



Autores:
Danielle Cavalcanti de Almeida Castro Azeredo - Chefe da Ouvidoria Integrada
Sergio Gomes de Andrade - Superintendente

Conselho: COFFITO

INTRODUÇÃO

DA FRAGMENTAÇÃO À GOVERNANÇA NACIONAL INTEGRADA

PROBLEMA 2024 Ouvidoria sem ferramenta de gestão; manifestações por e-mail; ausência de histórico consolidado e dificuldade de acompanhamento.

SOLUÇÃO 2025 COFFITO, CREFITOs e CGU estruturaram um canal único no Fala.BR, com governança central, tratamento técnico descentralizado e responsabilidades formalizadas pela Resolução COFFITO nº 616/2025.

DIFERENCIAL A integração exigiu construção técnica conjunta COFFITO-CGU para viabilizar um cadastro institucional único, com os CREFITOs atuando como unidades de tratamento - desenho que absorve a complexidade administrativa sem retirar as competências dos Regionais.

OBJETIVOS

- Unificar a jornada do cidadão sem centralizar a competência técnica.
- Padronizar fluxos, linguagem e critérios, prevenindo respostas conflitantes.
- Assegurar rastreabilidade, controle de prazos e produção de dados gerenciais.
- Manter assistência técnica permanente aos Regionais, fortalecendo a rede.
- Entregar um modelo sustentável, escalável e replicável, sem estrutura tecnológica paralela.

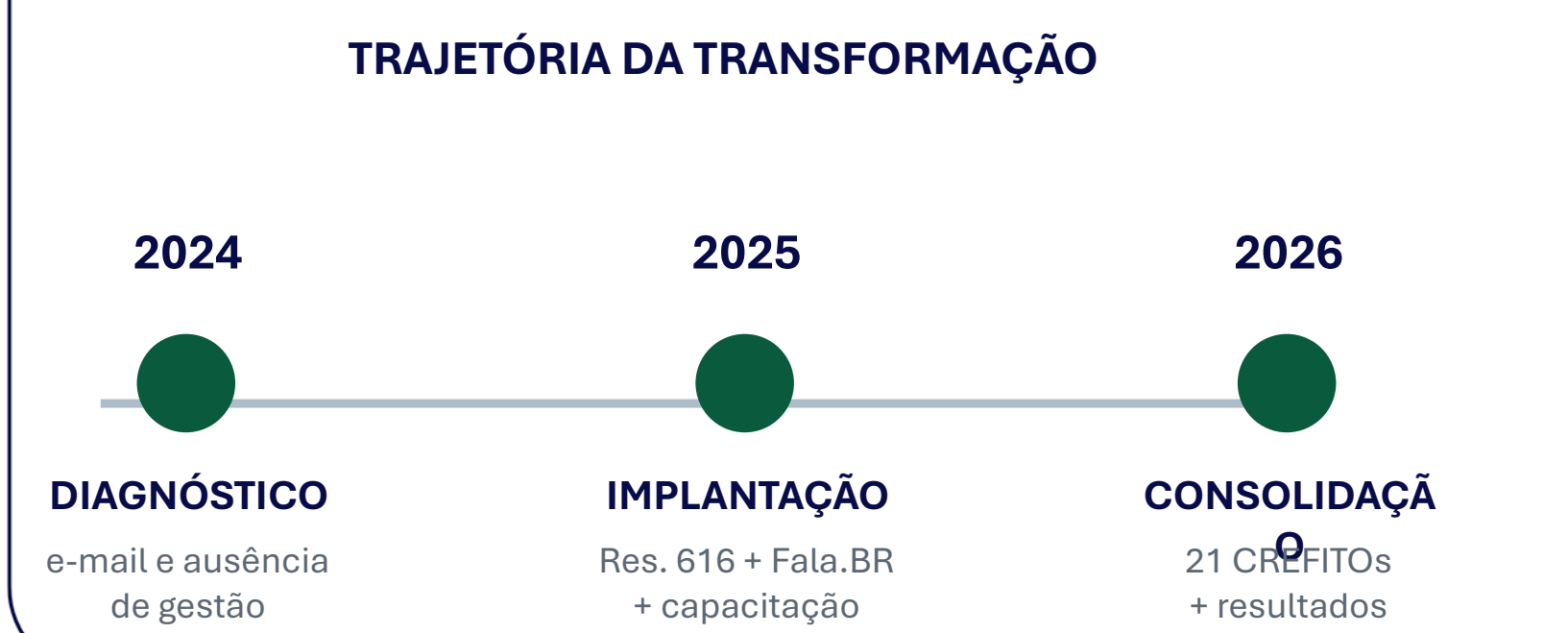
MATERIAIS E MÉTODOS
PARA REPLICABILIDADE

MÉTODO 6P: GOVERNANÇA TRANSFERÍVEL E DOCUMENTADA

PACTUAR consenso institucional	PADRONIZAR normas, fluxos e respostas
PLATAFORMIZAR Fala.BR, unidades e perfis	PREPARAR capacitação e orientação
PROCESSAR triagem, tramitação e prazos	PRODUZIR INTELIGÊNCIA dados, memória e melhoria

GOVERNANÇA COFFITO coordena | CREFITOs tratam o mérito | CGU sustenta a infraestrutura.
BASE LEGAL Res. 616/2025; Fala.BR/Renov; Lei 6.316/1975, art. 5º, VII - assistência técnica permanente.
GESTÃO DO CONHECIMENTO Manual Operacional + suporte remoto + capacitações presenciais.

Figura 1



RESULTADOS NO EXERCÍCIO:

JAN-JUL/2026



ALTO IMPACTO | BAIXO CUSTO INCREMENTAL | ESCALA NACIONAL

SEM ESTRUTURA PARALELA
0 software próprio | 0 licenças | 0 consultoria
0 contratação específica | 0 novos cargos

O ganho não foi apenas tecnológico. A rede passou a produzir rastreabilidade, padrões comuns, dados comparáveis, assistência contínua e memória institucional - transformando manifestações isoladas em inteligência para a gestão.

DIVERSIDADE DAS DEMANDAS ATENDIDAS



Figura 2 (identidade visual do projeto)
ARQUITETURA DE GOVERNANÇA



EVIDÊNCIAS DE IMPLEMENTAÇÃO:
ATÉ 10 LINKS

1. Canal oficial - Ouvidoria Integrada
2. Resolução 616/2025 - Integração das Ouvidorias
3. Capacitação COFFITO-CGU - 05/06/2025
4. Fala.BR - plataforma integrada da CGU
5. Painel Resolveu?/CGU - resultados públicos
6. Termo de Adesão Fala.BR/CGU - regras públicas
7. Encontro de consolidação COFFITO-CGU-TCU - 31/03/2026
8. SEI - Ofício Circular 26/2025 - 00756721 CRC FAA866FD
9. SEI - Relatório CREFITO-21 - 04372341 CRC 616937DC
10. SEI - Relatório CREFITO-2 - 04880321 CRC 3FA98A7F

ACESSO PÚBLICO. Nos itens 8-10, o clique abre o verificador público do SEI, informe o código verificador e o CRC indicados.



QR - canal oficial



QR - Painel Resolveu?

CONCLUSÕES:

SIMPLIFICOU PARA O CIDADÃO uma única porta de entrada, sem exigir conhecimento prévio sobre a distribuição interna de competências.

ORGANIZOU A ADMINISTRAÇÃO governança central, mérito descentralizado, prazos monitorados, respostas uniformes e conhecimento compartilhado.

ESCALOU SEM ESTRUTURA PARALELA infraestrutura pública gratuita, capacidade institucional existente e incorporação do CREFITO-21 sem criação de novo sistema.

COOPERAÇÃO + GOVERNANÇA + INFRAESTRUTURA PÚBLICA = TRANSFORMAÇÃO

“O cidadão apresenta sua demanda;
o Sistema se organiza para resolvê-la.”

CRITÉRIOS

Como na visão do conselho, comprova-se desempenho máximo.

Criatividade e Inovação	INOVAÇÃO: Cadastro único no Fala.BR + governança central COFFITO + CREFITOs como unidades de tratamento, em construção técnica com a CGU.
Conformidade	CONFORMIDADE: Res. 616/2025; Leis 13.460/2017, 12.527/2011 e 13.709/2018; art. 5º, VII, Lei 6.316/1975; Fala.BR/Renov.
Custo-benefício	CUSTO-BENEFÍCIO: 0 software próprio 0 licenças 0 consultoria 0 contratação específica 0 novos cargos.
Impactos da iniciativa	IMPACTO: 21 CREFITOs 2.191 manifestações 100% no prazo 100% resolutividade média de 9,4 dias.
Simplicidade replicabilidade	REPLICABILIDADE: Método 6P + Manual Operacional + assistência permanente + fluxo documentado.

