

SUMÁRIO

1. Apresentação.....	5
2. O Que é Ouvidoria Pública?	6
2.1 Bases constitucionais que garantem a participação dos cidadãos na Gestão Pública	7
2.2 A Missão da Ouvidoria Pública e suas Funções	8
2.3 Atuação da Ouvidoria Pública	9
2.4 Ombudsman, Ministério Público e Ouvidoria Pública: similaridades e diferenças	10
3. Breve Histórico das Ouvidorias Públicas no Brasil: Fatos Relevantes e Aspectos Normativos	12
4. Quem é o Público da Ouvidoria?	14
5. A Função do Ouvidor	15
5.1 Perfil do Ouvidor	15
6. Requisitos para o bom funcionamento da Ouvidoria e alguns desafios a serem enfrentados	16
Revisando o Módulo.....	17
Referências.....	19

