



# Ouvidoria do Futuro

Valmir Gomes DIAS  
Ouvidoria Geral da União

# Ouvidoria

Proteção e Defesa do Usuário  
de Serviços Públicos.

Simplificação e  
Desburocratização do Estado.





# Princípios – Código de Defesa do Usuário de Serviço Público

regularidade

continuidade

efetividade

segurança

atualidade

generalidade

transparência

cortesia

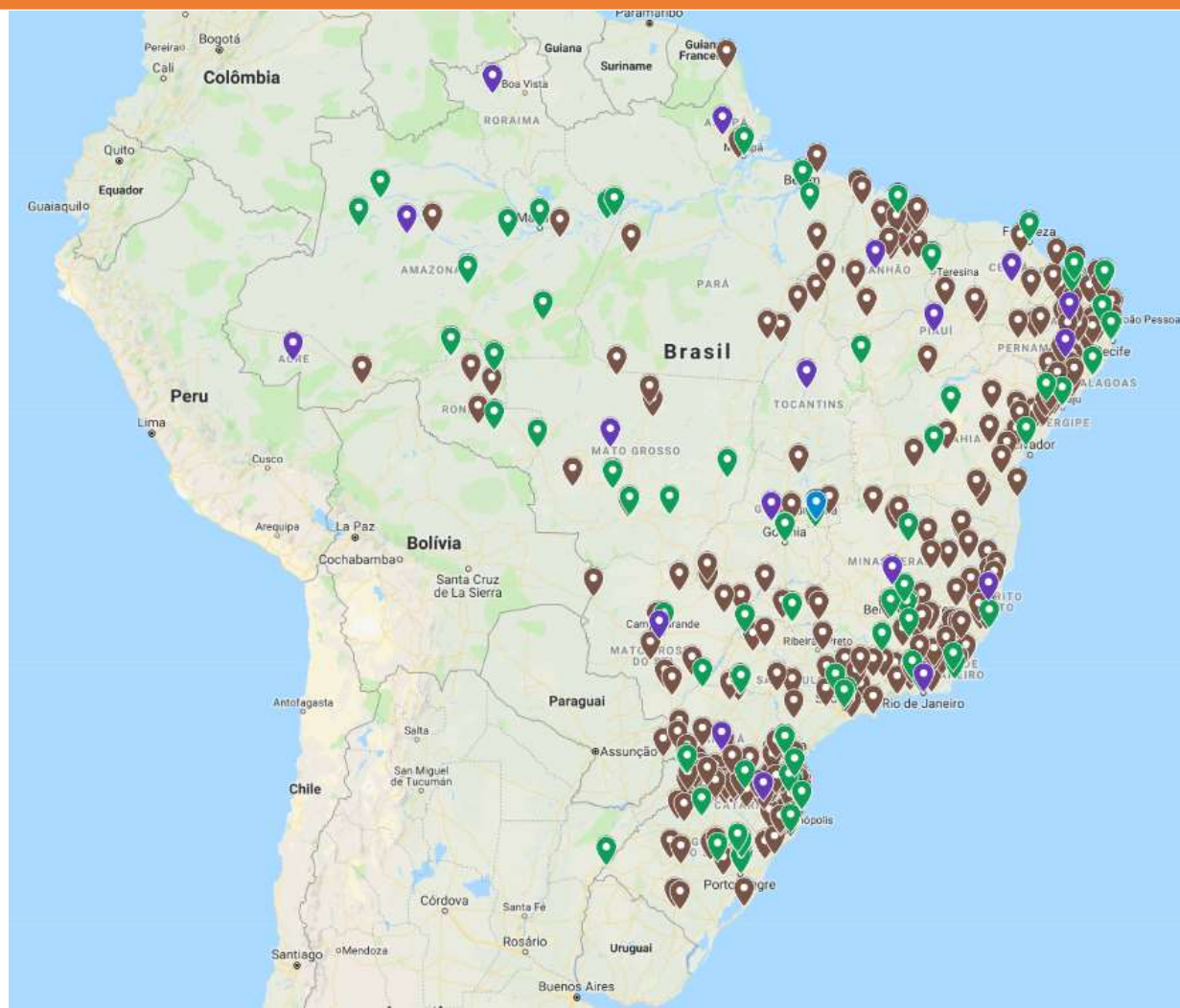


# Boas Ouvidorias conectam o Estado e o Cidadão

- Promoção da participação social;
- Mediação e conciliação nos conflitos;
- Coleta e análise de dados sobre satisfação;
- Realização da análise dos processos na Administração para propostas de simplificação;
- Oportunidade de aperfeiçoamento de políticas e serviços públicos.

# Rede Nacional de Ouvidorias

*Uma agenda nacional de Ouvidoria*



# Ideias

para melhorar nossas ações



**200**  
milhões de  
avaliadores

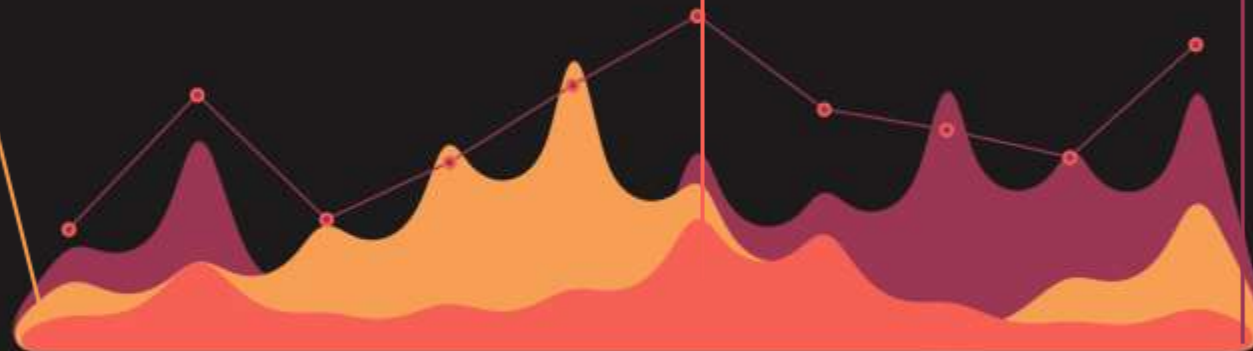
milhares de  
atendentes no  
e-Ouv

melhoria de  
serviços

experiência  
do usuário

participação  
social

controle  
social





## **Ouvidoria**

*acolhendo o usuário de serviços públicos e transformando problemas individuais em soluções coletivas.*





*Valeu!*

---

Valmir Gomes DIAS  
Ouvidor-Geral da União  
Ouvidoria-Geral da União  
Controladoria-Geral da União

*61 2020 6782*  
*cguouvidor@cgu.gov.br*  
*ouvidorias.gov.br*