

Editorial

A presente edição dos **Cadernos Técnicos** da Controladoria-Geral da União (CGU) reúne projetos de intervenção desenvolvidos no âmbito da 3ª turma da Pós-Graduação em Ouvidoria Pública (2024/2025), iniciativa realizada em parceria com a Organização de Estados Ibero-Americanos para a Educação, a Ciência e a Cultura (OEI) no Brasil. A publicação reafirma o compromisso conjunto com a qualificação contínua dos agentes públicos, o fortalecimento das ouvidorias e a promoção de uma administração pública mais aberta, participativa e orientada ao cidadão.

Os trabalhos aqui apresentados enfrentam desafios concretos observados em diferentes contextos institucionais, refletindo a diversidade e a complexidade das agendas contemporâneas da ouvidoria pública. As propostas abordam temas estratégicos como transformação digital, proteção de dados pessoais, gestão de riscos, transparência, comunicação com o cidadão, integridade, além do fortalecimento da escuta ativa e da participação social. Cada trabalho representa um exercício aplicado de análise, diagnóstico e intervenção, com foco na melhoria dos serviços públicos.

Nesse contexto, esta coletânea consolida-se como um repositório de soluções inovadoras, capaz de inspirar práticas, fomentar o intercâmbio entre instituições e ampliar a capacidade de resposta do Estado às demandas da sociedade. Ao transformar manifestações individuais em aprendizados institucionais, as ouvidorias reafirmam seu papel estratégico na geração de valor público, na promoção da transparência e no fortalecimento da confiança social.

A iniciativa evidencia o amadurecimento de uma política de formação voltada ao desenvolvimento de capacidades estatais, contribuindo de forma significativa para o fortalecimento do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e da Rede Nacional de Ouvidorias. Ao mesmo tempo, destaca a relevância da cooperação institucional e internacional como elemento essencial para a consolidação de práticas inovadoras e de uma cultura administrativa orientada à escuta qualificada e à melhoria contínua da gestão pública.

Por fim, esta publicação reafirma o compromisso das instituições envolvidas com o desenvolvimento de competências, a disseminação de boas práticas e o fortalecimento da governança pública, contribuindo para a construção de um Estado mais íntegro, responsivo, inclusivo e orientado ao interesse público.

Valdirene Paes Medeiros
Ouvidora-Geral da União

Rodrigo Rossi
Diretor-Geral da Organização de Estados
Ibero-Americanos (OEI) no Brasil