



Implantação das Ouvidorias nas Prefeituras e Câmaras Municipais

Paulo César Salum

Auditor Fiscal de Controle Externo,
Diretor da Ouvidoria do TCE/SC.

**Cenário das ouvidorias de SC:
como fomentar melhorias!**





Cenário das
ouvidorias de SC:
como fomentar
melhorias!

Origem e objetivo do Ouvidoria Day

A ideia de celebrar o Dia do Ouvidor surgiu durante a reunião ordinária do Comitê Técnico das Ouvidorias, Corregedorias e Controle Social do Instituto Rui Barbosa (IRB), durante a programação do Congresso Internacional dos Tribunais de Contas, realizado em Foz de Iguaçu/PR, em novembro de 2019.

É uma data propícia para que cada Tribunal de Contas, por intermédio de sua Ouvidoria, promova no dia 16 de março, uma programação alusiva a data.

É um momento importante para discutir, refletir e fomentar a implementação das Ouvidorias nos jurisdicionados e o seu papel nas instituições públicas, como instrumento de controle social e sua contribuição para o fortalecimento da democracia, através da participação social.



Cenário das
ouvidorias de SC:
como fomentar
melhorias!

Agradecimento especial de toda equipe da Ouvidoria

A equipe da Ouvidoria, neste dia tão importante que celebra o Dia do Ouvidor, agradece ao Supervisor da Ouvidoria, nosso Ouvidor Conselheiro Cesar Filomeno Fontes que este mês encerra sua brilhante carreira no serviço público, como Ouvidor desde 2019, pelo seu incansável esforço em possibilitar a toda equipe da Ouvidoria todo seu apoio, colocando sempre seu gabinete como verdadeiro braço de apoio para que a Ouvidoria pudesse alcançar seus objetivos e metas de forma muito positiva, apoio este sempre bem sucedido pelos demais Ouvidores que o antecederam.



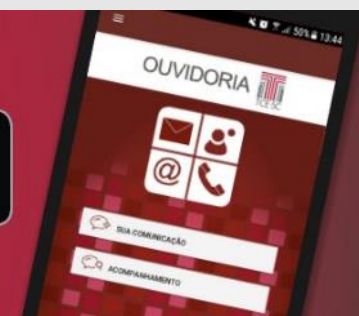
Cenário das
ouvidorias de SC:
como fomentar
melhorias!

Ouidoria do TCE

- Criada pela Resolução nº TC-28/08, de 30/7/2008, e tendo iniciado, efetivamente, suas atividades em 8/6/2009 (com alterações da Resolução nº 149/19).
- A Resolução nº 127/16, de 22/8/2016, criou o contato dos cidadãos através da ferramenta *WhatsApp*: +55 48 99808-0875.
- Em janeiro de 2019, passou a funcionar o aplicativo da Ouidoria via *smartphones*.

OUVIDORIA

Baixe o aplicativo.





Cenário das
ouvidorias de SC:
como fomentar
melhorias!

Meios de comunicação escrita

- Carta;
- *E-mail*;
- Formulário eletrônico;
- *WhatsApp*;
- Aplicativo para *smartphones*.



Cenário das
ouvidorias de SC:
como fomentar
melhorias!

Meios de comunicação oral

- Telefone;
- Atendimento presencial.



Cenário das
ouvidorias de SC:
como fomentar
melhorias!

Meios de contato

ELETRÔNICO

E-mail ouvidoria@tcesc.tc.br

e preenchimento do formulário de comunicação (WEB), acessado pelo portal do TCE/SC em:

www.tcesc.tc.br

Disponível em “Sua Comunicação”

ENCAMINHAMENTO POR CORREIO

Via postal: Rua José da Costa
Moellmann, nº 104 – Caixa Postal
733, Centro – Florianópolis/SC –
88.020-160

ATENDIMENTO PRESENCIAL

Pessoalmente na Ouvidoria do
TCE/SC, no horário de atendimento:
13 às 19h, segunda a sexta-feira,
Rua José da Costa Moellmann,
nº 104 – Centro – Florianópolis/SC

VIA WHATSAPP

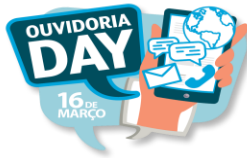
+55 48 99808-0875

BAIXE O APLICATIVO

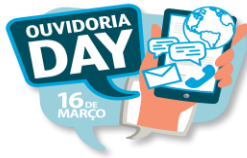
Na palma da mão (Android e IOS)

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

(48) 3221-3610



- **Reclamações** – referente a atos praticados por agentes políticos e entidades da administração pública, sujeitos à jurisdição do TCE;
- **Elogio** – para reconhecer o bom serviço ofertado ou atendimento recebido;
- **Sugestões** – relacionadas ao aprimoramento e à melhoria dos serviços públicos prestados pelo TCE e pelas entidades da administração pública jurisdicionada ao Tribunal;
- **Solicitação de Informações** – relacionada a assuntos de legislação ou jurisprudência ou assuntos técnico-administrativo ou contábeis à área do TCE;
- **Denúncias** – referente a atos, com indício de irregularidades, praticados por agentes públicos e entidades da administração pública, sujeitos à jurisdição do TCE.



Cenário das
ouvidorias de SC:
como fomentar
melhorias!

Serviços de Informações ao Cidadão (SIC)



**Transparência e
Acesso à Informação**



Cenário das
ouvidorias de SC:
como fomentar
melhorias!

Comunicações por exercício





Cenário das
ouvidorias de SC:
como fomentar
melhorias!

Resolutividade

Trimestre	Comunicações recebidas	Comunicações resolvidas	Índice de resolutividade (%)	
1º de 2022	442	436	98,64%	97,12 %
2º de 2022	434	424	97,70%	
3º de 2022	516	494	95,74%	
4º de 2022	334	322	96,41%	
ANUAL	1726	1676	97,12%	

Do quadro acima se extrai que 97,12% das demandas que foram recepcionadas pela Ouvidoria em 2022 tiveram suas comunicações respondidas dentro do próprio exercício.



Cenário das
ouvidorias de SC:
como fomentar
melhorias!

Principais características – Ouvidoria do TCE/SC

- Criada a partir de norma própria;
- Escolha da equipe;
- Vinculada a presidência do TCE;
- Definição do espaço físico acessível ao público;
- Supervisionada por Conselheiro Ouvidor;
- Sistemas informatizados de acesso único da equipe;
- Ampla divulgação dos serviços da Ouvidoria;
- Atendimento e recebimento de demandas exclusivo pela equipe;
- Participação em diversos grupos de trabalho;
- Uso da linguagem simples no Portal do Usuário do serviço público;
- Participação da Ouvidoria em Comitê Nacional dos TCE's;
- Disponibilização de Relatórios de Atividades desde a sua constituição;
- Elaboração de Pesquisa de Satisfação Anual.



Cenário das
ouvidorias de SC:
como fomentar
melhorias!

Dos direitos básicos e deveres dos usuários – Lei 13.460/17

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação de serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

- Respeito, acessibilidade e cortesia;
- Atendimento por ordem de chegada;
- Vedada a imposição de exigência não previstas na norma;
- Igualdade no tratamento aos usuários;
- Cumprimento de prazos e normas;
- Proteção à saúde e a segurança dos usuários;
- Autenticidade de documentos pelo próprio agente público;
- Uso de soluções tecnológicas que visem simplificar o atendimento;
- Utilização de linguagem simples e compreensível.



Cenário das
ouvidorias de SC:
como fomentar
melhorias!

Das manifestações dos usuários do SP – Lei 13.460/17

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



Cenário das
ouvidorias de SC:
como fomentar
melhorias!

DIAGNÓSTICO DAS OUVIDORIAS MUNICIPAIS



Cenário das
ouvidorias de SC:
como fomentar
melhorias!

Diagnóstico das Ouvidorias Municipais

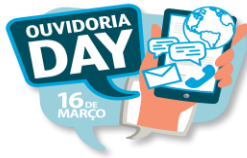
O questionário foi enviado para um total de **590 unidades**, sendo que **295 são Prefeituras** e **295 são Câmaras**.

Prefeituras

- **285 responderam o questionário.**

Câmaras

- **288 responderam o questionário.**



Cenário das
ouvidorias de SC:
como fomentar
melhorias!

Diagnóstico das Ouvidorias Municipais

Com relação à implantação da Ouvidoria nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017:

Total de respostas a este questionamento

458

Prefeituras

- 246 responderam que implantaram (86,31%).
- 39 responderam que NÃO implantaram.

Câmaras

- 212 responderam que implantaram (73,61%).
- 76 responderam que NÃO implantaram.



No que tange a qual sistema está sendo utilizado pela Ouvidoria?

Prefeituras

- 285 responderam que possuem um sistema (100%).

Câmaras

- 180 responderam que possuem um sistema (62,50%).

Prefeituras

- 198 utilizam o sistema oferecido pela CGU.

Câmaras

- 149 utilizam o sistema oferecido pela CGU.

Demais sistemas

- 118.



Cenário das
ouvidorias de SC:
como fomentar
melhorias!

Diagnóstico das Ouvidorias Municipais

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

Prefeituras

- 205 responderam que possuem um servidor designado para a função (71,93%).

Câmaras

- 185 responderam que possuem um servidor designado para a função (64,24%).



Cenário das
ouvidorias de SC:
como fomentar
melhorias!

Diagnóstico das Ouvidorias Municipais

A Ouvidoria possuir estrutura física e de pessoal própria?

Prefeituras

- 101 responderam que possuem estrutura física própria (35,44%).

Câmaras

- 96 responderam que possuem estrutura física própria (33,33%).



Cenário das
ouvidorias de SC:
como fomentar
melhorias!

Diagnóstico das Ouvidorias Municipais

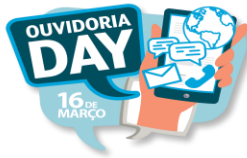
Com relação à Ouvidoria possuir planejamento anual de suas atividades e rotinas internas padronizadas?

Prefeituras

- 28 responderam que elaboram planejamento anual de suas atividades (9,82%).

Câmaras

- 41 responderam que elaboram planejamento anual de suas atividades (14,24%).



Cenário das
ouvidorias de SC:
como fomentar
melhorias!

Diagnóstico das Ouvidorias Municipais

Sobre a questão de a Ouvidoria disponibilizar canal de comunicação de denúncias, reclamações, sugestões, solicitação de informações?

Prefeituras

- **247 responderam que possuem canais de comunicação (86,67%).**

Câmaras

- **206 responderam que possuem canais de comunicação (71,53%).**

Artigos 9º a 12º da Lei nº 13.460/2017.



Cenário das
ouvidorias de SC:
como fomentar
melhorias!

Diagnóstico das Ouvidorias Municipais

Se a Ouvidoria disponibiliza canais de acompanhamento das demandas pelos cidadãos?

Prefeituras

- 197 responderam que disponibilizam acompanhamento das demandas (69,12%).

Câmaras

- 168 responderam que disponibilizam acompanhamento das demandas (58,33%).

Artigo 6º e incisos da Lei nº 13.460/2017.



Se a Ouvidoria possibilita a participação de cidadãos?

Presencial
• Prefeituras – 149 (52,28%).
• Câmaras – 121 (42,01%).

Sistema
• Prefeituras – 270 (94,74%).
• Câmaras – 155 (53,82%).

Por telefone
• Prefeituras – 126 (44,21%).
• Câmaras – 85 (29,51%).

Cartas
• Prefeituras – 103 (36,14%).
• Câmaras – 70 (24,30%).

Artigos 9º a 12º da Lei nº 13.460/2017.



Cenário das
ouvidorias de SC:
como fomentar
melhorias!

Diagnóstico das Ouvidorias Municipais

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

Prefeituras

- Prefeituras – 136 (47,72%).

Câmaras

- Câmaras – 133 (46,18%).

Artigos 14 a 16 da Lei nº 13.460/2017.



Cenário das
ouvidorias de SC:
como fomentar
melhorias!

Diagnóstico das Ouvidorias Municipais

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

Prefeituras
• Prefeituras – 121 (42,46%).

Câmaras
• Câmaras – 132 (45,83%).

Artigos 23 a 24 da Lei nº 13.460/2017.



Cenário das
ouvidorias de SC:
como fomentar
melhorias!

Diagnóstico das Ouvidorias Municipais

Se a Ouvidoria foi criada por norma específica?

Prefeituras
• Prefeituras – 190 (66,67%).

Câmaras
• Câmaras – 175 (60,76%).

Art. 1º, inciso I, art. 7º, § 5º; art. 17, *caput*; art. 22, *caput*; art. 24, *caput*, da Lei nº 13.460/2017.



Cenário das
ouvidorias de SC:
como fomentar
melhorias!

Diagnóstico das Ouvidorias Municipais

Com relação à Carta de Serviços ao Usuário – prevista no art. 7º da Lei nº 13.460/2017 –, com publicação no *site*?

Prefeituras

- Prefeituras – 215 (75,44%).

Câmaras

- Câmaras – 120 (41,67%).



Cenário das
ouvidorias de SC:
como fomentar
melhorias!

Diagnóstico das Ouvidorias Municipais

Se foi instituído o Conselho de Usuários, previsto nos arts. 18 a 22 da Lei nº 13.460/2017?

Prefeituras

- Prefeituras – 12 (4,21%).

Câmaras

- Câmaras – 14 (4,86%).



Cenário das
ouvidorias de SC:
como fomentar
melhorias!

Diagnóstico das Ouvidorias Municipais

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

Prefeituras	Câmaras
• Prefeituras – 191 (67,02%).	• Câmaras – 152 (52,78%).

Art. 5º, inciso VII e artigo 13, inciso I, da Lei nº 13.460/2017.



Cenário das
ouvidorias de SC:
como fomentar
melhorias!

Diagnóstico das Ouvidorias Municipais

Se foi disponibilizado servidor do quadro para o setor da Ouvidoria?

Prefeituras

- Prefeituras – 203 (71,23%).

Câmaras

- Câmaras – 188 (65,28%).



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) nº 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.



Cenário das
ouvidorias de SC:
como fomentar
melhorias!

Levantamento de e-mail's das Ouvidorias

Prefeituras – 100%

- Ouvidorias de Prefeitura com e-mail específico da Ouvidoria – 262;
- Ouvidorias de Prefeituras com e-mail institucional, mas não específico da Ouvidoria – 33.

Câmaras – 64,41%

- Ouvidorias de Câmaras com e-mail específico da Ouvidoria – 146;
- Ouvidorias de Câmaras com e-mail institucional, mas não específico da Ouvidoria – 44.



Cenário das
ouvidorias de SC:
como fomentar
melhorias!

OBRIGADO A TODOS



**“É PRECISO DIMINUIR A DISTÂNCIA
ENTRE O QUE SE DIZ E O QUE SE FAZ,
ATÉ QUE NUM DADO MOMENTO, A
TUA FALA SEJA A TUA PRÁTICA”**