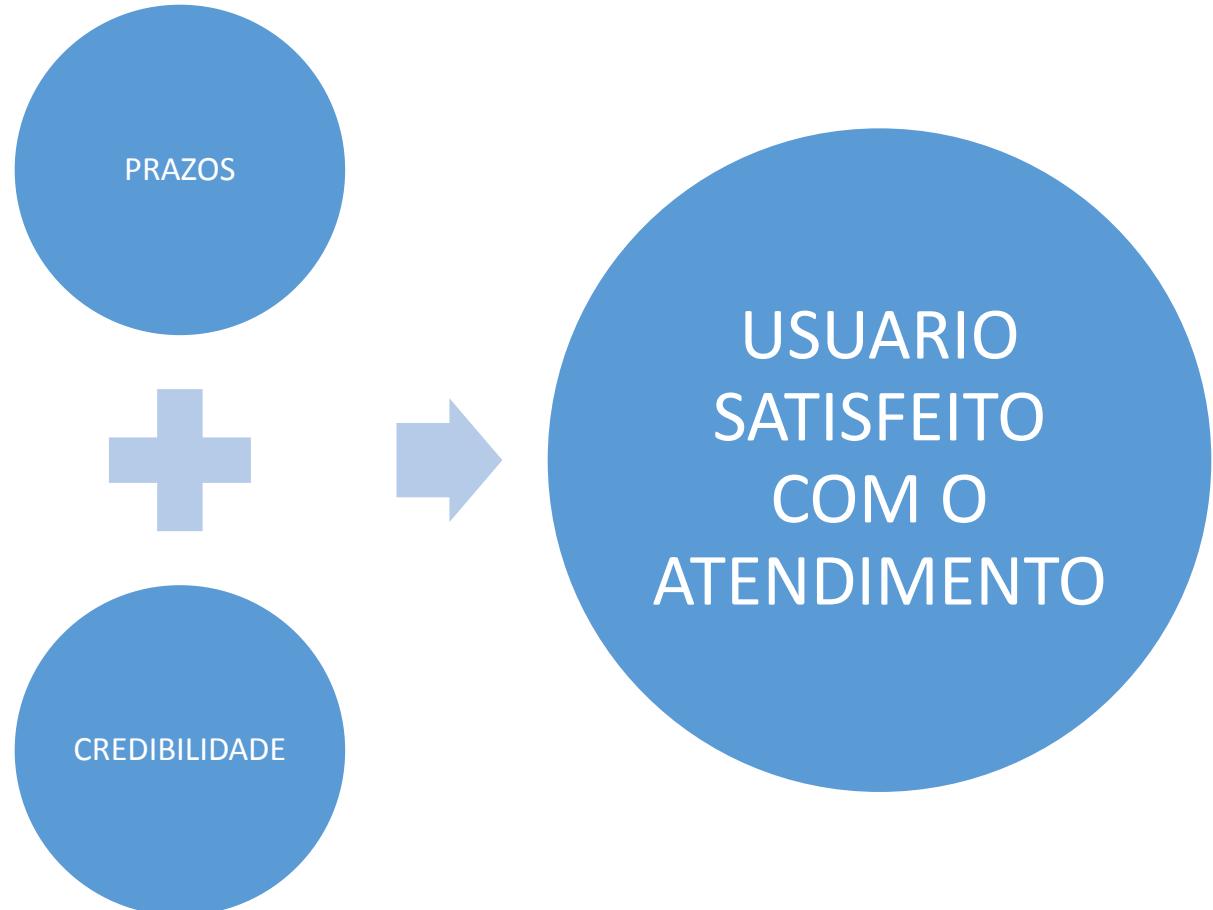




- **EIXO PARTICIPACAO
SOCIAL**



PROBLEMAS





SOLUÇÃO PARA PRAZOS

Logradouro Número
Complemento Bairro
[Salvar meus dados \(conheça os benefícios\)](#)

Descrição
Descreva abaixo o conteúdo de sua manifestação. Se você quiser, é possível inserir anexos para melhor fundamentar sua manifestação.
Gostaria de reclamar sobre as inscrições no SISU. Estou há três dias tentando fazer a
7914 caractere(s) restante(s)
[Incluir Anexos](#) Anexos não cadastrados

Local do Fato:
UF Selecionar Município Selecionar

Não sou um robô  reCAPTCHA
Privacidade - Termos

[« Voltar](#) [Concluir](#)



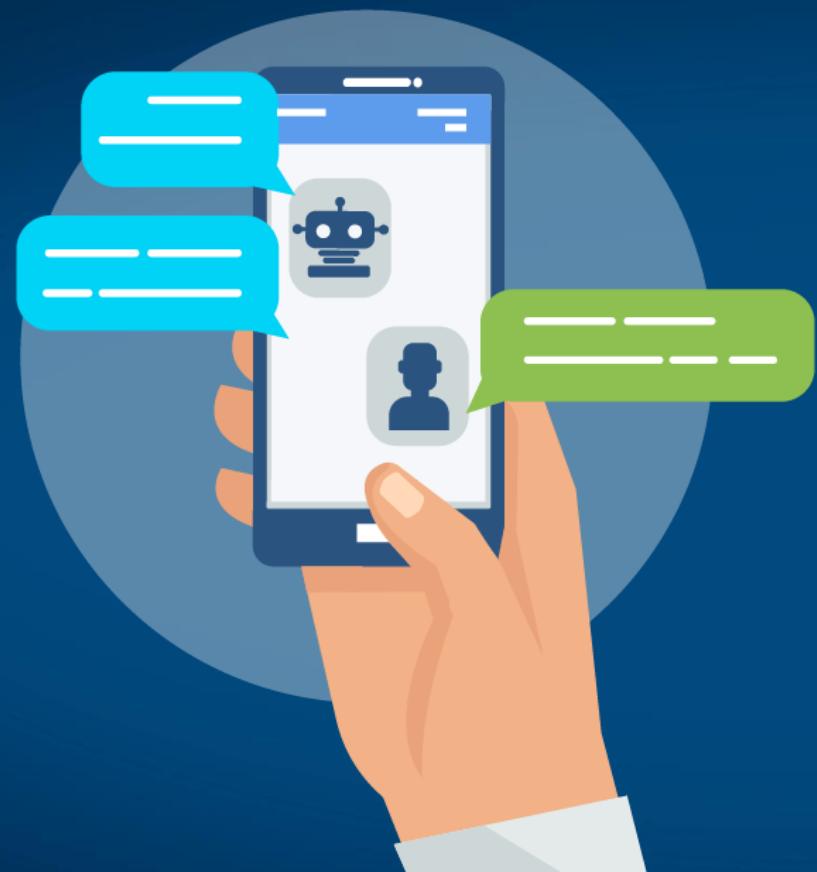
Para manifestações assim,
o órgão tem respondido:

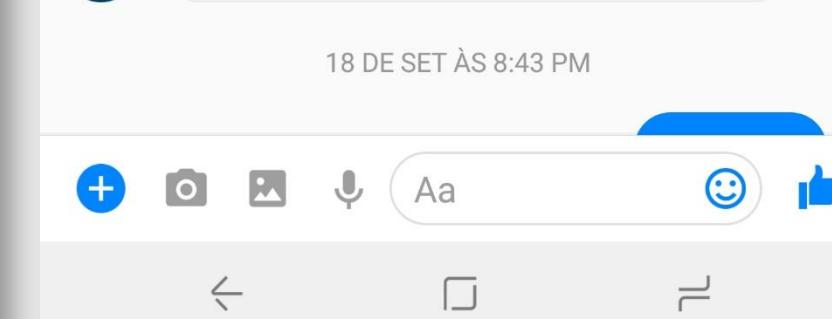
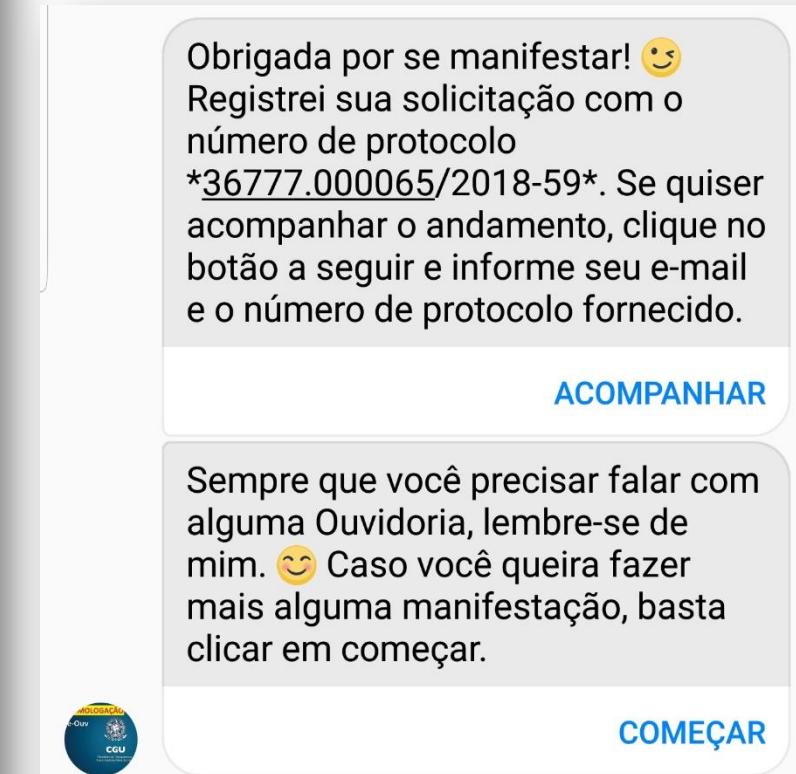
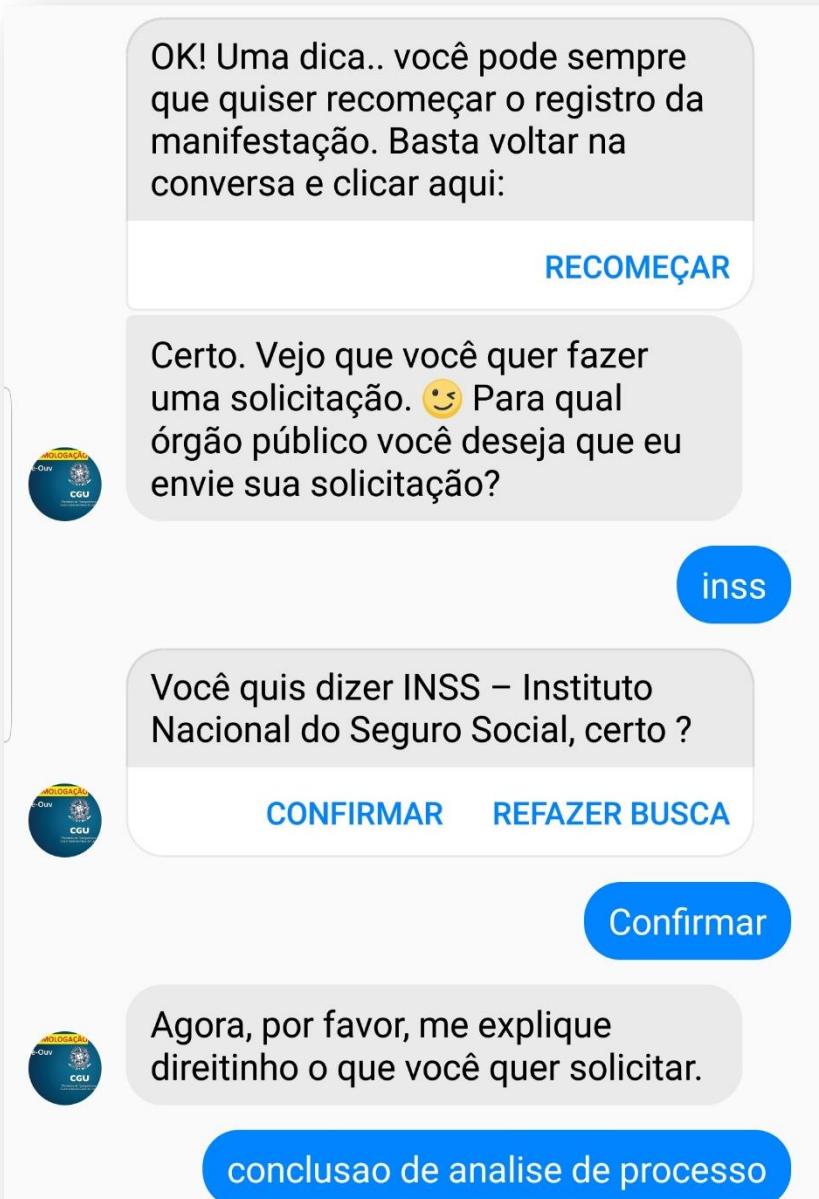
adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.



Ouvidoria de dados

ChatBot





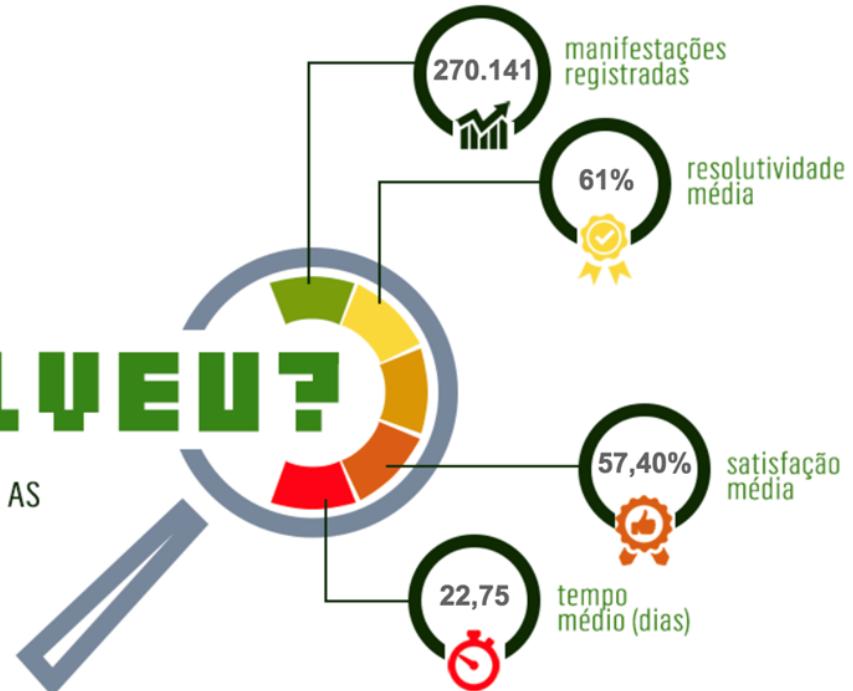


Ouvidoria de dados

Como estão atendendo as Ouvidorias: o monitoramento transparente e em tempo real no Painel Resolveu?

**painel
RESOLVEU?**

QUER SABER COMO ANDAM AS
OUVIDORIAS?
**BORA VER
QUEM RESOLVEU ;)**



**painel
resolveu?**

O Painel Resolveu? 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 pelo sistema e-Ouv. A aplicação permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Criado pelo Ministério da Transparência e Controladoria (CGU), o painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social. Acesse!

ESFERA
FEDERAL

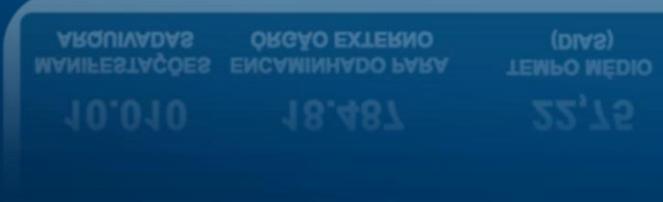
ESFERA
ESTADUAL

ESFERA
MUNICIPAL



Ouvidoria de dados

Como estão atendendo as Ouvidorias: o monitoramento transparente e em tempo real no Painel Resolveu?





Ouvidoria de dados

Como estão atendendo as Ouvidorias: o monitoramento transparente e em tempo real no Painel Resolveu?

SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?

RESOLUTIVIDADE

61%



TOTAL DE RESPOSTAS

3.903

Não

39%

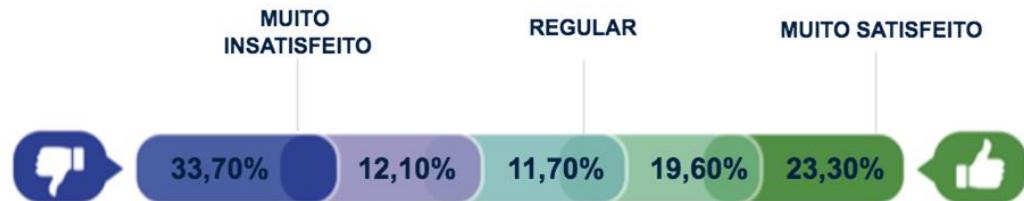
Parcialmente

19%

Sim

42%

SATISFATÔMETRO DA OUVIDORIA



MÉDIA: **2,90**

300.000

300.000

300.000

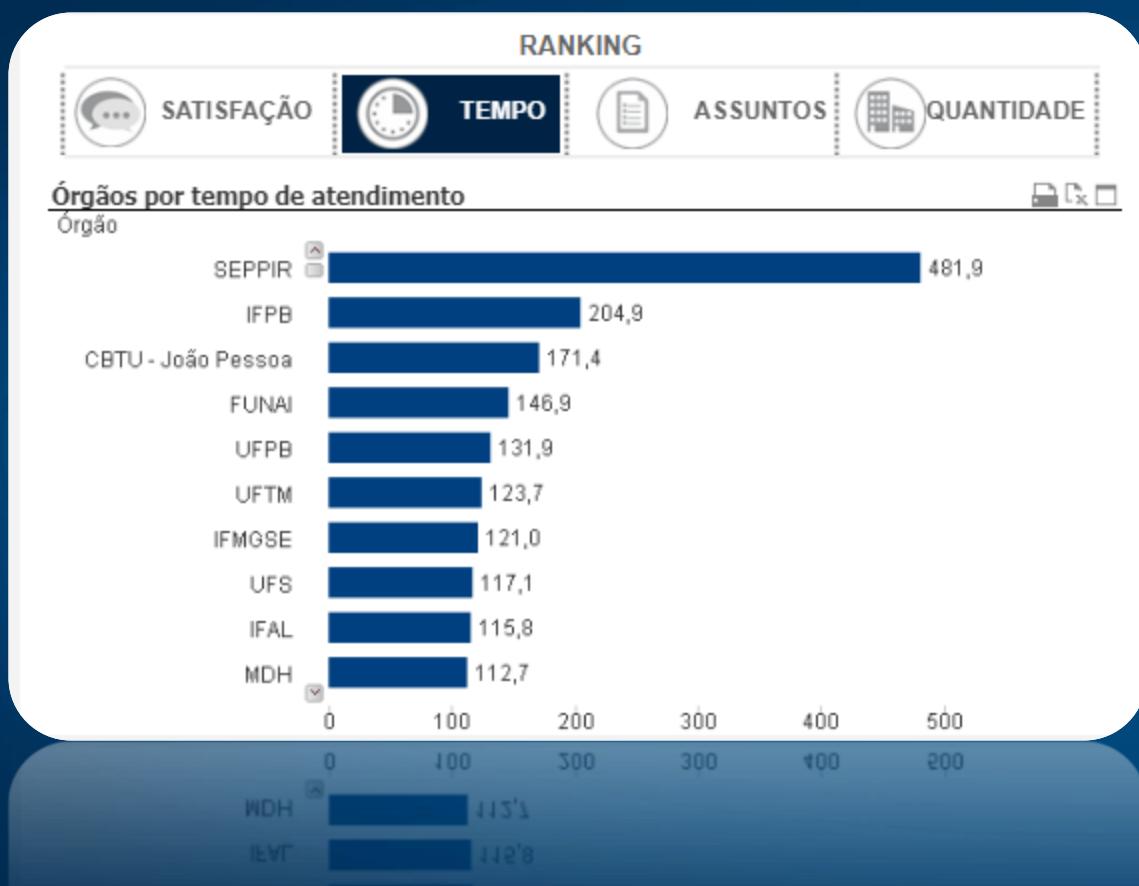
300.000

06,5 AÍDEM



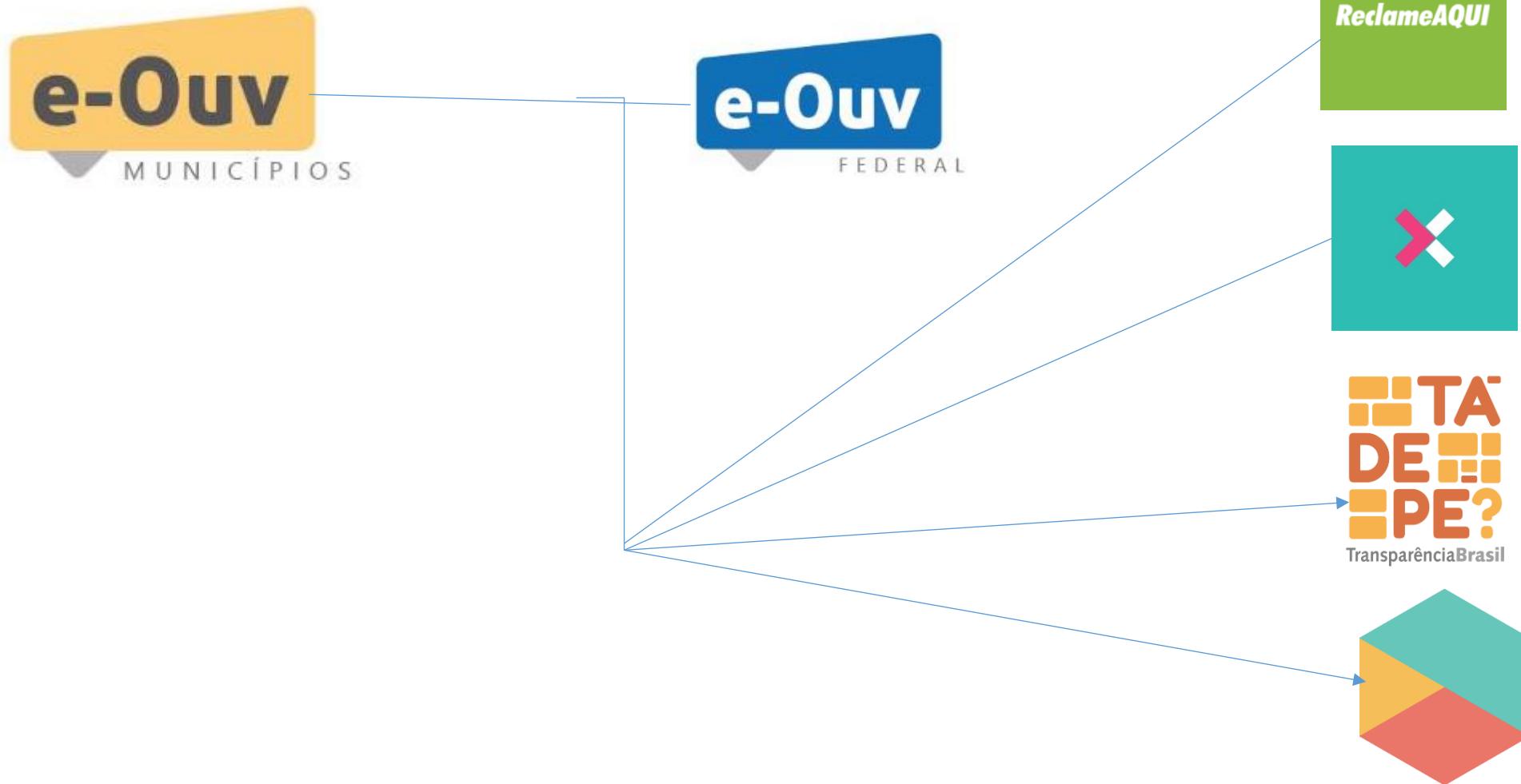
Ouvidoria de dados

Como estão atendendo as Ouvidorias: o monitoramento transparente e em tempo real no Painel Resolveu?





• SOLUÇÃO PARA CREDIBILIDADE - INTEGRACAO



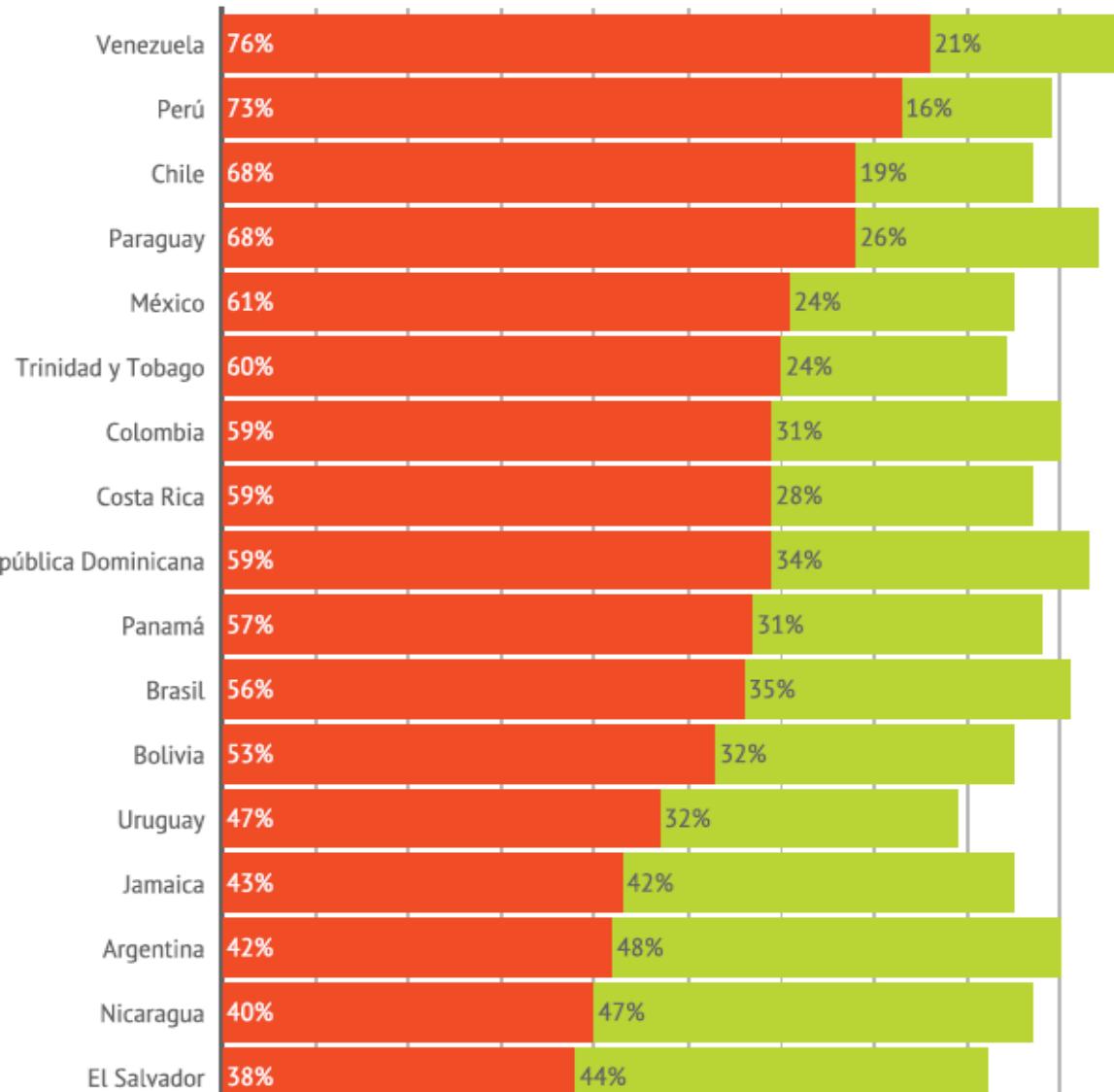


• EIXO CONTROLE SOCIAL



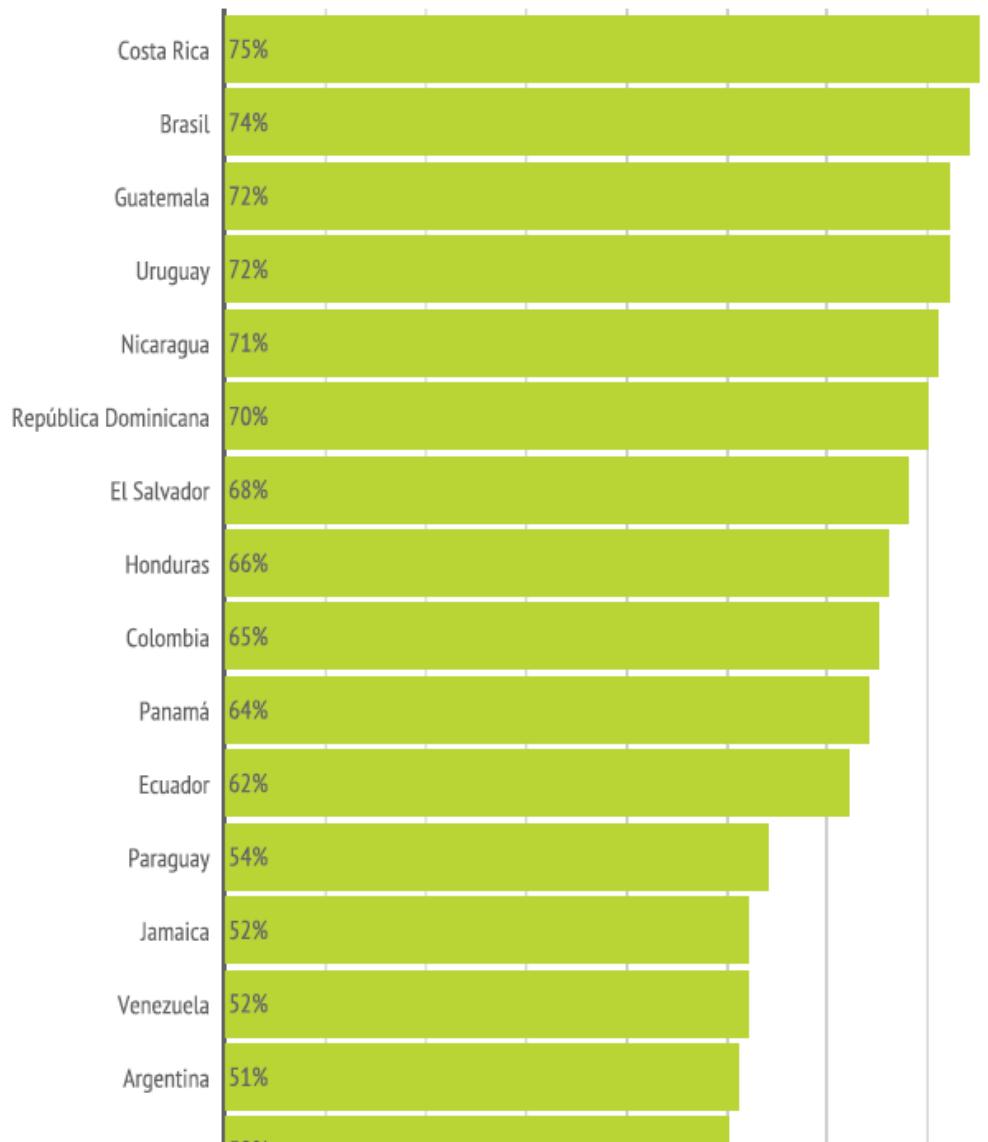
Luta do governo contra a corrupção

¿QUÉ TAN BIEN O QUÉ
TAN MAL ESTÁ
ACTUANDO EL
GOBIERNO EN LA
LUCHA CONTRA LA
CORRUPCIÓN?
RESULTADOS POR
PAÍS





Canal de denuncia - credibilidade



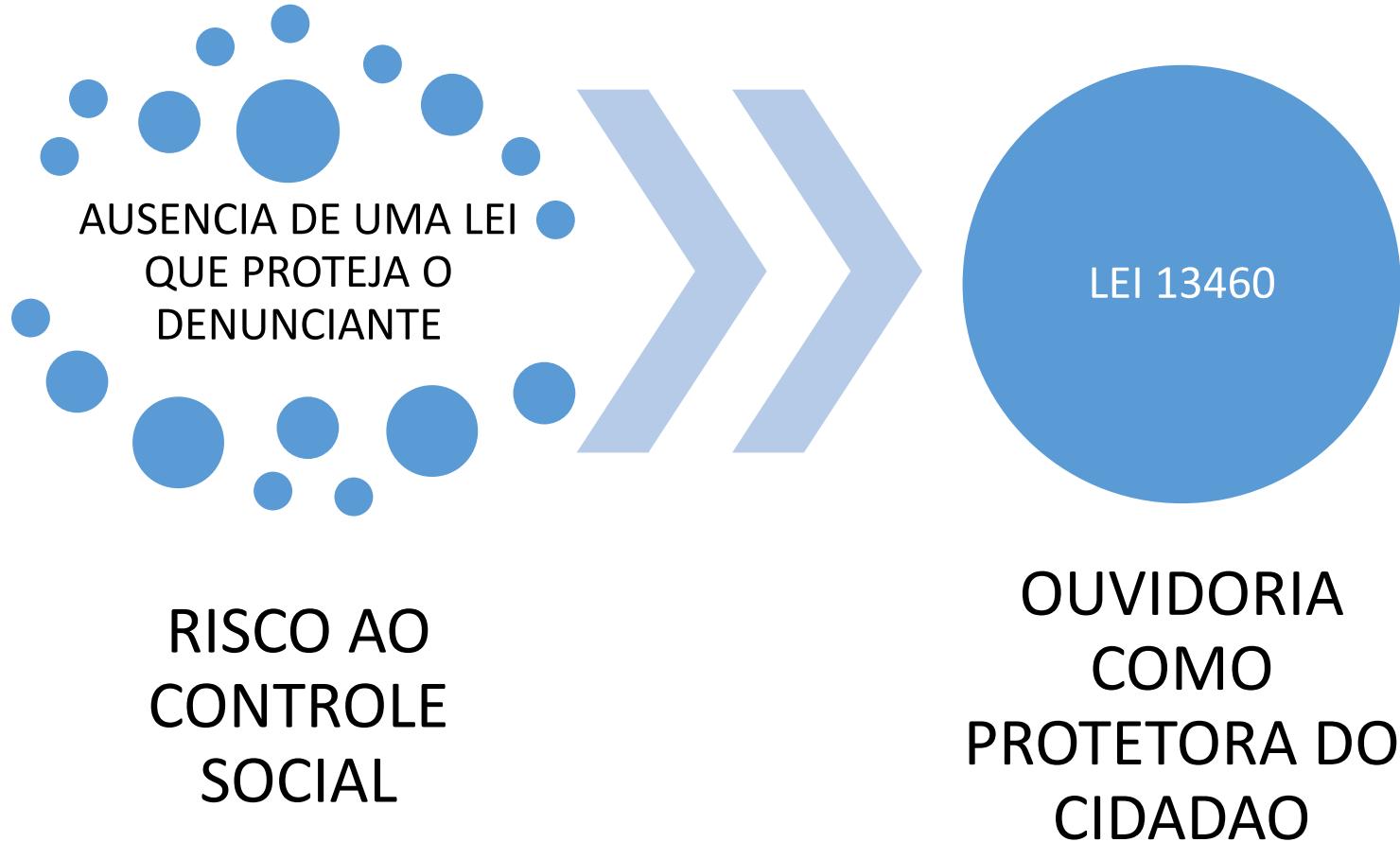


Engajamento do cidadão - DESAFIO





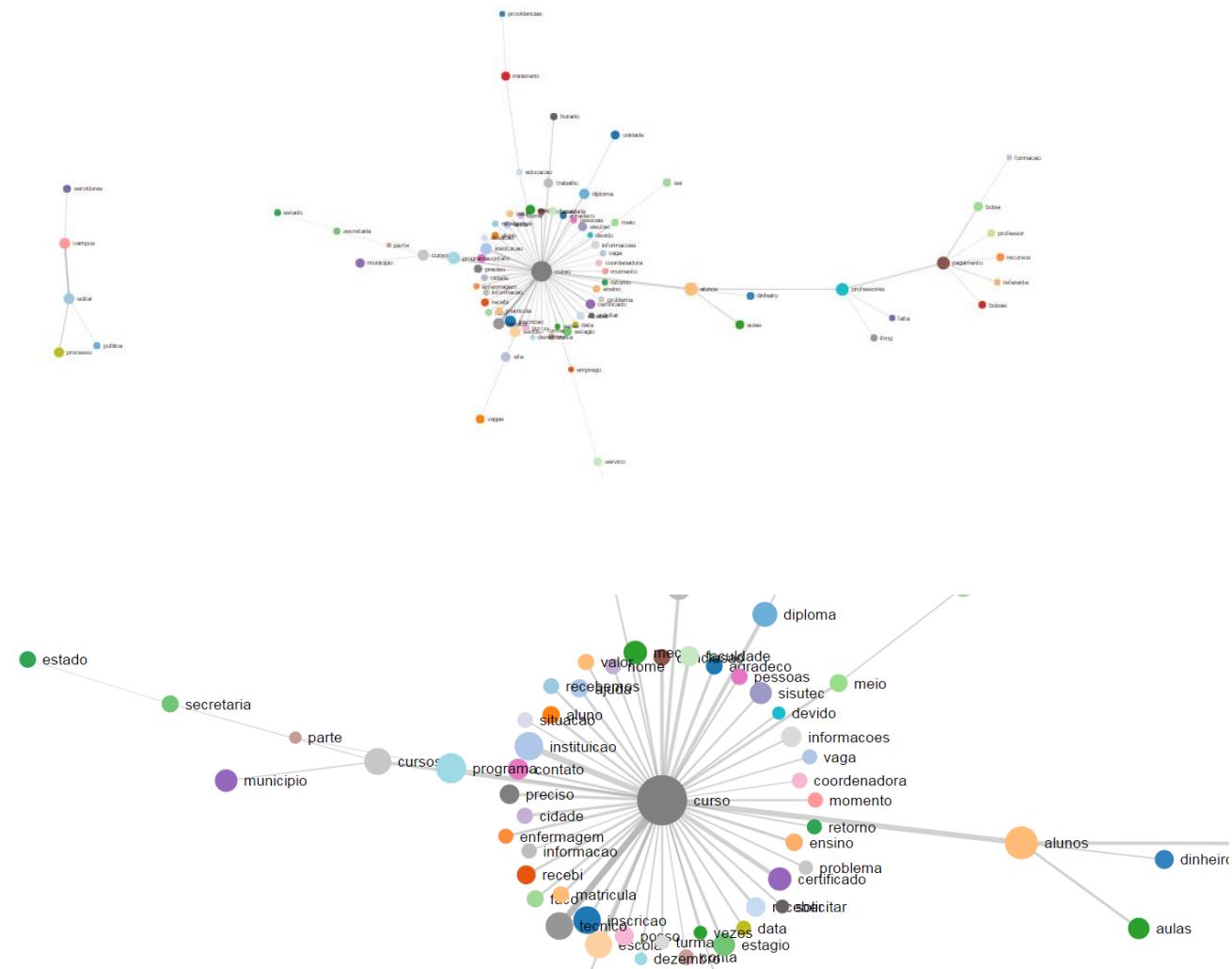
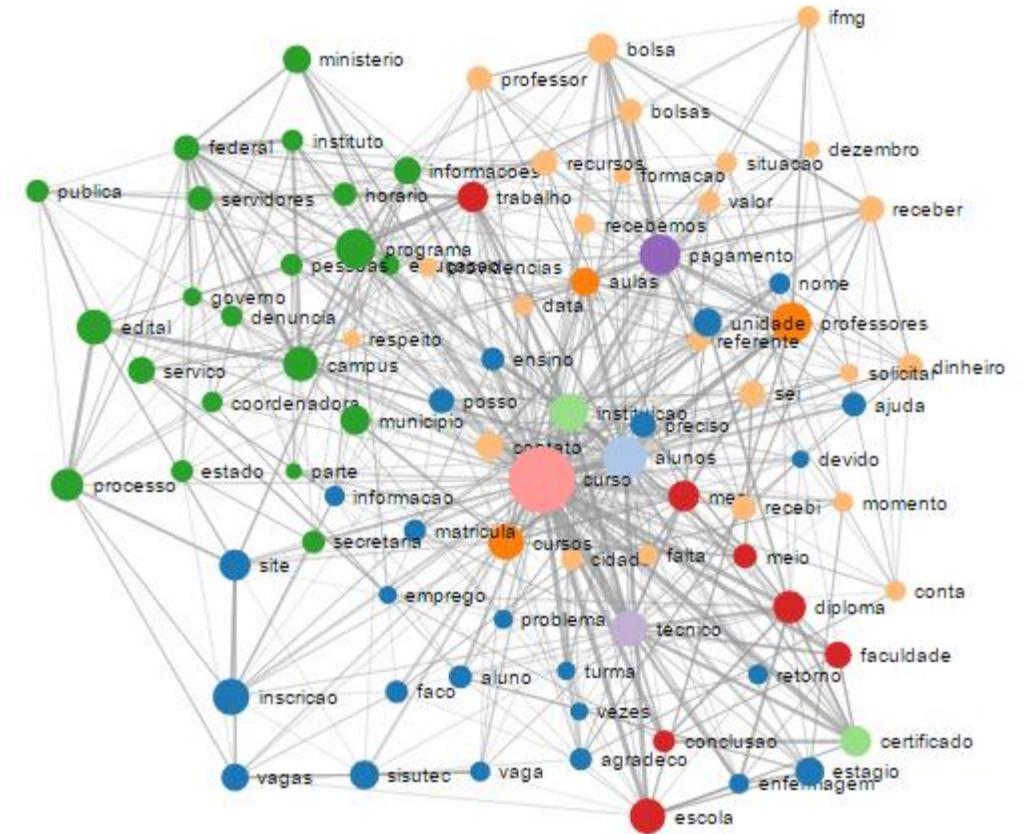
PROBLEMAS E SOLUÇÕES





•INSTRUMENTO DE GESTAO

INSTRUMENTO DE GESTÃO - SOLUÇÕES – USO DA TECNOLOGIA – EFETIVIDADE DE POLÍTICA PÚBLICA – EX PRONATEC





O QUE FAZ A INICIATIVA PRIVADA

Ver no mapa

Lagoa Santa, Brasil
Qui, 23 de Novembro de 2017 - Sex, 24 de Novembro de 2017, 1 noite, 1 quarto, 1 adulto

[Alterar busca](#) [Mostrar buscas recentes](#)

Filtrar resultados:
155 hotéis e aluguéis de temporada

✓ O nome do hotel contém [Preço por noite](#) R\$ 0 a R\$ 1.500+ [Classificação por estrelas](#) [Avaliações de hóspedes](#) 0 a 10 [Bairro](#) [Pontos de interesse](#) [Tipo de acomodação](#) [Comodidades](#) [Tipos de hotel e de viagem](#)

Ordenar por: [Mais populares](#) [Classificação por estrelas](#) [Distância](#) [Avaliações de hóspedes](#) [Preço](#)

Hotel Confins Aeroporto está disponível. Reserve agora!

[Hotel Confins Aeroporto](#) (Última reserva há 13 horas)
Rodovia LMG 800, Km 02, Lagoa Santa, Minas Gerais, 33400-000 Brazil

[Lagoa Santa](#)
 6,5 km até Centro da cidade
 12 km até Gruta da Lapinha

[Acumule noites](#)

Fantástico 9,0
33 avaliações de hóspedes da Hoteis.com
 820 avaliações

Seu Preço Secreto
R\$ 151 **R\$ 136**
em até 12x sem juros
 cancelamento grátis
 pague agora ou no hotel

[Selecionar](#)

Outros grandes hotéis disponíveis

[eSuites SPA Lagoa Santa](#)
R. dos Operários, 735, Vila Joana Darc, Centro, Lagoa Santa, MG, 33400-000 Brazil

[Lagoa Santa](#)
 2,7 km até Centro da cidade
 11 km até Gruta da Lapinha

[Acumule noites](#)

Fantástico 9,0
184 avaliações de hóspedes da Hoteis.com
 337 avaliações

Seu Preço Secreto
R\$ 158 **R\$ 142**
em até 12x sem juros

[Selecionar](#)



•EIXO SIMPLIFICACAO



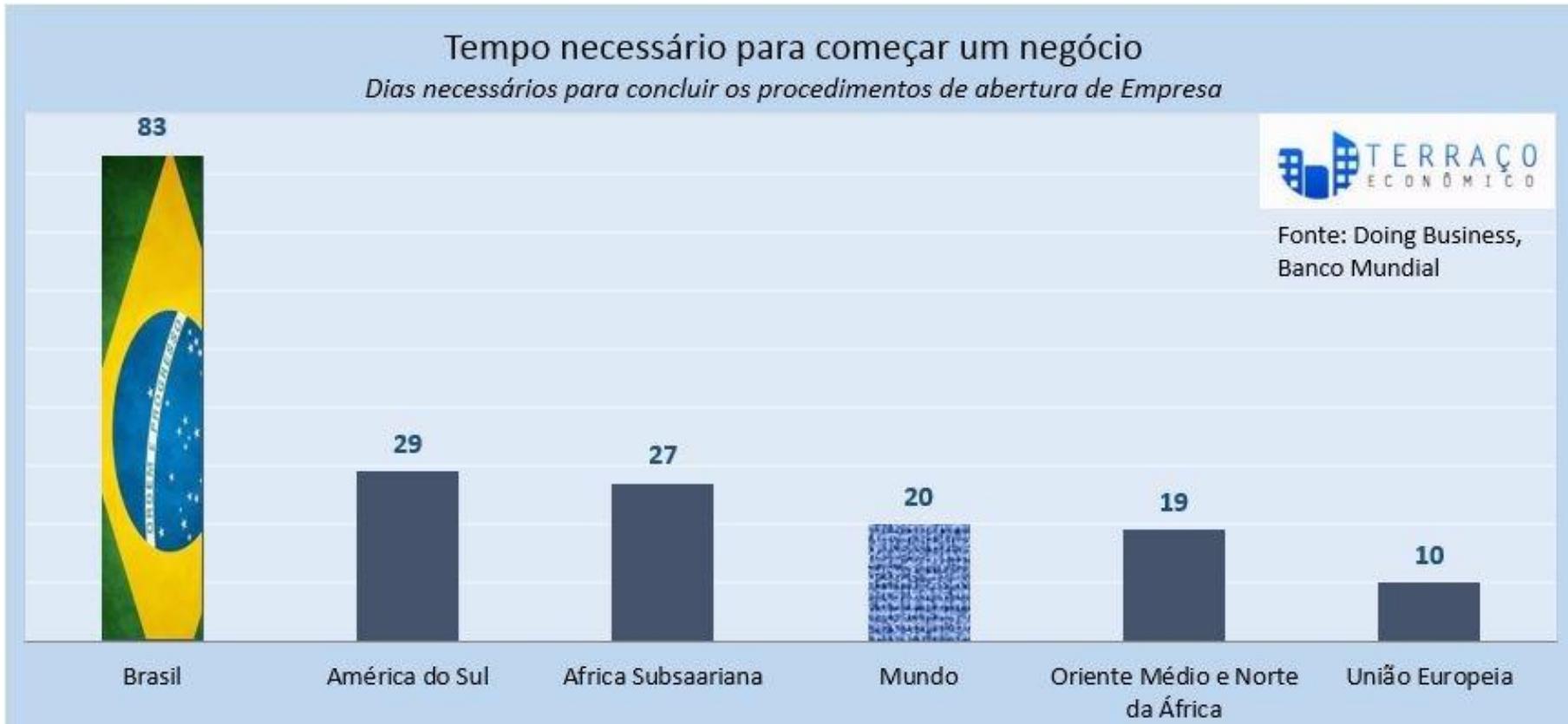
Quanto custa a burocracia para o brasileiro

- [Tempo perdido com burocracia custa mais ao Brasil que impostos, diz diretora do Banco Mundial](#)
- No quesito horas-homem para uma empresa pagar tributos, o Brasil também fica na lanterna. São 2.038 horas por ano, muito mais que o tempo levado em países como Peru (260), Colômbia (239) e Chile (291).
- [Fonte http://epoca.globo.com/economia/noticia/2017/09/custo-do-tempo-pesa-mais-que-o-financeiro-diz-diretora-do-banco-mundial-sobre-burocracia-brasileira.html](http://epoca.globo.com/economia/noticia/2017/09/custo-do-tempo-pesa-mais-que-o-financeiro-diz-diretora-do-banco-mundial-sobre-burocracia-brasileira.html)

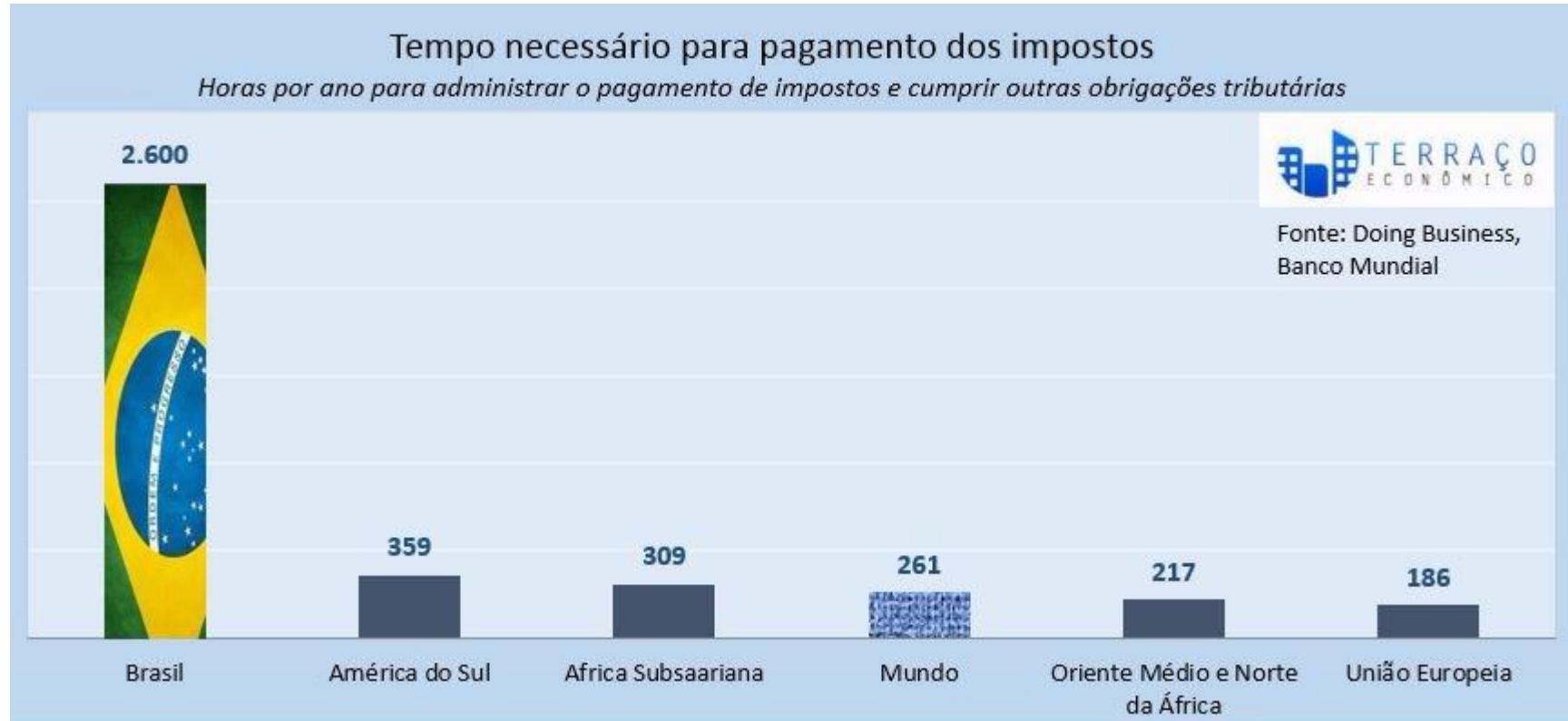


Tempo necessário para começar um negócio

Dias necessários para concluir os procedimentos de abertura de Empresa



Fonte: Doing Business,
Banco Mundial





Efeitos da simplificação

[HOME](#) • [CONSULTORIA](#) • [SERVIÇOS](#) • [IMPRENSA](#) • [PARCEIROS](#) • [PUBLICAÇÕES](#)

BUSCAR

OK

Tributário | Consultoria > Notícias > Receita dispensa reconhecimento de firma e autenticação de documento

RECEITA DISPENSA RECONHECIMENTO DE FIRMA E AUTENTICAÇÃO DE DOCUMENTO

Publicado há 3 dias atrás, em 31/10/2017 | Sem comentários



ÁREA DO ASSINANTE

E-mail

Senha

LOGAR

[Esqueceu a senha?](#) | [Cadastre-se](#)

CATEGORIAS

[ARTIGOS](#)

[CARF](#)

[COFINS](#)

[CRÉDITO TRIBUTÁRIO](#)

[CSLL](#)

[DIREITO TRIBUTÁRIO](#)

[IRPF](#)



Documentos

Documentos mais exigidos, com conferência e/ou autenticação		Serviços	% Serviços
1º	Carteira de Identidade (RG)	179	28,55%
2º	CPF	175	27,91%
3º	Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ)	151	24,08%
4º	Procuração do representante legal	88	14,04%
5º	Comprovante de endereço/residência	78	12,44%
6º	Contrato Social	73	11,64%
7º	Comprovante de pagamento	41	6,54%
8º	Registro em Cartório	36	5,74%
9º	Certidão de Nascimento	35	5,58%
10º	Certidões da Receita Federal	35	5,58%
11º	Registro da Junta Comercial	34	5,42%
12º	Carteira de Identidade de Estrangeiro (CIE)	31	4,94%
13º	Carteira de Trabalho (CTPS)	31	4,94%
14º	Passaporte	30	4,78%
15º	Certidão de Casamento	29	4,63%
16º	Diploma	25	3,99%

Fonte: Censo de serviços da Adm. Direta (627 serviços no total)



solucao

Decreto 9094/17

CGU

Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União



MUITO OBRIGADO

- Gilberto Waller Júnior
- Ouvidor-Geral da União
- Tel 20206782
- Email:gilberto.waller-junior@cgu.gov.br