

OUVIDORIA

Paulo César Salum
Diretor Ouvidoria

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

- ▶ **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);

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 DO 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.


(AMFRI) Associação de Municípios da Região da Foz do Rio Itajaí

Dados Básicos

 **Endereço:** R. Luiz Lopes Gonzaga – CEP: 88309-421


 **Município sede:** Itajaí

 **CNPJ:** 82.747.460/0001-42

 **Presidente:** Aquiles José Schneider da Costa (Penha)

 **Executivo:** Ademar Henrique Borges

 (47) 3404-8000

 amfri@amfri.org.br

 www.amfri.org.br

Associação de Municípios



AMFRI

Associação dos Municípios da
Região da Foz do Rio Itajaí

Municípios



Balneário
Camboriú



Balneário Piçarras



Bombinhas



Camboriú



Ilhota



Itajaí



Itapema



Luiz Alves



Navegantes



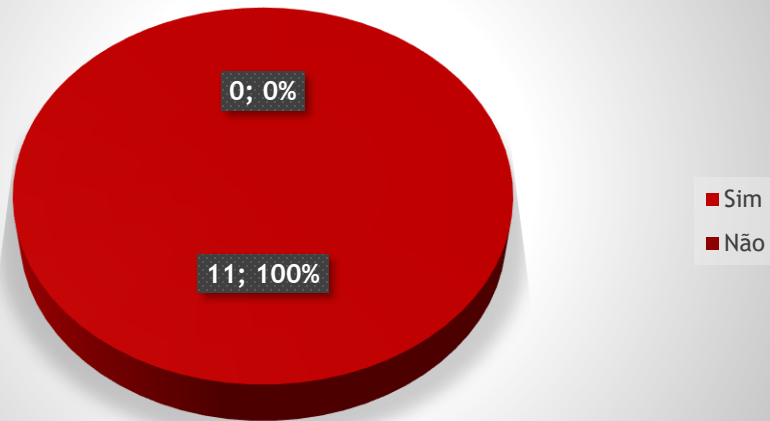
Penha



Porto Belo

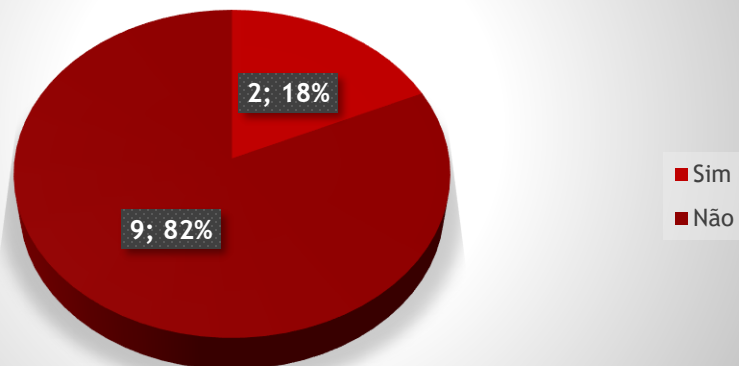
Prefeitura

Email específico da Ouvidoria



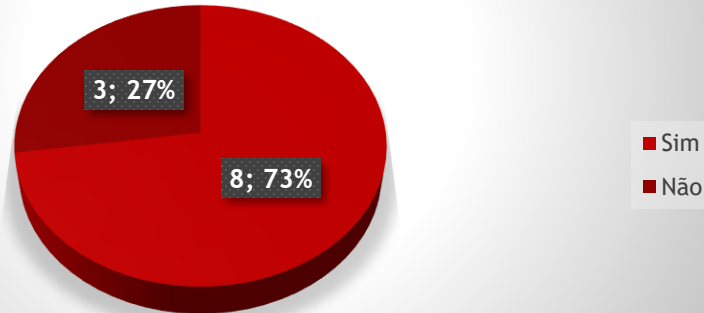
Câmara

Email específico da Ouvidoria da Câmara



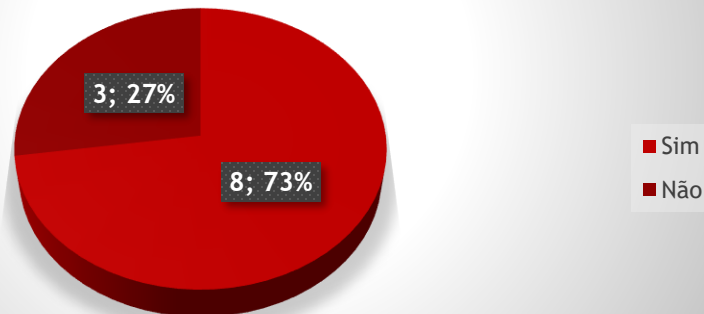
Prefeitura

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



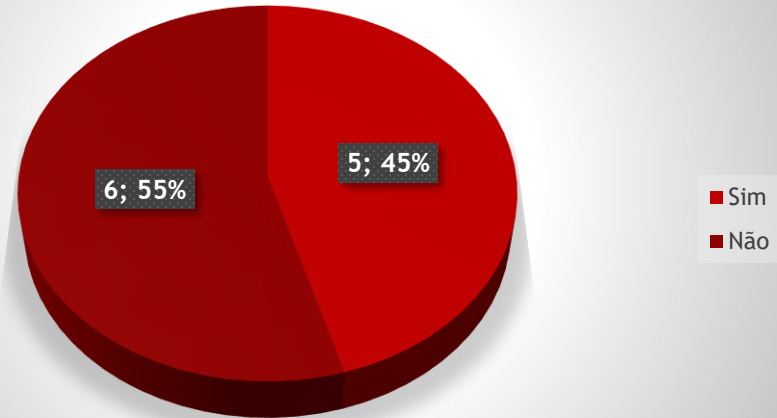
Câmara

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



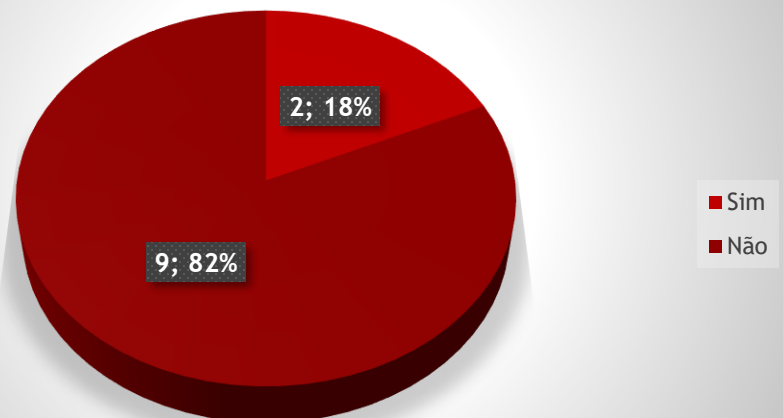
Prefeitura

A Ouvidoria possui sistema ?



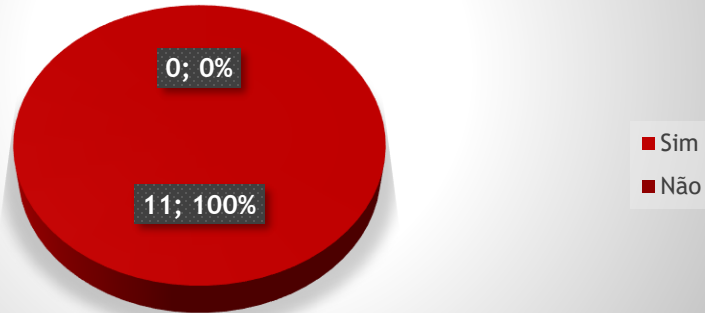
Câmara

A Ouvidoria possui sistema ?



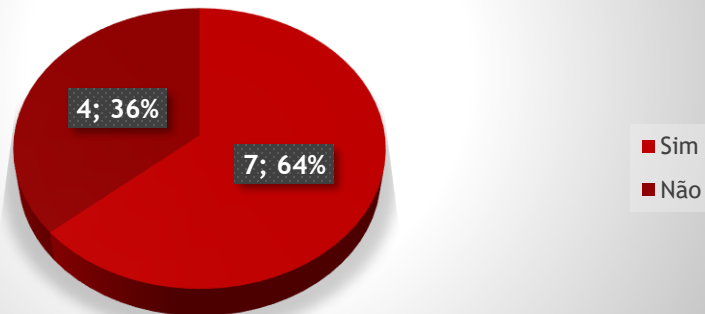
Prefeitura

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



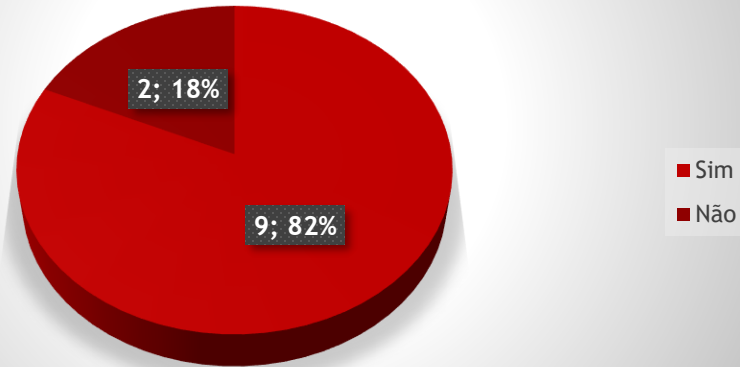
Câmara

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



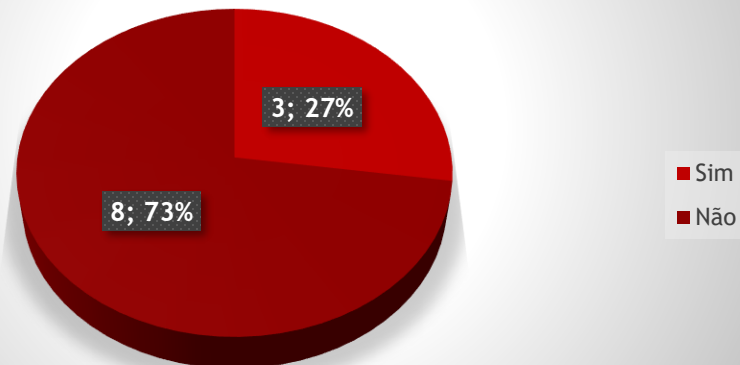
Prefeitura

A Ouvidoria possui estrutura física e de pessoal própria?



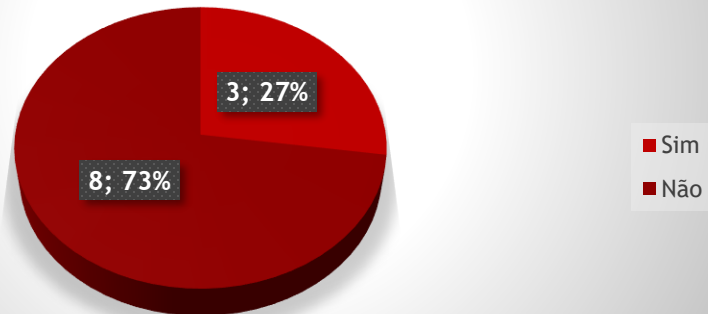
Câmara

A Ouvidoria possui estrutura física e de pessoal própria?



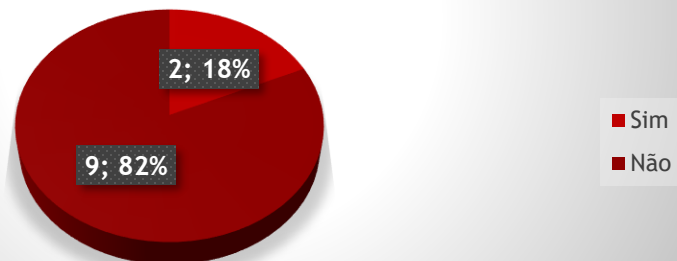
Prefeitura

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



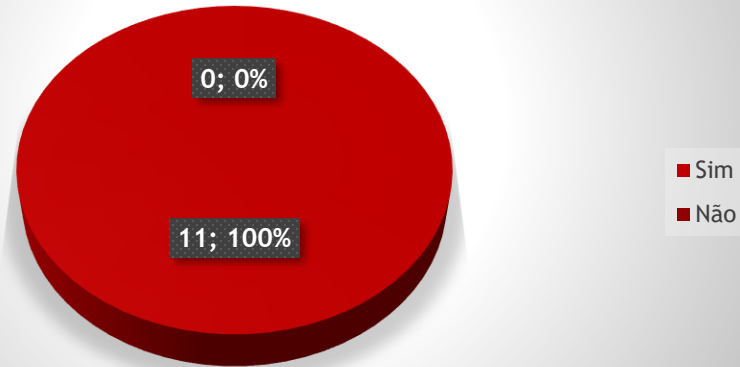
Câmara

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



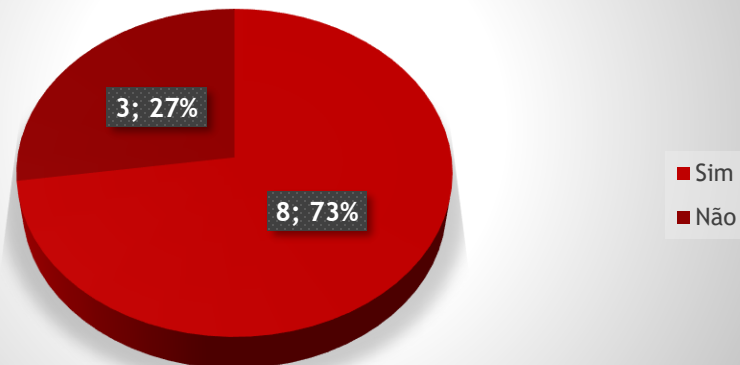
Prefeitura

A Ouvidoria disponibiliza canal de comunicação?



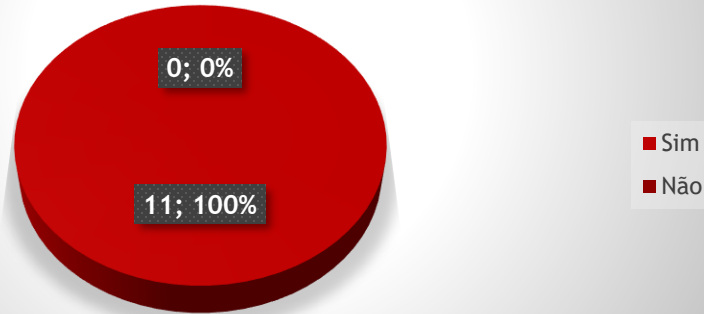
Câmara

A Ouvidoria disponibiliza canal de comunicação?



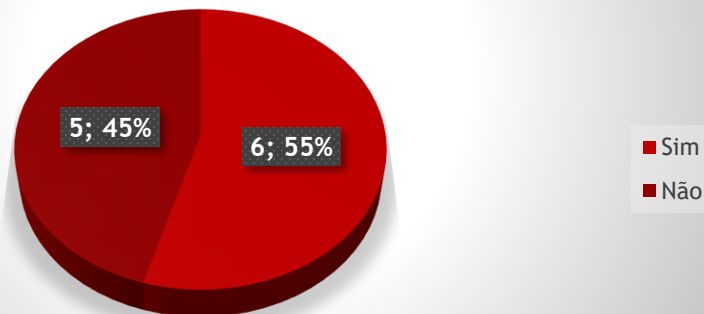
Prefeitura

A Ouvidoria possibilita a participação de cidadãos de forma presencial?



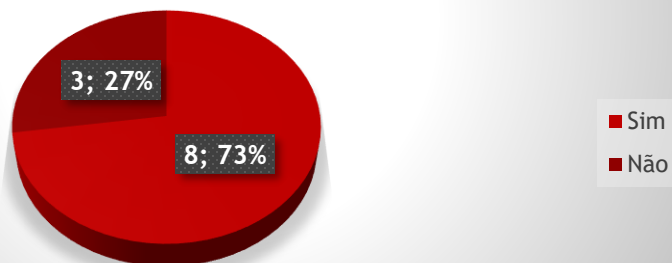
Câmara

A Ouvidoria possibilita a participação de cidadãos de forma presencial?



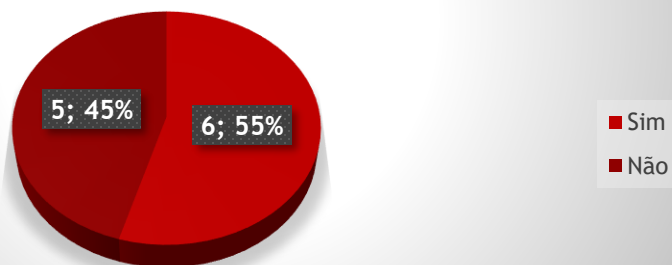
Prefeitura

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



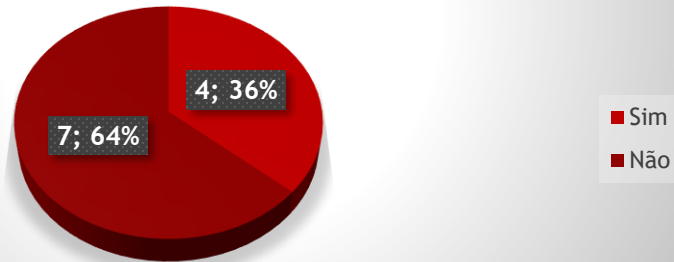
Câmara

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



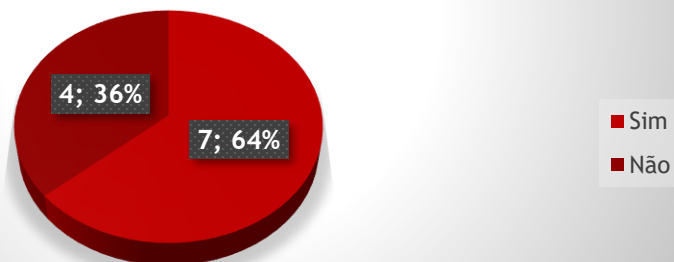
Prefeitura

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



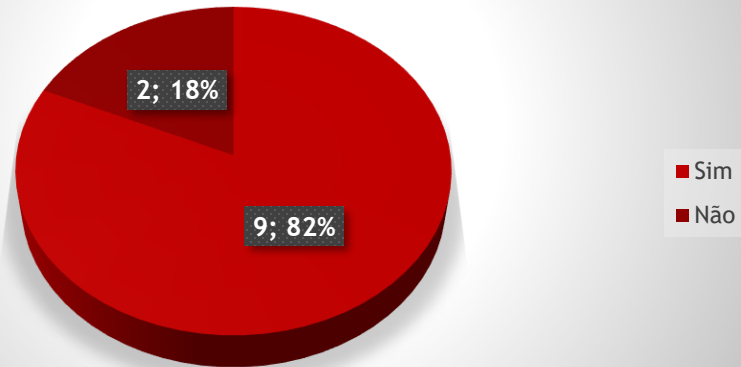
Câmara

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



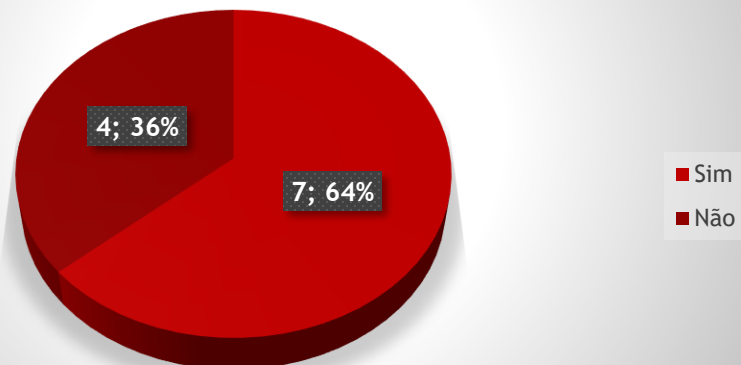
Prefeitura

A Ouvidoria foi criada por norma específica?



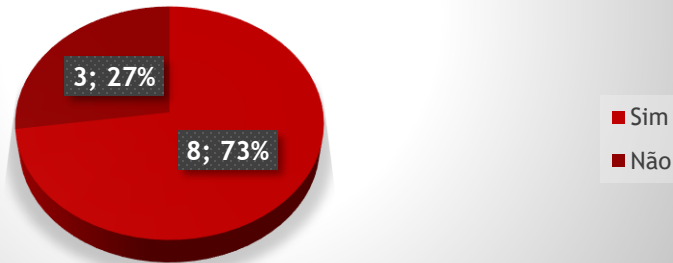
Câmara

A Ouvidoria foi criada por norma específica?



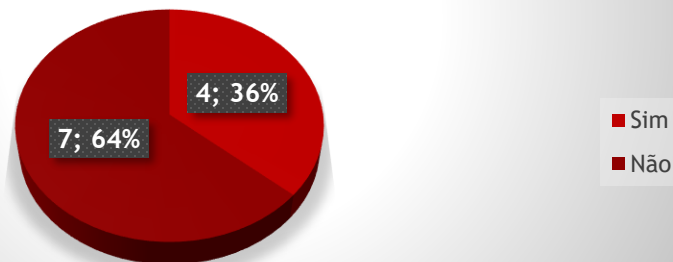
Prefeitura

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



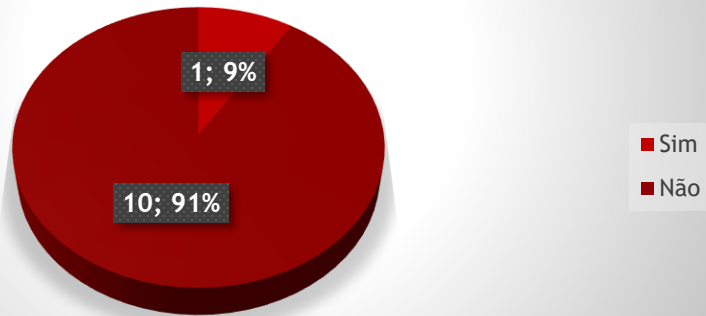
Câmara

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



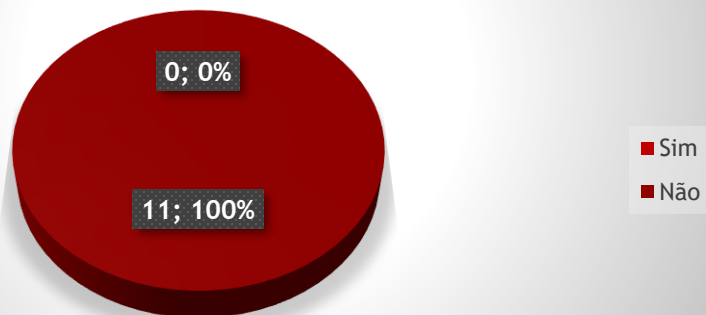
Prefeitura

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



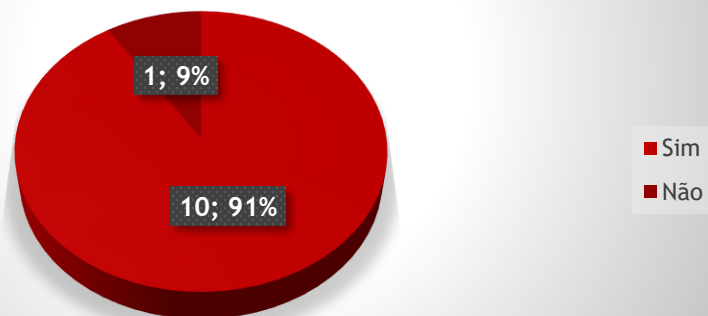
Câmara

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



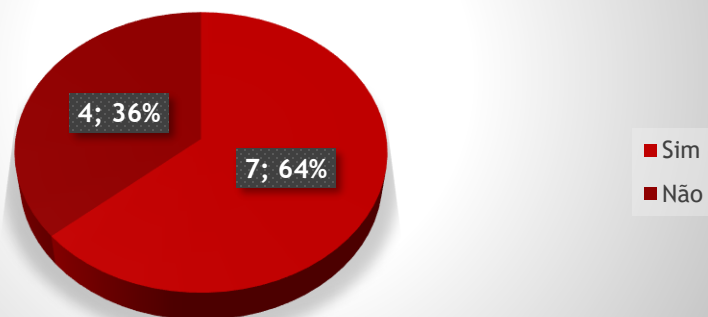
Prefeitura

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



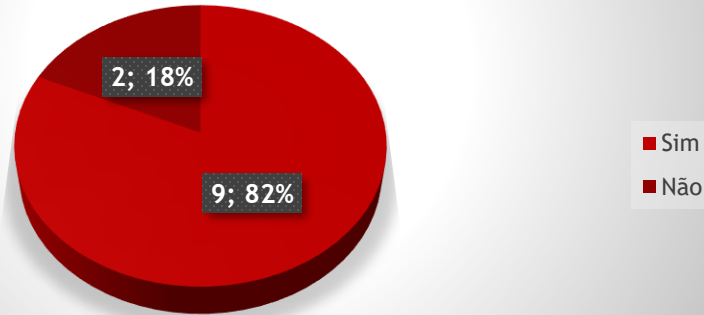
Câmara

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



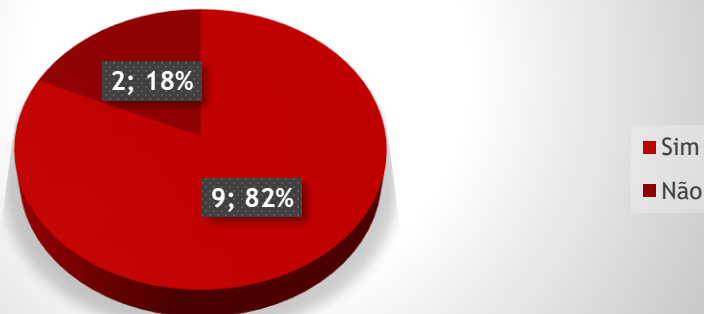
Prefeitura

Foi disponibilizado servidor do quadro para o setor da Ouvidoria?




Câmara


Foi disponibilizado servidor do quadro para o setor da Ouvidoria?



(AMVALI) Associação dos Municípios do Vale do Itapocu

Dados Básicos

 **Endereço:** R. Arthur Gumz – CEP: 89259-340


 **Município sede:** Jaraguá do Sul

 **CNPJ:** 83.784.090/0001-86

 **Presidente:** Luis Antônio Chiodini (Prefeito de Guaramirim)

 **Executivo:** Juliana Pereira Horongoso Demarchi

 (47) 3370-7933

 executivo@amvali.org.br

 www.amvali.org.br

Associação de Municípios



Municípios



Barra Velha



Corupá



Guaramirim



Jaraguá do Sul



Massaranduba



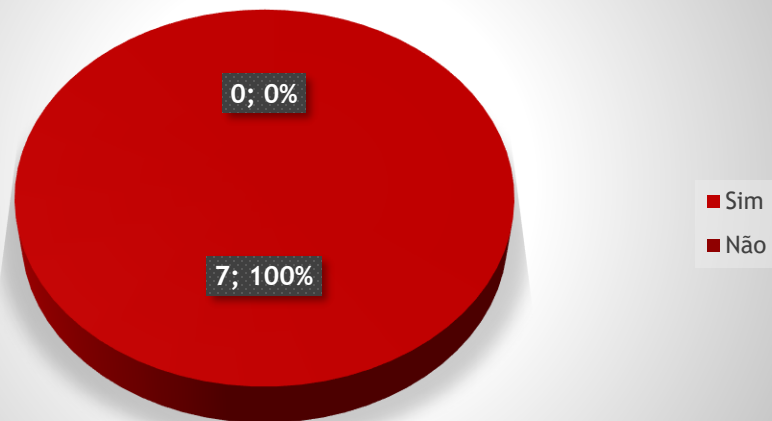
São João do
Itaperiú



Schroeder

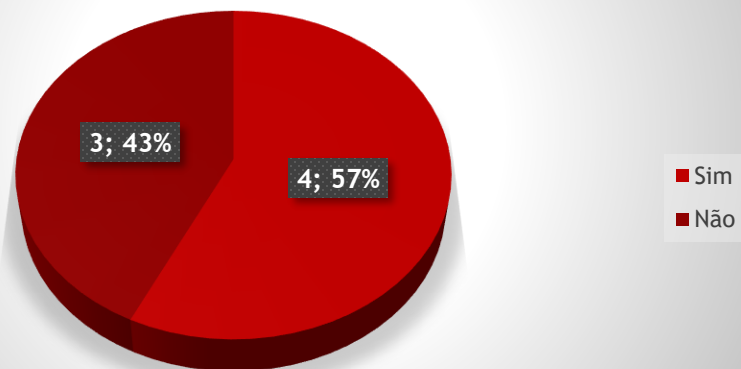
Prefeitura

Email específico da Ouvidoria



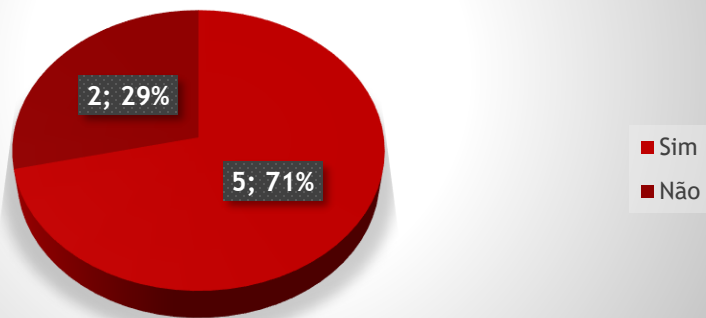
Câmara

Email específico da Ouvidoria da Câmara



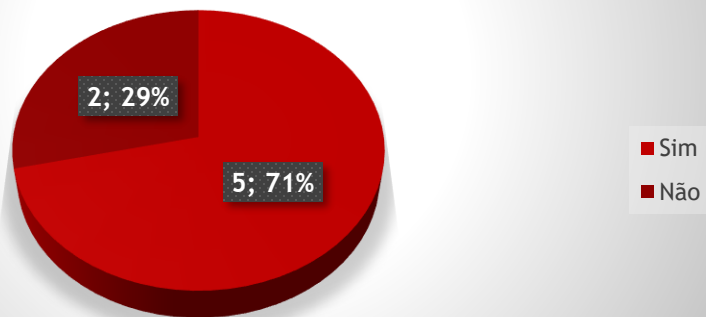
Prefeitura

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



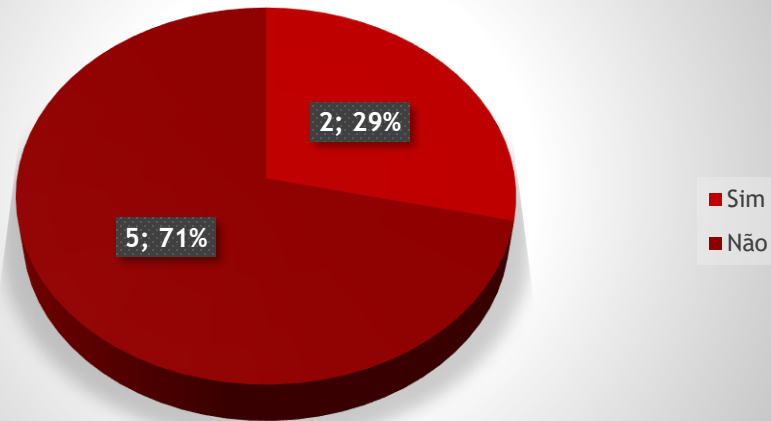
Câmara

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



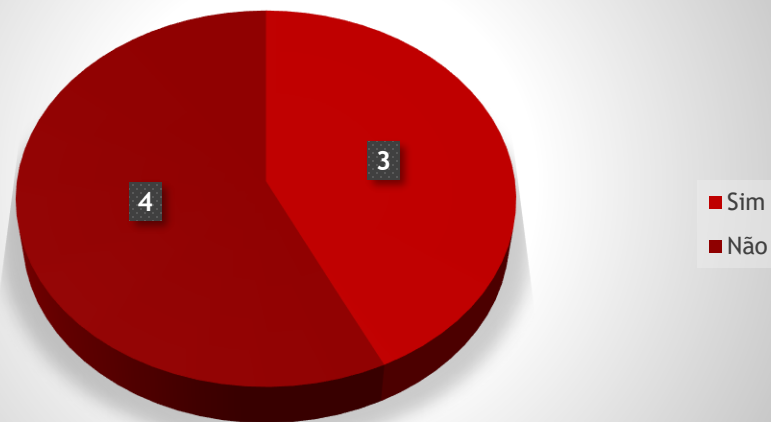
Prefeitura

A Ouvidoria possui sistema ?



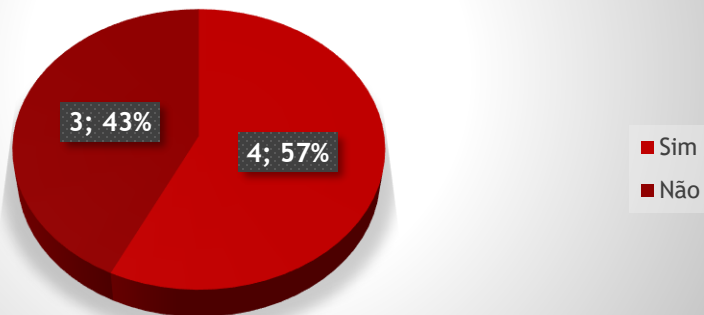
Câmara

A Ouvidoria possui sistema ?



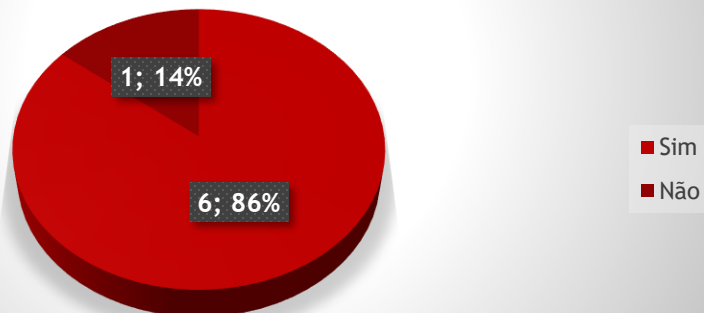
Prefeitura

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



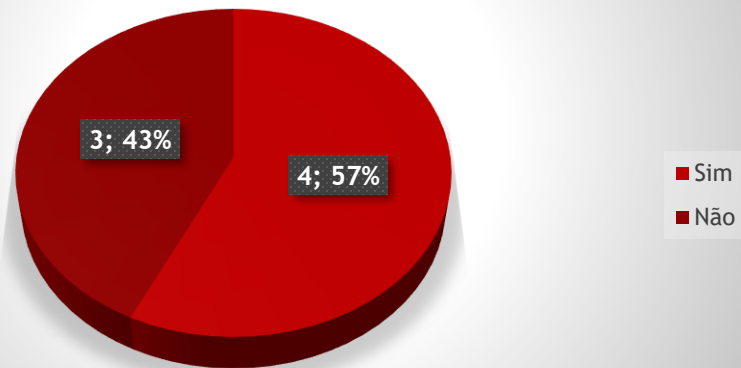
Câmara

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



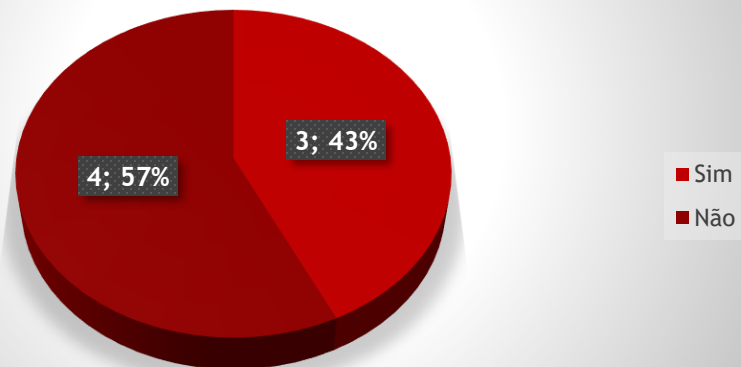
Prefeitura

A Ouvidoria possui estrutura física e de pessoal própria?



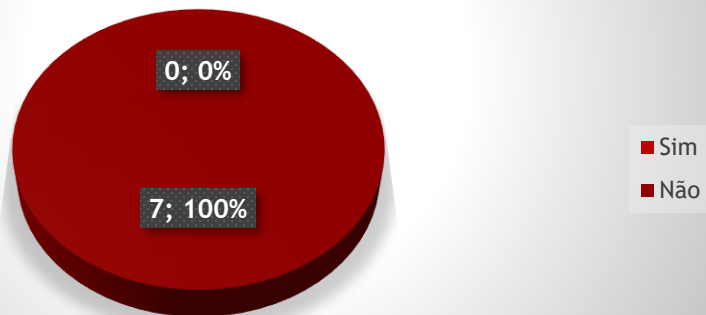
Câmara

A Ouvidoria possui estrutura física e de pessoal própria?



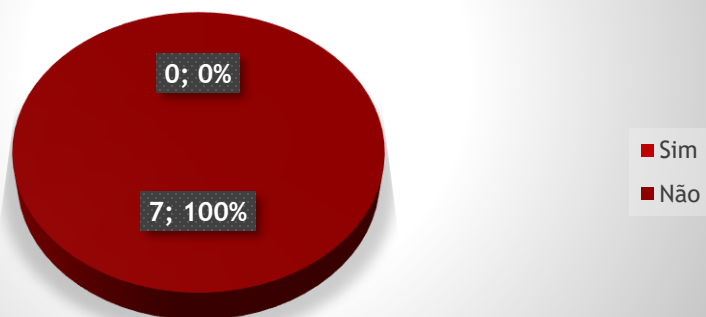
Prefeitura

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



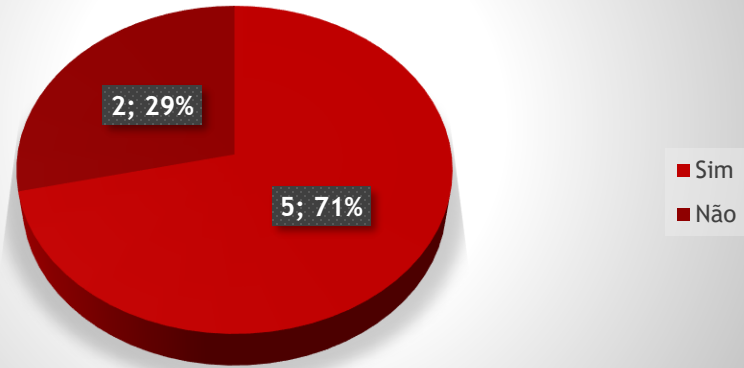
Câmara

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



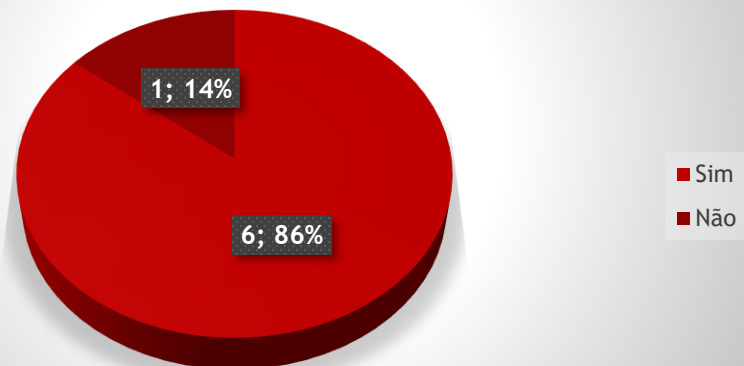
Prefeitura

A Ouvidoria disponibiliza canal de comunicação?



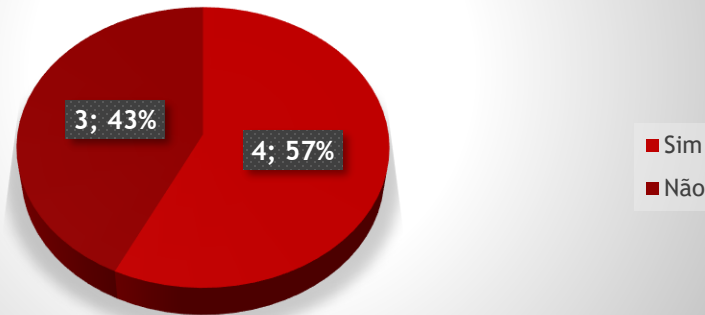
Câmara

A Ouvidoria disponibiliza canal de comunicação ?



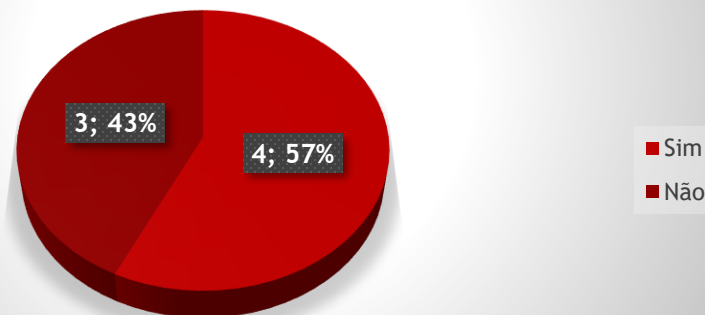
Prefeitura

A Ouvidoria disponibiliza canais de acompanhamento das demandas pelos cidadãos?



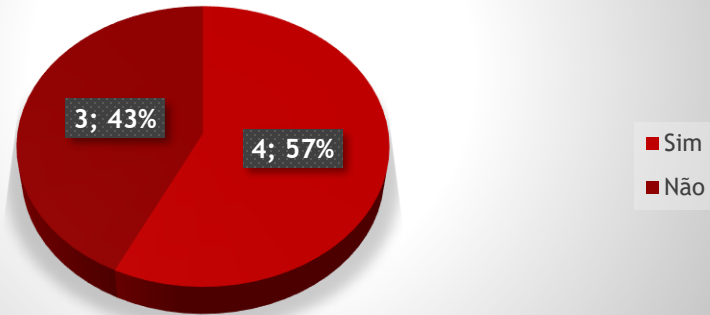
Câmara

A Ouvidoria disponibiliza canais de acompanhamento das demandas pelos cidadãos?



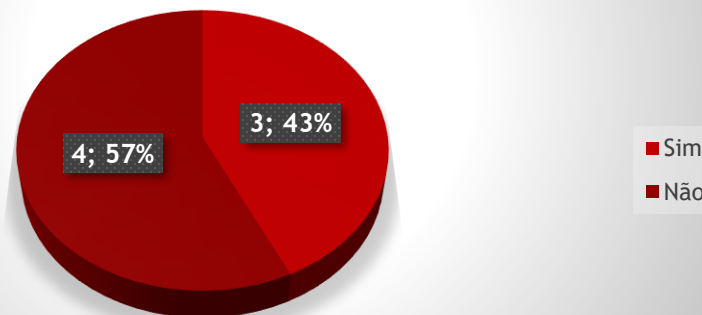
Prefeitura

A Ouvidoria possibilita a participação de cidadãos de forma presencial?



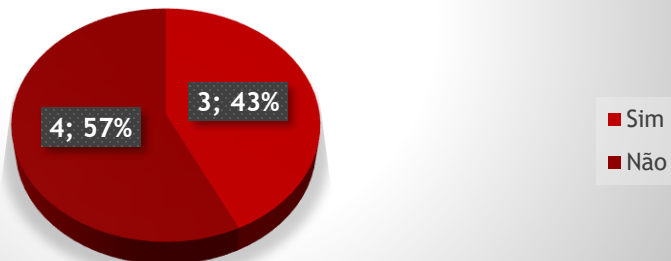
Câmara

A Ouvidoria possibilita a participação de cidadãos de forma presencial?



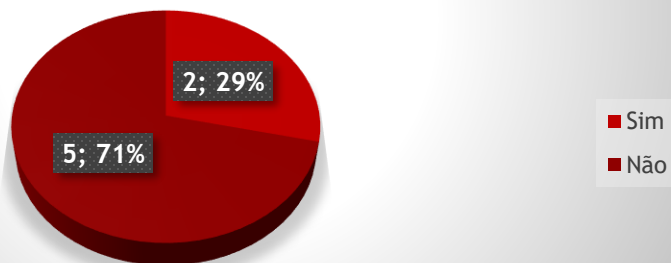
Prefeitura

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



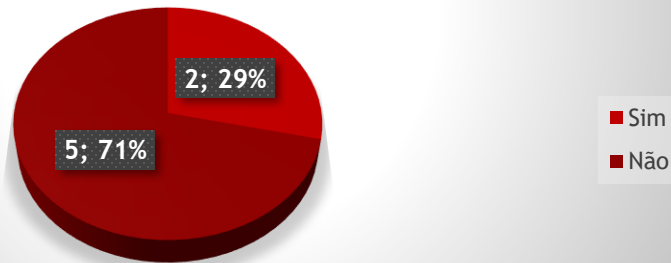
Câmara

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



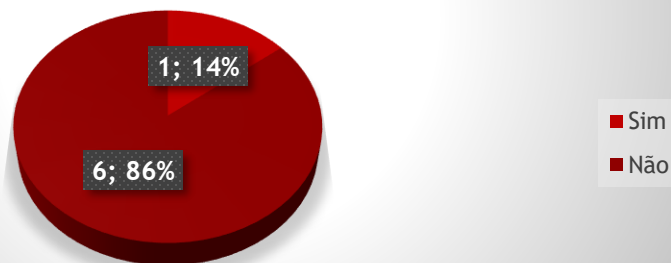
Prefeitura

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



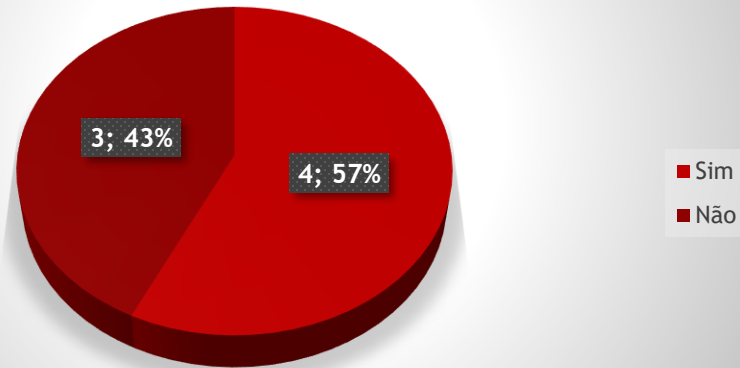
Câmara

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



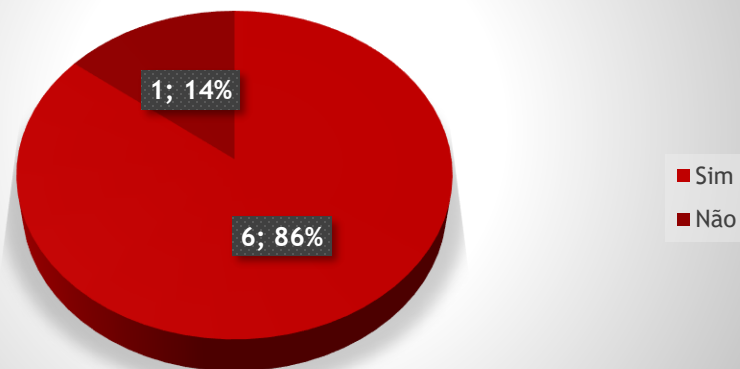
Prefeitura

A Ouvidoria foi criada por norma específica?



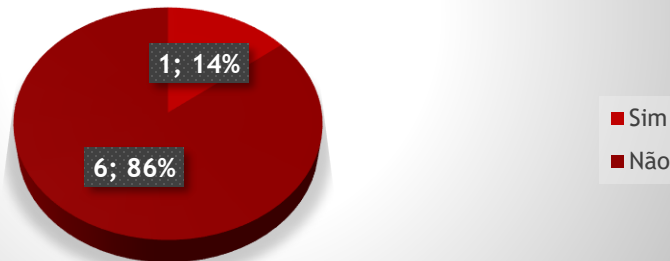
Câmara

A Ouvidoria foi criada por norma específica?



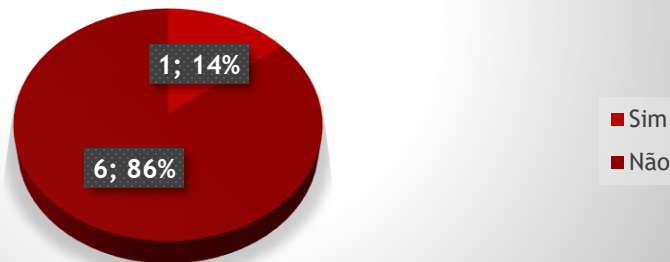
Prefeitura

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



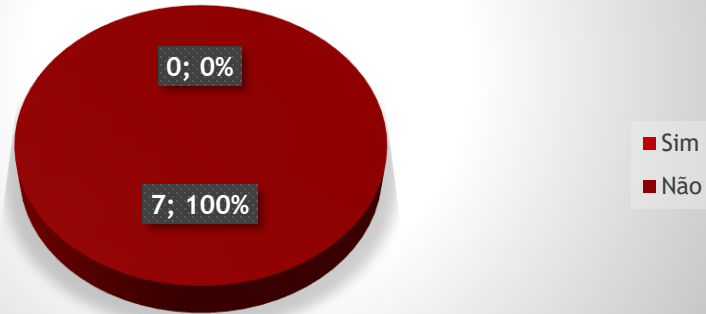
Câmara

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



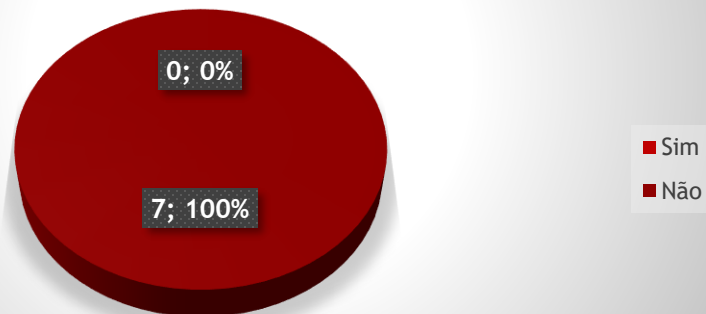
Prefeitura

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



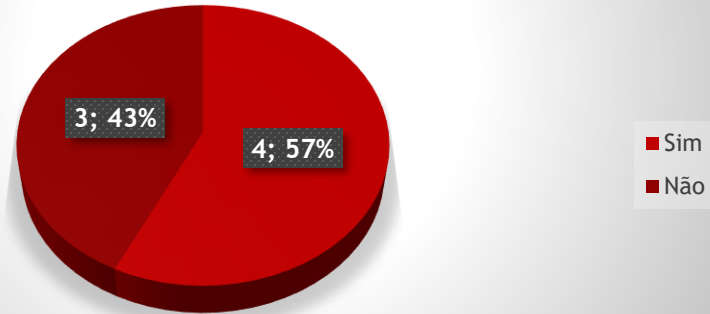
Câmara

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



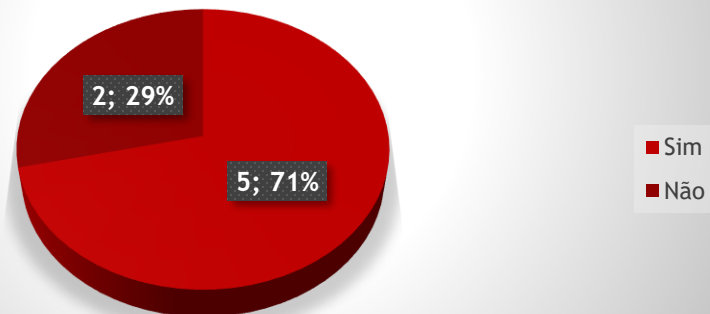
Prefeitura

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



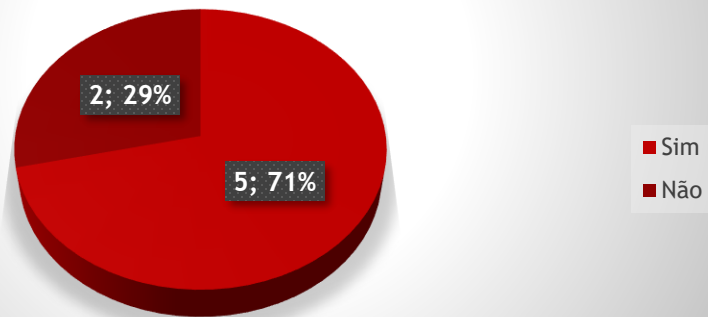
Câmara

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?

