

**Paulo César Salum**  
**Diretor Ouvidoria**



# Ouvidorias

DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

REALIZAÇÃO



PARTICIPAÇÃO

**CONTROLADORIA-GERAL  
DA UNIÃO**



APOIO

ASSOCIAÇÃO DE  
MUNICÍPIOS

ORGANIZAÇÃO

**ICON**  
INSTITUTO DE CONTAS

# BREVE HISTÓRICO

**Lei nº 131/2009 – art. 48 da LRF;**

**Art. 48.** .....

**Parágrafo único.** A transparência será assegurada também mediante:

[...]

**II** – liberação ao pleno conhecimento e acompanhamento da sociedade, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira, em meios eletrônicos de acesso público;

[...]

**Art. 48-A** Para os fins a que se refere o inciso II do parágrafo único do art. 48, os entes da Federação disponibilizarão a qualquer pessoa física ou jurídica o acesso a informações referentes a:

**I** – quanto à despesa: todos os atos praticados pelas unidades gestoras no decorrer da execução da despesa, no momento de sua realização, com a disponibilização mínima dos dados referentes ao número do correspondente processo, ao bem fornecido ou ao serviço prestado, à pessoa física ou jurídica beneficiária do pagamento e, quando for o caso, ao procedimento licitatório realizado;

**II** – quanto à receita: o lançamento e o recebimento de toda a receita das unidades gestoras, inclusive referente a recursos extraordinários.”

# BREVE HISTÓRICO



**Lei nº 12.527/2011 – art. 37, § 3º, inciso II, e inciso XXXIII do art. 5º**

**§ 3º** A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: **(Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)**

**I** - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; **(Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)**

**II** - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; **(Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)**

# BREVE HISTÓRICO

**Lei nº 13.460/2017 – art. 37, § 3º, I**

**§ 3º** A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: **(Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)**

**I** - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; **(Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)**

**II** - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; **(Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)**

# COMENTÁRIOS à Lei nº 13.460/2017

- A lei veio regulamentar o art. 27 da EC 19/98, que estabeleceu 120 dias para o Congresso Nacional elaborar a Lei do Usuário do serviço público;
- Regulou de forma preponderante quanto à participação dos usuários no que se refere às reclamações relativas à prestação de serviços públicos em geral;
- Com alcance às três esferas de governo;

# COMENTÁRIOS à Lei nº 13.460/2017

- **Carta de Serviços ao Usuário** – um documento que reúne os serviços prestados pelo órgão por áreas temáticas — com os requisitos, as formas de acesso, os canais de atendimento, a previsão de tempo de espera — e oferece informações gerais aos cidadãos sobre o funcionamento da Instituição.
- **Art. 7º** - ....Atualização periódica e de permanente divulgação e publicação em *site* (§ 4º);
- Seu funcionamento dependerá de Regulamento específico (§ 5º);

# COMENTÁRIOS à Lei nº 13.460/2017

- **Art. 11** – Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

# COMENTÁRIOS à Lei nº 13.460/2017

- **Art. 16** – estabelece o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período.

Parágrafo único. ....a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período.

- **Art. 17** – Atos Normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas Ouvidorias;
  - Competências da Ouvidoria;
  - Forma de escolha do Ouvidor;
  - Atribuições do cargo de Ouvidor;
  - Estrutura da Ouvidoria;
  - Indicação dos canais de atendimento;



# RESUMO NORMATIVO

- Espaço físico independente;
- Estrutura de Pessoal do Quadro;
- Normatização;
- Posição organizacional;
- Ampla divulgação;
- Sistemas informatizados;
- Plena autonomia;
- Busca incessante na rapidez do atendimento.

# DIAGNÓSTICO



Compreender a real situação das Ouvidorias Municipais, quanto a efetividade de suas ações, visando maior participação da sociedade na gestão pública.

# RESUMO DIAGNÓSTICO

Das 590 unidades (100 %), 458 responderam **SIM**, que implantaram a Ouvidoria, o que representa à luz do questionário que 77,62% confirmaram a implantação.

Entretanto, em uma análise mais pormenorizada dos que responderam **SIM**, efetivamente, 338 unidades responderam que a Ouvidoria foi implantada nos termos da Lei (federal) n. 13.460/2017, representando 57,28%, sendo que 191 são Prefeituras e 147 são Câmaras, o que representa um percentual de 56,51% e 43,49%, respectivamente.




**Ouvidorias**  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

**TCE · SC**


## (AMUNESC) Associação de Municípios do Nordeste de Santa Catarina

### Dados Básicos


 **Endereço:** R. Max Colin – CEP: 89204-635


 **Município sede:** Joinville

 **CNPJ:** 84.712.686/0001-33

 **Presidente:** Alice Bayerl Grosskopf (Prefeita de Campo Alegre)/movedo\_icon\_box  
[movedo\_empty\_space height\_multiplier="custom" height="10px"] [movedo\_icon\_box  
icon\_box\_type="side-icon" icon\_size="extra-small" icon\_library="simplelineicons"  
icon\_color="primary-3" heading="h4"] **Executivo:** Simone Schramm

 (47) 3433-3927

 secretaria@amunesc.org.br

 [www.amunesc.org.br](http://www.amunesc.org.br)

### Associação de Municípios





**Ouvidorias**  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

**TCE · SC**

## Municípios



Araquari



Balneário Barra do Sul



Campo Alegre



Garuva



Itapoá



Joinville



Rio Negrinho



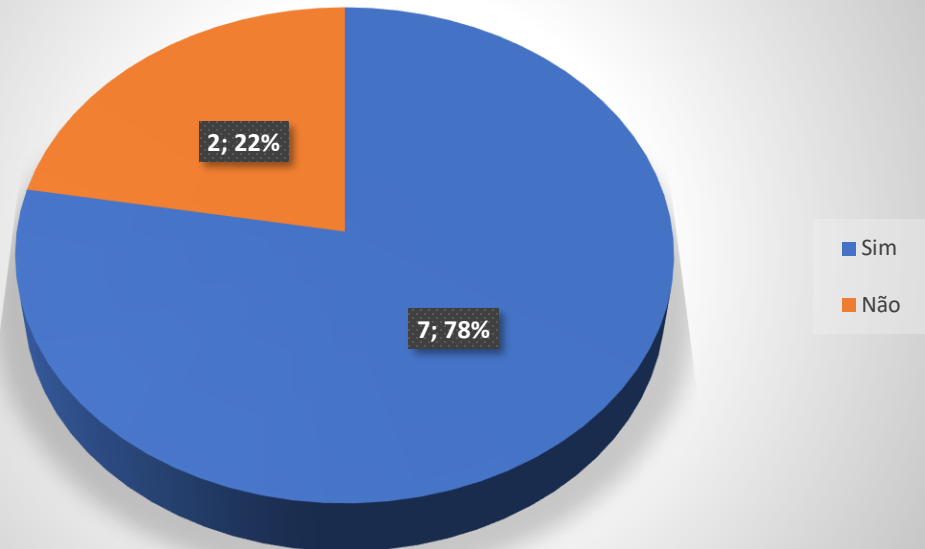
São Bento do Sul



São Francisco do Sul

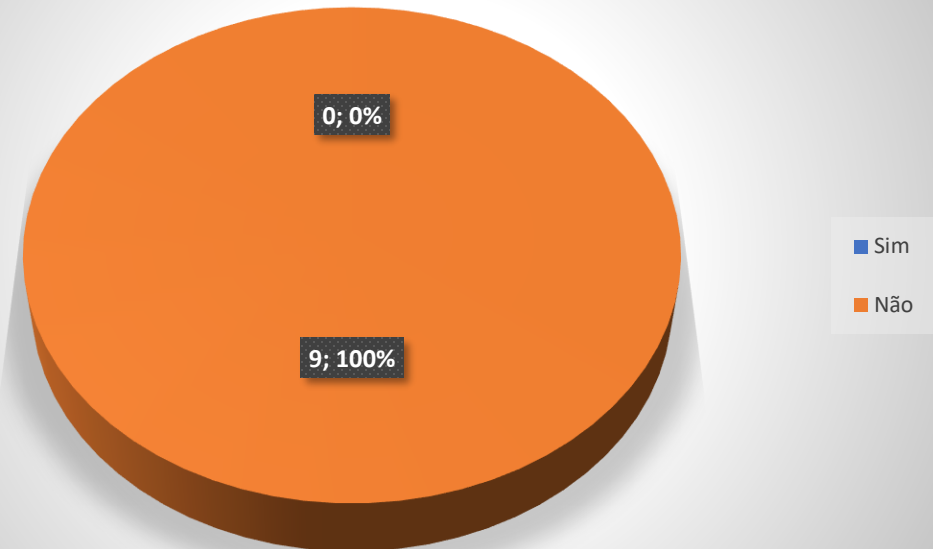
## Prefeitura

Email específico da Ouvidoria



## Câmara

Email específico da Ouvidoria da Câmara



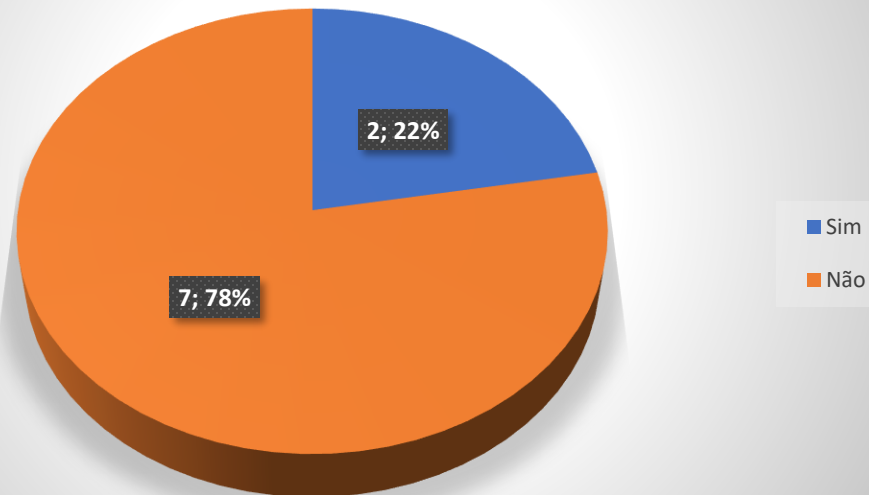


Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

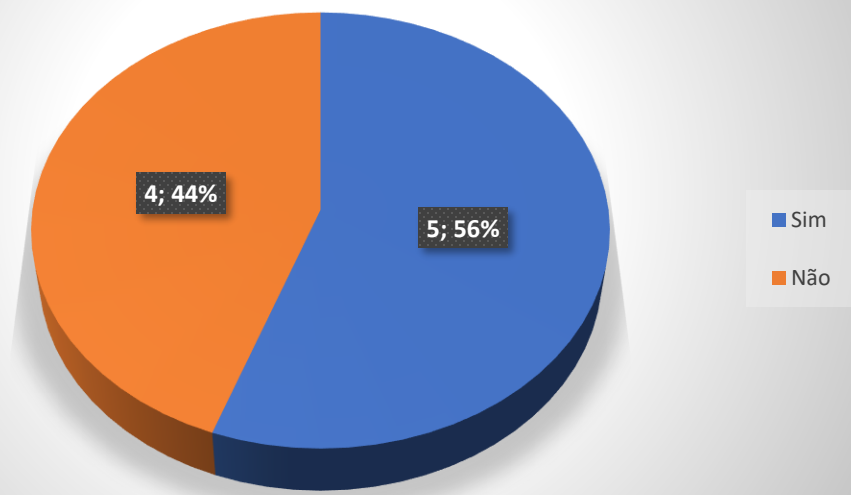
## Prefeitura

A Ouvidoria foi implantada nos termos da  
Lei Federal n. 13.460/2017?



## Câmara

A Ouvidoria foi implantada nos termos da  
Lei Federal n. 13.460/2017?



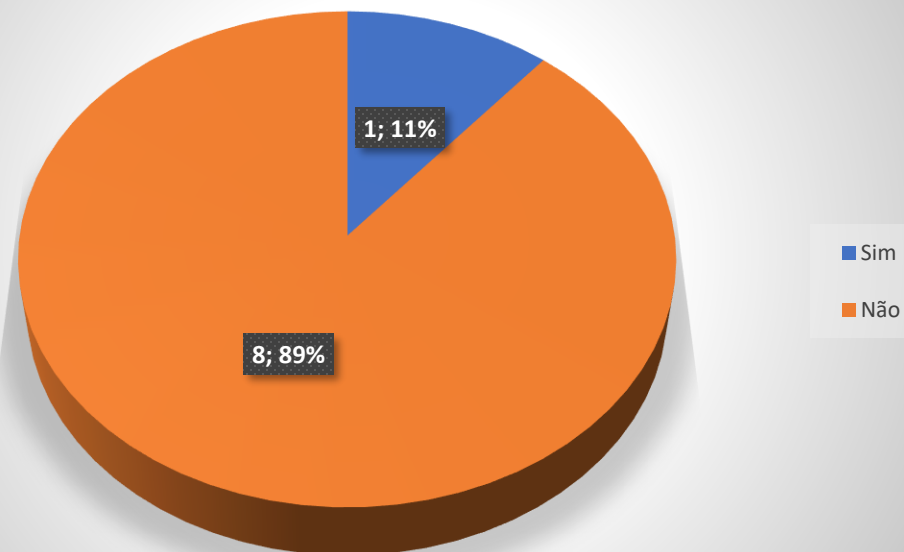


**Ouvidorias**  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

**TCE·SC**

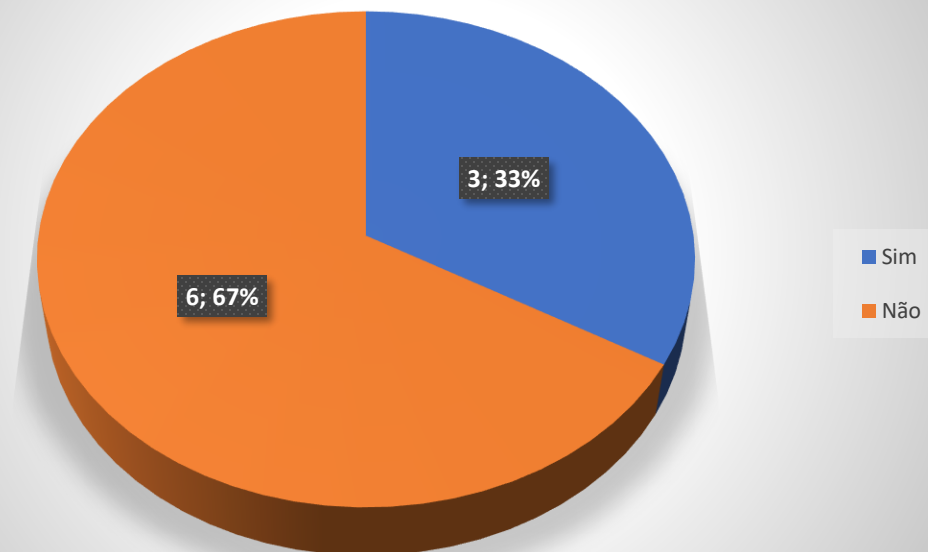
## Prefeitura

A Ouvidoria possui sistema ?



## Câmara

A Ouvidoria possui sistema ?





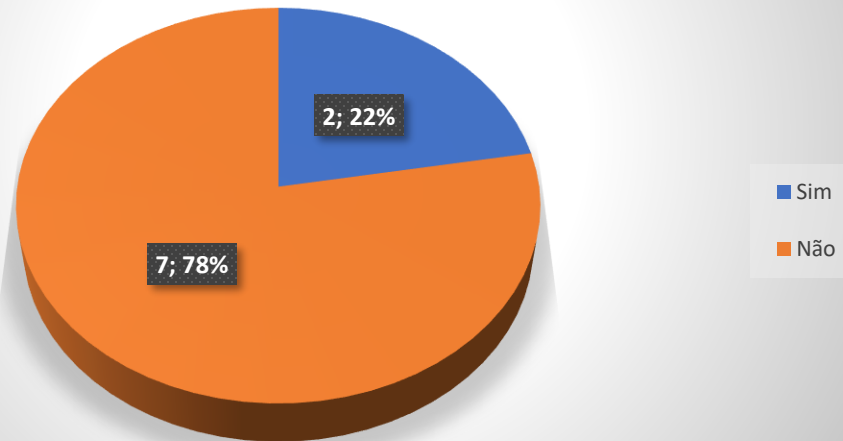


Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

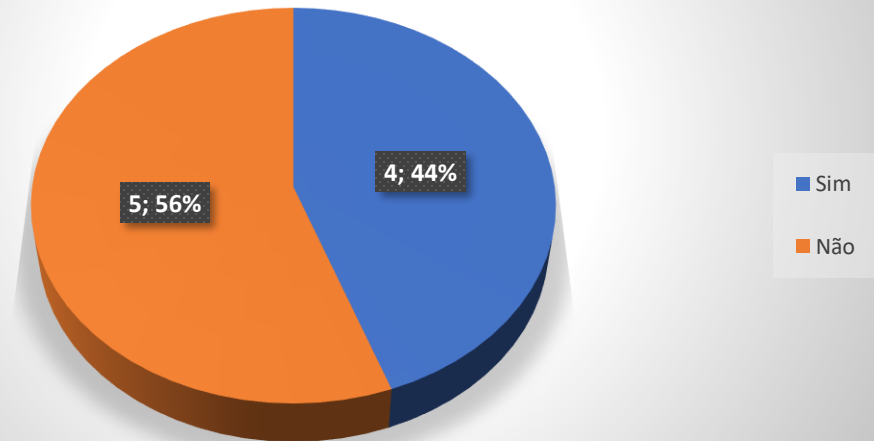
## Prefeitura

A Ouvidoria é dirigida por ouvidor designado pelo dirigente máximo do órgão?



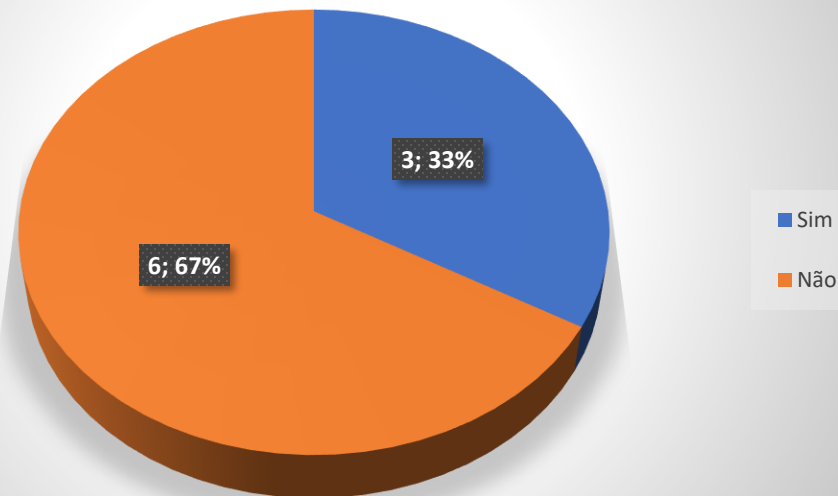
## Câmara

A Ouvidoria é dirigida por ouvidor designado pelo dirigente máximo do órgão?



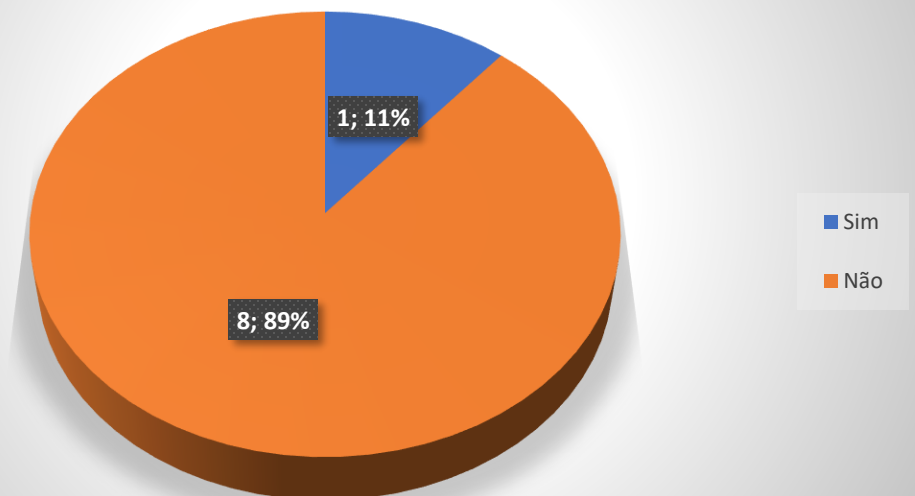
## Prefeitura

A Ouvidoria possui estrutura física e de pessoal própria?



## Câmara

A Ouvidoria possui estrutura física e de pessoal própria?



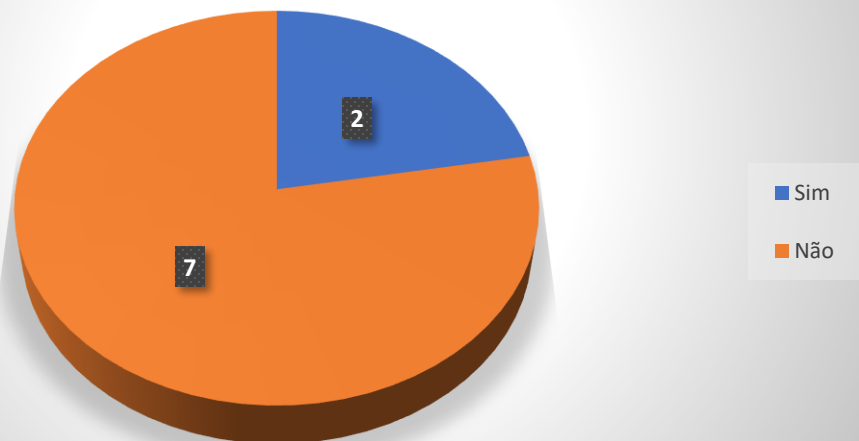


Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

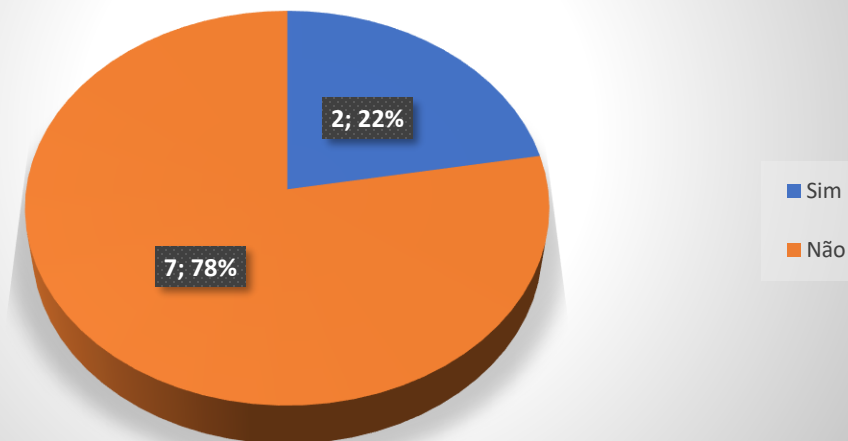
## Prefeitura

A Ouvidoria possui planejamento anual de suas atividades e rotinas internas padronizadas?



## Câmara

A Ouvidoria possui planejamento anual de suas atividades e rotinas internas padronizadas?



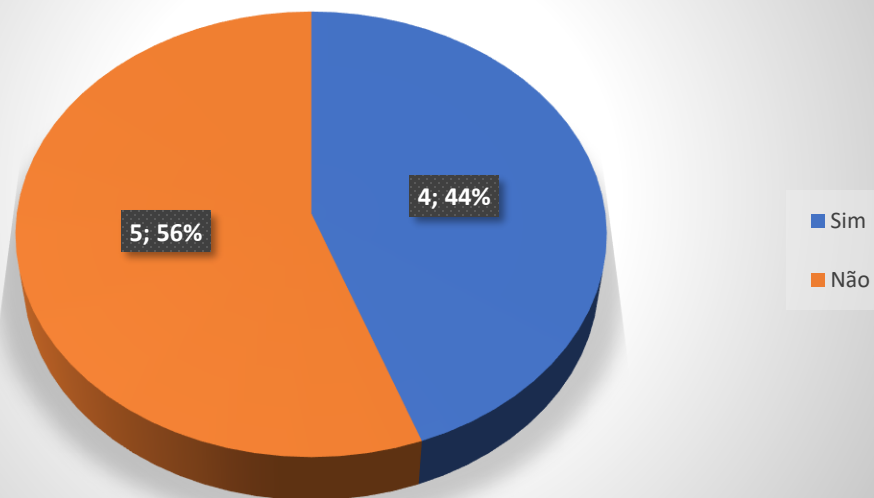


Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

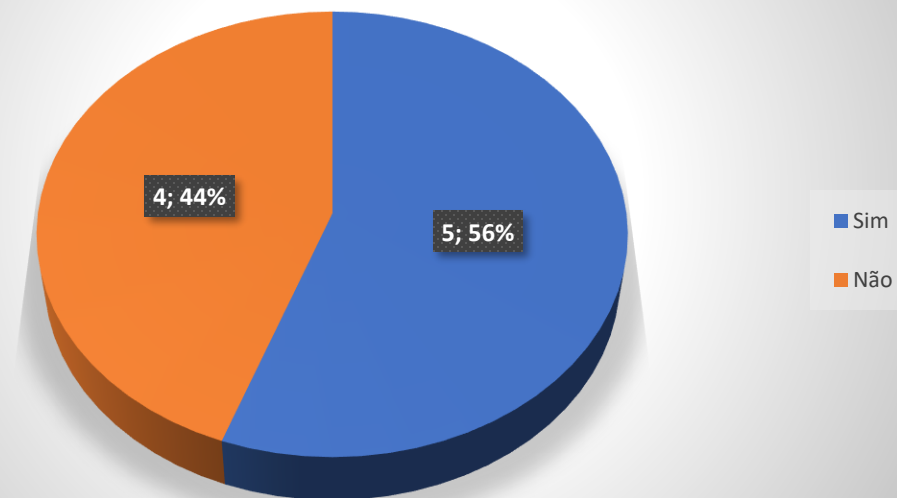
## Prefeitura

A Ouvidoria disponibiliza canal de comunicação ?



## Câmara

A Ouvidoria disponibiliza canal de comunicação?



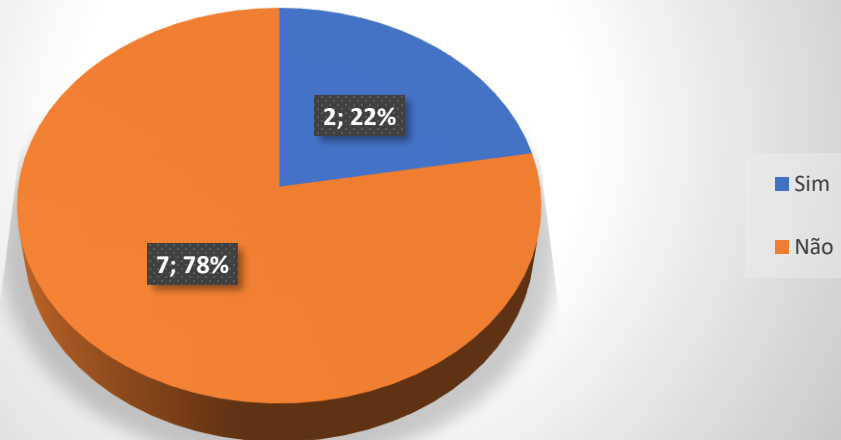


Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

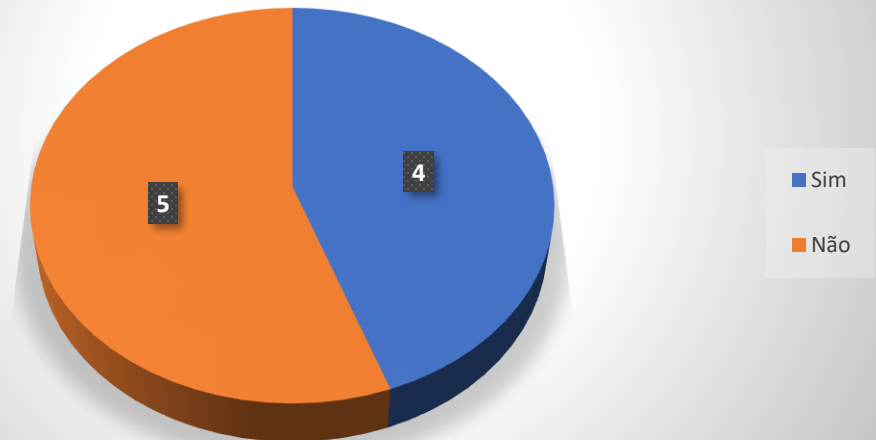
## Prefeitura

A Ouvidoria disponibiliza canais de acompanhamento das demandas pelos cidadãos?



## Câmara

A Ouvidoria disponibiliza canais de acompanhamento das demandas pelos cidadãos?



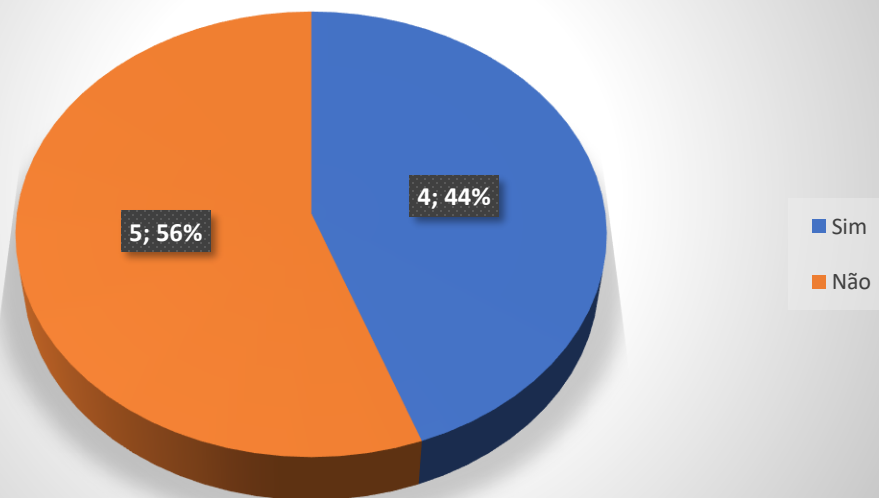


Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

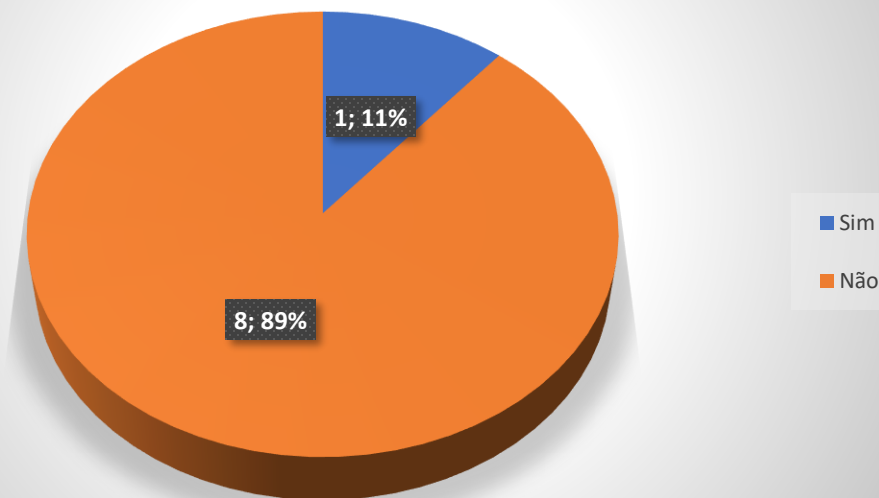
## Prefeitura

A Ouvidoria possibilita a participação de cidadãos de forma presencial?



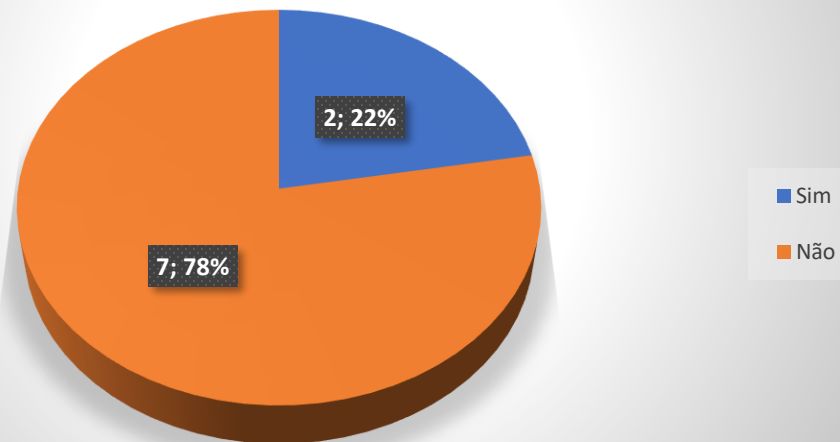
## Câmara

A Ouvidoria possibilita a participação de cidadãos de forma presencial?



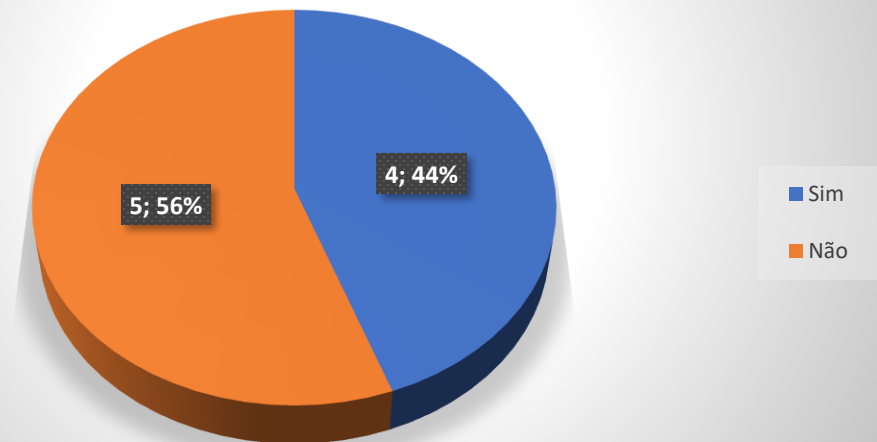
## Prefeitura

A Ouvidoria avalia o resultado de metas e indicadores de desempenho quanto ao prazo de atendimento das demandas?



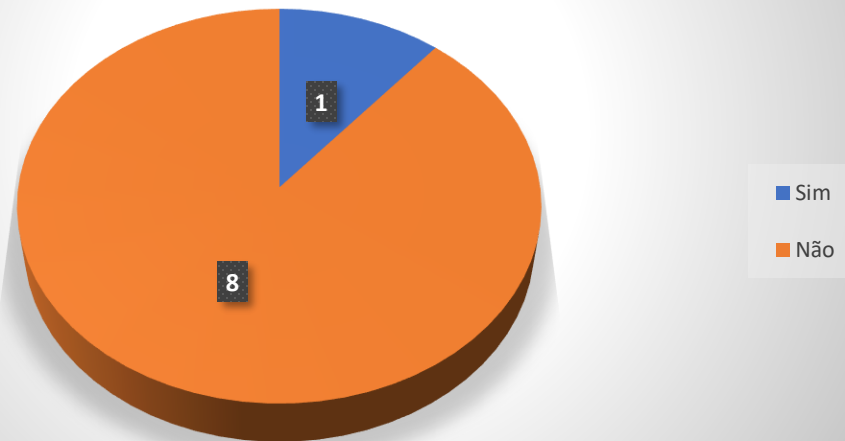
## Câmara

A Ouvidoria avalia o resultado de metas e indicadores de desempenho quanto ao prazo de atendimento das demandas?



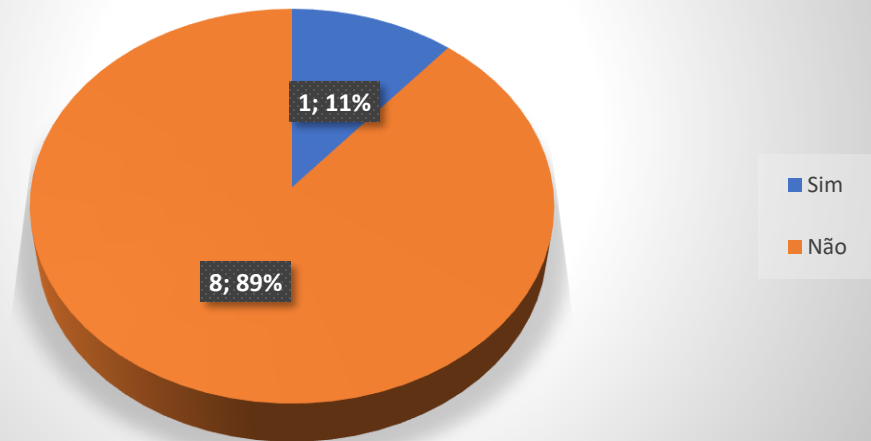
## Prefeitura

A Ouvidoria avalia o resultado de metas e indicadores de desempenho quanto à satisfação dos usuários?



## Câmara

A Ouvidoria avalia o resultado de metas e indicadores de desempenho quanto à satisfação dos usuários?





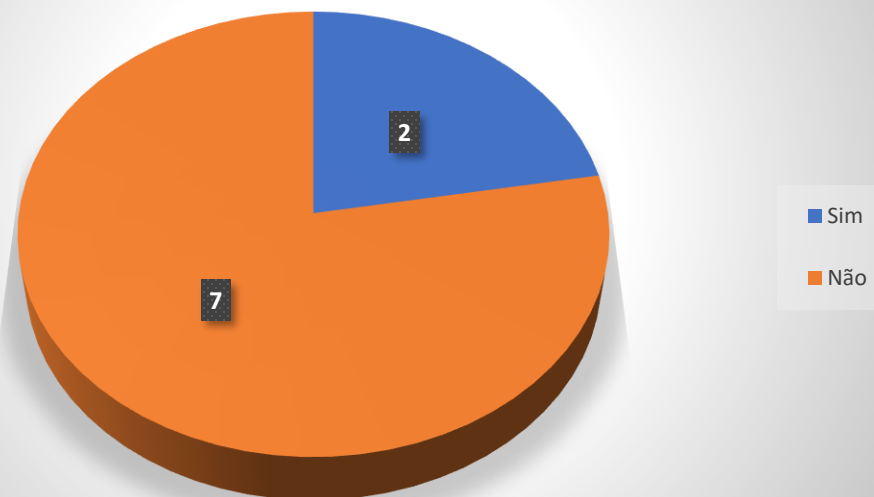


Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

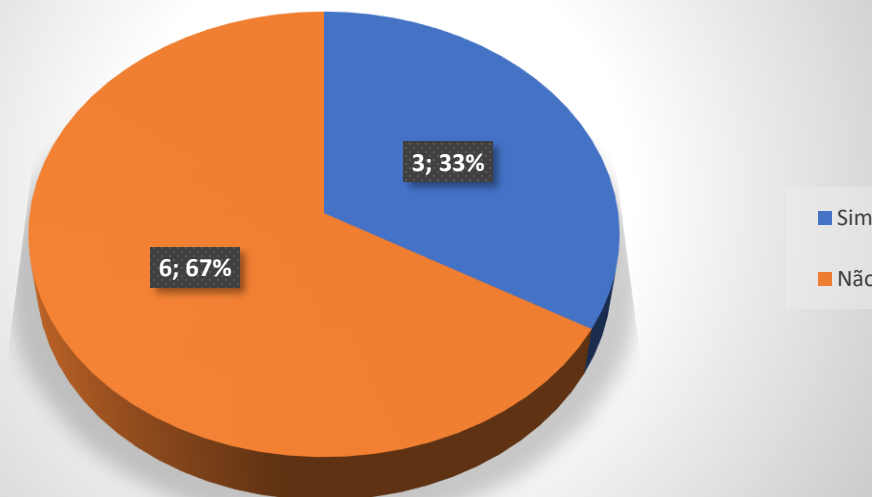
## Prefeitura

A Ouvidoria foi criada por norma específica?



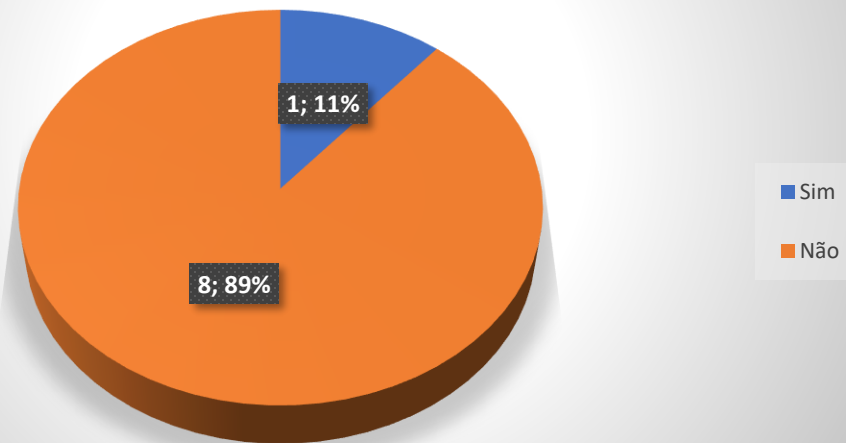
## Câmara

A Ouvidoria foi criada por norma específica?



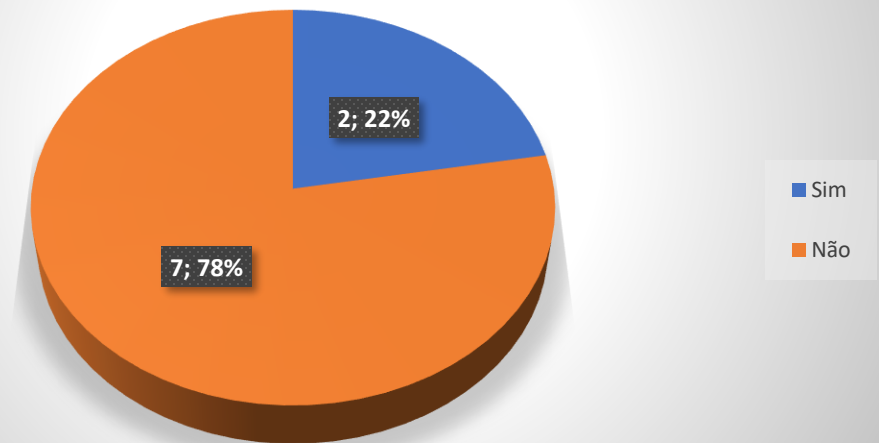
## Prefeitura

Foi instituída a Carta de Serviços ao Usuário – prevista no art. 7º da Lei n. 13.460/2017, com publicação no site?



## Câmara

Foi instituída a Carta de Serviços ao Usuário – prevista no art. 7º da Lei n. 13.460/2017, com publicação no site?



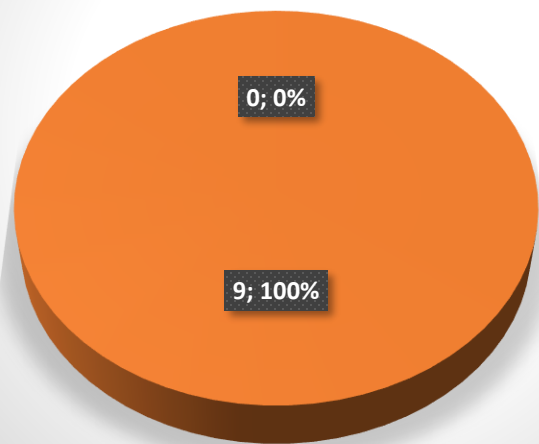


Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

## Prefeitura

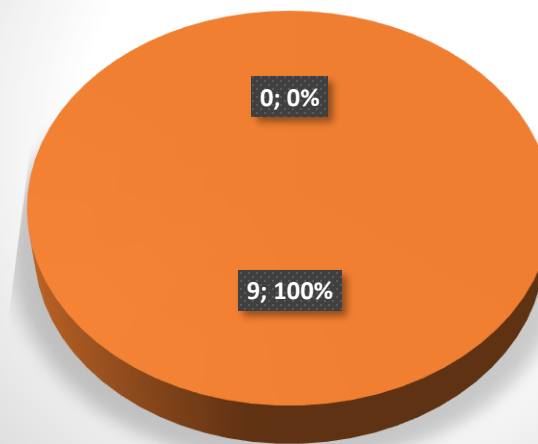
Foi instituído o Conselho de Usuários  
previsto nos arts. 18 a 22 da Lei n.  
13.460/2017



■ Sim  
■ Não

## Câmara

Foi instituído o Conselho de Usuários  
previsto nos arts. 18 a 22 da Lei n.  
13.460/2017?



■ Sim  
■ Não

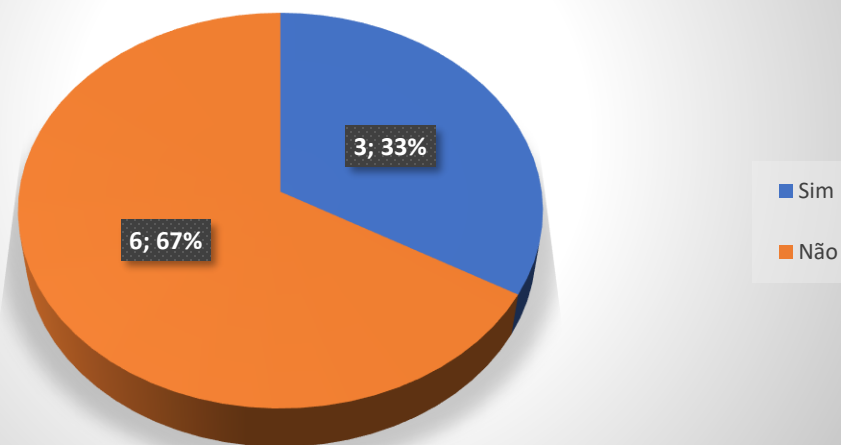


Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

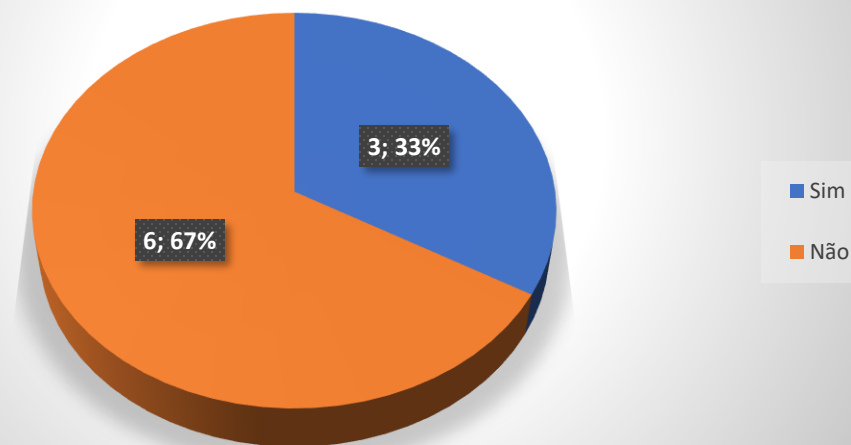
## Prefeitura

Houve ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria e seu papel junto à sociedade?



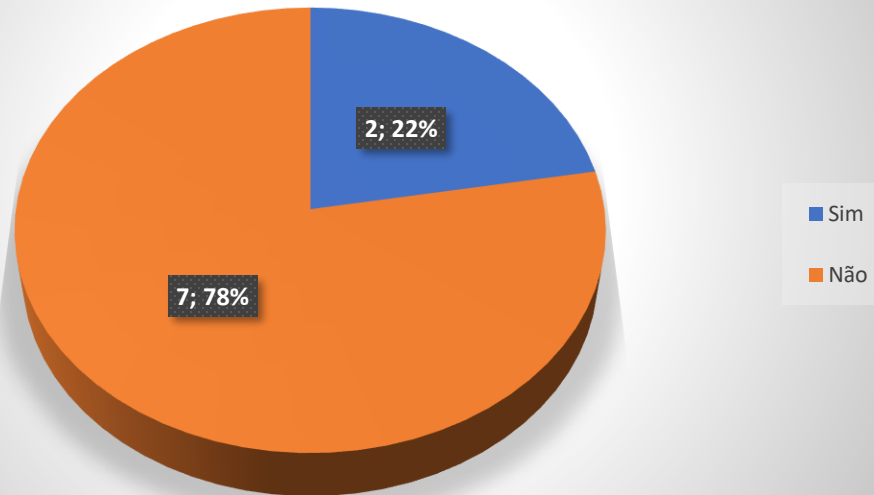
## Câmara

Houve ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria e seu papel junto à sociedade?



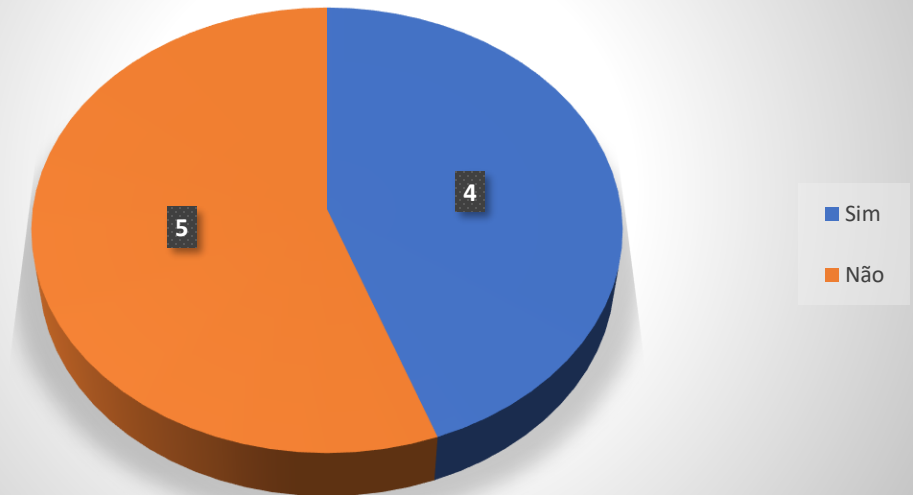
## Prefeitura

Foi disponibilizado servidor do quadro para o setor da Ouvidoria?




## Câmara

Foi disponibilizado servidor do quadro para o setor da Ouvidoria?




## (AMPLANORTE) Associação dos Municípios do Planalto Norte Catarinense

### Dados Básicos

 **Endereço:** R. Prof. Maria do Espírito Santo – CEP: 89300-174


 **Município sede:** Mafra

 **CNPJ:** 83.244.954/0001-77

 **Presidente:** Emerson Maas (Prefeito de Mafra)

 **Executivo:** Hélio Daniel Costa

 (47) 3642-0665

 [amplanorte@amplanorte.org.br](mailto:amplanorte@amplanorte.org.br)

 [www.amplanorte.org.br](http://www.amplanorte.org.br)

### Associação de Municípios



Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC



Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

## Municípios



Bela Vista do Toldo



Canoinhas



Irineópolis



Itaiópolis



Mafra



Major Vieira



Monte Castelo



Papanduva



Porto União



Três Barras

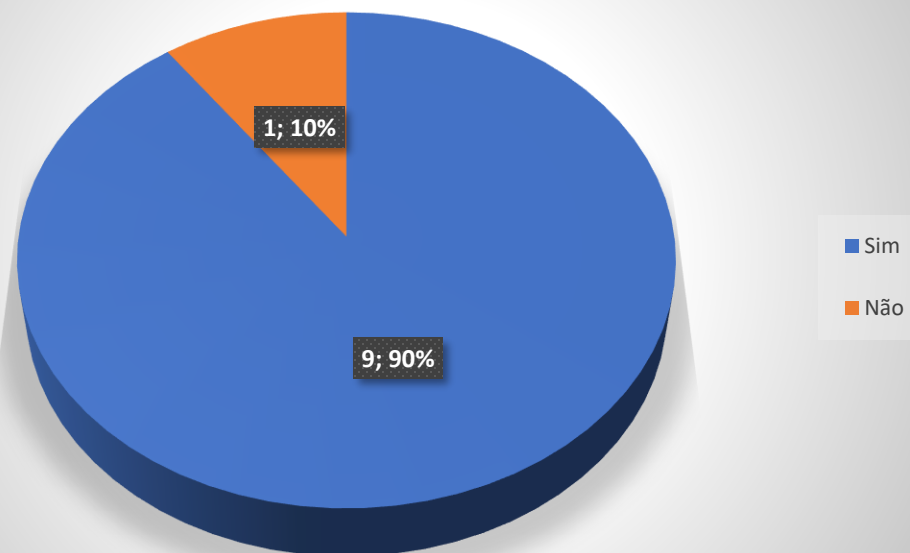


Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

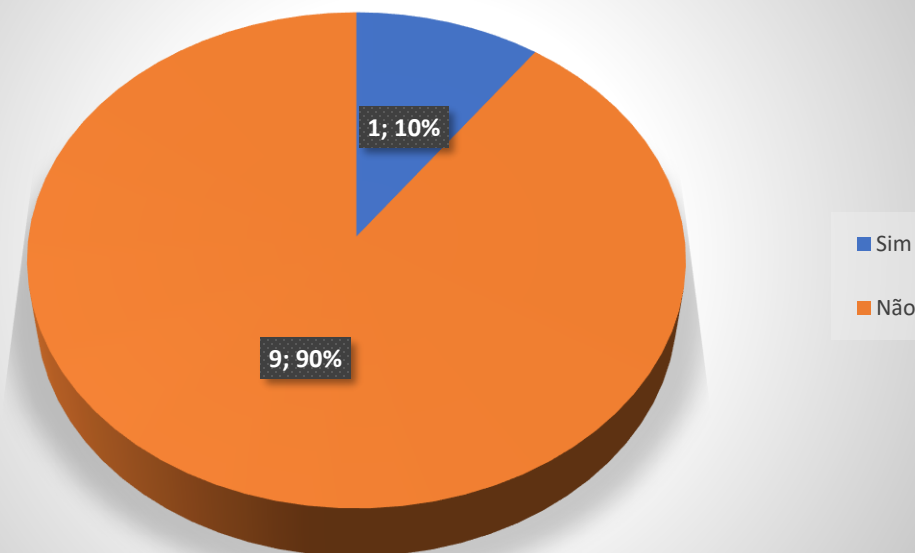
## Prefeitura

Email específico da Ouvidoria



## Câmara

Email específico da Ouvidoria da Câmara





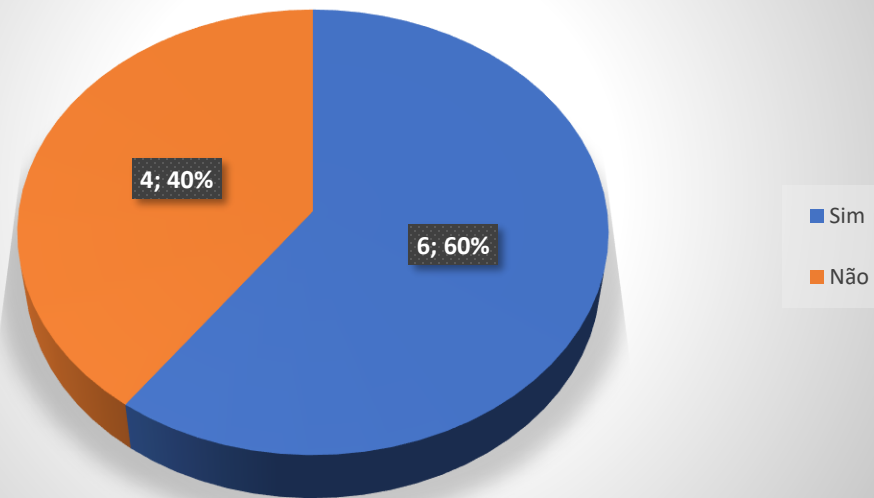


**Ouvidorias**  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

**TCE · SC**

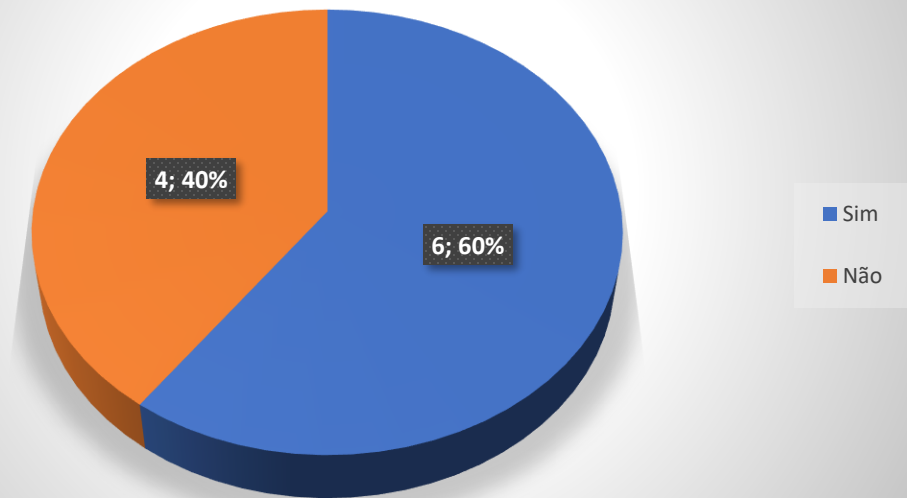
## Prefeitura

A Ouvidoria foi implantada nos termos da Lei Federal n. 13.460/2017?



## Câmara

A Ouvidoria foi implantada nos termos da Lei Federal n. 13.460/2017?



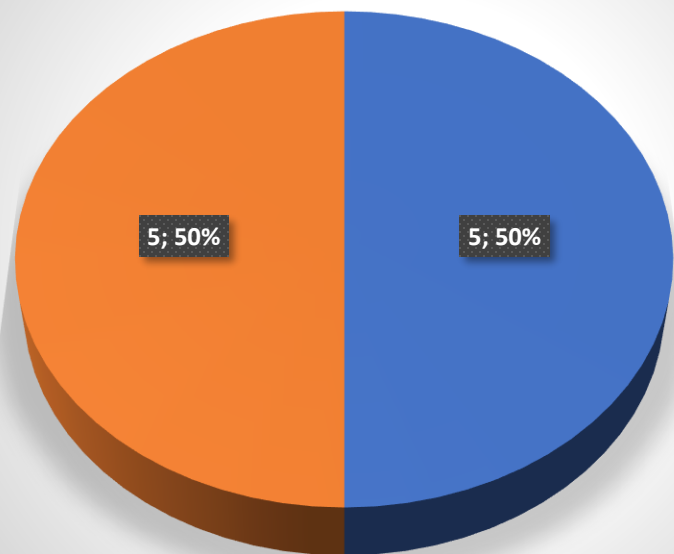


Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

## Prefeitura

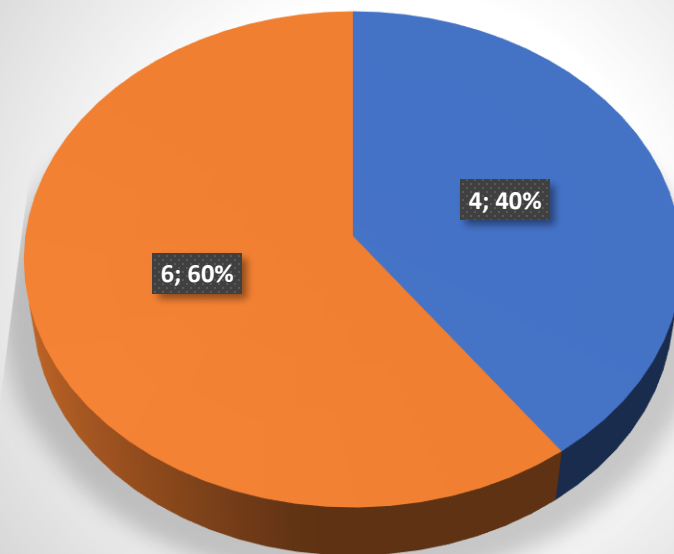
A Ouvidoria possui sistema ?



■ Sim  
■ Não

## Câmara

A Ouvidoria possui sistema ?



■ Sim  
■ Não

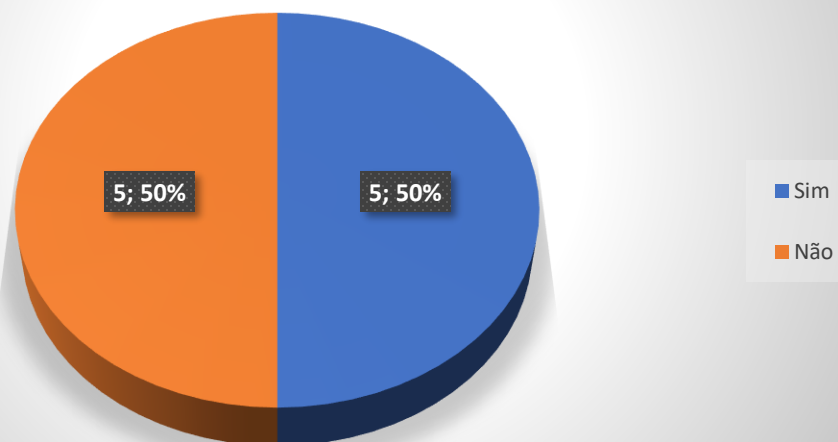


Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

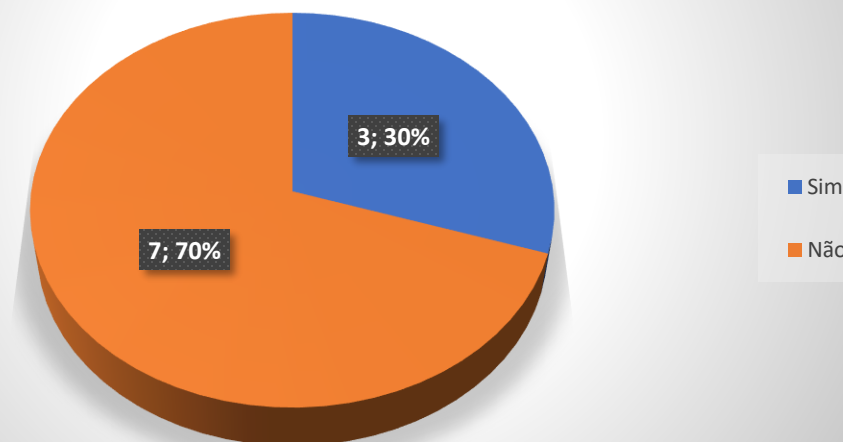
## Prefeitura

A Ouvidoria é dirigida por ouvidor designado pelo dirigente máximo do órgão?



## Câmara

A Ouvidoria é dirigida por ouvidor designado pelo dirigente máximo do órgão?



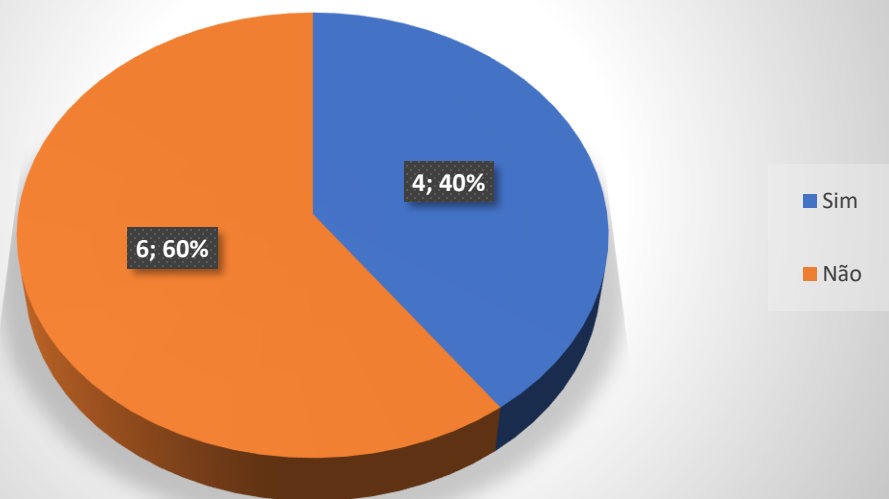


Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

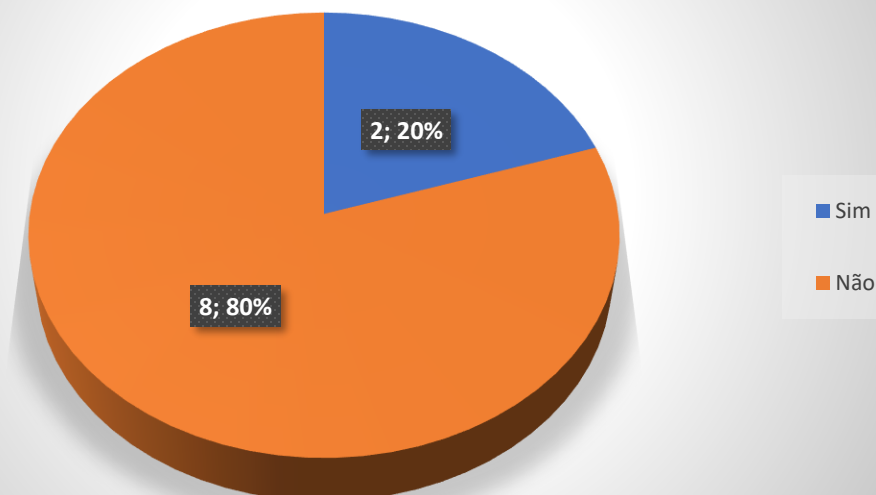
## Prefeitura

A Ouvidoria possui estrutura física e de pessoal própria?



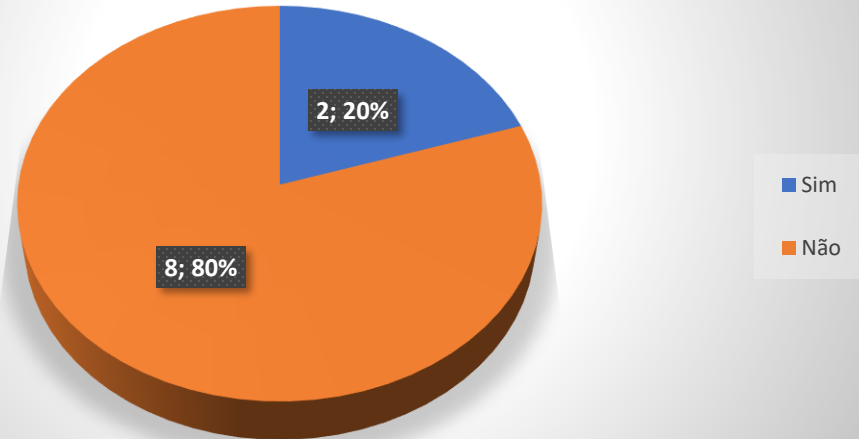
## Câmara

A Ouvidoria possui estrutura física e de pessoal própria?



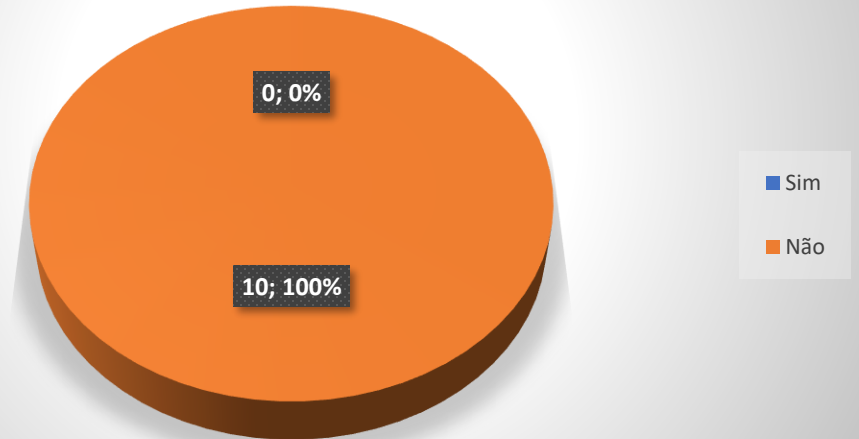
## Prefeitura

A Ouvidoria possui planejamento anual de suas atividades e rotinas internas padronizadas?



## Câmara

A Ouvidoria possui planejamento anual de suas atividades e rotinas internas padronizadas?



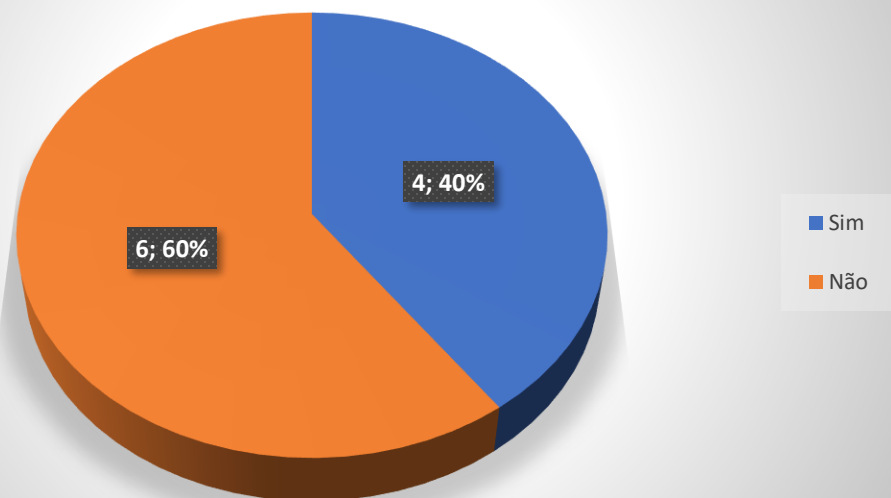


Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

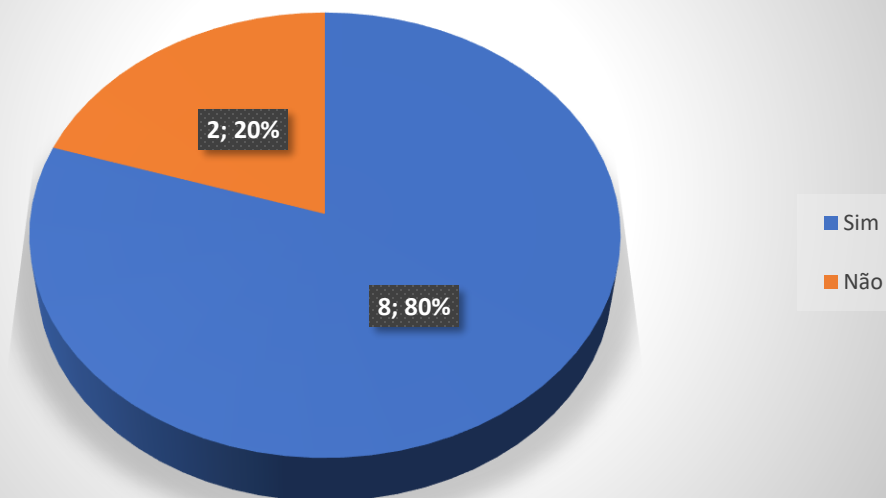
## Prefeitura

A Ouvidoria disponibiliza canal de comunicação?



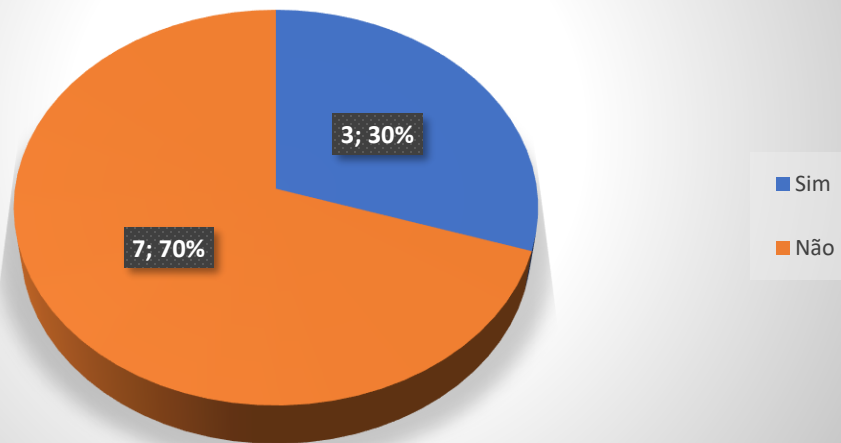
## Câmara

A Ouvidoria disponibiliza canal de comunicação?



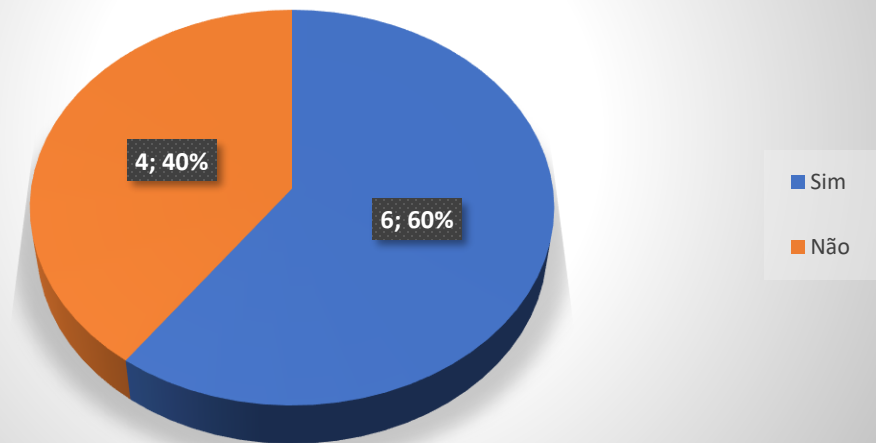
## Prefeitura

A Ouvidoria disponibiliza canais de acompanhamento das demandas pelos cidadãos



## Câmara

A Ouvidoria disponibiliza canais de acompanhamento das demandas pelos cidadãos?



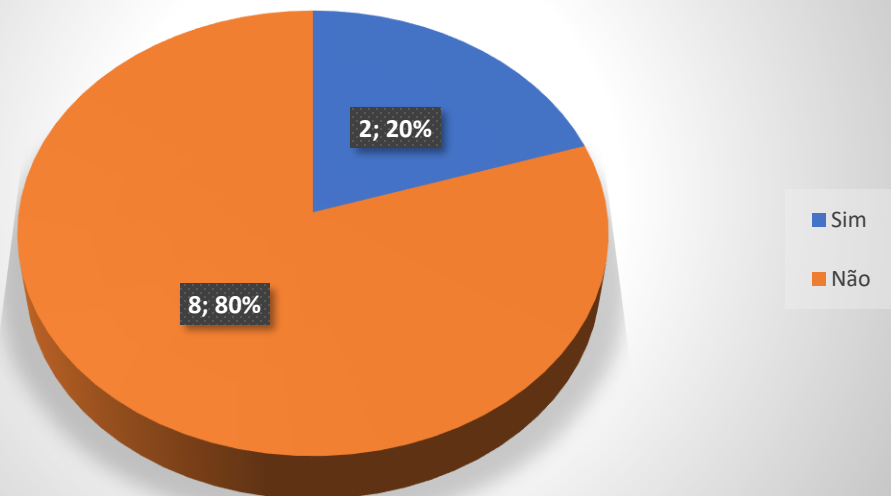


**Ouvidorias**  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

**TCE·SC**

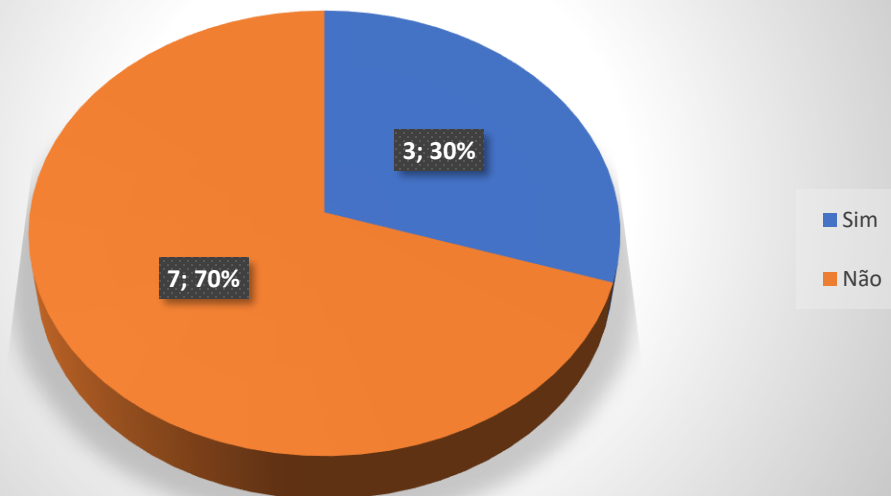
## Prefeitura

A Ouvidoria possibilita a participação de cidadãos de forma presencial?



## Câmara

A Ouvidoria possibilita a participação de cidadãos de forma presencial?





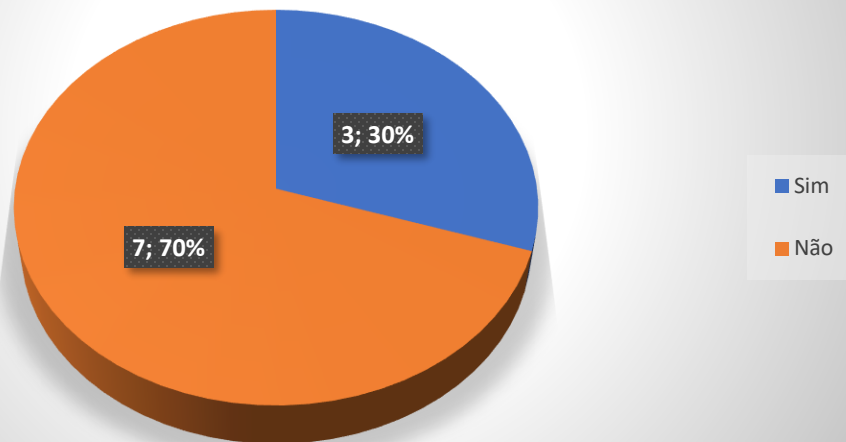


Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

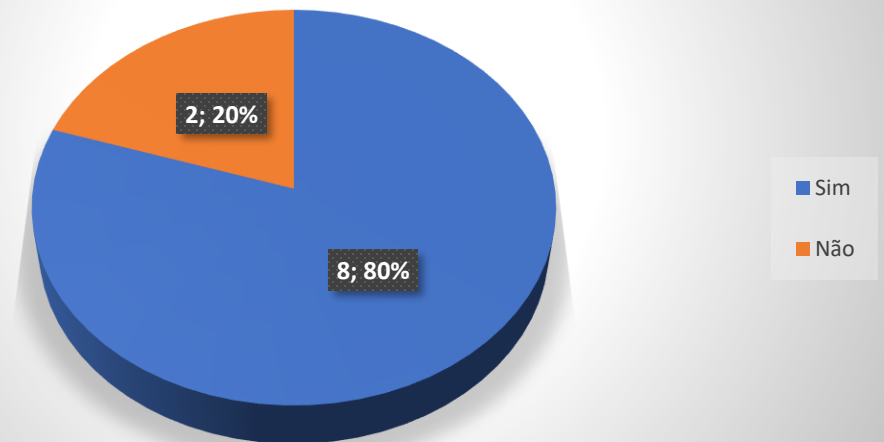
## Prefeitura

A Ouvidoria avalia o resultado de metas e indicadores de desempenho quanto ao prazo de atendimento das demandas



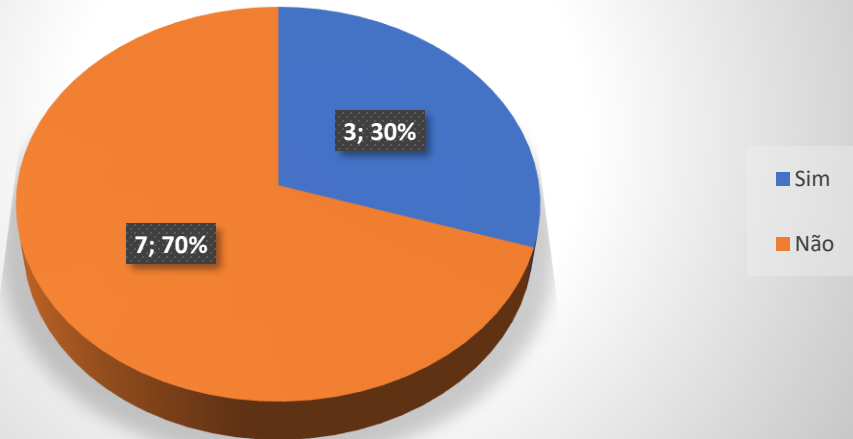
## Câmara

A Ouvidoria avalia o resultado de metas e indicadores de desempenho quanto ao prazo de atendimento das demandas?



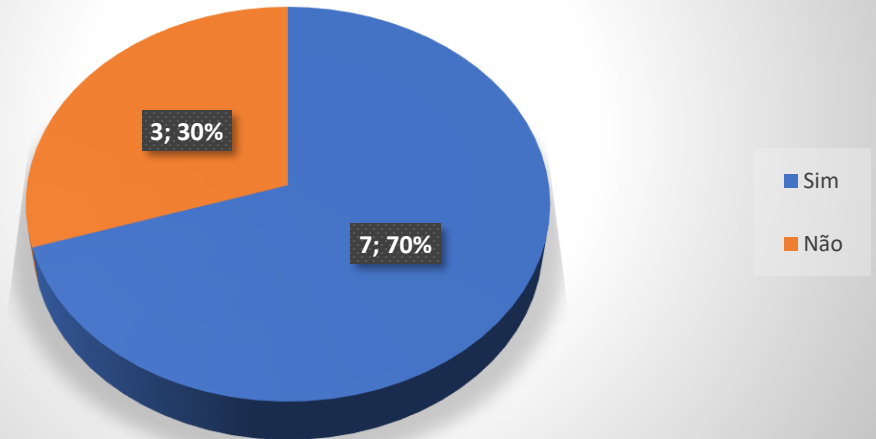
## Prefeitura

A Ouvidoria avalia o resultado de metas e indicadores de desempenho quanto à satisfação dos usuários?



## Câmara

A Ouvidoria avalia o resultado de metas e indicadores de desempenho quanto à satisfação dos usuários?



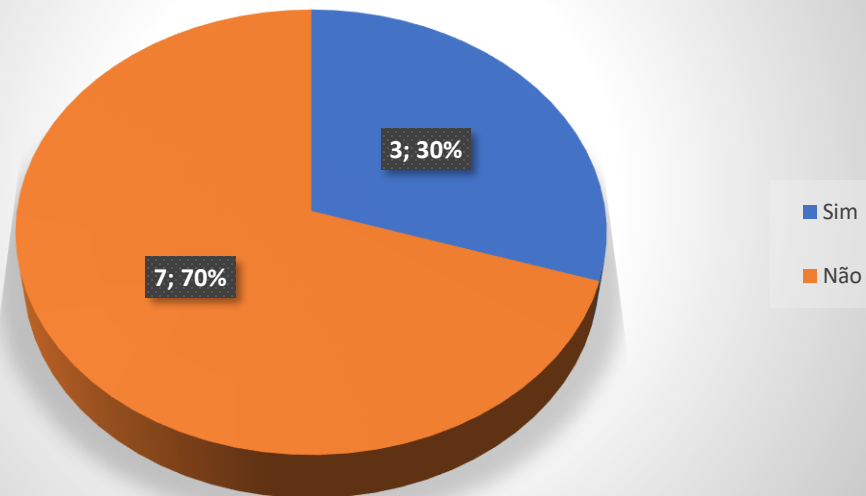


Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

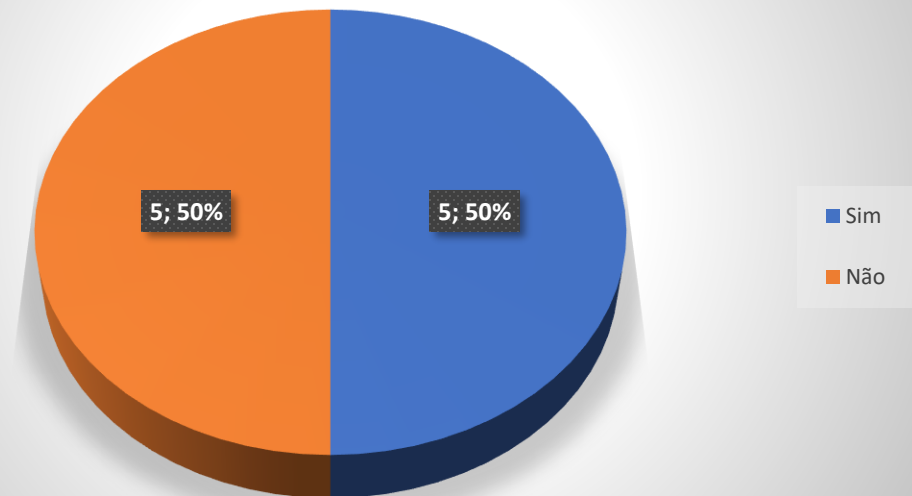
## Prefeitura

A Ouvidoria foi criada por norma específica?



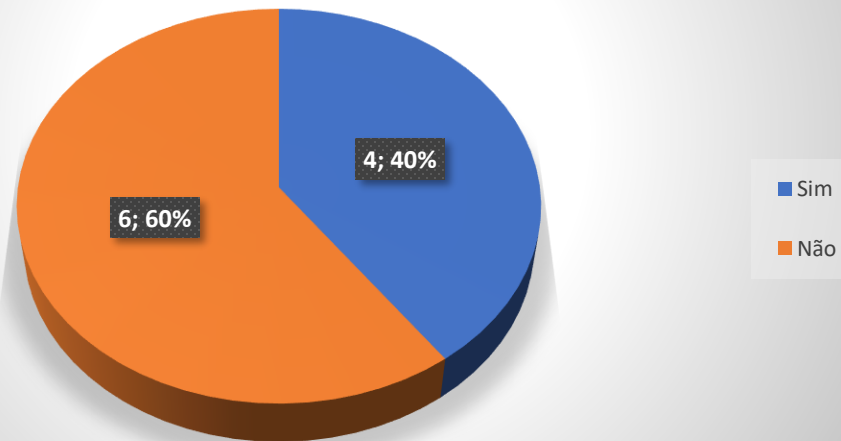
## Câmara

A Ouvidoria foi criada por norma específica?



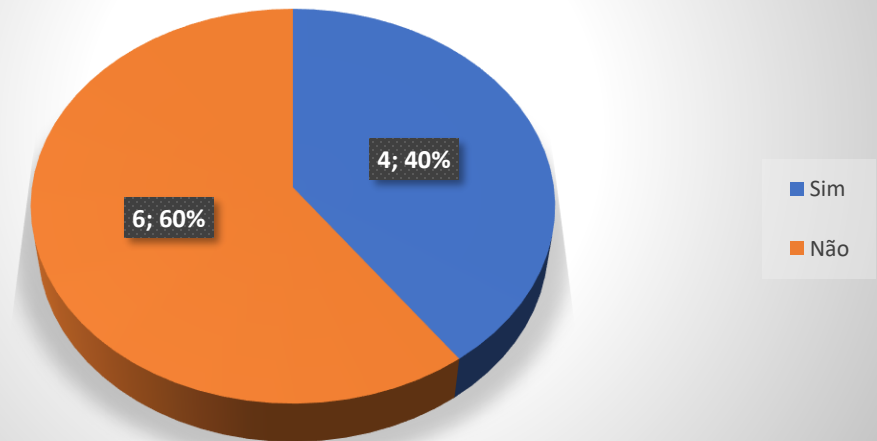
## Prefeitura

Foi instituída a Carta de Serviços ao Usuário – prevista no art. 7º da Lei n. 13.460/2017, com publicação no site?



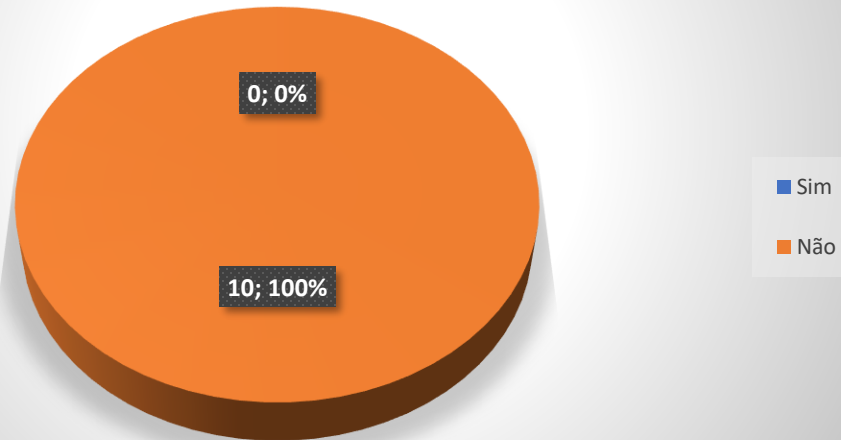
## Câmara

Foi instituída a Carta de Serviços ao Usuário – prevista no art. 7º da Lei n. 13.460/2017, com publicação no site?



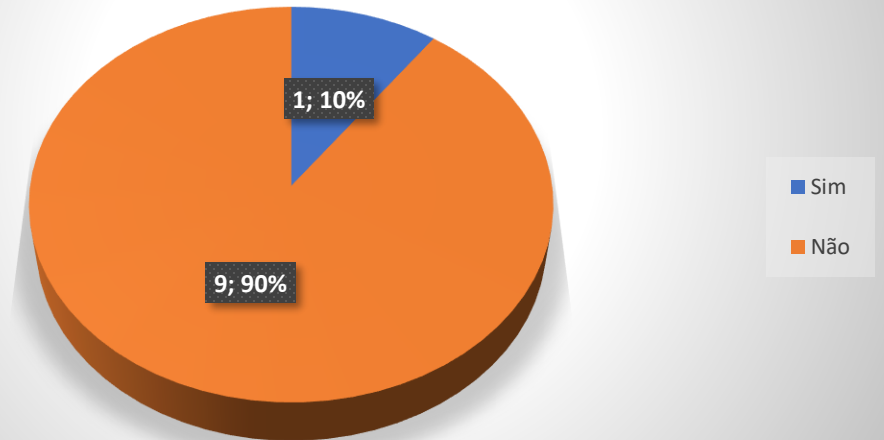
## Prefeitura

Foi instituído o Conselho de Usuários previsto nos arts. 18 a 22 da Lei n. 13.460/2017?



## Câmara

Foi instituído o Conselho de Usuários previsto nos arts. 18 a 22 da Lei n. 13.460/2017?



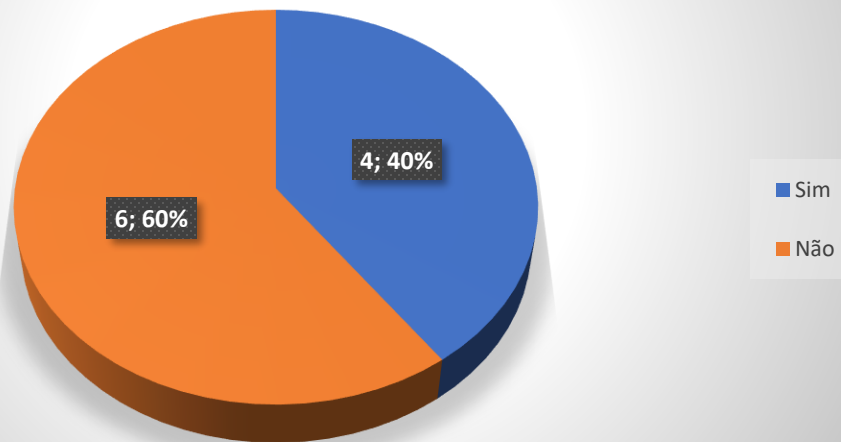


**Ouvidorias**  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

**TCE · SC**

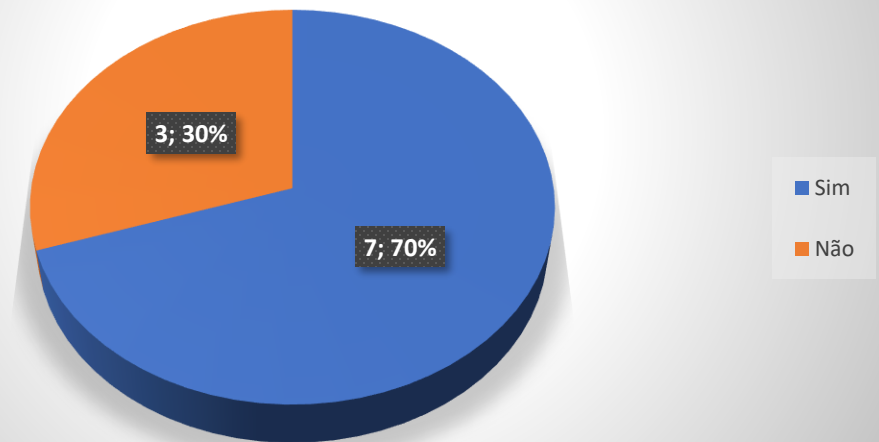
## Prefeitura

Houve ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria e seu papel junto à sociedade?



## Câmara

Houve ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria e seu papel junto à sociedade



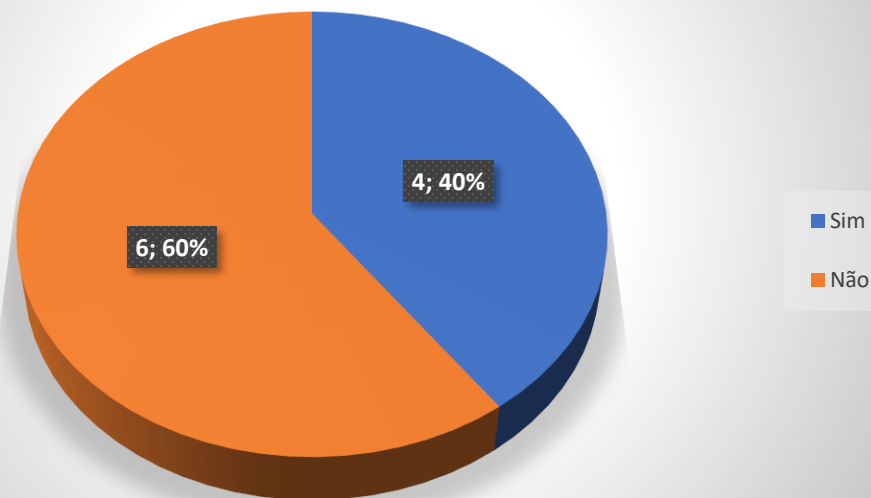


Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE-SC

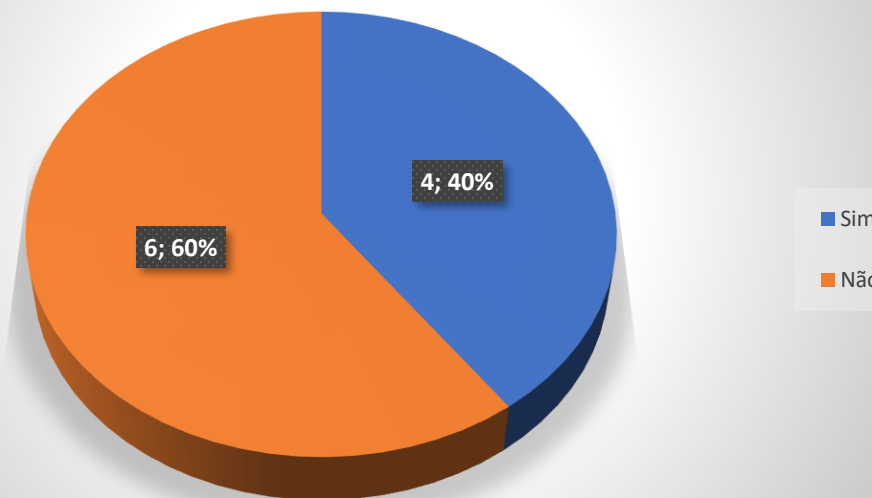
## Prefeitura

Foi disponibilizado servidor do quadro para o setor da Ouvidoria?



## Câmara

Foi disponibilizado servidor do quadro para o setor da Ouvidoria?



# SUGESTÃO DE MATERIAL DE PESQUISA

[www.irbcontas.org.br](http://www.irbcontas.org.br)

- Proposta de Elaboração de Resolução para criação do Conselho de Usuários

<https://irbcontas.org.br/biblioteca/manual-de-orientacoes-tecnicas-para-a-criacao-do-conselho-de-usuarios/>

- Cartilha de Ouvidorias Públicas

<https://irbcontas.org.br/wp-content/uploads/2020/04/cartilha-ouvidorias-publica.pdf>



**Paulo César Salum**  
**Diretor Ouvidoria**



# Ouvidorias

DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

REALIZAÇÃO



PARTICIPAÇÃO



APOIO

ASSOCIAÇÃO DE  
MUNICÍPIOS

ORGANIZAÇÃO

ICON  
INSTITUTO DE CONTAS

www.tcesc.tc.br