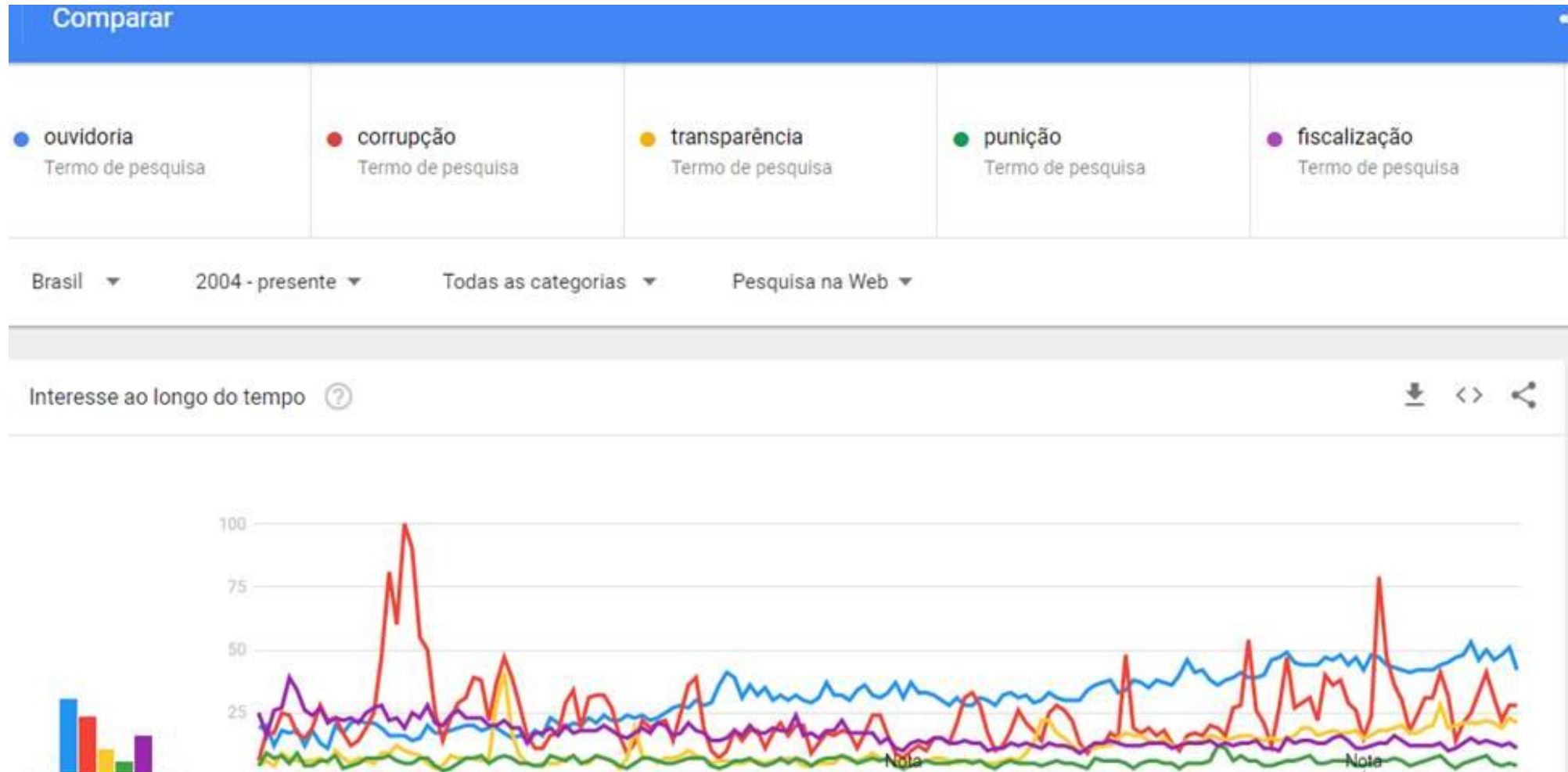


O CAMINHO DAS OUVIDORIAS

Ouvidoria – percepção do cidadão sobre ouvidoria



MODELOS DE OUVIDORIA NO BRASIL

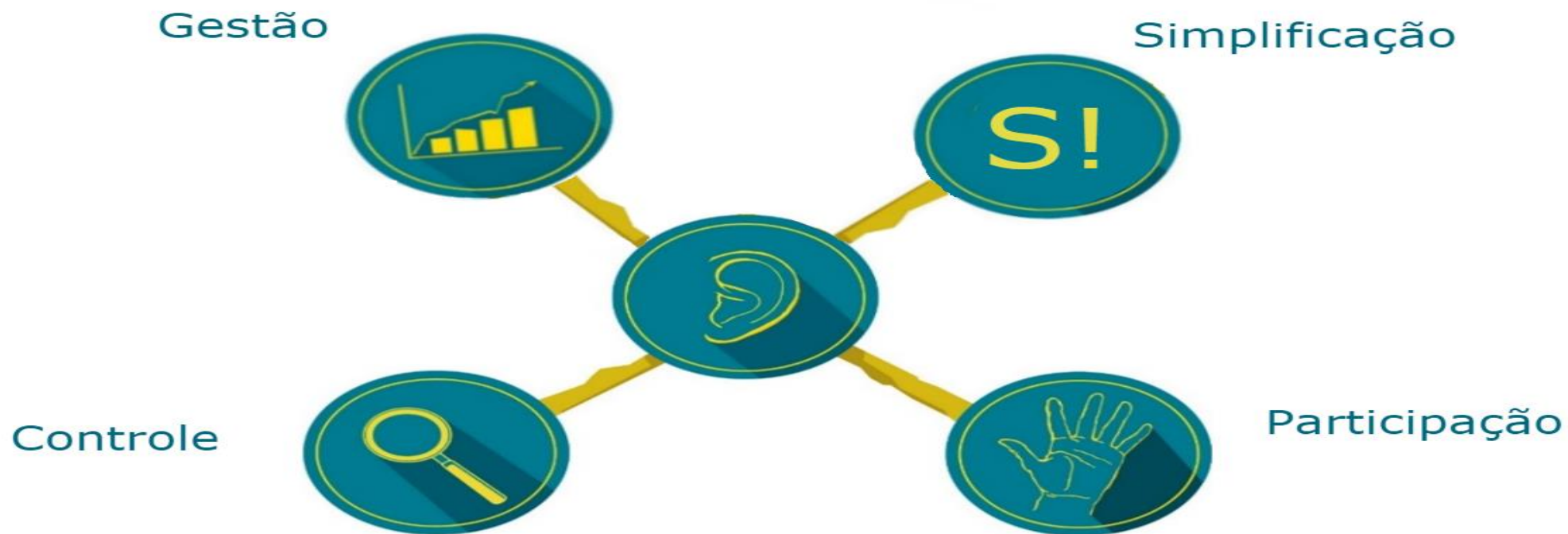
ORGAO EXTERNO
(DEFENSORIAS)

ORGAO INTERNO
COM MANDATO
(JUDICIARIO,
AGENCIAS)

ORGAO INTERNO
SEM MANDATO
(OGU)

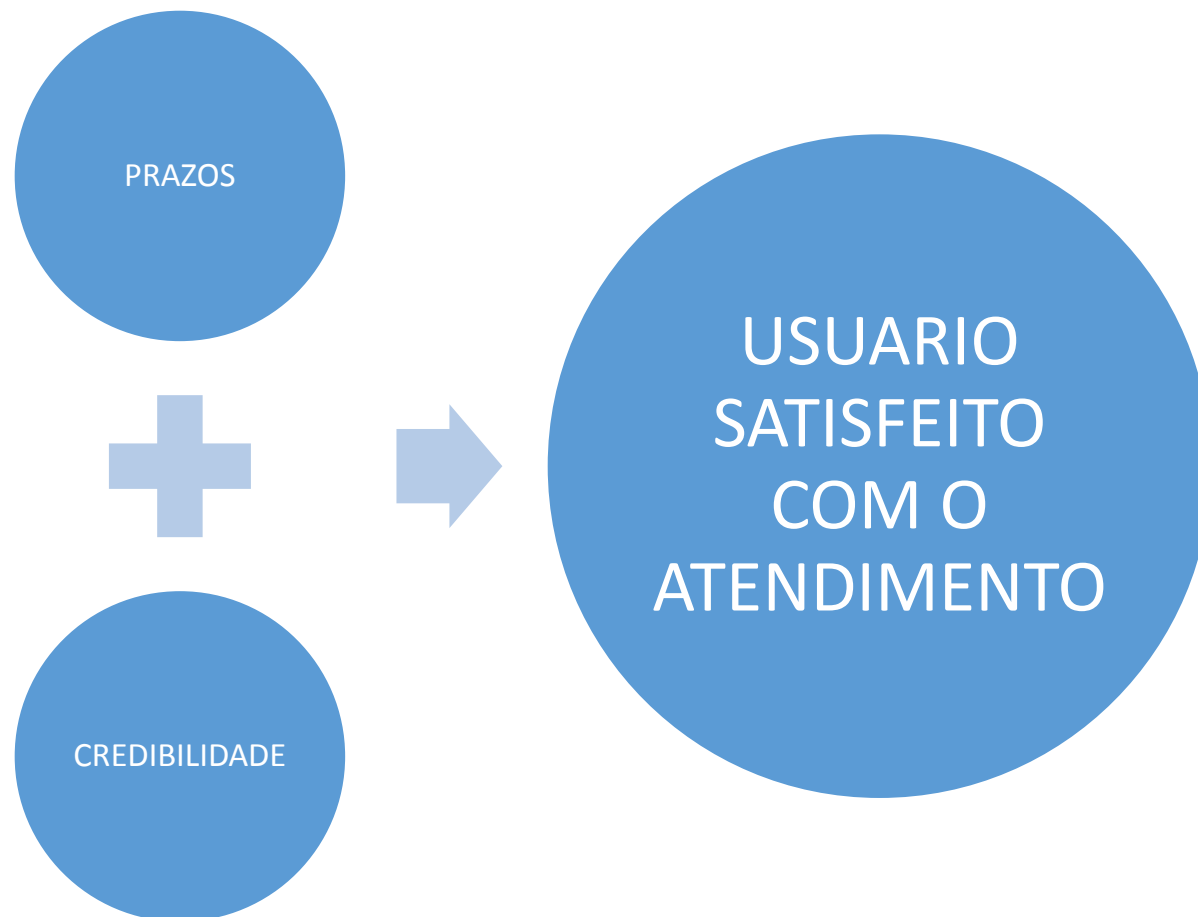
A QUE MELHOR FUNCIONA





• EIXO PARTICIPAÇÃO SOCIAL

PROBLEMAS



CGU

Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União

SOLUCAO 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 caracter(es) restante(s)

Incluir Anexos

Anexos não cadastrados.

Local do Fato:

UF

Selezione

Município

Selezione

☐ Não sou um robô

reCAPTCHA

< Voltar

Concluir

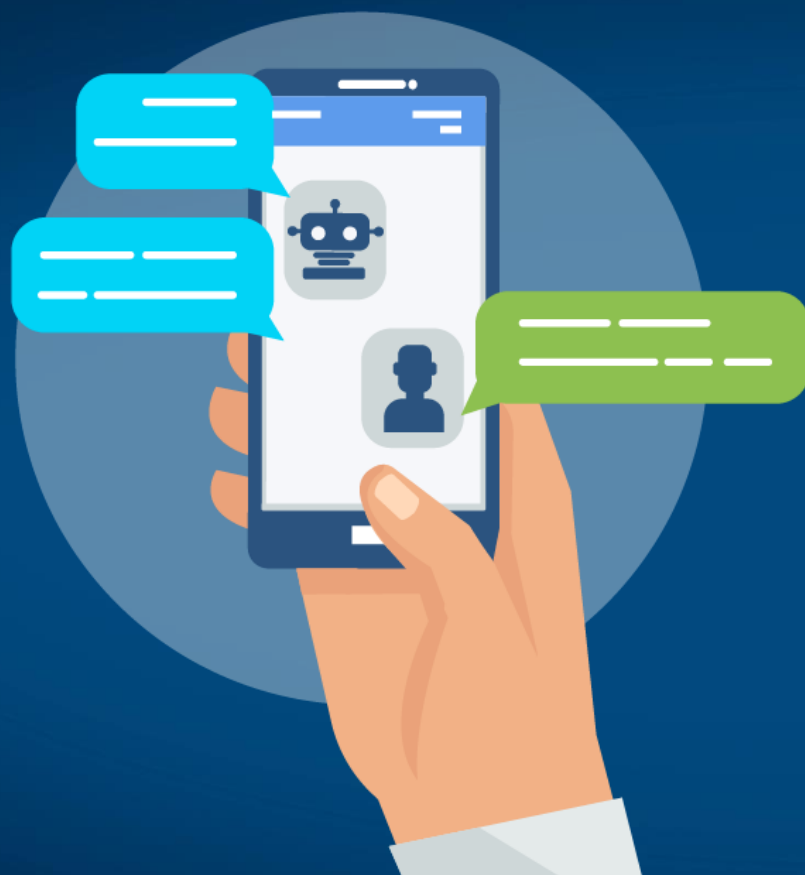
Para manifestações assim, o órgão tem respondido:

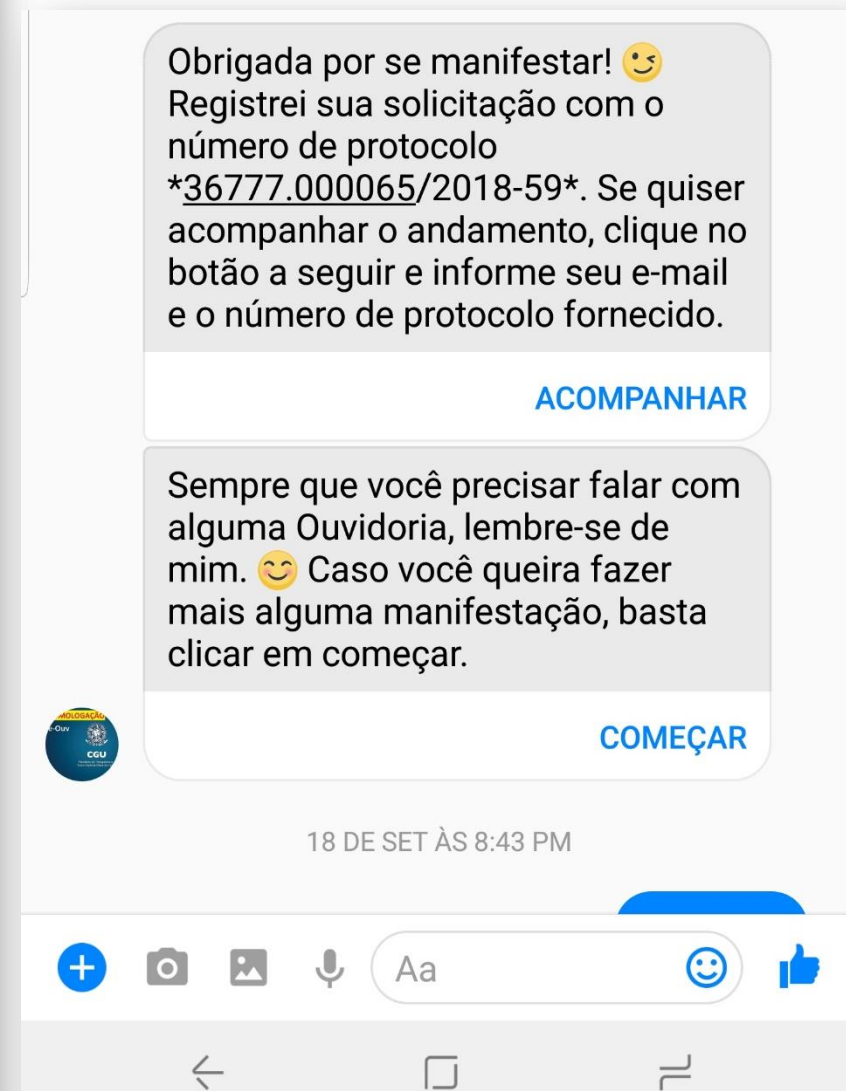
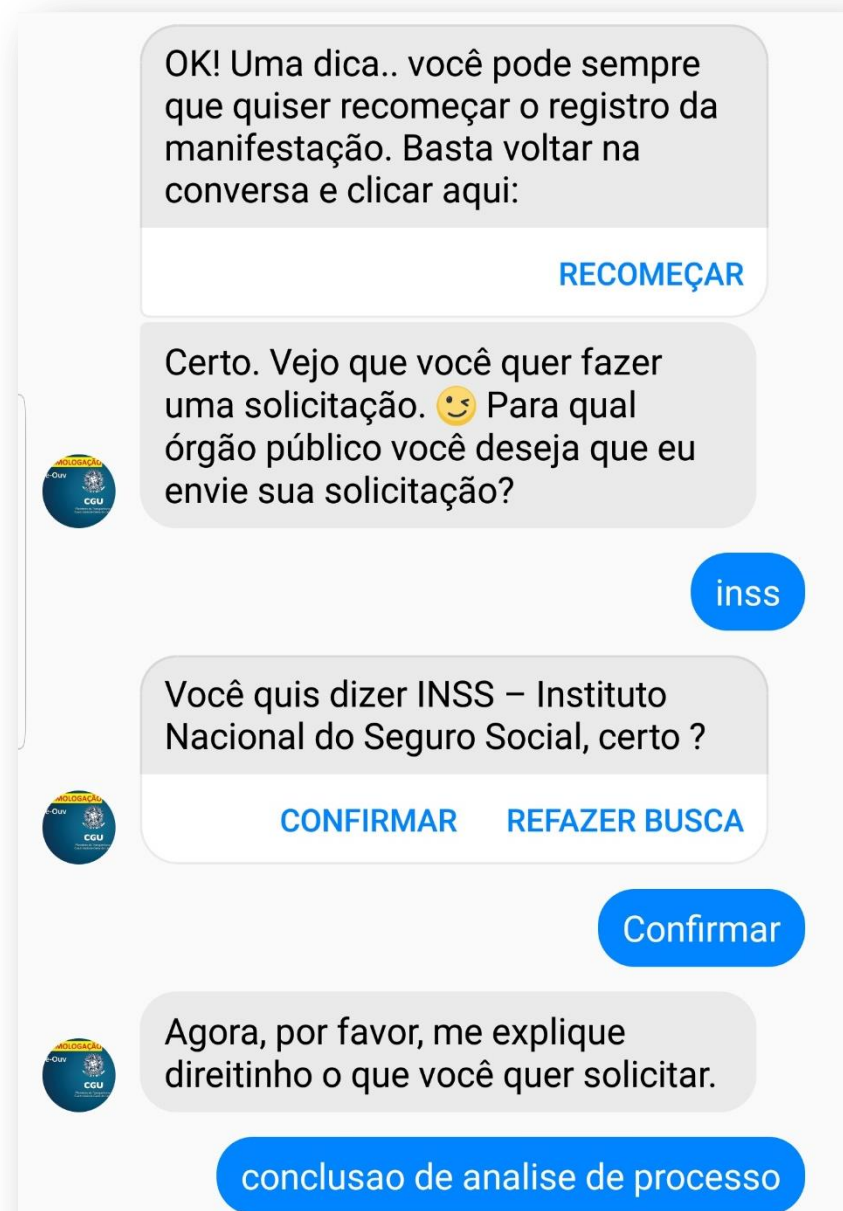
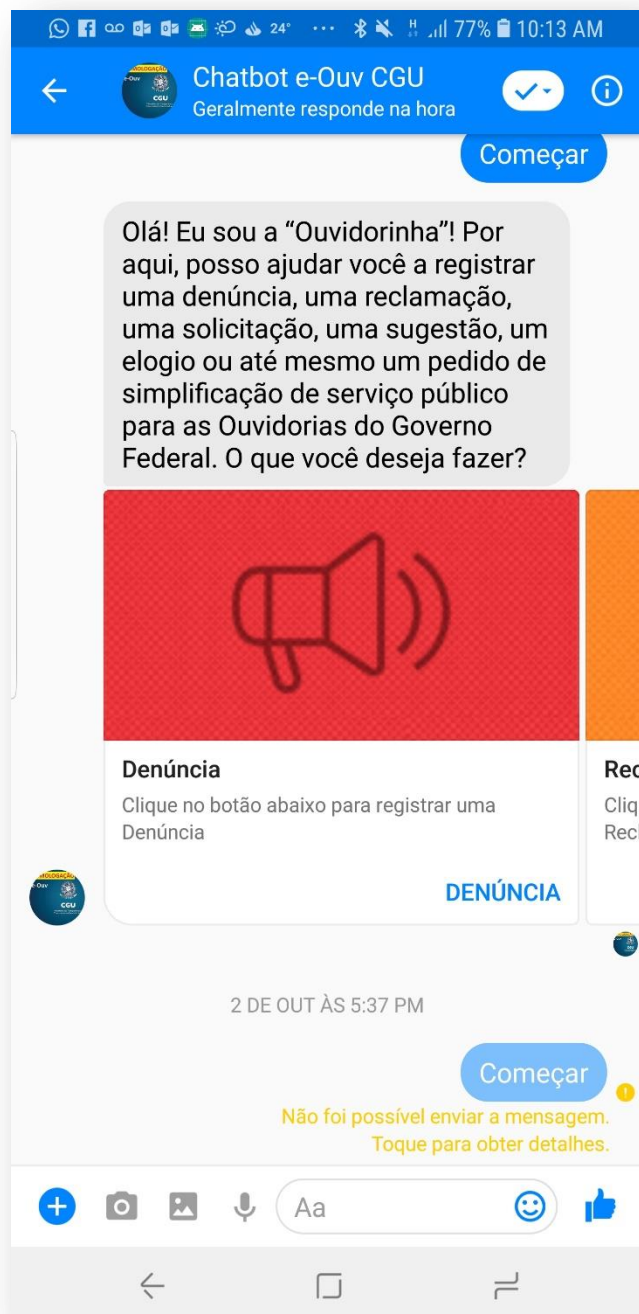
adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur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



Ouvidoria de dados

ChatBot







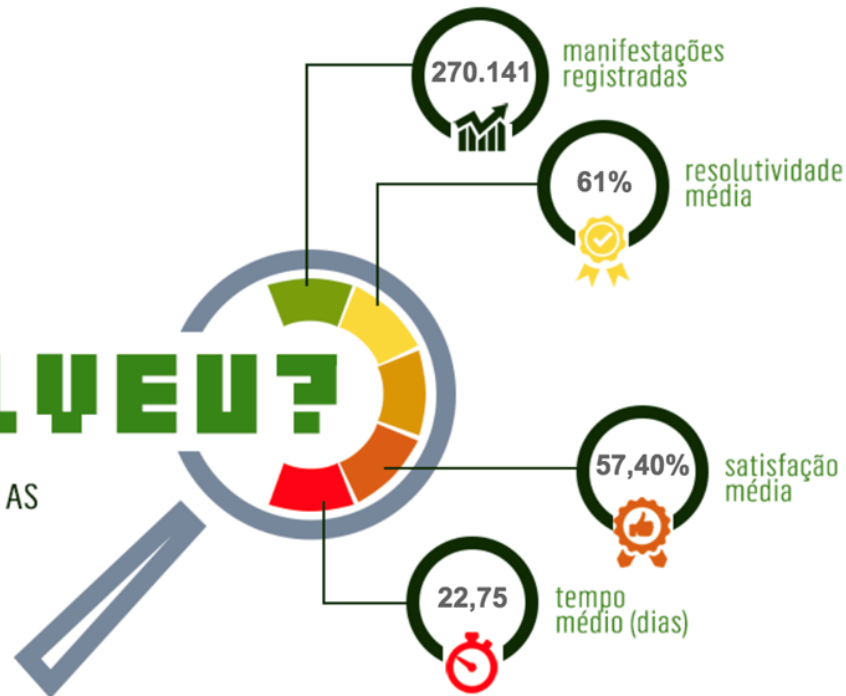
Ouvidoria de dados

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

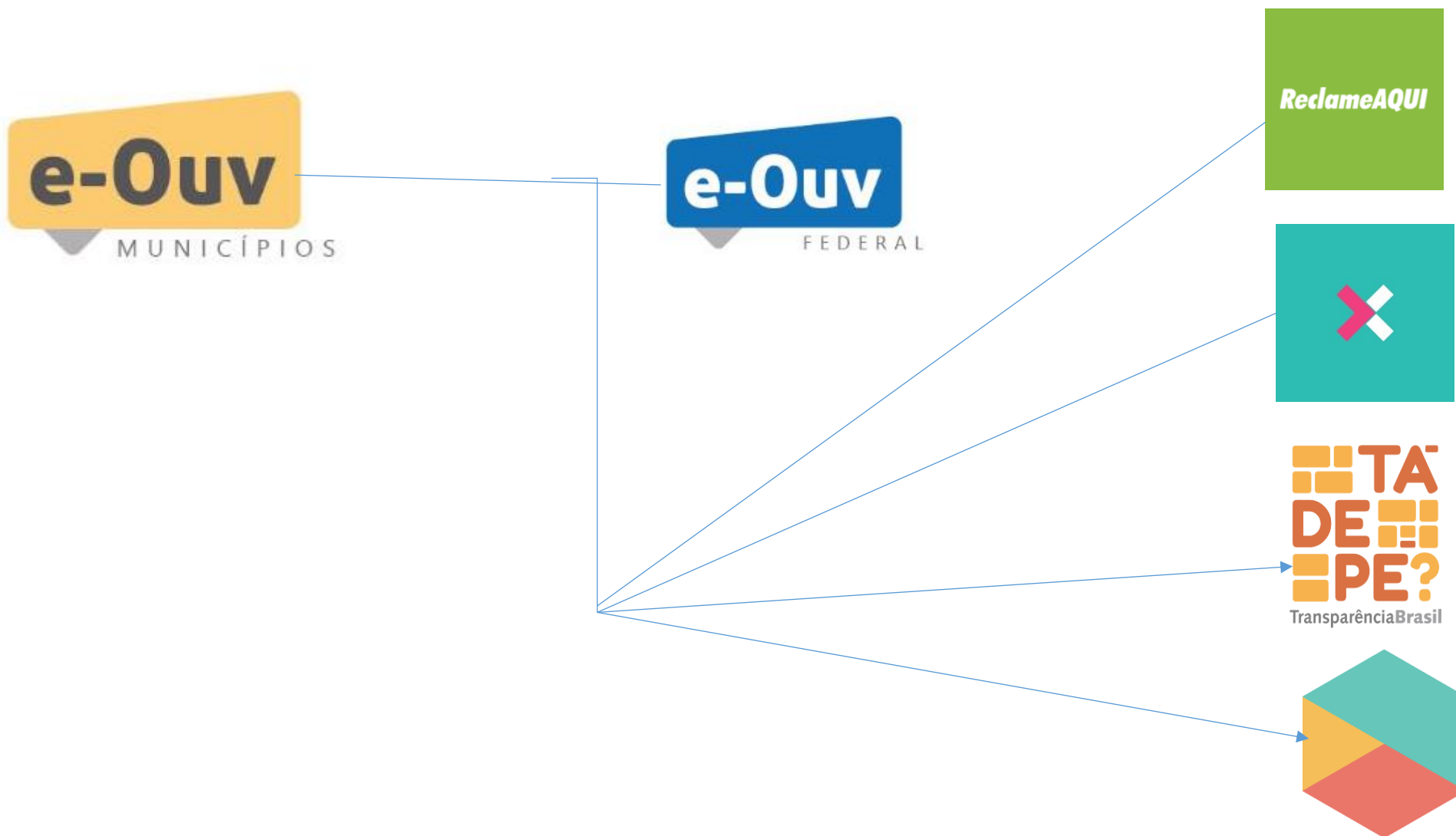


Ouvidoria de dados

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



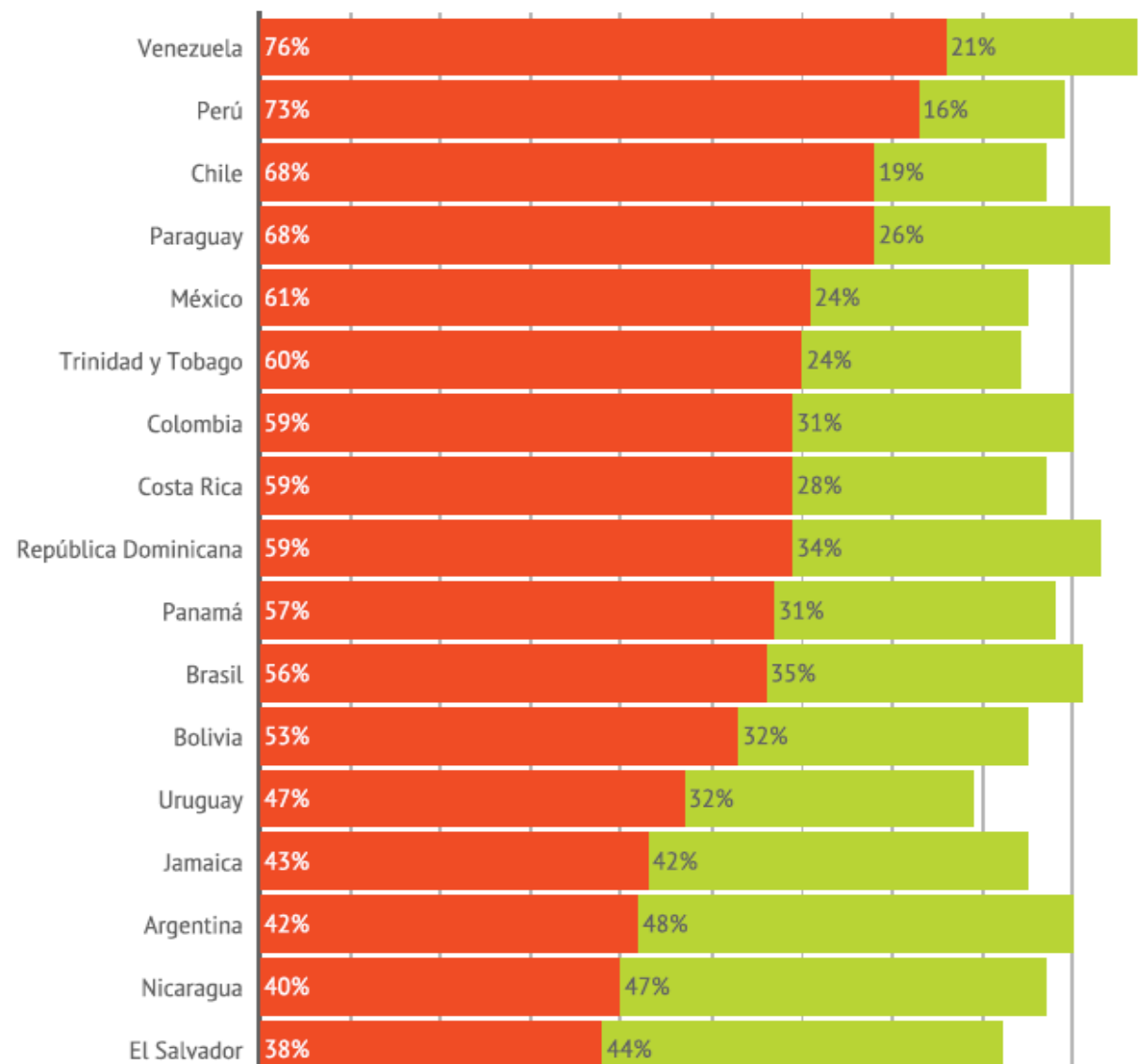
• SOLUCAO PARA CREDIBILIDADE - INTEGRACAO



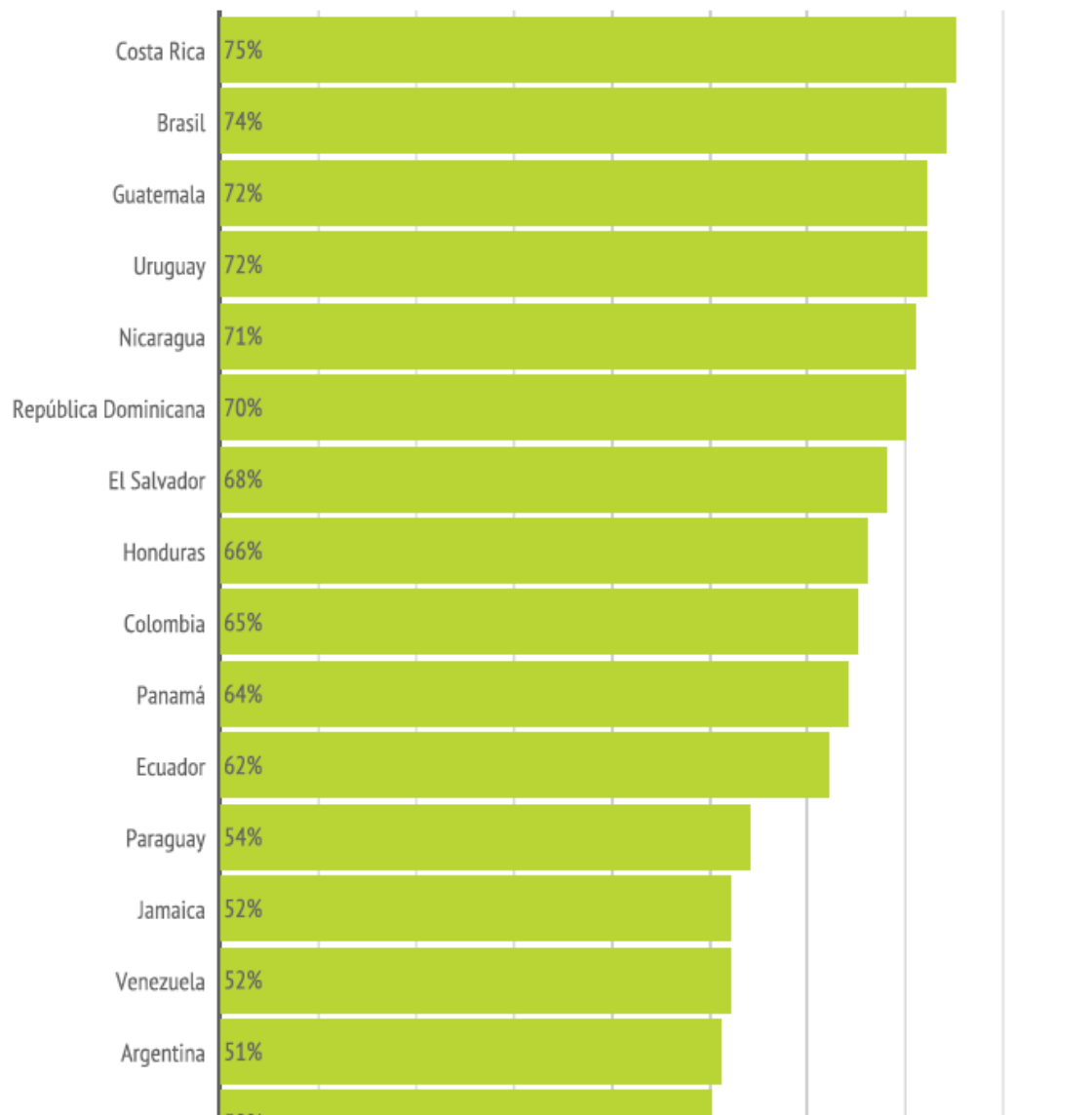
• EIXO CONTROLE SOCIAL

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



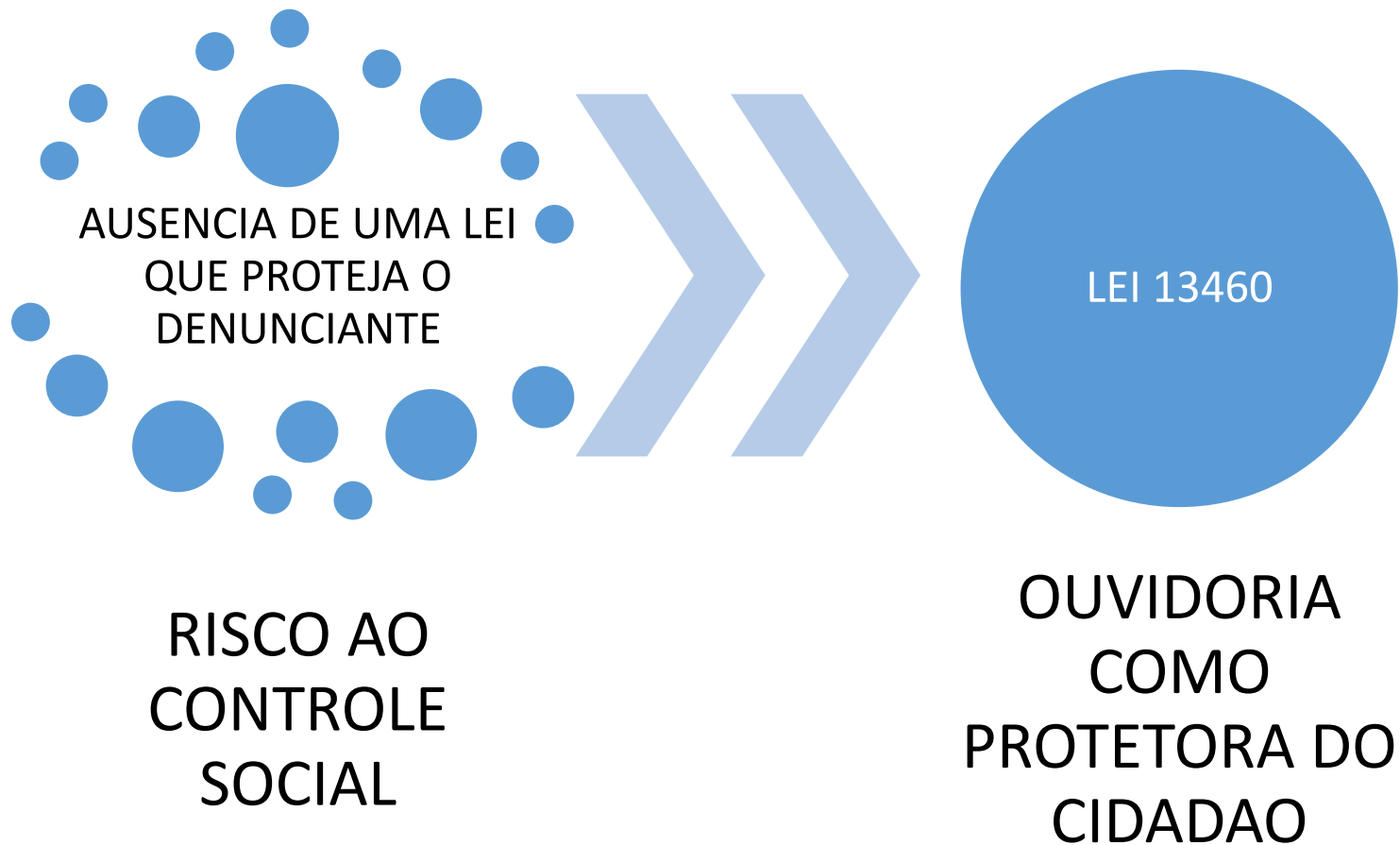
Canal de denuncia - credibilidade



Engajamento do cidadão - DESAFIO



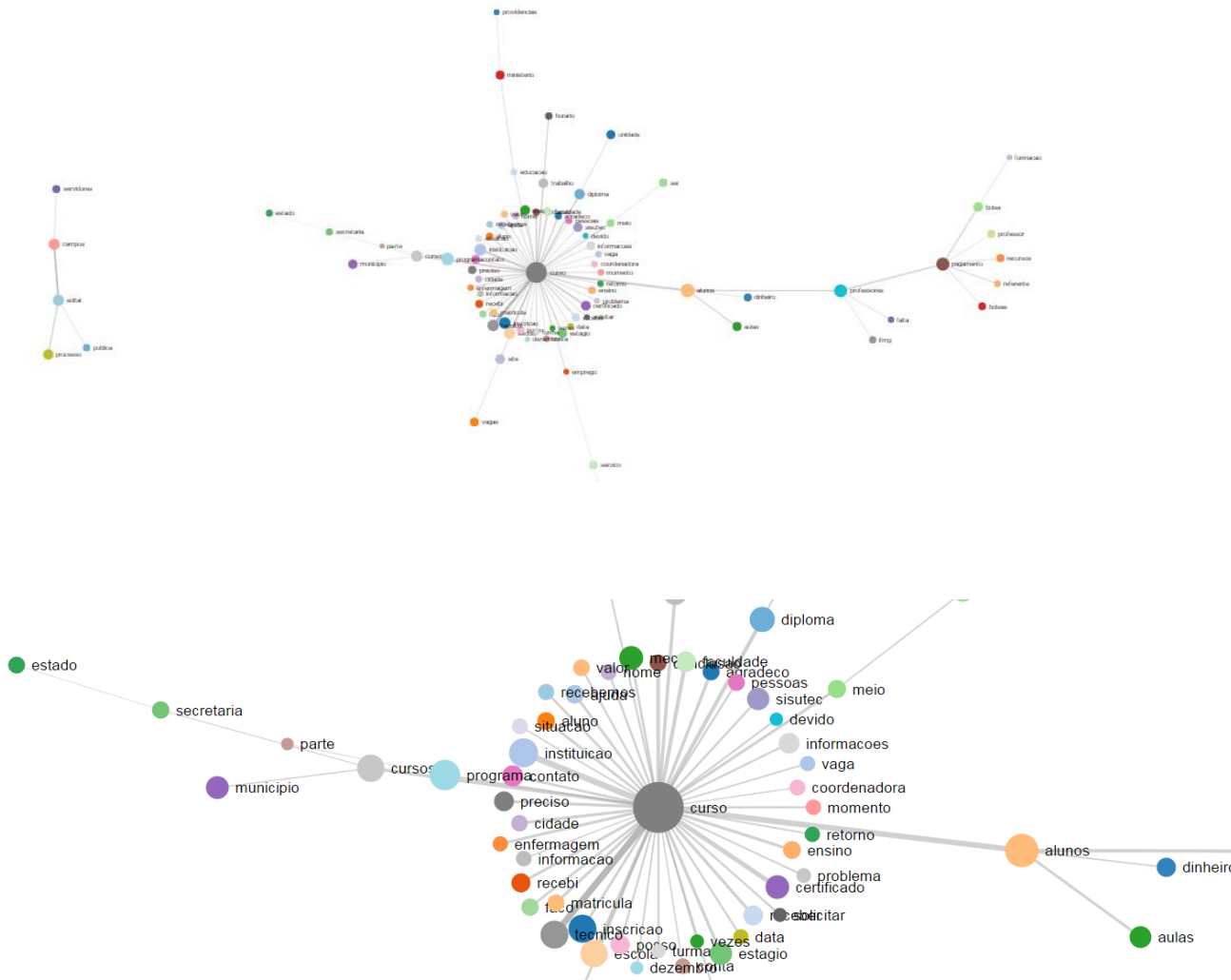
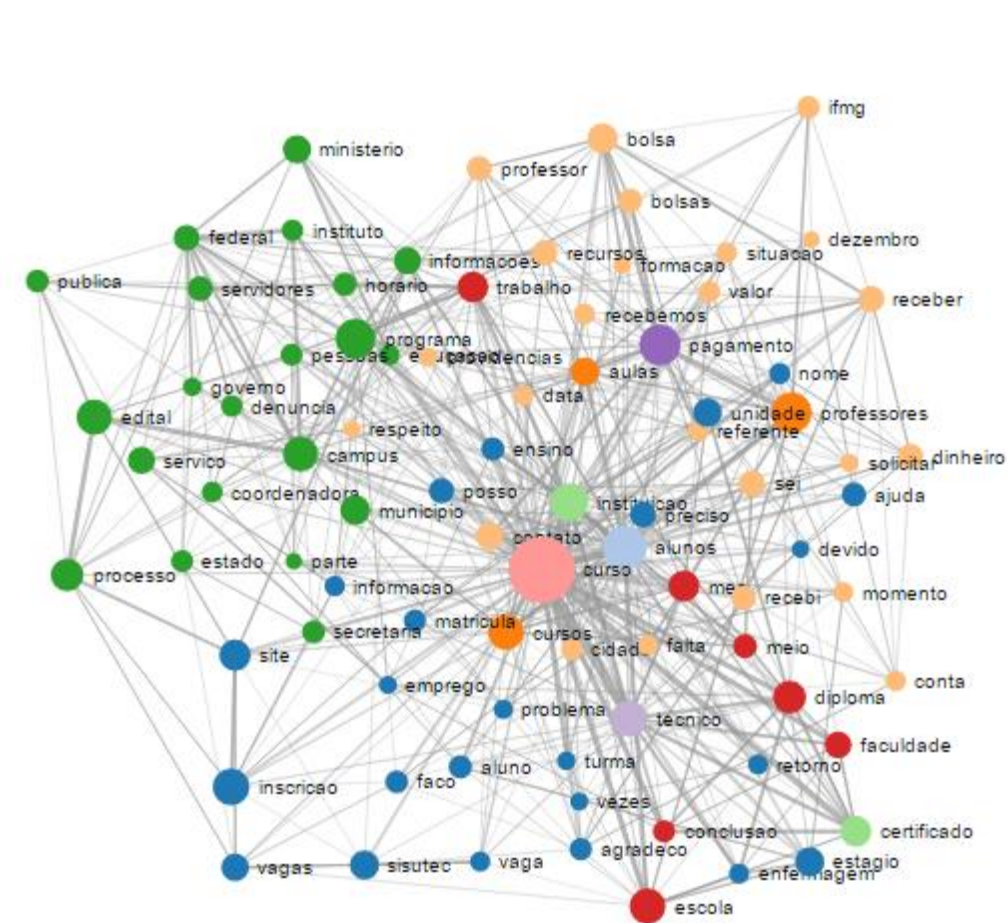
PROBLEMAS E SOLUCOES



• INSTRUMENTO DE GESTÃO

INSTRUMENTO DE GESTÃO - SOLUCOES – USO DA TECNOLOGIA

– EFETIVIDADE DE POLITICA PUBLICA – EX PRONATEC



O QUE FAZ A INICIATIVA PRIVADA



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

Nome do hotel... [>](#)

Preço por noite

R\$ 0 a R\$ 1.500+

Classificação por estrelas

- ☐ ★★★★★
- ☐ ★★★★★
- ☐ ★★★★★
- ☐ ★★★★★
- ☐ ★★★★★

Avaliações de hóspedes

0 a 10

[Hotéis.com™ Rewards](#)

[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](#)

[Favorito dos hóspedes](#)

Fantástico 9,0

33 avaliações de hóspedes da Hotéis.com



820 avaliações

Seu Preço Secreto

~~R\$ 154~~ **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](#)

[Hotel em destaque](#)

Fantástico 9,0

184 avaliações de hóspedes da Hotéis.com



337 avaliações

Seu Preço Secreto

~~R\$ 158~~ **R\$ 142**

em até 12x sem juros

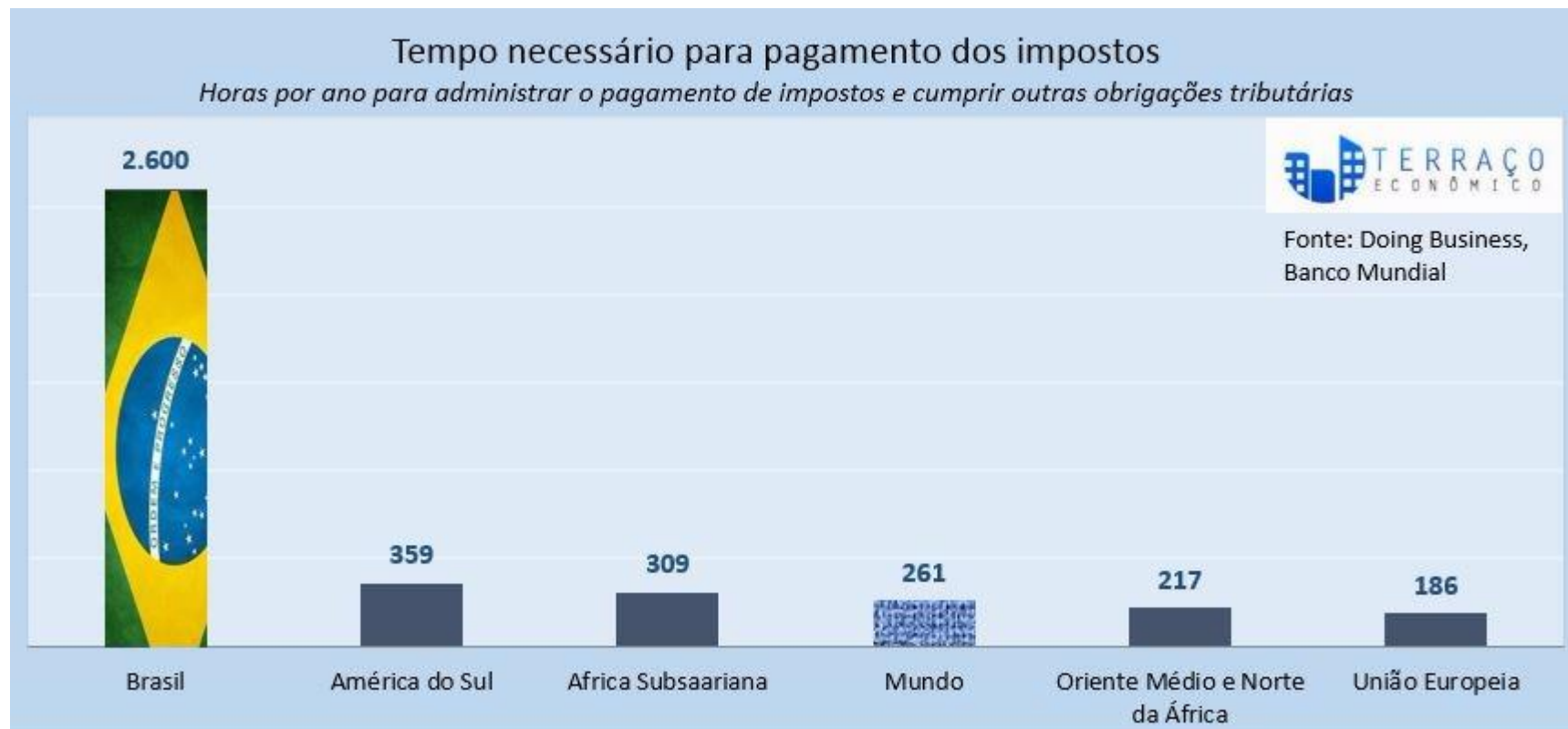
[Selecionar](#)

• 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)





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

 Share < 103  Tweet < 1  Share < 33  Google+ < 0  Email < 1

 Ler depois

 Favorito



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)



Decreto 9094/17



MUITO OBRIGADO

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

MINISTÉRIO DA
TRANSPARÊNCIA E
CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

