

Iniciativas são da área de Ouvidoria Pública e passam a valer com a entrada em vigor da nova norma operacional do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

A Controladoria-Geral da União (CGU) conclui, nesta terça-feira (16/3), a entrega de três compromissos previstos no Plano Anticorrupção do Governo Federal. O primeiro deles é a implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), o segundo é o novo módulo de tratamento de manifestações de ouvidoria, e o terceiro trata da entrega de novas ferramentas para a proteção e a salvaguarda das informações nos sistemas de ouvidoria. As três ações são finalizadas no dia em que se comemora o Dia da Ouvidoria, 16 de março, e estão previstas na nova norma operacional do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), a [**Portaria CGU nº 581/2021**](#), que entra em vigor também na data de hoje.

O MMOuP é um instrumento criado para auxiliar o processo de melhoria da gestão das unidades de ouvidoria, o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção. Resultado de dois anos de estudos, a iniciativa foi submetida a duas consultas públicas, que permitiram a incorporação, no Modelo, das mais diversas características das unidades de ouvidoria.

Lançado em fevereiro de 2020, o MMOuP passa, a partir de hoje (16/3), com a entrada em vigência da Portaria CGU nº 581/2021, a ser de uso obrigatório por todas as unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), podendo também ser adotado, de forma facultativa, pelas unidades de ouvidorias que compõem a Rede Nacional de Ouvidorias, por meio de adesão.

>> Saiba mais sobre o MMOuP

Segunda entrega do Plano Anticorrupção concluída hoje, o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma FalaBR permitirá que todo o tratamento de manifestações de ouvidoria seja realizado dentro do ambiente FalaBR, sem a necessidade de uso de outros sistemas de tramitação interna. Deste modo, os processos de tratamento de manifestações de ouvidoria passarão a ser dotados de mecanismos específicos de gestão e controle, permitindo a sua rastreabilidade e aumentando a segurança dos cidadãos que utilizam o canal para se comunicar com o Estado.

Com a Portaria nº 581/2021, o módulo passa a ser de uso preferencial por todas as unidades do SisOuv, e aquelas que optarem por não utilizá-lo deverão informar anualmente à CGU as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa. Neste momento, o módulo está disponível unicamente para unidades do SisOuv e limita-se ao tratamento de manifestações de ouvidoria.

É importante destacar que o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma FalaBR é aderente às melhores práticas para a proteção e a salvaguarda das informações inseridas em sistemas de ouvidoria, garantindo a privacidade e a proteção de dados. Essa característica incorpora o módulo à terceira ação do Plano Anticorrupção entregue hoje.

>> Saiba mais sobre o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma FalaBR**NOVA NORMA OPERACIONAL DO SISOUV**

A Portaria CGU nº 581/2021, que estabelece práticas e procedimentos a serem observados no âmbito do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal (SisOuv), é resultado do maior processo de mapeamento e sistematização das atividades de ouvidoria já executado pelo órgão central do Sistema, a Ouvidoria-Geral da União. Ela entra em vigor em 16 de março de 2021, quando inaugura o início de um novo estágio de maturidade para as ouvidorias federais.

O normativo consolida disposições estabelecidas em vários normativos esparsos, atualiza

orientações à luz das novas legislações e avança sobre temas até então não normatizados no SisOuv, a exemplo do acompanhamento de Cartas de Serviço, procedimentos para solução pacífica de conflitos, ouvidoria interna, produção de relatórios e gestão dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos.

PLANO ANTICORRUPÇÃO

O Plano Anticorrupção para o período de 2020 a 2025 foi elaborado pelo Governo Federal com o objetivo estruturar e executar ações para aprimorar, no âmbito do Poder Executivo Federal, os mecanismos de prevenção, detecção e responsabilização por atos de corrupção, avançando no cumprimento e no aperfeiçoamento da legislação anticorrupção e no atendimento a recomendações internacionais.

O documento, desenvolvido pelo Comitê Interministerial de Combate à Corrupção (CICC), por determinação do Presidente da República, envolve os principais órgãos do Poder Executivo federal que possuem competências relacionadas à prevenção e ao combate à corrupção. A iniciativa busca refletir e reforçar o compromisso do Brasil com o enfrentamento à corrupção e alinha-se aos esforços já materializados em 2019 no Pacote Anticrime e Anticorrupção. O Plano está alinhado, ainda, à Estratégia Federal de Desenvolvimento, instituída pelo Decreto nº 10.531/2020.

Saiba mais em: www.gov.br/anticorruptao.

É importante destacar que o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma FalaBR é aderente às melhores práticas para a proteção e a salvaguarda das informações inseridas em sistemas de ouvidoria, garantindo a privacidade e a proteção de dados. Essa característica incorpora o módulo à terceira ação do Plano Anticorrupção entregue hoje.

Fonte: Controladoria-Geral da União, em 16.03.2021