

Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv)

PLANO OPERACIONAL BIANUAL DA RENOUV

2025-2026

Brasília • 2024

CONTEÚDO

APRESENTAÇÃO	3
METODOLOGIA.....	3
AÇÕES 2025-2026.....	4
DESAFIO 1 - PROMOVER INTERCÂMBIO DE CONHECIMENTOS, INFORMAÇÕES E BOAS PRÁTICAS NA DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS.	5
DESAFIO 2 - HARMONIZAR O ENTENDIMENTO DOS CONCEITOS E DIRETRIZES APLICADOS ÀS OUVIDORIAS PÚBLICAS E INSTITUCIONALIZAR PROCESSOS ESSENCIAIS.	8
DESAFIO 3 - AMPLIAR OS ESPAÇOS DE ARTICULAÇÃO E COLABORAÇÃO ENTRE OUVIDORIAS.	10
DESAFIO 4 - PRESERVAR A MEMÓRIA INSTITUCIONAL DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS BRASILEIRAS, FORTALECER SUA IDENTIDADE DE OUVIDORIA PÚBLICA E IMPORTÂNCIA PARA A DEMOCRACIA.....	12
CRONOGRAMAS DETALHADO DE AÇÕES	13
Cronograma 2025.....	13
Cronograma 2026.....	13
REVISÃO	14

APRESENTAÇÃO

A Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv) funciona de forma colaborativa e sinérgica, promovendo reflexões e produtos que aperfeiçoam uso de um dos principais canais de comunicação entre a administração pública e o usuário de serviços públicos - a ouvidoria. O formato em Rede, com cerca de 2.700 membros, contribui direta e indiretamente para o fortalecimento da participação e do controle social no Brasil. O desenho em rede é, ao mesmo tempo, um desafio e uma oportunidade para a Renouv.

Se por um lado, é a participação de seus membros quem produz, de maneira colaborativa, orientações técnicas, materiais de divulgação, normas-modelo, eventos, cursos e debates que são disponibilizados a todos, por outro, manter a Rede ativa, sem aporte de recursos financeiros, exige contar com o trabalho voluntário de pessoas que valorizam a causa ao ponto de se dedicarem mesmo como todos os seus afazeres cotidianos nas ouvidorias de todo o País, fato que, inevitavelmente, resulta em intermitência no nível de envolvimento de seus membros.

Apesar dessa aparente contradição, representada pelo desafio e oportunidade intrínsecos ao formato em rede, a sinergia entre seus membros tem feito da Renouv uma política consolidada de fortalecimento das ouvidorias públicas, organizada com base nas melhores práticas de governança de políticas públicas.

Nesse sentido, o Plano Operacional (PO) Bianual da Renouv é ferramenta de planejamento tático, prevista no Regimento Interno da Rede¹. Seu objetivo é alinhar as ações que propõe aos objetivos traçados no Planejamento Estratégico. Assim, ao descrever o processo operacional e estabelecer prazos, esse plano assume a função de i) formalizar processos, ii) controlar a execução das ações, e, iii) permitir correções e redirecionamento do trabalho.

Por fim, do ponto de vista procedimental, vale registrar que compete ao Conselho Diretivo da Rede propor o PO à Assembleia Geral e implementá-lo, com apoio técnico da Secretaria-Executiva da Renouv. Já à Assembleia Geral cabe aprová-lo, discutir e deliberar sobre os projetos apresentados.

METODOLOGIA

O Plano Operacional delinea as ações que contribuirão com o atingimento dos objetivos definidos no Planejamento Estratégico da Renouv. Por isso, está organizado de modo a detalhar o tipo de ação, os responsáveis, os métodos de execução, os prazos, os recursos associados e os resultados pretendidos.

Neste sentido, o PO constitui-se também em um importante instrumento para a avaliação do trabalho desenvolvido. O planejamento de nível operacional, referente ao biênio 2025-2026, adota a ferramenta 5W2H, pois se trata de técnica vastamente utilizada nas atividades de planejamento, dentro e fora do Setor Público. Dentre suas vantagens, destacam-se a facilidade de aplicação, a compreensão, a gestão e o monitoramento.

1. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-n-31-de-19-de-dezembro-de-2023-532304781>

5W:

What (O que): definir o que deve ser feito; ação que deve ser executada, ou problema a ser solucionado.

Why (Porquê): o motivo/razão de realizar a atividade; justificativa dos motivos e objetivos daquilo estar sendo executado ou solucionado.

Where (Onde): o local em que deverá ser realizada a atividade.

When (Quando): em que prazo; cronograma sobre quando ocorrerão os procedimentos

Who (Quem): definição de quem será (serão) o(s) responsável(eis) pela execução do que foi planejado.

2H:

How (Como): explicação sobre como serão executados os procedimentos para atingir os objetivos pré-estabelecidos.

How much (Quanto): os custos operacionais necessários para a execução do trabalho.

Considerando as disposições do Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017, que estabelece a política de governança da Administração Pública Federal Direta, Autárquica e Fundacional, e dispõe sobre a gestão de riscos² na Administração Pública, o presente Plano também faz o exercício de mapear os possíveis riscos envolvidos nas ações propostas e indicar as medidas que poderão ser adotadas para minimizá-los.

A seguir, são apresentadas as ações de acordo com os quatro desafios previstos no Planejamento Estratégico da Renouv para o período de 2023 a 2026. Nas primeiras linhas, o plano trata das definições exigidas na aplicação da ferramenta 5W2H. Já ao final de cada tabela, são levantados os principais riscos e as medidas mitigatórias a serem adotadas.

AÇÕES 2025-2026

A elaboração do Plano Operacional Bianual da Renouv tem como fonte o Plano Estratégico da Renouv 2023-2026³. Vale destacar que o processo de elaboração do planejamento estratégico iniciou-se em 2022, por iniciativa dos membros da Renouv, e foi fruto do empenho de um Grupo de Trabalho formalmente constituído para elaborá-lo. O Plano Estratégico trouxe a missão, visão e

2. Art. 2º Para os efeitos do disposto neste Decreto, considera-se: (...) IV - gestão de riscos - processo de natureza permanente, estabelecido, direcionado e monitorado pela alta administração, que contempla as atividades de identificar, avaliar e gerenciar potenciais eventos que possam afetar a organização, destinado a fornecer segurança razoável quanto à realização de seus objetivos.

3. Documento disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/publicacoes-da-rede-nacional-de-ouvidoria/plano-estrategico-Renouv-2023-2026.pdf/view>

valores, bem como a definição de quatro objetivos estratégicos pensados para que a Renouv pudesse superar seus principais desafios.

Sem prejuízo de eventuais revisões ao Plano Estratégico que se entenderem oportunas, o PO define ações para cada um dos objetivos estratégicos. Nesse sentido, o PO deve ser passível de revisões e permitir adaptações, frente às mudanças internas e externas às quais a Renouv possa estar exposta.

DESAFIO 1 - PROMOVER INTERCÂMBIO DE CONHECIMENTOS, INFORMAÇÕES E BOAS PRÁTICAS NA DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS.

As ouvidorias desenvolvem suas atividades com diferentes níveis de maturidade, estrutura e com a contribuição de pessoas das mais diversas formações e experiências. As trocas positivas têm potencial de promover o aperfeiçoamento dos profissionais e, conseqüentemente, do serviço público. Trata-se de estratégia bastante utilizada nas ações da Rede.

Ações:

AÇÃO 1.1	REMODELAR A MARATONA DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS
SIGLA	R-MARATONA DUSP
O que	Reformulação da Maratona de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos que ocorre anualmente visando à inclusão de novos critérios de avaliação.
Porque	O formato utilizado nas três primeiras edições da Maratona focou em número de visualizações de posts em rede sociais. No entanto, notou-se a necessidade de incluir atividades na Maratona que ampliem e diversifiquem a forma de mensurar o engajamento das ouvidorias participantes e o alcance dos usuários dos serviços públicos.
Onde	Atividades na modalidade híbrida, reuniões presenciais e virtuais, Site ouvidorias.gov, canais de comunicação da CGU e RENOUV
Quando	Janeiro a março de 2025
Quem	Conselho Diretivo, Secretaria-Executiva da Renouv e DUSP
Como	Criação de um grupo de trabalho com integrantes da OGU e RENOUV visando a análise e revisão dos parâmetros antigos de pontuação, bem como avaliação da possibilidade de pontuar outros tipos de ações.
Quanto	Sem custos financeiros diretos.
Riscos	1. Considerando a intenção de se realizar uma maratona no primeiro semestre de 2025, existe o risco de não haver tempo suficiente para remodelagem e finalização da maratona até o final de 2024.
Mitigação	1. Iniciar estudos relativos à remodelagem da Maratona ainda em 2024 e apresentar ao Conselho Diretivo proposta completa para revisão e validação até a primeira quinzena de novembro, a fim de diminuir o tempo de discussão da proposta.

AÇÃO 1.2	REMODELAR O CONCURSO DE BOAS PRÁTICAS EM OUVIDORIA
SIGLA	R-CONCURSO BPO
O que	Reformulação do concurso de boas práticas em ouvidoria, que ocorre anualmente, visando à revisão das categorias, critérios e formas de avaliação e o aperfeiçoamento da premiação.
Porque	Tendo em vista a periodicidade anual do evento, é importante avaliar os erros e acertos das versões anteriores, bem como analisar imprevistos ocorridos e sugerir ajustes (tanto nos critérios de avaliação quanto às premiações). Além disso, considerando a dinamicidade das atividades de ouvidoria pública é importante refletir constantemente a respeito das temáticas norteadoras de cada edição. Importante frisar que o evento já está em sua sétima edição sem grandes modificações.
Onde	Atividades na modalidade híbrida, reuniões presenciais e virtuais, Site ouvidorias.gov, canais de comunicação da CGU e RENOUV
Quando	Abril a junho de 2025
Quem	Conselho Diretivo e Secretaria-Executiva da Renouv e DUSP

Como	Designação de uma equipe com integrantes da OGU e RENUUV visando a análise e revisão dos atuais parâmetros de pontuação, bem como avaliação da possibilidade de pontuar outros tipos de ações e criar formas mais substantivas de premiação.
Quanto	A depender das novas formas de premiação, pode haver custos a serem apurados oportunamente.
Riscos	1. Considerando a intenção de lançamento da VIII Concurso de Boas Práticas em junho de 2025 (mês de promulgação da Lei 13.460/17), existe o risco de não haver tempo suficiente para sua reformulação.
Mitigação	1. Iniciar estudos relativos à remodelagem no primeiro trimestre de 2025 e apresentar ao Conselho Diretivo proposta completa para validação até o final de abril de 2025.

AÇÃO 1.3	IV MARATONA DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (2025)
SIGLA	IV MARATONA DUSP 2025
O que	A Maratona de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos é um evento que acontece anualmente para celebrar as conquistas da Lei 13.460/2017. Seu objetivo é estimular que as ouvidorias da Rede promovam a conscientização dos usuários acerca de seus direitos e do papel das ouvidorias como instrumento para salvaguardá-los.
Porque	A maratona é uma ação importante da RENUUV, pois leva ao conhecimento dos usuários de serviços públicos as atividades desenvolvidas pelas ouvidorias públicas em sua defesa, promove a participação social e a consciência de direitos e estimula iniciativas desenvolvidas pelas ouvidorias públicas em todos os níveis da federação.
Onde	Atividades na modalidade híbrida, reuniões presenciais e virtuais, Site ouvidorias.gov, canais de comunicação da CGU e RENUUV
Quando	Março a Junho de 2025.
Quem	Conselho Diretivo e Secretaria-Executiva da Renouv
Como	Após a remodelagem da maratona será divulgado o regulamento da IV edição, que deve ocorrer entre os meses de maio e junho de 2025. Com premiação a ser realizada em evento comemorativo da promulgação da Lei, no dia 26 de junho.
Quanto	Custos irrisórios relativos à premiação.
Riscos	1. Baixa adesão das ouvidorias às ações da Maratona
Mitigação	1. Solicitar apoio na concepção do concurso ao Grupo de Trabalho de Comunicação da Renouv, e considerar estratégia de divulgação nos canais da Renouv e CGU desde a concepção do novo modelo.

AÇÃO 1.4	VIII CONCURSO DE BOAS PRÁTICAS EM OUVIDORIA (2025)
SIGLA	VIII CONCURSO BPO 2025
O que	O Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias é uma iniciativa da RENUUV que visa estimular novas formas de governança participativa e participação social no acompanhamento e desenvolvimento das políticas e dos serviços públicos, promover o reconhecimento das atividades de ouvidoria dos órgãos e entidades da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios e disseminar conhecimentos e boas práticas relacionadas às ações de ouvidoria e melhoria da gestão pública.
Porque	O concurso é uma das principais ações da RENUUV, como instrumento de intercâmbio de informações e procedimentos para a defesa do usuário de serviços públicos e de consolidação de uma agenda nacional de ouvidoria pública e participação social.
Onde	Atividades na modalidade híbrida, reuniões presenciais e virtuais, Site ouvidorias.gov, canais de comunicação da CGU e RENUUV
Quando	Junho a dezembro de 2025
Quem	Conselho Diretivo, Secretaria Executiva da Renouv e NAOPs
Como	Após a remodelagem do concurso será divulgado o regulamento da VIII edição, que deve conter as seguintes fases: inscrições abertas na primeira semana de julho, avaliações e divulgação dos resultados até dezembro.
Quanto	Custos relativos à premiação.
Riscos	1. Baixa adesão de participantes ao concurso.
Mitigação	1. Solicitar apoio na concepção do concurso ao Grupo de Trabalho de Comunicação da Renouv, e considerar estratégia de divulgação nos canais da Renouv, EBC e CGU desde a concepção do novo modelo.

AÇÃO 1.5	V MARATONA DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (2026)
SIGLA	V MARATONA DUSP 2026
O que	A Maratona de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos é um evento que acontece anualmente para celebrar as conquistas da Lei 13.460/2017. Seu objetivo é estimular que as ouvidorias da Rede promovam a conscientização dos usuários acerca de seus direitos individuais e coletivos, e do papel das ouvidorias como instrumento para salvaguardá-los.
Porque	A maratona é uma ação importante da RENOUV, pois leva ao conhecimento dos usuários de serviços públicos as atividades desenvolvidas pelas ouvidorias públicas em sua defesa, promove a participação social e a consciência de direitos e estimula iniciativas desenvolvidas pelas ouvidorias públicas em todos os níveis da federação.
Onde	Atividades na modalidade híbrida, reuniões presenciais e virtuais, Site ouvidorias.gov, canais de comunicação da CGU e RENOUV
Quando	Março a junho de 2026.
Quem	Conselho Diretivo e Secretaria-Executiva da Renouv
Como	Avaliação da maratona anterior bem como das possibilidades de ajustes e organização da V edição. Os preparativos devem iniciar no mês de março e a maratona deve ocorrer entre os meses de maio e junho de 2026. Com premiação a ser realizada em evento comemorativo da promulgação da Lei, no dia 26 de junho.
Quanto	Custos relativos à premiação.
Riscos	1. Baixa adesão das ouvidorias às ações da Maratona 2. Finalização da maratona adentrar no período do defeso eleitoral.
Mitigação	1. Solicitar apoio na concepção do concurso ao Grupo de Trabalho de Comunicação da Renouv, e considerar estratégia de divulgação nos canais da Renouv e CGU. 2. Iniciar os preparativos da V Maratona com a maior antecedência possível.

AÇÃO 1.6	IX CONCURSO DE BOAS PRÁTICAS EM OUVIDORIA (2026)
SIGLA	IX CONCURSO BPO 2026
O que	O Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias é uma iniciativa da RENOUV que visa estimular novas formas de governança participativa e participação social no acompanhamento e desenvolvimento das políticas e dos serviços públicos, promover o reconhecimento das atividades de ouvidoria dos órgãos e entidades da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e disseminar conhecimentos e boas práticas relacionadas às ações de ouvidoria e melhoria da gestão pública.
Porque	O concurso é uma das principais ações da RENOUV, como instrumento de intercâmbio de informações e procedimentos para a defesa do usuário de serviços públicos e de consolidação de uma agenda nacional de ouvidoria pública e participação social.
Onde	Atividades na modalidade híbrida, reuniões presenciais e virtuais, Site ouvidorias.gov, canais de comunicação da CGU e RENOUV.
Quando	Junho a dezembro de 2026
Quem	Conselho Diretivo, Secretaria Executiva da Renouv
Como	Tendo em vista a periodicidade anual do evento, é importante avaliar os erros e acertos das versões anteriores, bem como analisar imprevistos ocorridos e sugerir ajustes (tanto nos critérios de avaliação quanto às premiações). Além disso, considerando a dinamicidade das atividades de ouvidoria pública é importante refletir constantemente a respeito das temáticas norteadoras de cada edição. O regulamento da IX edição deve ser lançado em junho e as inscrições abertas na primeira semana de julho, as avaliações e divulgação dos resultados até dezembro.
Quanto	Custos relativos à premiação.
Riscos	1. Baixa adesão de participantes. 2. Restrições em virtude das eleições de 2026
Mitigação	1. Solicitar apoio na concepção do concurso ao Grupo de Trabalho de Comunicação da Renouv, e considerar estratégia de divulgação nos canais da Renouv e CGU. 2. Solicitar parecer da consultoria jurídica da CGU para atendimento das restrições do período eleitoral, e considerar a entrega da premiação apenas em 2027.

DESAFIO 2 - HARMONIZAR O ENTENDIMENTO DOS CONCEITOS E DIRETRIZES APLICADOS ÀS OUVIDORIAS PÚBLICAS E INSTITUCIONALIZAR PROCESSOS ESSENCIAIS.

A harmonização de conceitos e diretrizes é fundamental para a formação de uma identidade de ouvidoria. Diante de um contexto em que, cada vez mais, novas funções e responsabilidades são atribuídas às ouvidorias públicas, devemos buscar um ambiente de convergência de entendimentos em relação às normas e conceitos. Dessa maneira, é possível agir proativamente e tornar a ouvidoria protagonista no aperfeiçoamento da gestão pública e na defesa dos usuários de serviços públicos.

Ações:

AÇÃO 2.1	ADAPTAR E DISPONIBILIZAR O MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA (MMOUP) ATUALIZADO E ADAPTADO PARA A RENOUV
SIGLA	MMOUP-RENOUV
O que	O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública foi desenvolvido para apoiar o processo de melhoria contínua da gestão das unidades de ouvidoria pública. Trata-se de uma matriz de autoavaliação do nível de maturidade institucional de ouvidorias. O MMOuP é de uso obrigatório pelas unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), e seus materiais orientativos podem ser utilizados por qualquer unidade que componha a Rede Nacional de Ouvidoria (Renouv). A proposta é que a planilha desenvolvida para a avaliação dos membros SisOuv seja disponibilizada para a autoavaliação das ouvidorias da Renouv.
Porque	A ferramenta pode auxiliar os gestores na identificação de pontos cruciais em que devem aplicar seus esforços para melhorar a estrutura e serviços de sua ouvidoria. Assim, a adaptação e disponibilização do MMOuP para membros da Renouv pode ser considerada uma boa prática que visa consolidar uma agenda nacional de fortalecimento das atividades de ouvidoria pública de todos os Poderes da União e das demais unidades federativas.
Onde	Atividades na modalidade híbrida, reuniões presenciais e virtuais, Site ouvidorias.gov, canais de comunicação da CGU e Renouv
Quando	Maior a julho de 2025
Quem	Coordenação da Renouv, Secretaria-Executiva da Renouv
Como	Adaptação do Modelo de Maturidade do Poder Executivo Federal atualizado, e disponibilização e detalhamento das etapas e orientações de aplicação no site Ouvidorias.gov, de maneira a possibilitar que as ouvidorias da Renouv realizem o diagnóstico de forma autônoma, possibilitando maior alcance de unidades.
Quanto	Sem custos financeiros diretos.
Riscos	1. Não utilização da ferramenta devido a dificuldades na autoaplicação pelas ouvidorias 2. Confusão entre membros do SISOUV e Renouv sobre o uso diferenciado do MMOUP, e eventual cobrança pelos membros da Renouv de serem avaliados pela equipe da CGU
Mitigação	1. Elaboração de manuais de orientação, atendimento de dúvidas via canais de comunicação e realização de campanhas explicativas.

AÇÃO 2.2	ATENDIMENTO DE CONSULTAS SOBRE A APLICAÇÃO DA LGPD NO ÂMBITO DE OUVIDORIAS PELA CÂMARA TÉCNICA (CT)
SIGLA	ATENDIMENTO LGPD
O que	Dentre outras funções, a CT sobre LGPD prestará apoio às ouvidorias da Renouv esclarecendo dúvidas, conceitos e entendimentos relacionados à aplicação da referida Lei no ambiente de ouvidoria.
Porque	A proteção e tratamento de dados pessoais estão diretamente envolvidos ao trabalho de ouvidoria. Portanto, a troca de conhecimento, a disseminação de novos entendimentos e práticas auxilia a melhorar a aplicação da Lei e, consequentemente, a atuação das ouvidorias na prestação de seus serviços.
Onde	E-mail da CT e encontros virtuais
Quando	2025/2026
Quem	Coordenação e Secretaria-Executiva da Renouv, coordenador e membros da CT

Como	Usar estratégia de comunicação para divulgação nos canais da Renouv, sobre o início do atendimento, ao longo de todo o ano. O atendimento funcionará da seguinte forma: a) recebimento de dúvidas por e-mail específico e encaminhamento ao coordenador da câmara; b) coordenador fará análise prévia e distribuição do caso seguindo ordem de rodízio; c) membro relator terá até vinte dias úteis para elaboração da resposta e enviá-la ao membro revisor; d) membro revisor terá até dez dias úteis para validar a resposta e encaminhará versão final do posicionamento da CT para o coordenador; e) coordenador fará aprovação da versão final da resposta bem como do extrato que será publicado na revisão do Guia para Ouvidorias de Boas-Práticas em LGPD; f) envio da resposta por meio do e-mail da CT.
Quanto	Sem custos financeiros diretos.
Riscos	1. Esvaziamento do grupo/ falta de participação. 2. Alta demanda de perguntas gerando sobrecarga de trabalho ao coordenador e participantes.
Mitigação	1. Elaboração de Termo de Compromisso e Sigilo a ser assinado por cada participante sobre as regras da CT e emissão de certificados aos integrantes com a contabilização de horas em atividade no grupo. 2. Estabelecimento de regras de participação no formato de rodízio para equilibrar a divisão do trabalho e disponibilização de benefícios não financeiros/simbólicos visando o reconhecimento do trabalho desenvolvido, em especial, ao coordenador da CT, tais como convites para participar de lives, podcast.

AÇÃO 2.3	ELABORAÇÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA RENOUV
SIGLA	PE – RENOUV
O que	Elaboração e publicação do Plano Estratégico da Renouv 2027-2030.
Porque	A elaboração de um Plano Estratégico da Renouv é crucial porque fornece uma visão clara e direcionada para o futuro da Rede. Ele alinha os objetivos de longo prazo com ações concretas, permitindo que a Rede identifique suas prioridades, aloque recursos de forma eficiente e responda de maneira proativa às mudanças no ambiente interno e externo. Além disso, o plano estratégico servirá como um guia para as ações da Rede, promovendo a coesão e garantindo que todas apontem em direção aos mesmos objetivos.
Onde	Atividades na modalidade híbrida, reuniões presenciais e virtuais, Site ouvidorias.gov, canais de comunicação da CGU e RENOUV
Quando	Janeiro a Outubro de 2026.
Quem	Coordenação da Renouv, Secretaria-Executiva da Renouv e Grupo de Trabalho específico sobre o tema.
Como	Criação de um Grupo de Trabalho que terá como objetivo produzir o plano.
Quanto	Sem custos financeiros diretos.
Riscos	1. Falta de participação e engajamento dos integrantes da Renouv e/ou falhas nos mecanismos de escuta no processo de elaboração do Planejamento Estratégico, e conseqüentemente o planejamento não incorporar as diferentes visões dos participantes da Renouv. 2. Prazo/cronograma de discussão e elaboração insuficientes, comprometendo a qualidade do PE.
Mitigação	1. Divulgar entre os membros da Rede como o processo de planejamento estratégico vai funcionar a fim de que gere engajamento e participação entre os membros. 2. Utilização de ferramentas de consulta aos membros da Rede de modo que a construção do plano possa receber colaboração de todos os atores envolvidos e refletir o que for importante para eles. 3. Preparação com prazo suficiente a fim de garantir que o processo de planejamento consulte os principais atores envolvidos com a Rede. 4. Avaliar a possibilidade de contratação de consultoria para auxiliar no processo de construção do PE.

AÇÃO 2.4	ELABORAÇÃO DO PLANEJAMENTO OPERACIONAL DA RENOUV
SIGLA	PO – RENOUV
O que	Elaboração e publicação do Plano Operacional da Renouv 2027-2028.
Porque	O Plano Operacional BIANUAL da Renouv é um instrumento de gestão previsto no Regimento Interno da Rede Nacional de Ouvidorias. O Plano Operacional da Renouv especifica e detalha as atividades que levarão a Rede a atingir seus objetivos.
Onde	Atividades na modalidade híbrida, reuniões presenciais e virtuais, Site ouvidorias.gov, canais de comunicação da CGU e RENOUV
Quando	Outubro a Dezembro de 2026.
Quem	Secretaria-Executiva e Conselho Diretivo da Renouv.
Como	Elaboração de minuta do Planejamento Operacional (PO) detalhando as ações da Renouv com base no Planejamento Estratégico (PE).

Quanto	Sem custos financeiros diretos.
Riscos	1. Desvinculação das ações previstas no Plano Operacional ao Planejamento Estratégico.
Mitigação	1. Iniciar a elaboração do PO de maneira concomitante a finalização das discussões do PE e vincular as ações aos objetivos estratégicos.

DESAFIO 3 - AMPLIAR OS ESPAÇOS DE ARTICULAÇÃO E COLABORAÇÃO ENTRE OUVIDORIAS.

A articulação entre as instituições é um poderoso instrumento para reduzir a assimetria de informações e compartilhar práticas de atuação bem sucedidas em ouvidorias públicas. A aproximação entre instituições com propósitos públicos semelhantes fomenta o compartilhamento de soluções inovadoras e a criatividade.

Ações:

AÇÃO 3.1	INCENTIVAR A CRIAÇÃO DE GRUPOS DE TRABALHO (GT) E CÂMARAS TÉCNICAS (CT) E A PARTICIPAÇÃO DOS MEMBROS DA REDE E ACOMPANHAR SEU FUNCIONAMENTO
SIGLA	GTS-CTS
O que	Realizar atividades de apoio à criação de (GTs) e (CTs) e realizar campanhas de divulgação e incentivo à participação dos membros da Rede nessas instâncias. Os GTs e CTs são espaços de construção coletiva, criados e executados de forma democrática. Os GTs funcionam por tempo determinado e têm como objetivo principal a entrega de um produto que possa ser revertido em melhorias na qualidade dos serviços prestados pelas ouvidorias. Já as CTs têm caráter permanente e visam estudar e discutir temas específicos relevantes no cotidiano das ouvidorias.
Porque	A RENOUV é um fórum de integração das ações desenvolvidas pelas unidades de ouvidoria da União, dos estados, do Distrito federal e dos municípios, sendo instrumento de intercâmbio de informações e procedimentos. Seu desenho em formato de rede, exige constante interação, articulação e promoção de atividades, eventos e capacitações. Neste sentido, os membros devem ser incentivados a propor a criação de grupos de trabalho e câmaras técnicas e participar ativamente das discussões de modo a garantir o intercâmbio de conhecimentos e a integração de ações da Rede. Entretanto, as ações temáticas da Renouv têm contado com baixa participação e alto índice de desistência entre os participantes ao longo do ano, o que exige a sensibilização sobre a importância desses fóruns. Esse esvaziamento deve ser combatido com vistas ao fortalecimento e à integração das atividades de ouvidoria de todos os poderes da União, estados e municípios, além de outras instituições previstas no Regimento Interno da RENOUV.
Onde	Atividades na modalidade híbrida, reuniões presenciais e virtuais, Site ouvidorias.gov, canais de comunicação da CGU e RENOUV
Quando	Ação contínua (2025/2026)
Quem	Coordenação-geral, Conselho Diretivo e Secretaria Executiva da Renouv, coordenadores e participantes dos grupos e câmaras técnicas
Como	Acompanhar a realização dos encontros periódicos dos grupos e promover ações de estímulo à participação e desenvolvimento de atividades no âmbito dos GTs e CTs, tais como: - Estabelecimento de regras que elevem o nível de comprometimento entre os participantes. - Usar estratégia de comunicação para divulgação das ações e dos benefícios de participar delas, ao longo de todo o ano. - Estimular a participação ativa por meio da disponibilização de benefícios não financeiros/simbólicos e reconhecimento aos participantes e, em especial, aos coordenadores dos grupos, tais como convite para participar de lives, podcast para compartilhar conhecimento. - Emissão de certificado de participação e autoria de trabalho final do GT com contabilização do total de horas dedicadas ao grupo.
Quanto	Sem custos financeiros diretos.
Riscos	1. Aumento excessivo na quantidade de grupos de trabalho e/ou câmaras técnicas dificultem sua administração. 2. Esvaziamento dos GTs e CTs.
Mitigação	1. Estabelecimento de número máximo de grupos de trabalho e/ou câmaras técnicas que poderão funcionar simultaneamente. 2. Estabelecer termo de compromisso junto à RENOUV relativamente à participação efetiva em GTs e CTs até a conclusão dos trabalhos previstos.

AÇÃO 3.2	SEMINÁRIOS NACIONAIS DE OUVIDORIA RENUOV
SIGLA	SEMINÁRIOS RENUOV
O que	Encontros para discussão, trocas e painéis com especialistas sobre os temas e tendências mais atuais no campo das ouvidorias públicas.
Porque	Entre as competências da RENUOV estão a promoção de capacitações em temas relevantes ao trabalho das ouvidorias, bem como seminários, conferências e outros eventos de interesse de seus integrantes e a disseminação de conhecimentos e boas práticas relacionadas às ações de ouvidoria e melhoria da gestão. Neste sentido, os Seminários Nacionais de Ouvidorias que ocorrem desde 2022 são momentos importantes de discussões e troca de experiências entre as diversas ouvidorias componentes da Rede. Além disso, o fato desses seminários ocorrerem de maneira presencial em diferentes estados da federação facilita a participação de ouvidorias locais.
Onde	Eventos presenciais, virtuais ou híbridos com locais a definir
Quando	Uma edição entre março a junho de 2025, outra entre setembro a dezembro de 2025. Primeira edição entre março a junho de 2026 e a segunda entre setembro a dezembro de 2026.
Quem	Coordenação-geral da Rede, Superintendências Regionais da CGU e ouvidorias anfitriãs.
Como	Produção de manual para candidaturas de ouvidorias anfitriãs no âmbito da RENUOV, eleição anual das cidades que irão receber os seminários, articulação da OGU com as ouvidorias anfitriãs e suporte das Superintendências regionais da CGU para organização dos eventos.
Quanto	R\$ 70.000,00 ⁴
Riscos	1. Desistência das ouvidorias anfitriãs na realização do evento. 2. Falta de recursos para custeio de passagens e diárias para equipe de supervisão da OGU. 3. Baixa adesão das ouvidorias da Rede ao evento. 4. Descumprimento das responsabilidades pelos agentes organizadores (OGU, ouvidorias anfitriãs, regionais)
Mitigação	1. No caso de desistência da ouvidoria anfitriã, acionar o interesse das demais interessadas da mesma localidade ou em localidade diversa; ou realização do evento em Brasília. 2. Redução da equipe de supervisão da OGU. 3. Divulgação das datas do evento com maior antecedência possível e ampla divulgação. 4. Definição clara e compatível das responsabilidades das entidades envolvidas na organização dos eventos e formação de uma comissão organizadora.

AÇÃO 3.3	LIVES E WEBNÁRIOS SOBRE TEMAS DA AGENDA NACIONAL DE OUVIDORIA PÚBLICA
SIGLA	LIVES – WEB
O que	Eventos online para divulgação de ações, palestras e novidades sobre ouvidorias públicas.
Porque	O formato curto e virtual garante rapidez e facilidade na comunicação, além de flexibilidade de horários para o público interessado nos eventos, os quais podem permanecer disponíveis na página da CGU na internet, se encaixando às necessidades e às rotinas das equipes de servidores de ouvidorias. Dessa forma, são importantes mecanismos de apresentação de ações e iniciativas e de veiculação de dados e informações sintéticas relacionadas à Política Nacional de Ouvidorias Públicas, de que trata a Lei nº 13.460/2018. Essa ação pode auxiliar na disseminação de conhecimentos e boas práticas relacionadas às ações de ouvidoria e na divulgação e compartilhamento de informações sobre as ações da Renouv e de seus membros.
Onde	Ambiente Virtual
Quando	Ação contínua (2025/2026)
Quem	Coordenação-geral e Secretaria Executiva da Renouv
Como	Promoção de lives e webinários para apresentação e discussão de ações e iniciativas da RENUOV, bem como debater temas relacionados à ouvidoria pública, engajando os espectadores e convidando-os aos debates.
Quanto	Sem custos financeiros diretos.
Riscos	1. Baixa adesão dos participantes 2. Problemas relacionados à transmissão 3. Restrições devido ao período eleitoral

4. ¹ Estimativa por evento, com base nos gastos com diárias e passagens para o evento realizado em João Pessoa.

Mitigação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar pesquisas para definição de temas de interesse dos participantes, desenvolver estratégia de comunicação, utilizando os diferentes canais da Renouv e da CGU, e avaliar a publicação de calendário de lives com antecipação, e em consonância com a agenda das demais secretarias da CGU que oferecem orientação às ouvidorias (SNAI e SIP). 2. Realizar reuniões e testes preparatórios com as equipes da CGU responsáveis pela transmissão de eventos. 3. Elaboração de calendário considerando as restrições do período eleitoral.
-----------	--

DESAFIO 4 - PRESERVAR A MEMÓRIA INSTITUCIONAL DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS BRASILEIRAS, FORTALECER SUA IDENTIDADE DE OUVIDORIA PÚBLICA E IMPORTÂNCIA PARA A DEMOCRACIA

A memória institucional das ouvidorias públicas é elemento fundamental no registro de experiências significativas que devem ser valorizadas e preservadas, para conservar seus pilares constituintes, conhecimentos e identidades. A Renouv deve, portanto, buscar a compreensão sobre sua evolução, contribuindo para o aperfeiçoamento da legislação e das normas pertinentes. Além disso, deve registrar os benefícios que gera aos usuários e servir como referencial para a construção de ações futuras.

Ações:

PROJETO 4.1	RECADASTRAMENTO DE MEMBROS DA RENOUV
SIGLA	RECADASTRAMENTO
O que	Atualização do cadastro dos membros da Renouv.
Porque	<p>Compete à Secretaria-Executiva da Renouv a realização de ações para manutenção e atualização dos cadastros dos membros da rede; desenvolver ações para promoção da adesão dos membros da rede aos padrões definidos em suas resoluções e orientações, observando as especificidades dos membros e; manter seção, no sítio eletrônico gov.br/ouvidorias, contendo informações de cadastro de membros.</p> <p>Assim, a atualização do cadastro dos membros da Renouv se coaduna às atribuições da Secretaria-executiva e visa zelar pelos processos de governança da rede e gerar dados e informações atualizadas para compreensão de sua evolução e subsidiar a elaboração e desenvolvimento de projetos de interesse da Renouv.</p> <p>Além disso, há a necessidade e garantir o melhor uso possível da plataforma Fala.BR e de manter atualizada a base de membros da Rede.</p>
Onde	Atividades na modalidade híbrida (presencial e virtual)
Quando	Julho de 2024 a dezembro de 2025
Quem	Coordenação, Secretaria Executiva da Renouv e Superintendências da CGU nos estados.
Como	Publicação de instrução normativa da CGU com as regras, procedimentos e cronograma da ação. Reuniões de alinhamento com as Superintendências Regionais da CGU.
Quanto	Sem custos financeiros diretos.
Riscos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de respostas das ouvidorias. 2. Sobrecarga de demanda no âmbito das regionais, dificultando o cumprimento do cronograma da ação.
Mitigação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desenvolvimento de estratégia de estímulo a resposta por parte das ouvidorias. 2. Avaliar a prorrogação do prazo de recadastramento; alinhamento com os superintendentes para incluir a atividade no PO das unidades.

PROJETO 4.2	ORGANIZAR E INSTITUIR REPOSITÓRIO DE BOAS PRÁTICAS DA RENOUV
SIGLA	REPOSITÓRIO BP
O que	Criar e disponibilizar repositório online, na página web da Renouv, com a coleção de boas práticas em ouvidorias ganhadoras de todas as edições do Concurso.
Porque	Considerando o papel da Renouv em desenvolver meios para a manutenção da memória institucional das ouvidorias públicas brasileiras, o repositório de boas práticas objetiva facilitar o acesso, pesquisa e reprodução de técnicas que comprovadamente trouxeram melhorias para a prestação de serviços de ouvidoria. Além disso, o repositório tem o objetivo de reconhecer e dar visibilidade aos ganhadores dos concursos de boas práticas da Renouv, bem como servir de inspiração para soluções criativas.
Onde	Ambiente virtual.
Quando	Janeiro a abril de 2025
Quem	Coordenação e Secretaria Executiva da Renouv
Como	Definição de critérios para disponibilização para divulgação das práticas e organização de seção específica na página da Renouv.
Quanto	Sem custos financeiros diretos.
Riscos	1. Falta de colaboradores capacitados e/ou recursos técnicos para manter o repositório atualizado, ao longo do tempo.
Mitigação	1. Definição de um colaborador da equipe da Secretaria Executiva responsável pela atualização do repositório na página da Renouv, e promoção de treinamentos específicos.

CRONOGRAMAS DETALHADO DE AÇÕES

Cronograma 2025

PROJETOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
1.1 R-Maratona DUSP	X	X	X									
1.2 R-Concurso BPO				X	X	X						
1.3 IV Maratona DUSP 2025			X	X	X	X						
1.4 VIII Concurso BPO 2025						X	X	X	X	X	X	X
2.1 MMOuP-Renouv					X	X	X	X				
2.2 Atendimento LGPD	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3.1 GTs-CTs	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3.2 Seminários RENOUV 2025			X	X	X	X	X	X	X	X	X	
3.3 Lives – Web	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.1 Recadastramento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.2 Repositório BP	X	X	X	X								

Cronograma 2026

PROJETOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
1.5 V Maratona DUSP 2026			X	X	X	X						
1.6 IX Concurso BPO 2026						X	X	X	X	X	X	X
2.2 Atendimento LGPD	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2.3 PE – Renouv	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
2.4 PO – Renouv									X	X	X	X
3.1 GTs-CTs	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3.2 Seminários RENOUV 2026			X	X	X	X	X	X	X	X	X	
3.3 Lives – Web	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

REVISÃO

Tendo em vista que o Plano Operacional Bianual também é ferramenta de avaliação e monitoramento, o mesmo poderá ser revisado, ao longo de seu ciclo de execução. O sucesso do plano depende de constante avaliação dos pontos positivos e negativos observados. Por isso, serão mantidos registros sobre a implementação das atividades, uma vez que serão de suma importância para a elaboração de futuros planos.

Imprevistos ou demais razões devem ser levados em consideração durante a aplicação do plano e podem justificar a reformulação de rotas. Nesse caso, cancelamento, adiamento, revisão e proposta alternativa serão levados ao Conselho Executivo da Rede, juntamente com as devidas justificativas e relatos das principais lições aprendidas, quando for o caso. Eventuais mudanças serão adotadas, mediante aprovação do Conselho.



RENOUV

CONTROLADORIA-GERAL
DA UNIÃO

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO