

# Apresentação

---

Esta edição dos **Cadernos Técnicos da CGU** apresenta uma coletânea de seis artigos com o tema de “**Ouvidoria e Serviços Públicos**”. Os artigos são resultados das reflexões realizadas pelos alunos da turma de 2022 do curso de Pós-Graduação em Ouvidoria Pública, oferecido pela Controladoria-Geral da União (CGU) em conjunto com a Organização dos Estados Ibero-americanos (OEI).

Com esta publicação, a Ouvidoria-Geral da União (OGU), responsável por este projeto no âmbito da CGU, visa a difundir a reflexão de ouvidoras e ouvidores sobre os desafios que envolvem a atuação do sistema de ouvidorias na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

Nesse sentido, tanto essa coletânea, quanto o projeto da Pós-Graduação, são algumas das contribuições da OGU para o fortalecimento da identidade e do próprio conceito de ouvidorias, ao contribuírem para a construção de um repertório de conhecimento que embasa uma atuação mais estratégica, informada e criativa do cotidiano das ouvidorias públicas brasileiras.

**Ariana Frances**  
Ouvidora-Geral da União