

Evento promovido pela CGU, Sefaz/AM e parceiros reúne representantes de todo o país para debater o papel das ouvidorias na gestão pública contemporânea

O evento teve como objetivo propor reflexões sobre o papel das ouvidorias diante dos desafios da administração moderna, das transformações tecnológicas, das emergências climáticas e das desigualdades regionais

A Controladoria-Geral da União (CGU), a Ouvidoria da Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas (Sefaz/AM) e instituições parceiras realizaram, entre 15 e 17 de outubro, em Manaus (AM), o II Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas de 2025. Com o tema “Ouvidoria Contemporânea – Inovação, Sustentabilidade e Gestão Pública com Escuta Cidadã”, o evento teve como objetivo propor reflexões sobre o papel das ouvidorias diante dos desafios da administração moderna, das transformações tecnológicas, das emergências climáticas e das desigualdades regionais.

A ouvidora da Sefaz/AM, Ellen Patricia Nogueira, abriu o evento destacando a importância do momento histórico para o estado. “É a primeira vez que a Sefaz Amazonas se torna anfitriã deste evento, e a segunda vez que o seminário é realizado em Manaus. Quando olhamos para trás, percebemos o quanto avançamos em tão pouco tempo”, afirmou. Ellen lembrou que a Ouvidoria Fazendária foi criada em 2021 com o propósito de ser uma ponte entre a sociedade e o Estado, e reforçou o desejo de “construir juntos um Brasil onde o cidadão é ouvido, respeitado e valorizado”.

A secretária executiva de Assuntos Administrativos da Sefaz/AM, Alana Barbosa Valério Tomaz, ressaltou a relevância do encontro para o fortalecimento das ouvidorias públicas. “Cumprimento com sincera alegria os colegas servidores públicos de todo o país que vieram a Manaus para compartilhar saberes e fortalecer a rede nacional de ouvidorias”, disse. Segundo ela, o seminário representa uma agenda estratégica de reafirmação de compromissos, com debates sobre inovação, inclusão e responsabilidade pública.

O controlador-geral do Estado do Amazonas, Jeibson dos Santos, enfatizou a importância da aproximação entre governo e sociedade. “Temos buscado medidas para ouvir o cidadão, para que ele possa contribuir na construção de uma gestão pública mais democrática, transparente e participativa”, afirmou.

Em sua fala, a ouvidora-geral da União, Valdirene Paes de Medeiros, destacou que as ouvidorias precisam ser reconhecidas como instâncias centrais de governança. “Elas não apenas ouvem, mas transformam dados em informação, informação em conhecimento, e conhecimento em ação estratégica”, explicou. Para Valdirene, o papel das ouvidorias vai muito além do recebimento de manifestações: “São espaços de diálogo, acolhimento e construção coletiva de políticas públicas”.

Representando o ministro da CGU, Vinícius de Carvalho, a secretária-executiva da CGU, Eveline Brito, enviou mensagem em vídeo aos participantes. Ela destacou o papel estratégico das ouvidorias públicas como centros de inteligência institucional. “Cada reclamação é mais que um dado: é uma expressão legítima da cidadania, um chamado à ação e uma oportunidade concreta de melhorar o Estado”, afirmou.

O conselheiro do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE/AM), Mario Manoel C. Mello, ressaltou o caráter simbólico do evento para a região amazônica. “As ouvidorias assumem um papel cada vez mais estratégico na construção de uma administração pública dialógica, sustentada pela transparência e responsabilidade social. No contexto amazônico, falar de sustentabilidade e justiça climática é essencial”, disse.

O secretário de Estado da Fazenda do Amazonas, Alex Del Giglio, destacou a importância dos dados coletados pelas ouvidorias. “Elas são uma fonte riquíssima de informações sobre a percepção do cidadão. A partir desses dados, é possível realizar análises e inferências que permitem aprimorar a gestão pública”, afirmou.

A programação do seminário incluiu painéis, palestras e oficinas técnicas voltadas ao aprimoramento da atuação das ouvidorias. Entre os temas debatidos estavam controle e correição, combate ao assédio e à discriminação, participação cidadã, Lei de Acesso à Informação, LGPD, governo aberto e uso estratégico de dados. O evento também contou com a entrega do prêmio do VII Concurso de Boas Práticas, apresentações culturais e visita guiada ao Teatro Amazonas.

Primeiro dia

Durante o seminário, Valdirene também mediou o painel “Ouvidoria, Controle e Correição: O Percurso da Denúncia e seus Impactos na Gestão Pública”, que discutiu o fluxo das denúncias após seu acolhimento pelas ouvidorias. Participaram do debate o secretário federal de Controle Interno da CGU, Ronald da Silva Balbe, e a diretora de Responsabilização de Agentes Públicos da CGU, Alessandra Valle Lafetá. O painel apresentou, de forma didática e transparente, como as manifestações dos cidadãos contribuem para o aprimoramento da integridade pública, para os processos de responsabilização e o fortalecimento institucional.

O coordenador-geral da Coordenação de Articulação e Capacitação em Ouvidoria (CGART) da CGU, Rafael Antonio Dal Rosso, participou do painel “Participação Cidadã e a Lei nº 13.460”, que discutiu como a escuta ativa e a atuação das ouvidorias contribuem para aprimorar serviços e políticas públicas, fortalecendo a democracia participativa. Ele também mediou o painel “Grupos de Trabalho e Câmaras Técnicas da Renouv”, que apresentou os resultados das ações colaborativas desenvolvidas pela Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv) em 2025 e destacou o papel da integração institucional na promoção de boas práticas de gestão pública.

Segundo dia

As atividades do segundo dia trouxeram reflexões sobre inovação, uso de dados e o papel estratégico das ouvidorias na construção de governos mais abertos e responsivos. O diretor de Governo Aberto e Transparência da CGU, Marcelo de Brito Vidal, destacou que um governo aberto se fundamenta nos pilares da transparência, participação, prestação de contas e responsividade. “Governo aberto é atuar em conjunto com a sociedade, de forma colaborativa. O cidadão é beneficiário da política pública e deve ser convidado a pensar conosco em soluções mais eficientes e inclusivas”, afirmou. Ele ressaltou ainda que as ouvidorias têm papel central nesse processo, ao promover o diálogo com diferentes públicos e levar a administração pública até as comunidades,

especialmente nas regiões mais afastadas.

Na palestra seguinte, o ouvidor-geral do Município de Maringá, Alexandre Sanches, abordou os desafios enfrentados pelas ouvidorias municipais. Ele lembrou que a Constituição de 1988 inaugurou a democracia participativa no país e reforçou que as ouvidorias são o elo natural entre cidadão e poder público. “Somos o canal onde a população apresenta suas demandas, anseios e dores. Mas é preciso ir além do cumprimento da lei, a ouvidoria deve existir por convicção, não apenas por obrigação”, observou. Sanches também mencionou a importância de adequar o funcionamento das ouvidorias às diferentes realidades dos municípios brasileiros, marcados por desigualdades de estrutura e recursos.

O último painel do evento, “Fala.BR: Da manifestação à inteligência estratégica”, reuniu especialistas para debater o uso de tecnologia e inteligência artificial no aprimoramento da escuta cidadã. O diretor de Articulação, Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidorias da CGU, Keyne Taniguchi Santos, destacou que a tecnologia deve servir para melhorar a qualidade dos serviços públicos e dar mais tempo às equipes para pensar de forma estratégica. “Cada inovação deve ter um propósito: facilitar o acesso do cidadão, melhorar processos e fortalecer a gestão pública participativa”, afirmou.

O ouvidor-geral da Prefeitura de Rio Bonito (RJ), Paulo César Rodrigues, reforçou que a tecnologia não deve afastar o aspecto humano das ouvidorias. “A ouvidoria tem como essência a humanidade. A inteligência artificial precisa ser vista como aliada, e não como ameaça, porque pode ampliar nossa capacidade de análise e resposta”, disse. Já o cientista de dados da CGU, Paulo Roberto Oliveira Brandão Alves, ressaltou que a verdadeira transformação digital nas ouvidorias começa pela clareza de propósito. “Mais do que tecnologia, precisamos de propósito. As ouvidorias devem transformar dados em informação, informação em conhecimento e conhecimento em ação estratégica”, afirmou.

O encerramento contou com a participação da superintendente da CGU no Amazonas, Maria Esmeralda Rodrigues, que destacou a importância do diálogo com as realidades locais e o papel das ouvidorias na promoção da cidadania na Amazônia. “Falar de políticas públicas no Amazonas é compreender nossos desafios geográficos, humanos e financeiros. A ouvidoria é a ponte entre o Estado e o cidadão, especialmente em um território onde o acesso é difícil e os custos são elevados. É por meio dela que reconhecemos o cidadão como sujeito de direitos e fortalecemos a confiança nas instituições”, afirmou.

Também presente na cerimônia, o diretor de Compliance e Riscos do BNDES e ex-ministro da CGU, Luiz Augusto Fraga Navarro de Britto Filho, destacou a trajetória das ouvidorias públicas e sua consolidação como espaços de integridade e acolhimento. “Desde a origem da CGU, as ouvidorias têm papel essencial na governança pública. Hoje, além de tratar denúncias e encaminhar apurações fundamentadas, elas cumprem uma função fundamental no combate ao assédio moral e sexual, acolhendo e protegendo servidores e cidadãos”, destacou. No encerramento do evento, a Ouvidora-Geral da União refletiu sobre o espaço da ouvidoria, suas práticas e impactos e convidou os participantes a refletirem sobre o legado institucional das unidades na promoção de uma gestão pública mais transparente e participativa.

Assista aos vídeos no YouTube da CGU:

Dia 1, manhã: <https://www.youtube.com/watch?v=WZACW6WBmkE>

Dia 1, tarde: <https://www.youtube.com/watch?v=g9buUFGb0ZY>

Dia 2, manhã: <https://www.youtube.com/watch?v=Oj5hoB6gyGo>

Fonte: [Controladoria-Geral da União](#), em 17.10.2025