

**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



Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE·SC

- **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



Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE·SC

- **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.

## (AMVE) Associação de Municípios do Vale Europeu

### Dados Básicos

-  **Endereço:** Rua Alberto Stein – CEP: 89036-200
-  **Município sede:** Blumenau
-  **CNPJ:** 83.779.413/0001-43
-  **Presidente:** Mário Hildebrandt (Prefeito de Blumenau)
-  **Executivo:** Cassio Murilo Chatagnier de Quadros
-  (47) 3331-5800
-  [ammvi@ammvi.org.br](mailto:ammvi@ammvi.org.br)
-  <http://www.ammvi.org.br>

### Associação de Municípios



**Ouvidorias**  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

**TCE · SC**



Apiúna



Ascurra



Benedito Novo



Blumenau



Botuverá



Brusque



Doutor Pedrinho



Gaspar



Guabiruba



Indaial



Pomerode



Rio dos Cedros



Rodeio



Timbó

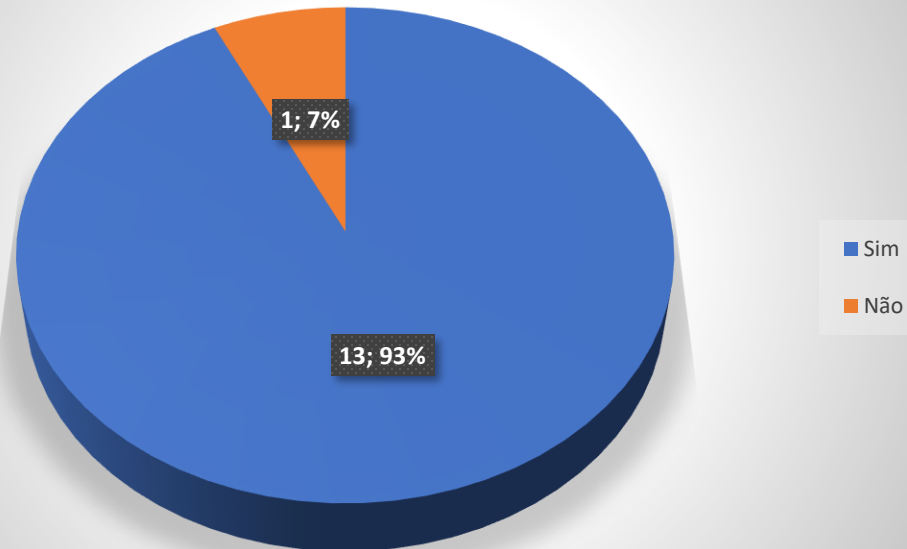


Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

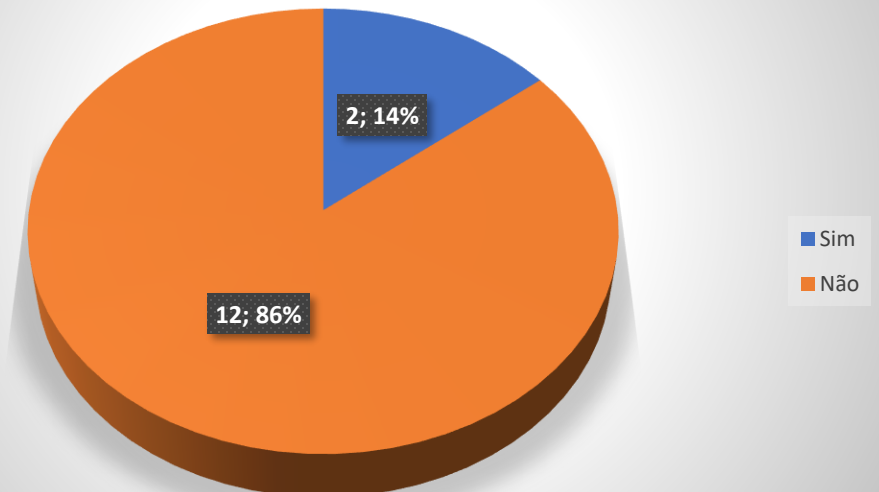
## Prefeitura

Email específico da Ouvidoria



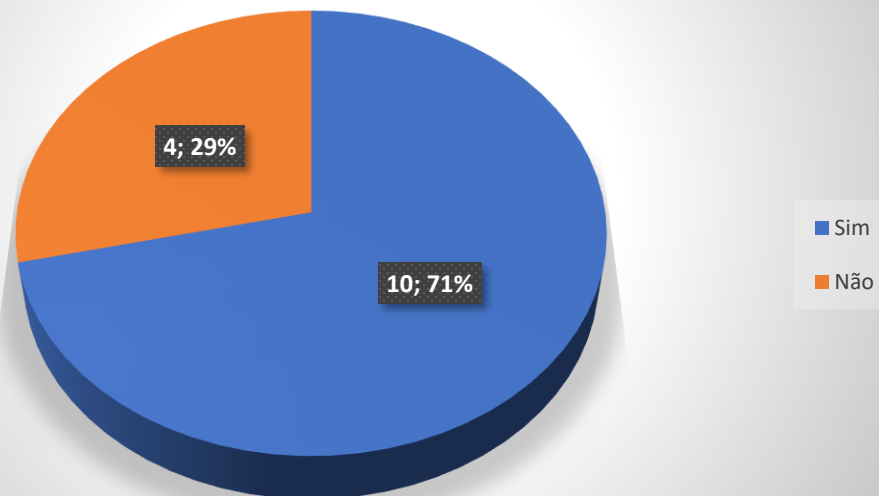
## Câmara

Email específico da Ouvidoria da Câmara



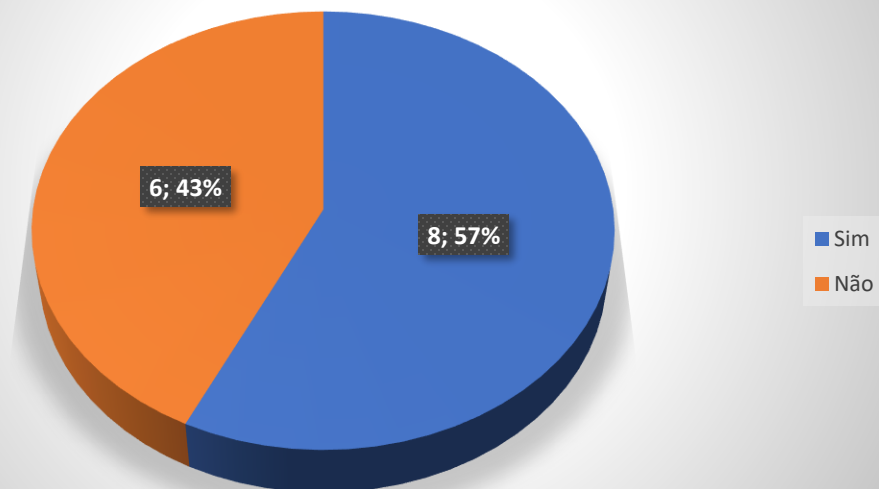
## Prefeitura

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



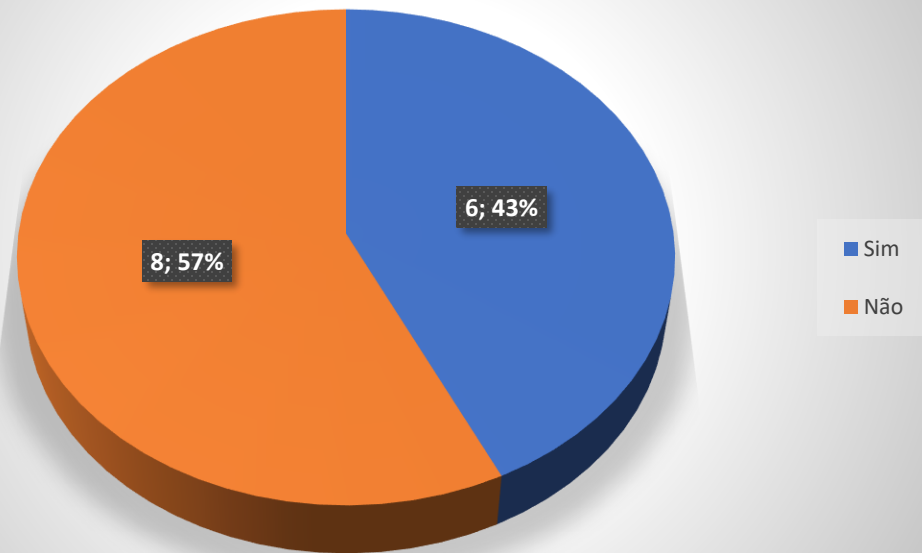
## Câmara

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



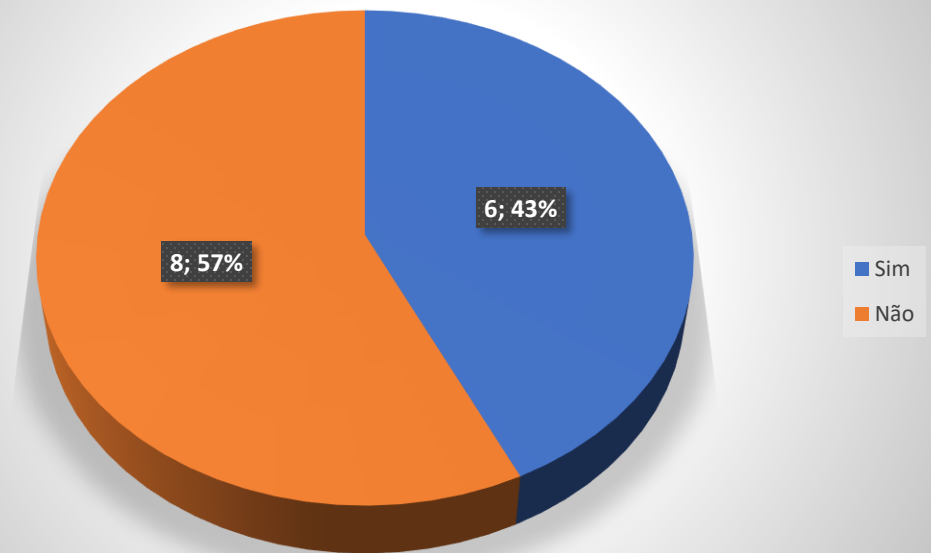
## Prefeitura

A Ouvidoria possui sistema?



## Câmara

A Ouvidoria possui sistema ?





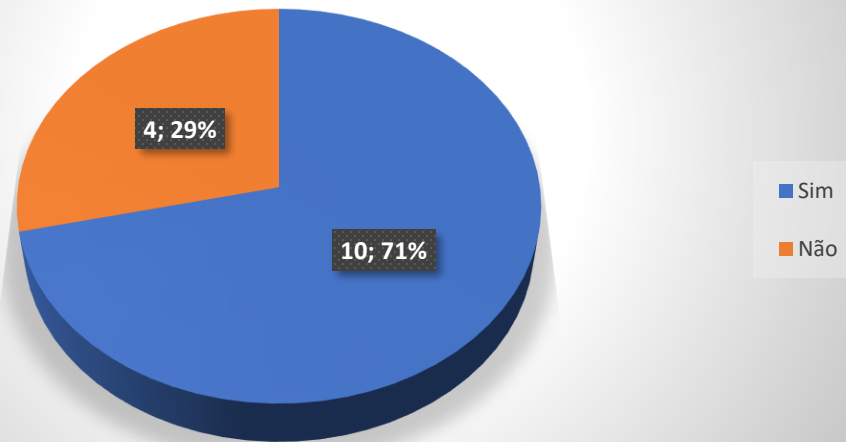


**Ouvidorias**  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

**TCE · SC**

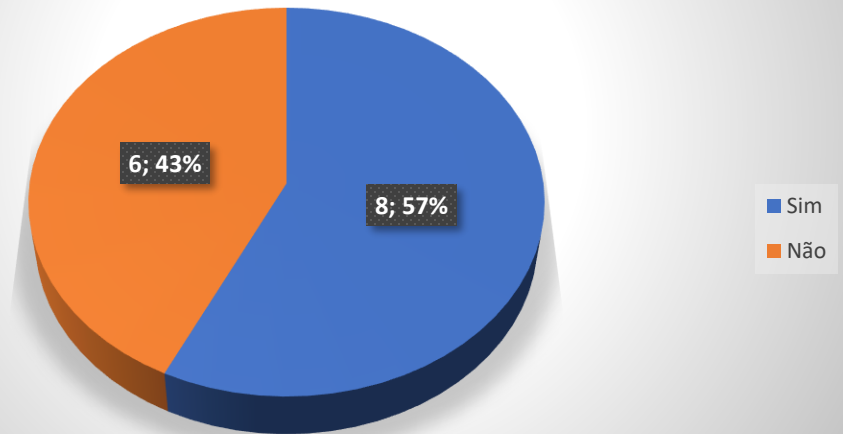
## Prefeitura

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



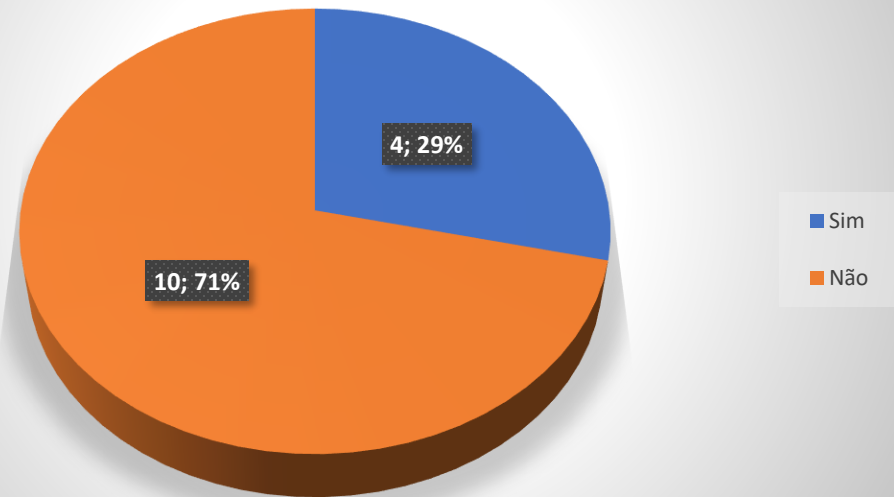
## Câmara

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



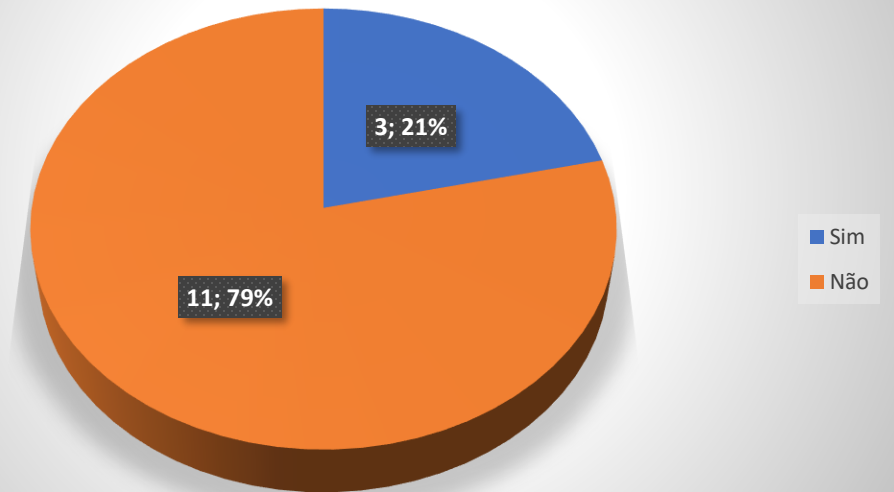
## Prefeitura

A Ouvidoria possui estrutura física e de pessoal própria?



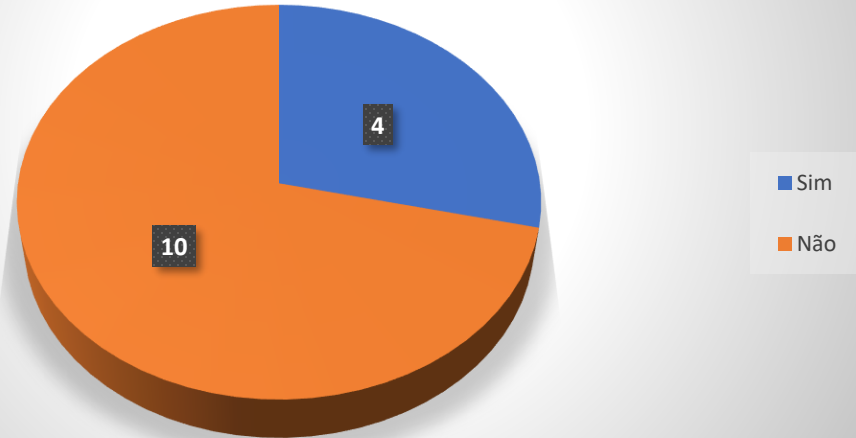
## Câmara

A Ouvidoria possui estrutura física e de pessoal própria?



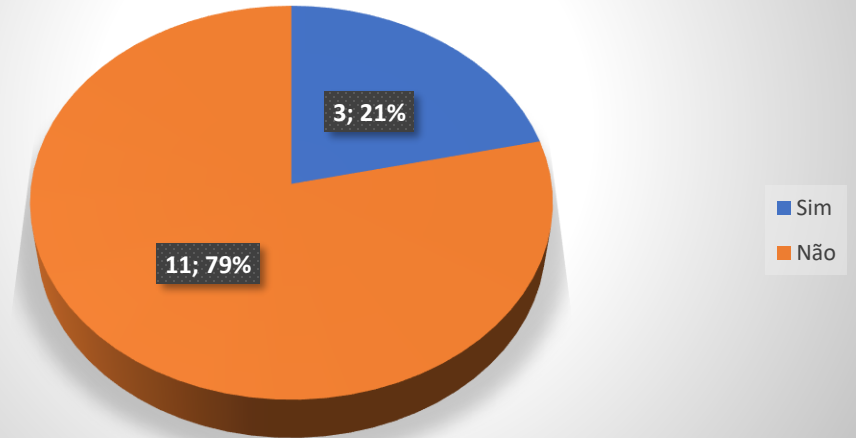
## Prefeitura

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?



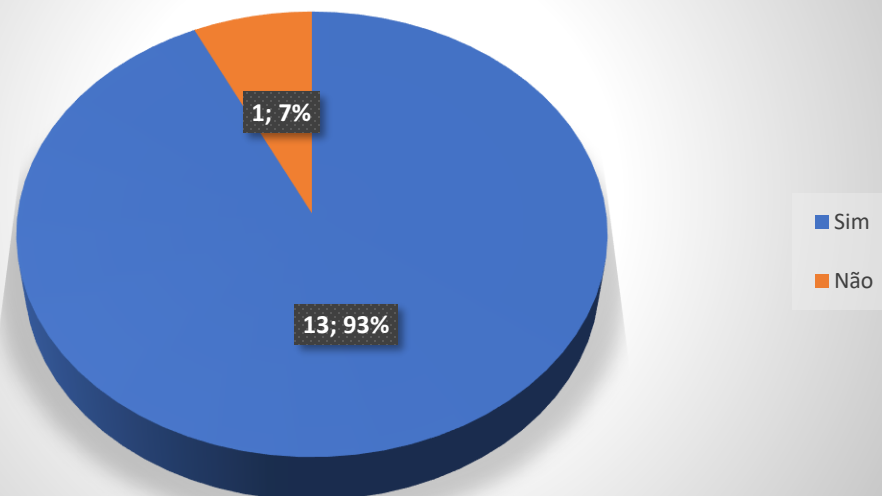


Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

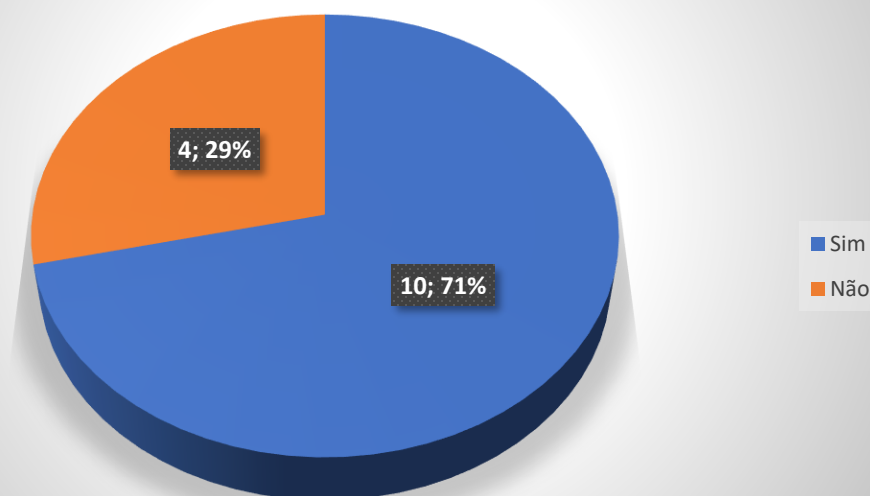
## Prefeitura

A Ouvidoria disponibiliza canal de comunicação?



## Câmara

A Ouvidoria disponibiliza canal de comunicação ?



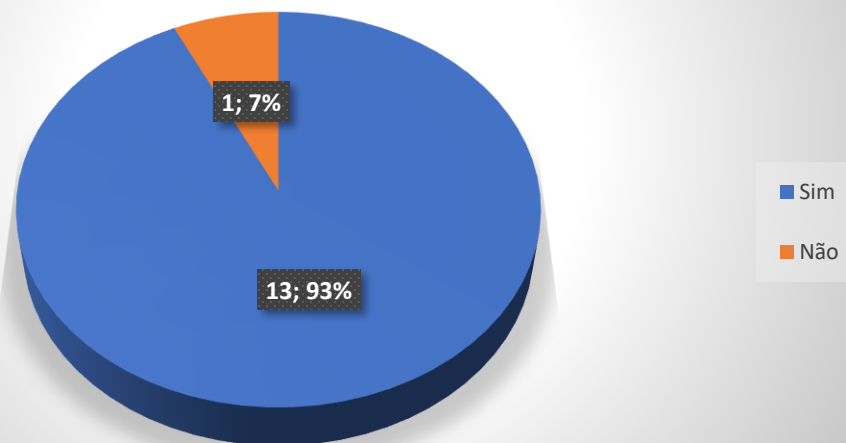


Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

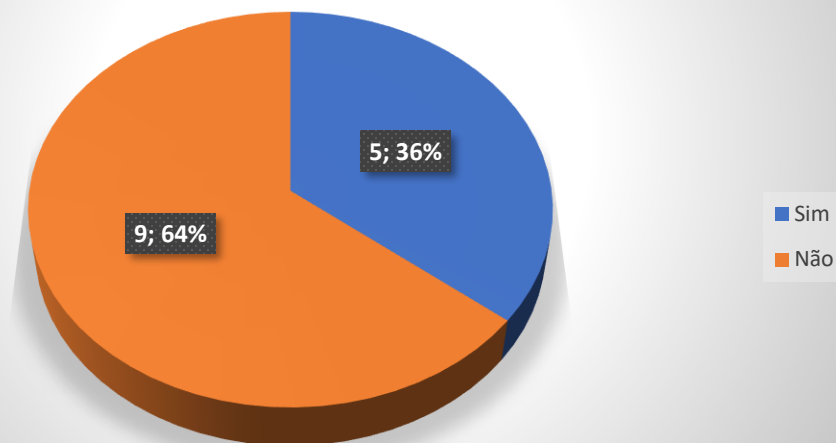
## Prefeitura

A Ouvidoria disponibiliza canais de acompanhamento das demandas pelos cidadãos?



## Câmara

A Ouvidoria disponibiliza canais de acompanhamento das demandas pelos cidadãos?



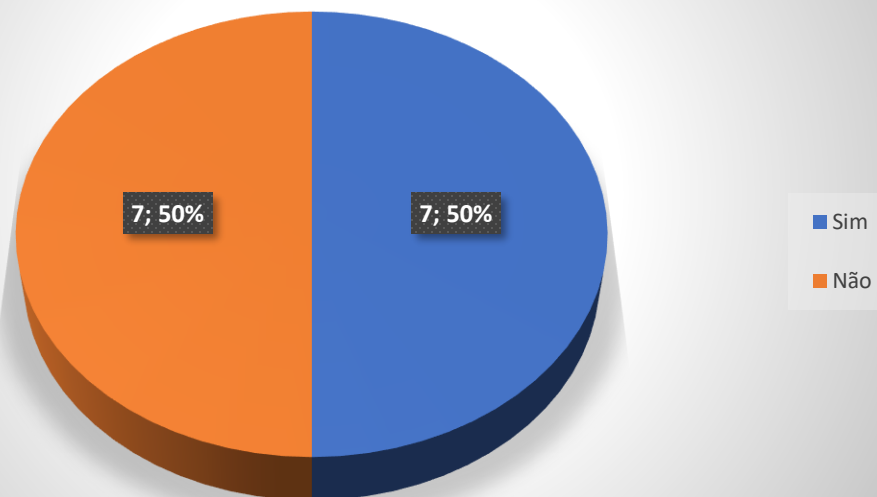


Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

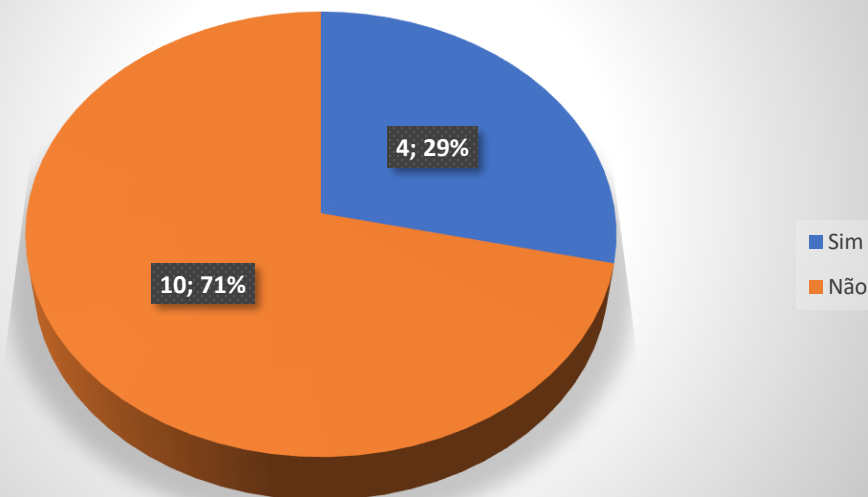
## Prefeitura

A Ouvidoria possibilita a participação de cidadãos de forma presencial?



## Câmara

A Ouvidoria possibilita a participação de cidadãos de forma presencial?



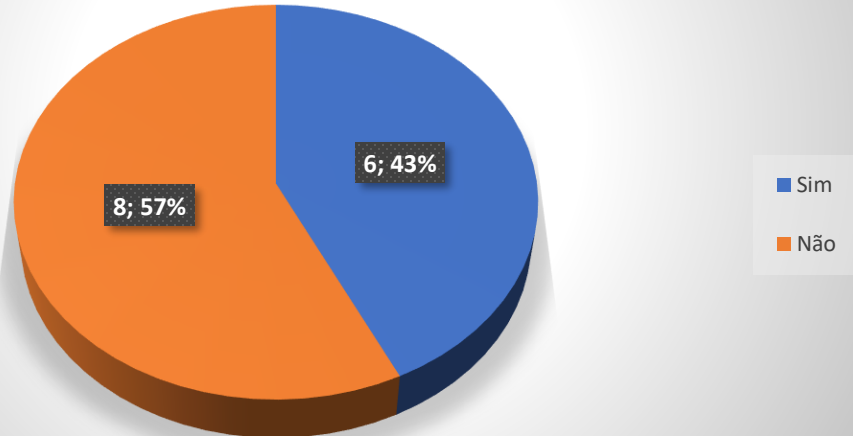


**Ouvidorias**  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

**TCE · SC**

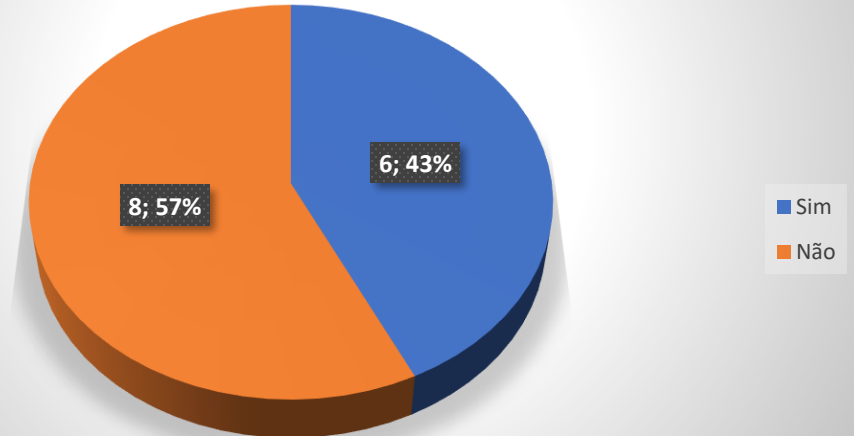
## Prefeitura

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?



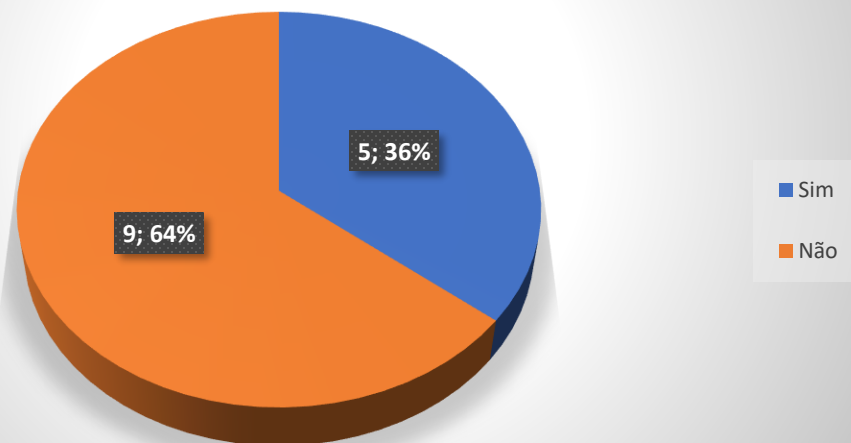


Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

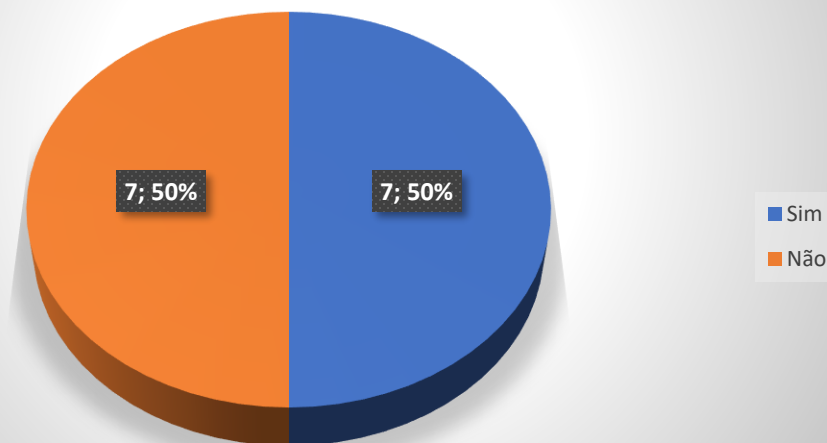
## Prefeitura

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?





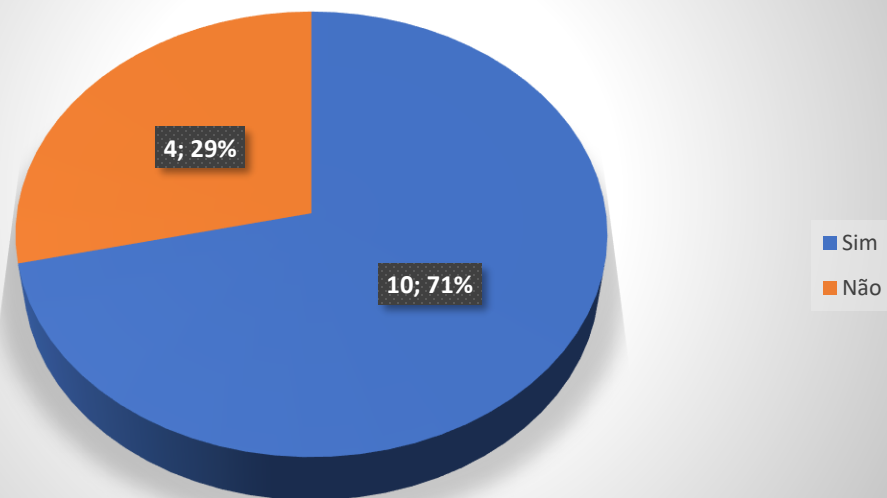


**Ouvidorias**  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

**TCE · SC**

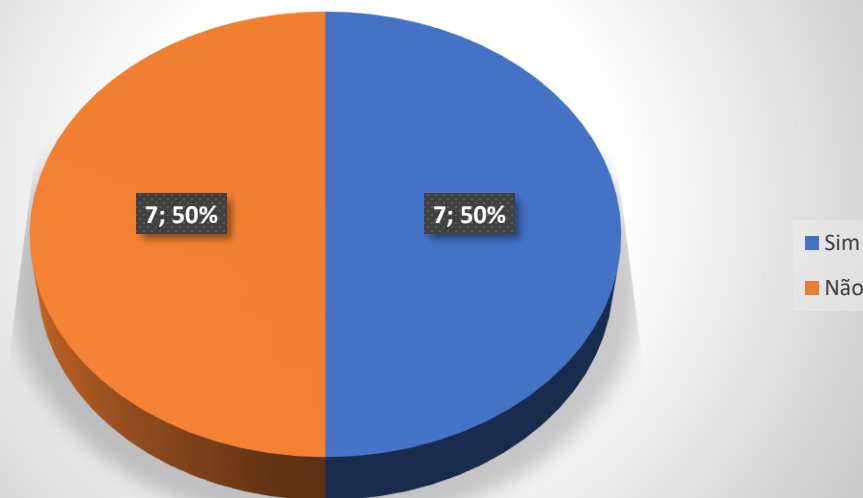
## Prefeitura

A Ouvidoria foi criada por norma específica?



## Câmara

A Ouvidoria foi criada por norma específica?



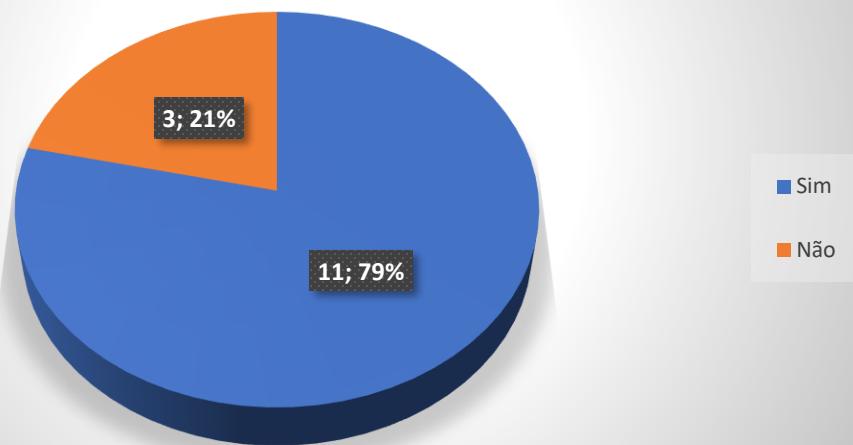


**Ouvidorias**  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

**TCE · SC**

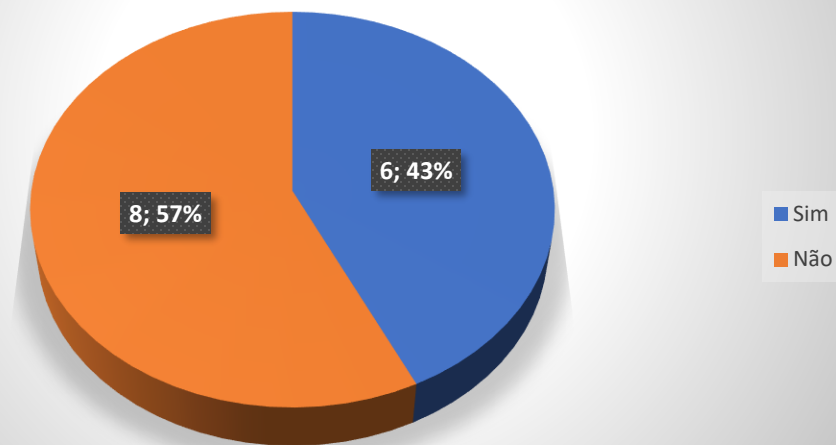
## Prefeitura

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?



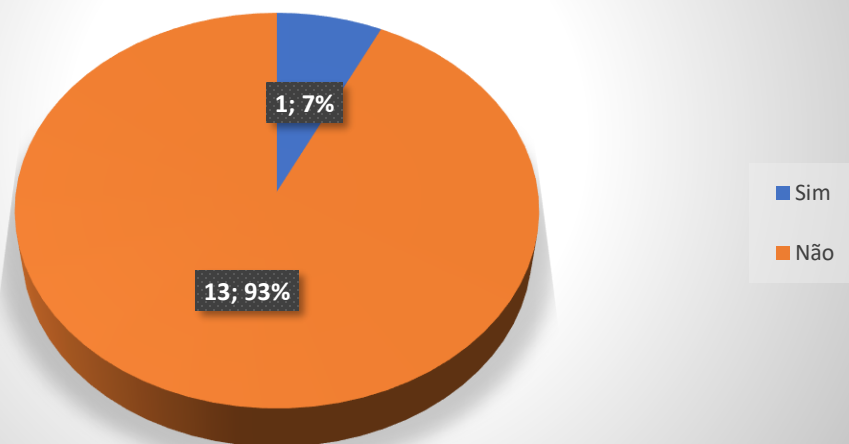


Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

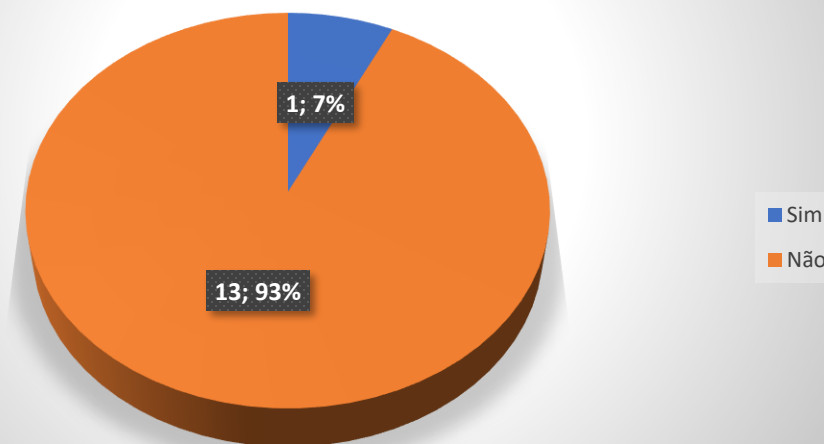
## Prefeitura

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



## Câmara

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



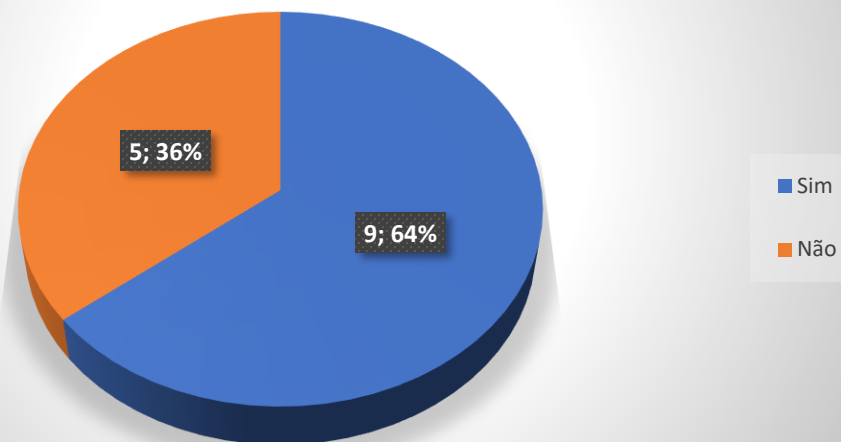


**Ouvidorias**  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

**TCE · SC**

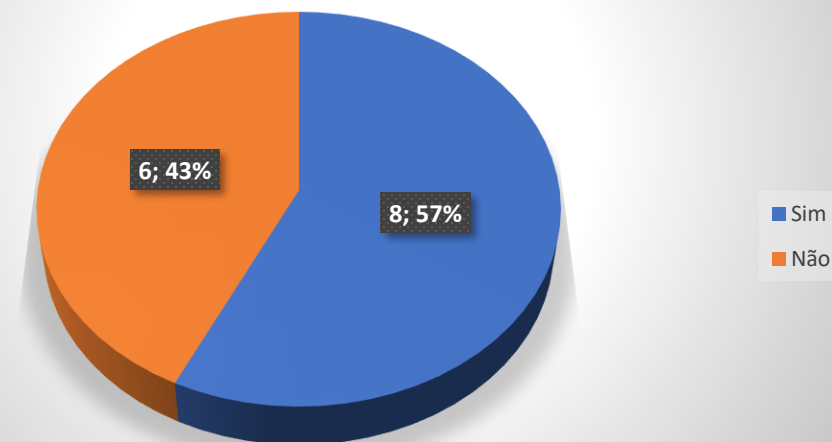
## Prefeitura

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?



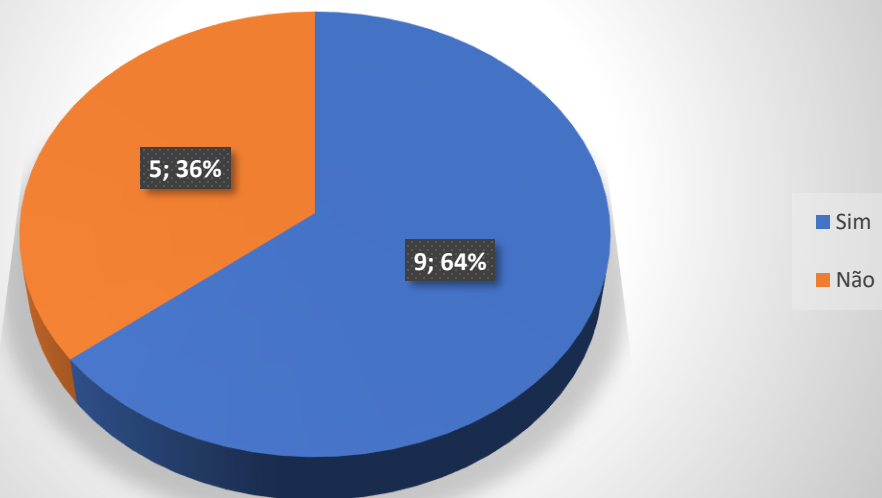


**Ouvidorias**  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

**TCE · SC**

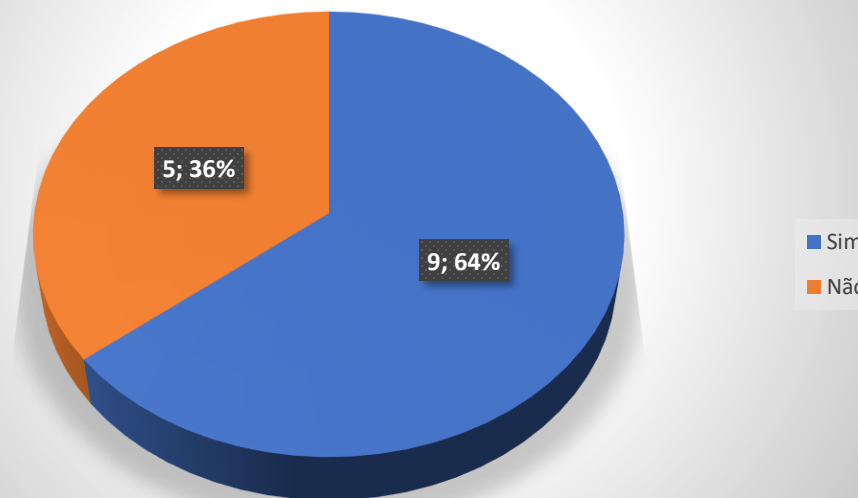
## Prefeitura

Foi disponibilizado servidor do quadro para o setor da Ouvidoria?



## Câmara


Foi disponibilizado servidor do quadro para o setor da Ouvidoria?



## (AMAVI) Associação dos Municípios do Alto Vale do Itajaí


### Dados Básicos

 **Endereço:** R. XV de Novembro – CEP: 89160-000


 **Município sede:** Rio do Sul

 **CNPJ:** 82.762.469/0001-22

 **Presidente:** José Tomé (Prefeito de Rio do Sul)

 **Executivo:** Paulo Roberto Tschumi

 (47) 3531 4242

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

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

### Associação de Municípios



**Ouvidorias**  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

 TCE · SC



Agrolândia



Agronômica



Atalanta



Aurora



Braço do Trombudo



Chapadão do Lageado



Dona Emma



Ibirama



Imbuia



Ituporanga



José Boiteux



Laurentino



Lontres



Mirim Doce



Petrolândia



Pouso Redondo



Presidente Getúlio



Presidente Nereu



Rio do Campo



Rio do Oeste



Rio do Sul



Salet



Santa Terezinha



Taió



Trombudo Central



Vidal Ramos



Vitor Meireles



Witmarsum



Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

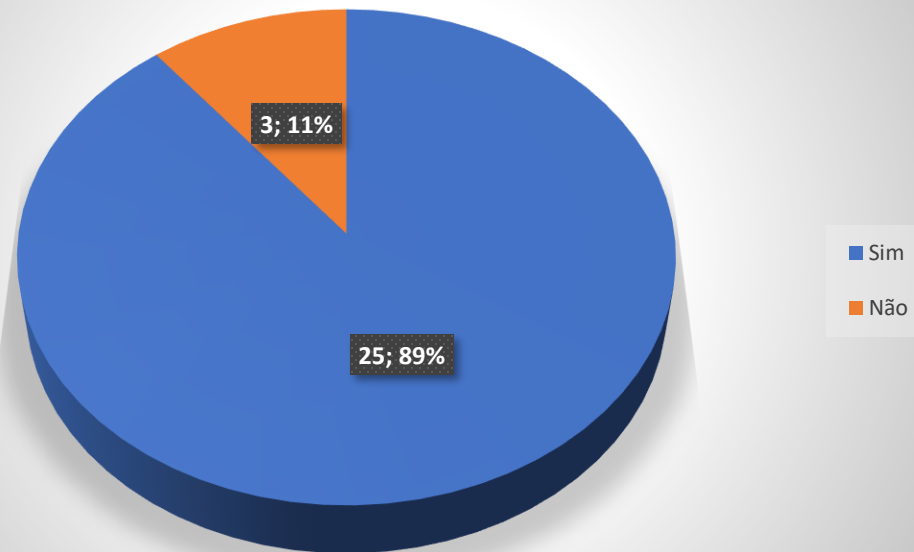


Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

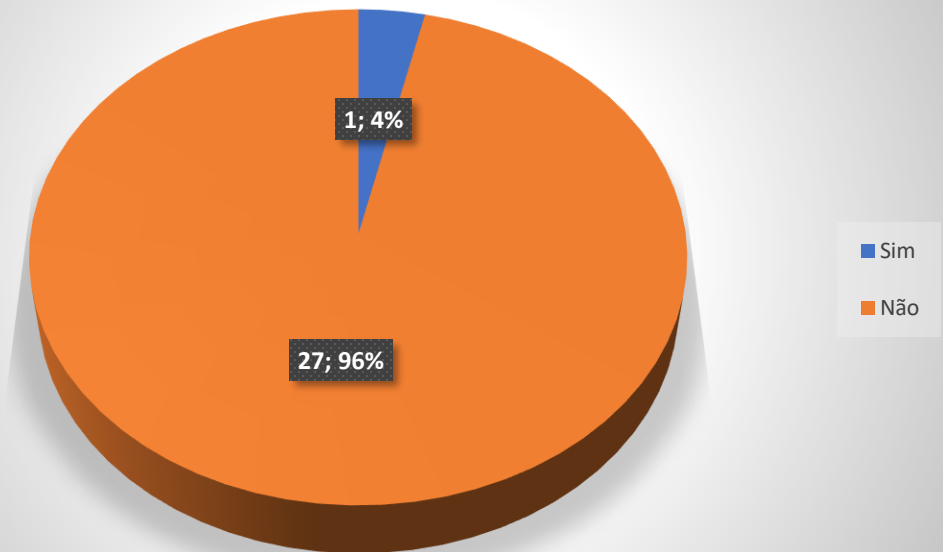
## Prefeitura

Email específico da Ouvidoria?



## Câmara

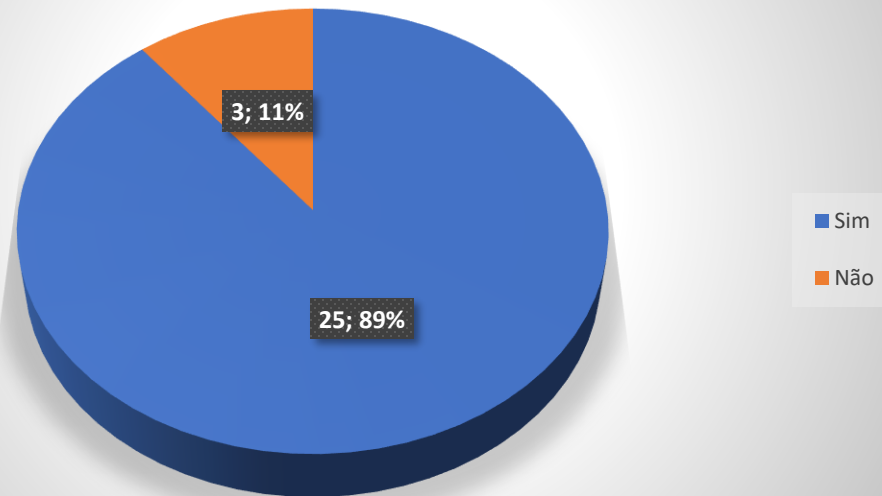
Email específico da Ouvidoria da Câmara?





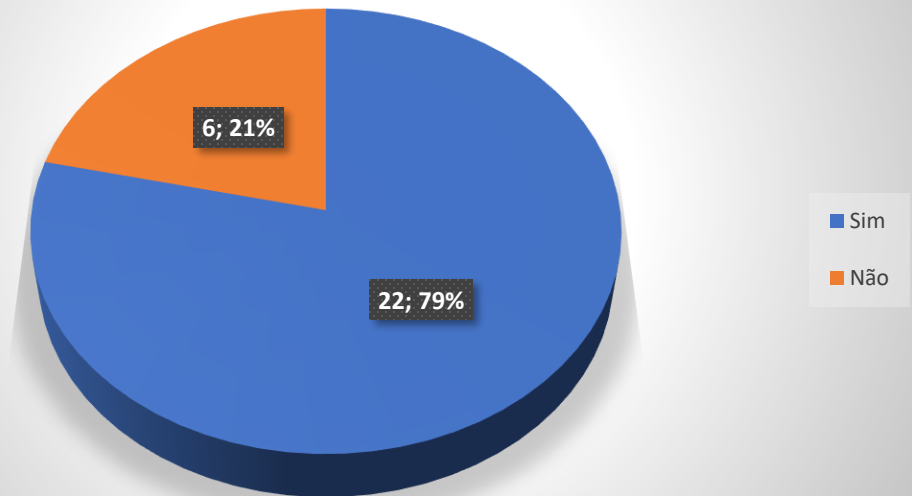
## Prefeitura

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?



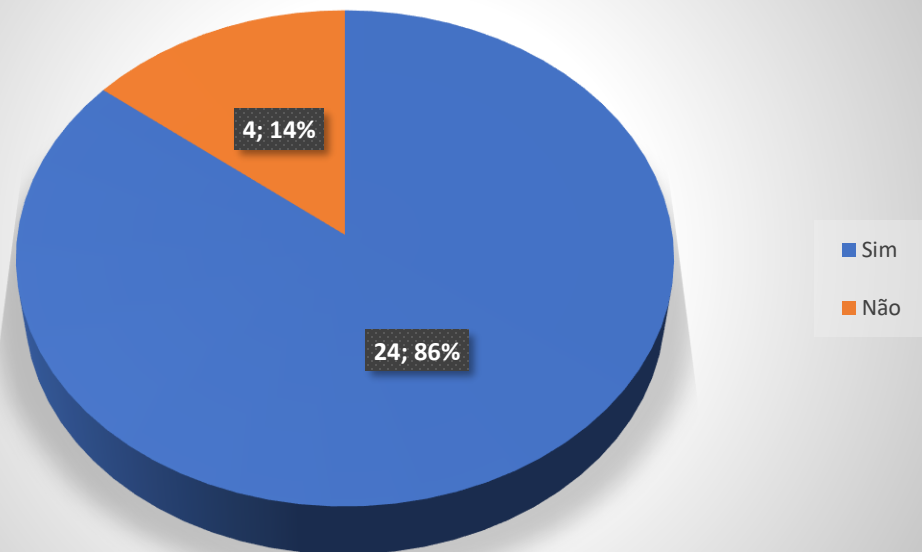


Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

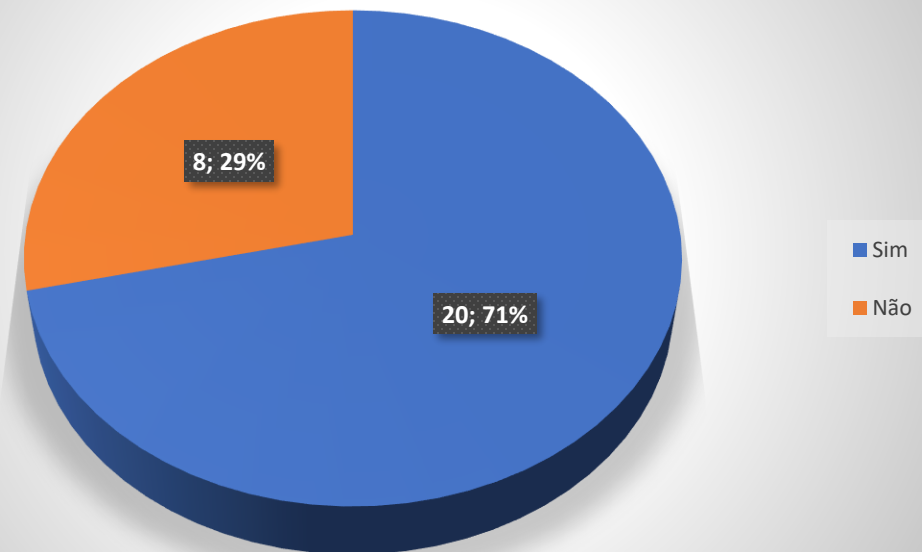
## Prefeitura

A Ouvidoria utiliza sistema?



## Câmara

A Ouvidoria utiliza sistema?



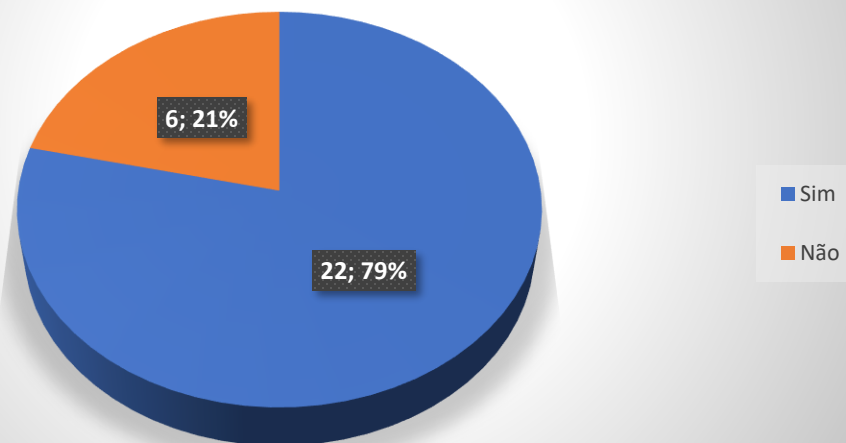


**Ouvidorias**  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

**TCE · SC**

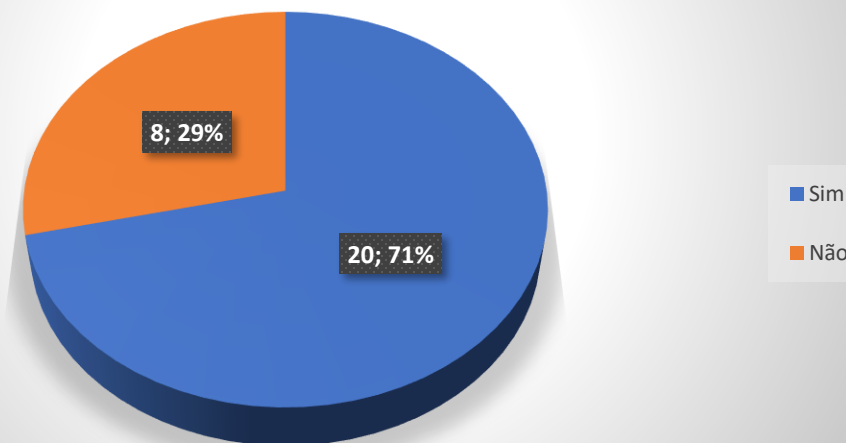
## Prefeitura

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?



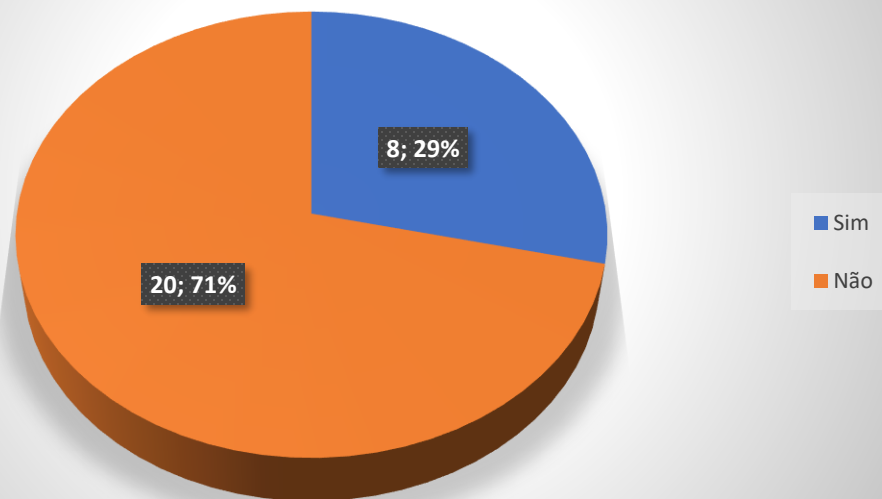


**Ouvidorias**  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

**TCE · SC**

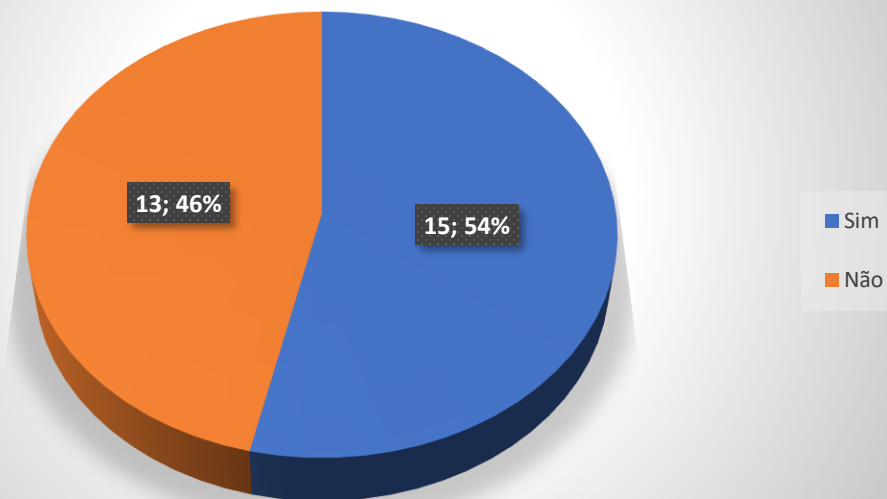
## Prefeitura

A Ouvidoria possui estrutura física e de pessoal própria?



## Câmara

A Ouvidoria possui estrutura física e de pessoal própria?



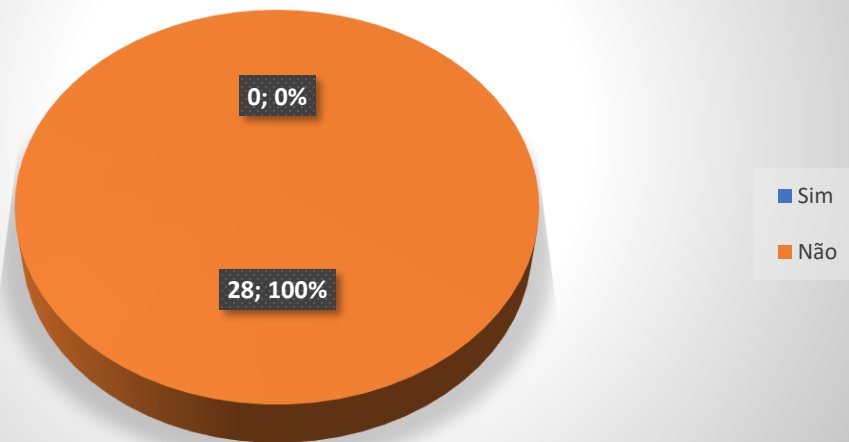


Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE·SC

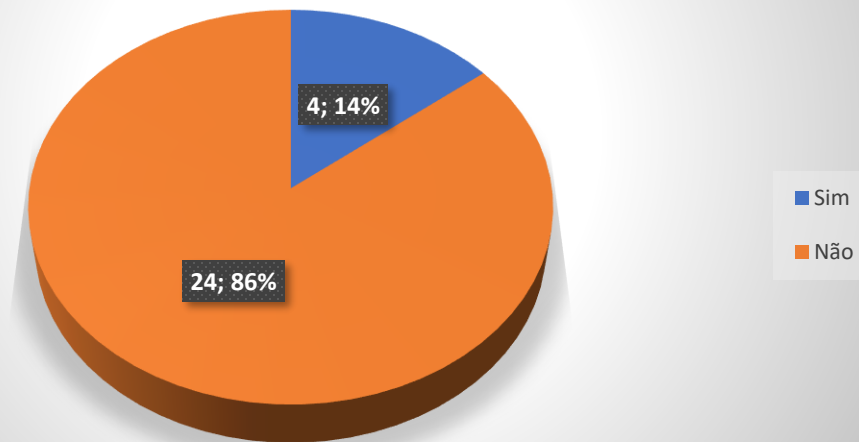
## Prefeitura

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



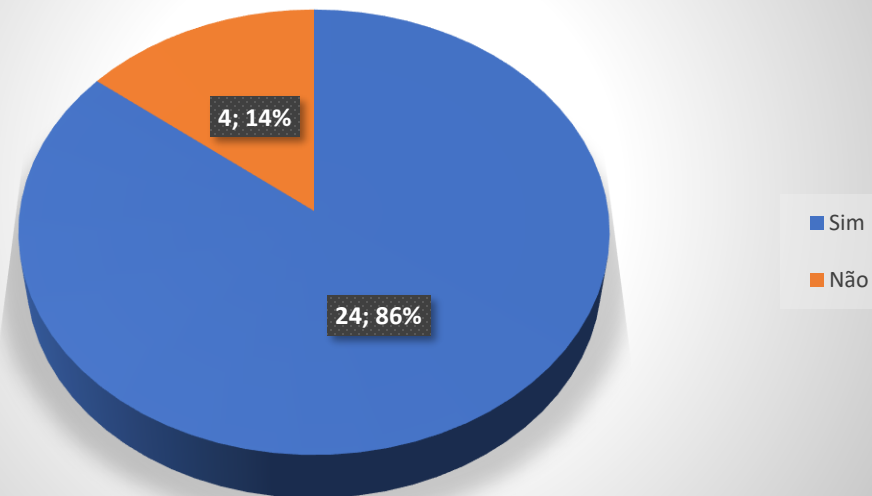
## Câmara

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



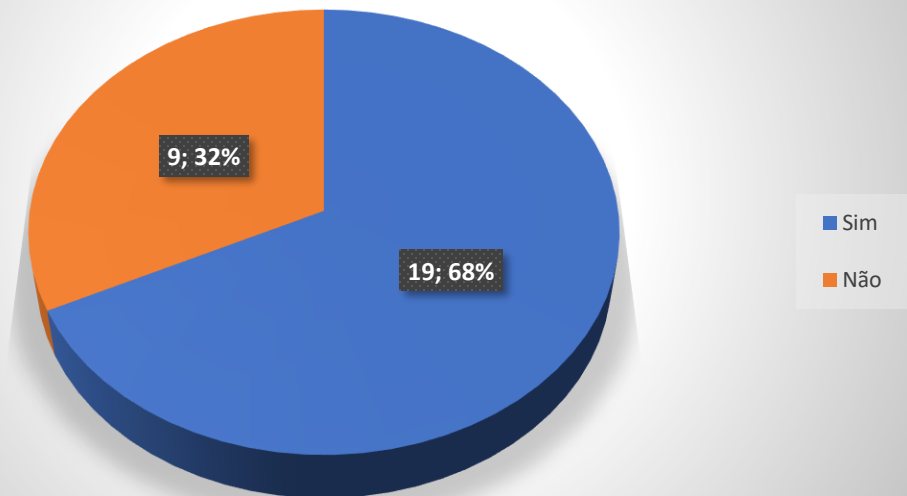
## Prefeitura

A Ouvidoria disponibiliza canal de comunicação?



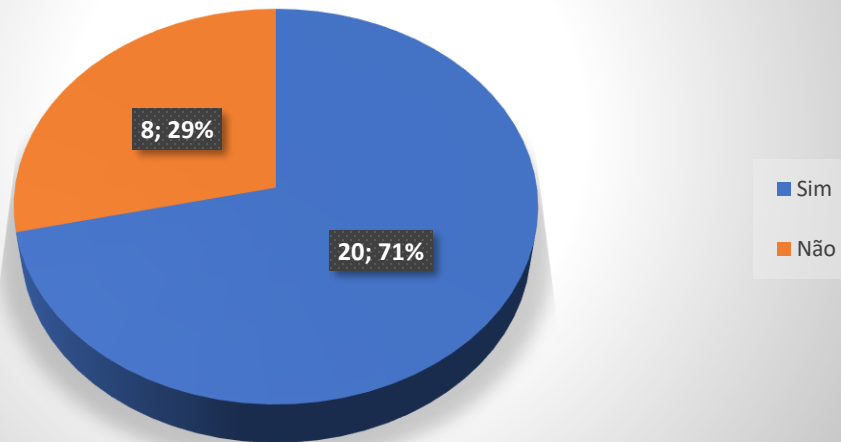
## Câmara

A Ouvidoria disponibiliza canal de comunicação?



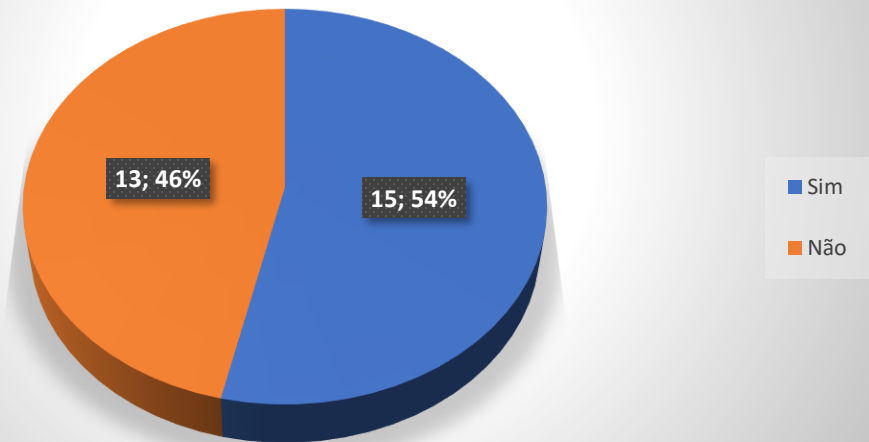
## Prefeitura

A Ouvidoria disponibiliza canais de acompanhamento das demandas pelos cidadãos?



## Câmara

A Ouvidoria disponibiliza canais de acompanhamento das demandas pelos cidadãos?



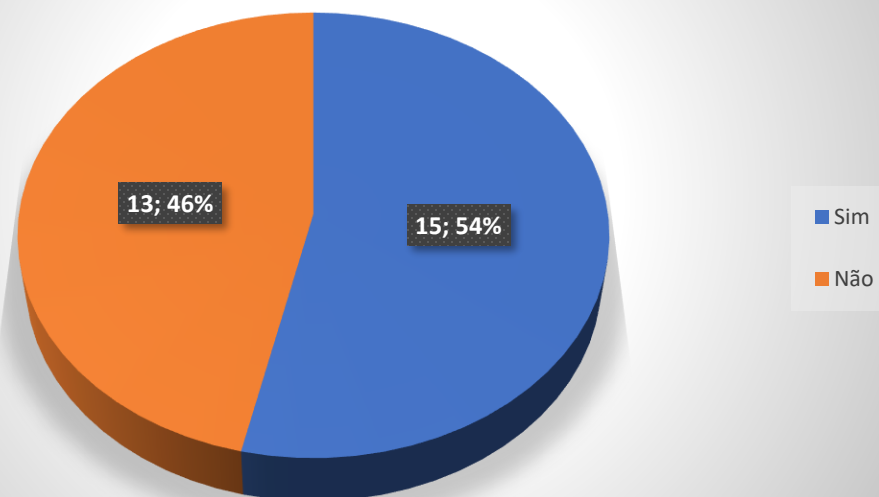


Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

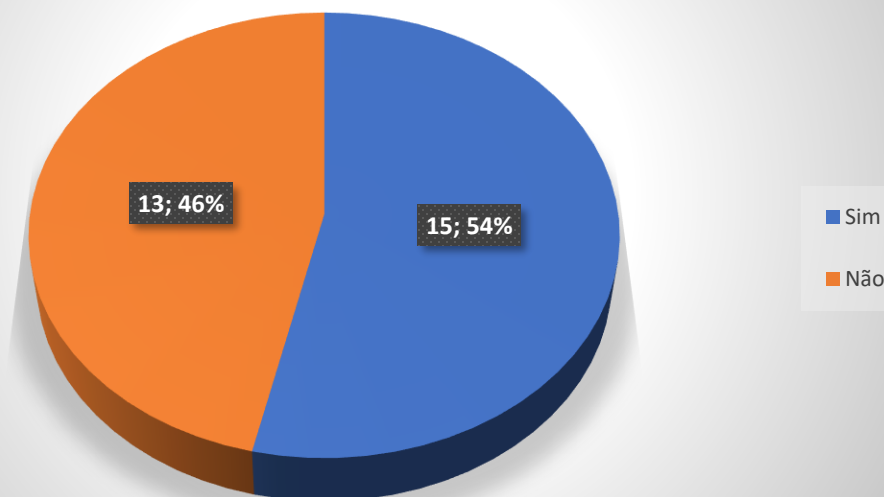
## Prefeitura

A Ouvidoria possibilita a participação de cidadãos de forma presencial?



## Câmara

A Ouvidoria possibilita a participação de cidadãos de forma presencial?





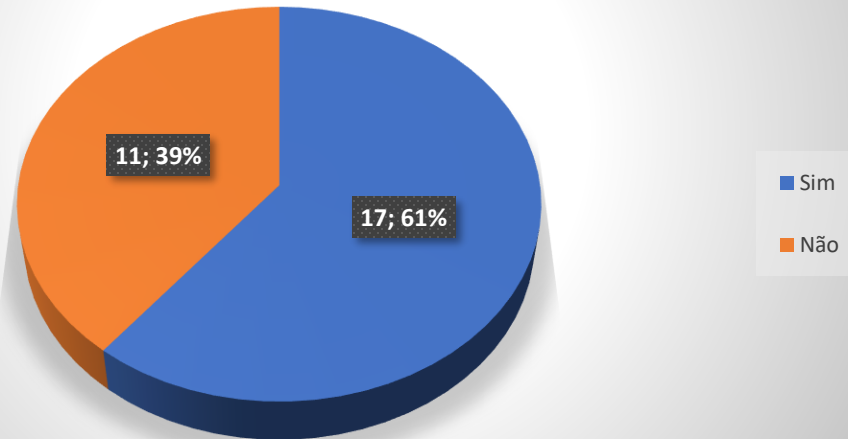


Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

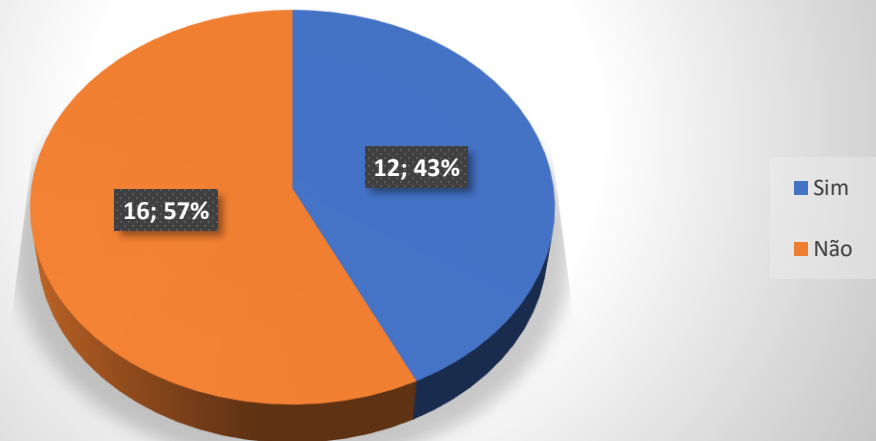
## Prefeitura

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



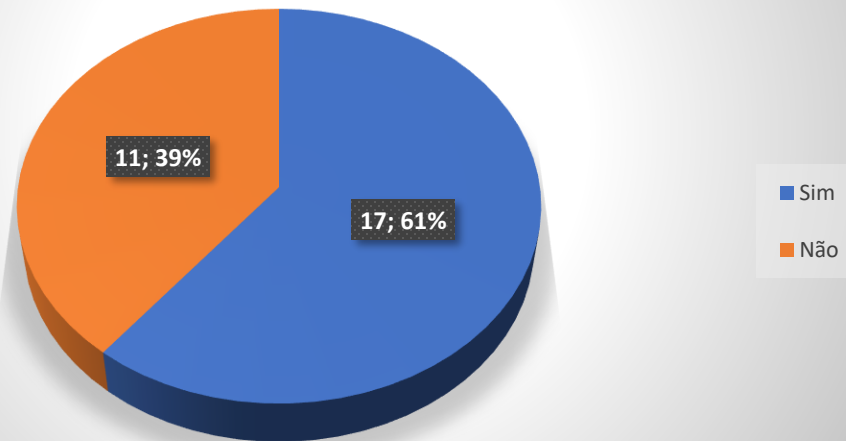
## Câmara

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



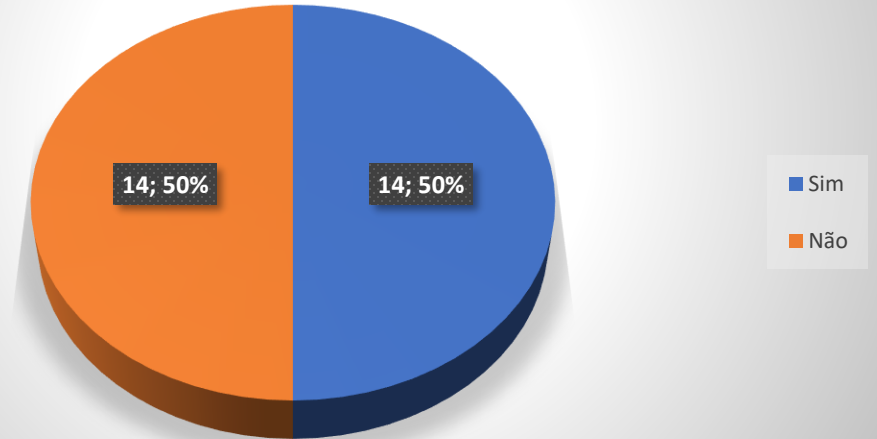
## Prefeitura

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?



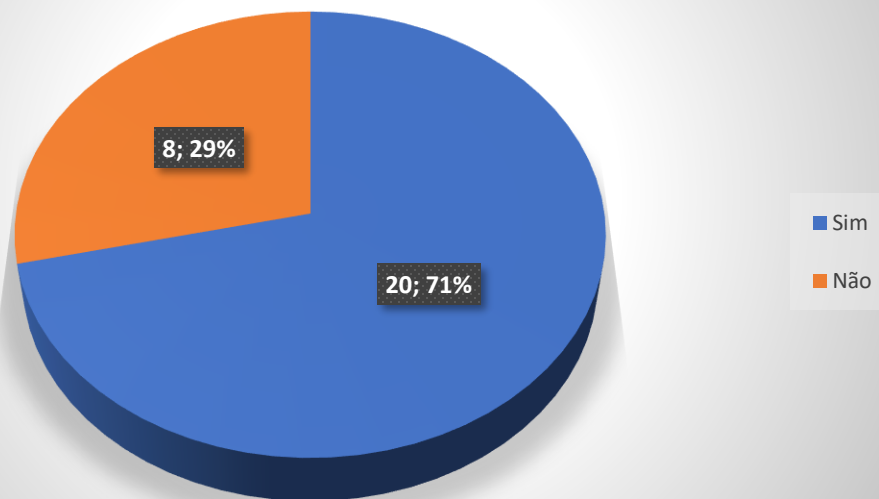


Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

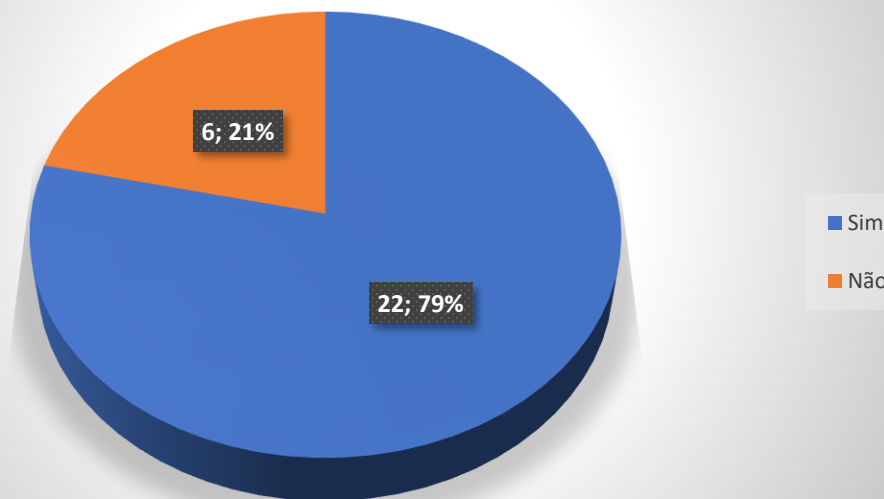
## Prefeitura

A Ouvidoria foi criada por norma específica?



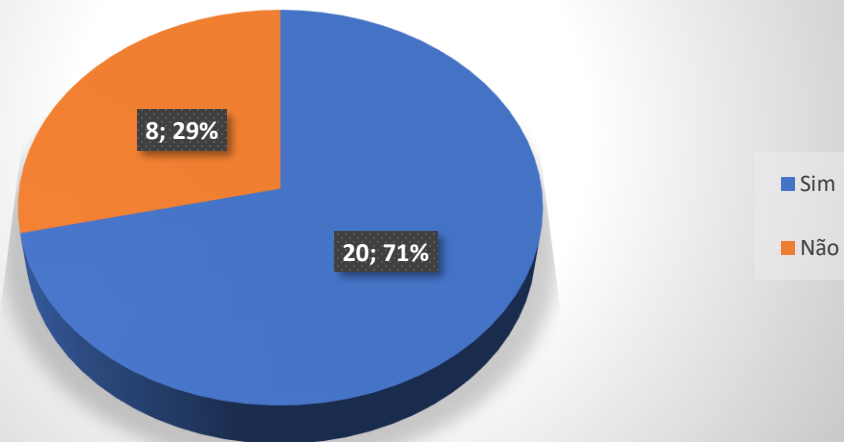
## Câmara

A Ouvidoria foi criada por norma específica?



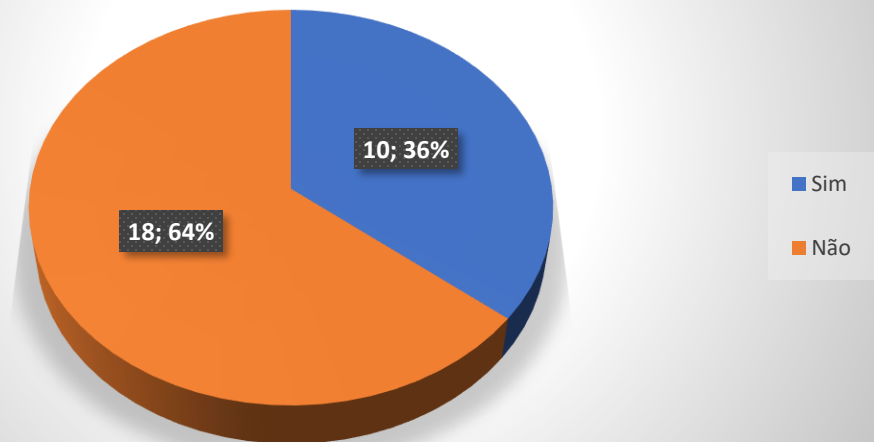
## Prefeitura

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?



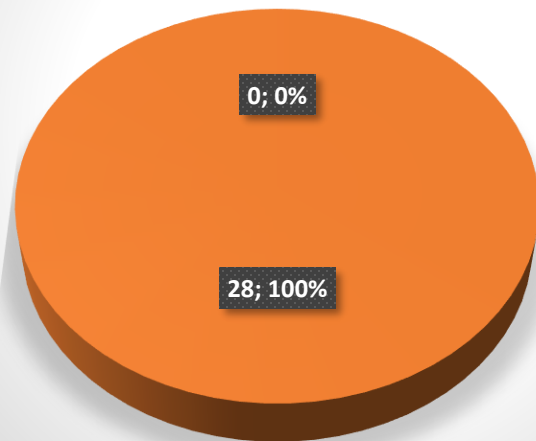


Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

## Prefeitura

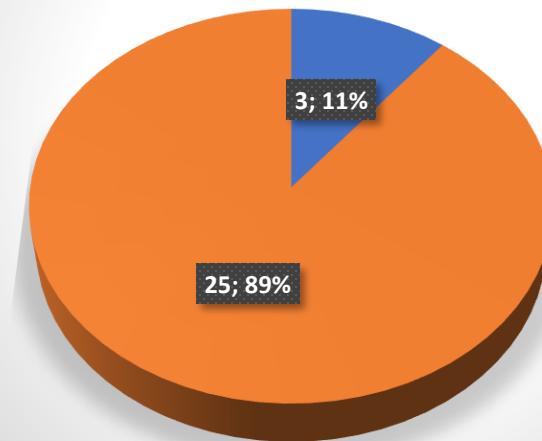
Foi instituído o Conselho de Usuários previsto nos arts. 18 a 22 da Lei n. 13.460/2017?



■ Sim  
■ Não

## Câmara

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



■ Sim  
■ Não

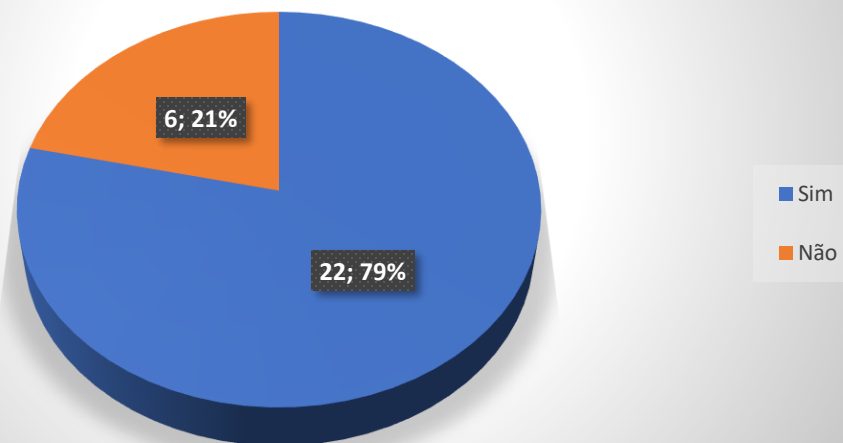


Ouvidorias  
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE·SC

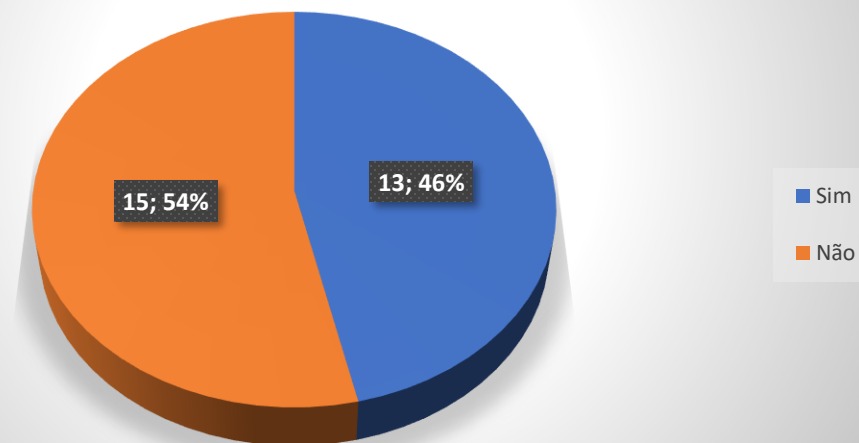
## Prefeitura

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



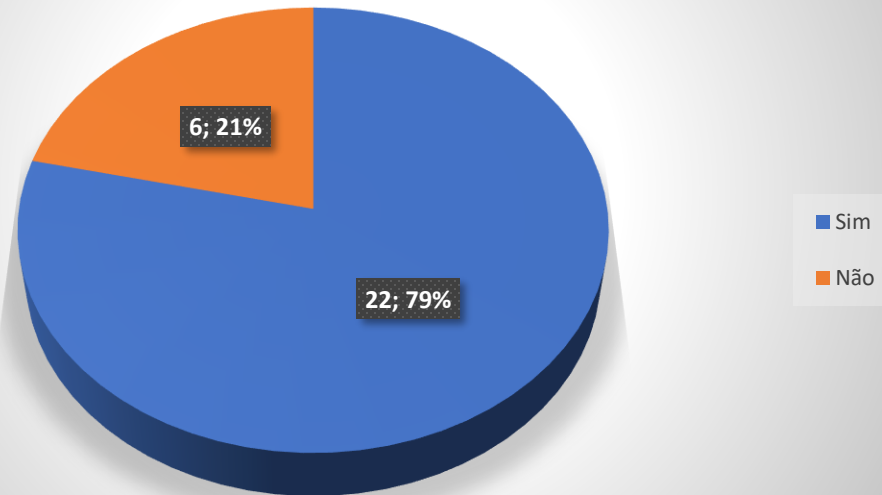
## Câmara

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



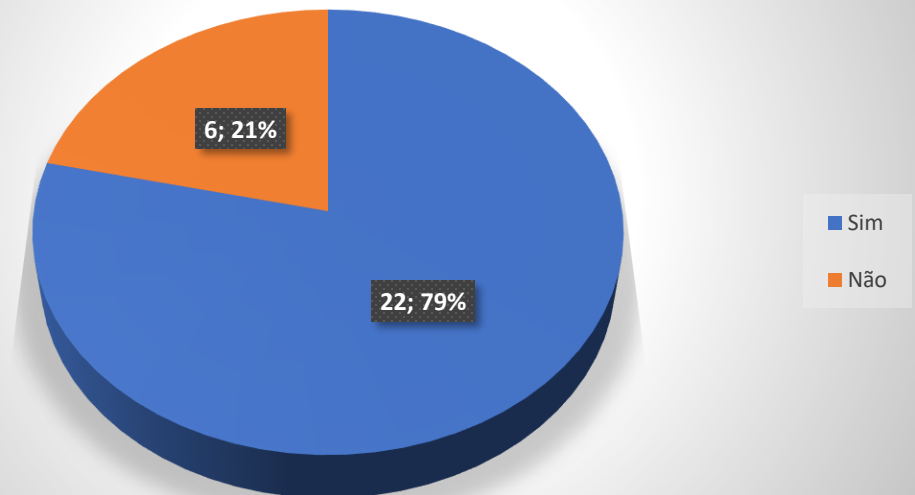
## Prefeitura

Foi disponibilizado servidor do quadro para o setor da Ouvidoria?



## Câmara

Foi disponibilizado servidor do quadro para o setor da Ouvidoria?



# 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

w w w . t c e s c . t c . b r