

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



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.


(AMERIOS) Associação dos Municípios do Entre Rios


Dados Básicos

 **Endereço:** Av. Euclides da Cunha – CEP: 89874-000

 **Município sede:** Maravilha

 **CNPJ:** 00.961.206/0001-88

 **Presidente:** Luzia Vacarin (Prefeita de Cunha Porã)

 **Executivo:** Francisco Valdeci de Almeida

 (49) 3664-0282

 secretaria.adm@amerios.org.br

 <http://www.amerios.org.br>

Associação de Municípios



AMERIOS

ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS
DO ENTRE RIOS - SC



Ouvidorias
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

Municípios



Bom Jesus do Oeste



Caibi



Campo Erê



Cunha Porã



Cunhataí



Flor do Sertão



Iraceminha



Maravilha



Modelo



Palmitos



Riqueza



Romelândia



Saltinho



Santa Terezinha do Progresso



São Miguel da Boa Vista



Saudades



Tigrinhos

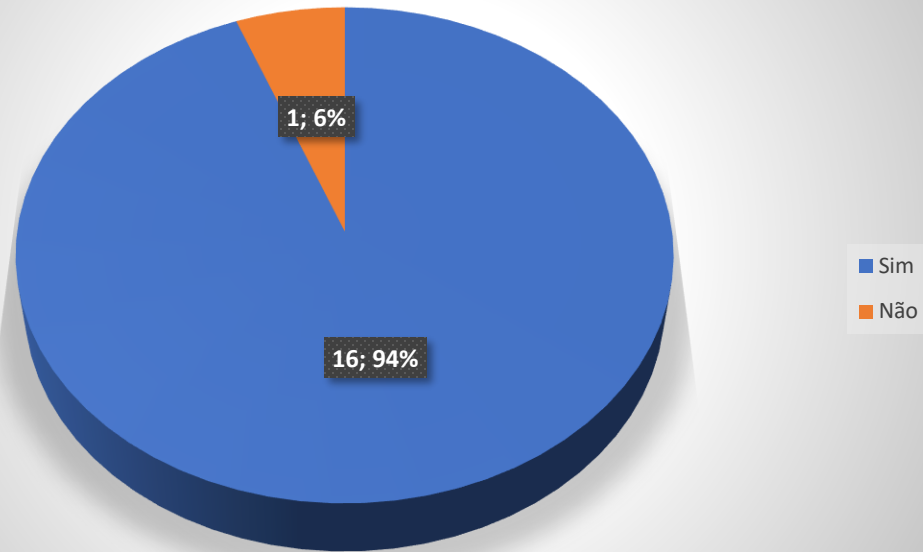


Ouvidorias
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

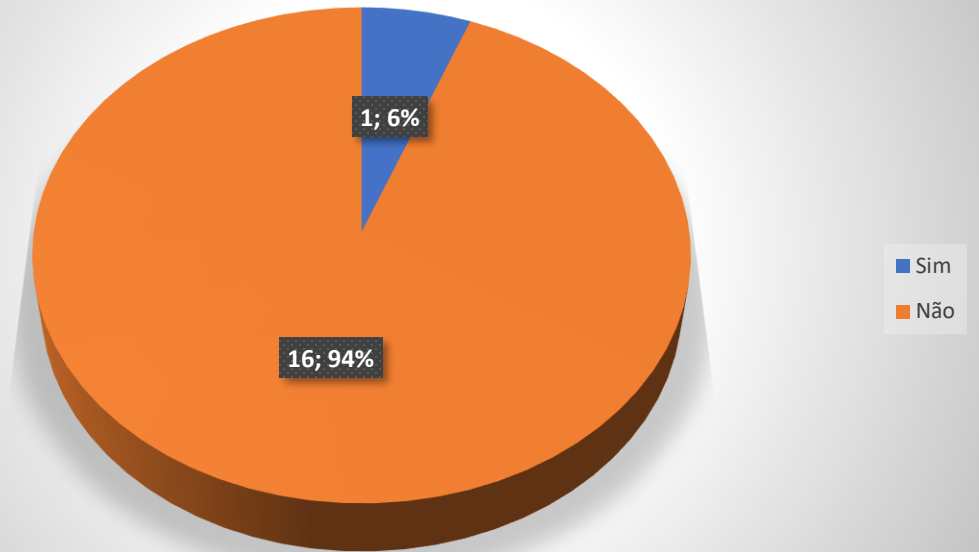
Prefeitura

Email específico da Ouvidoria?



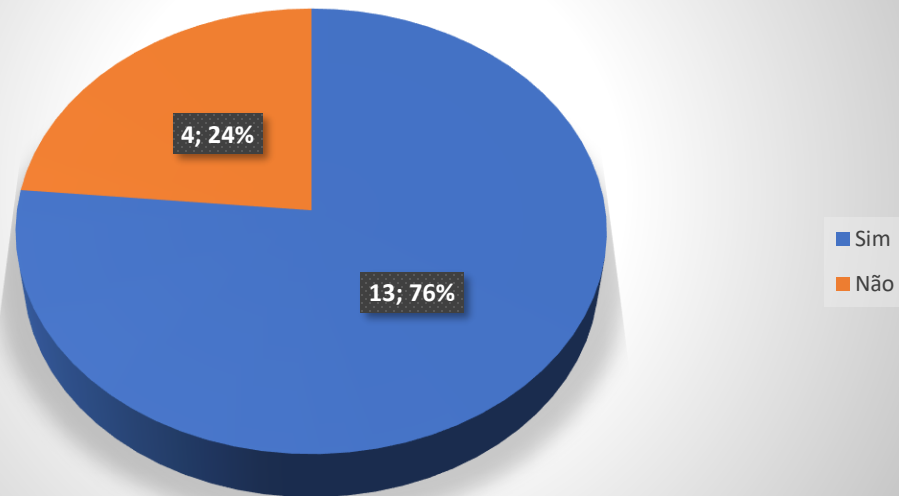
Câmara

Email específico da Ouvidoria da Câmara



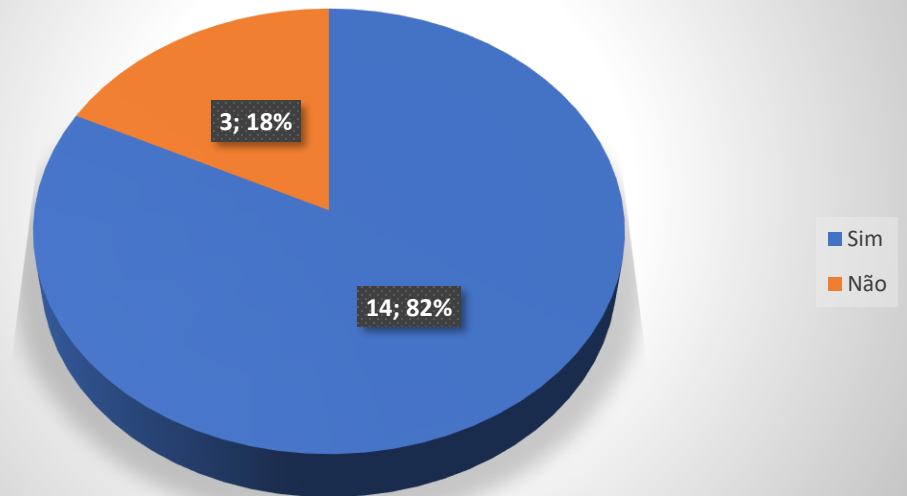
Prefeitura

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?



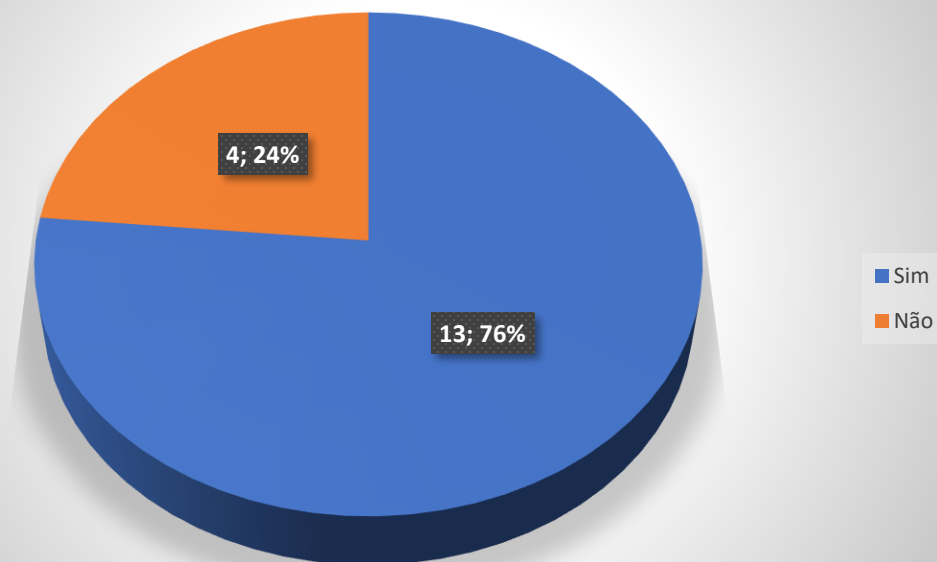


Ouvidorias
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

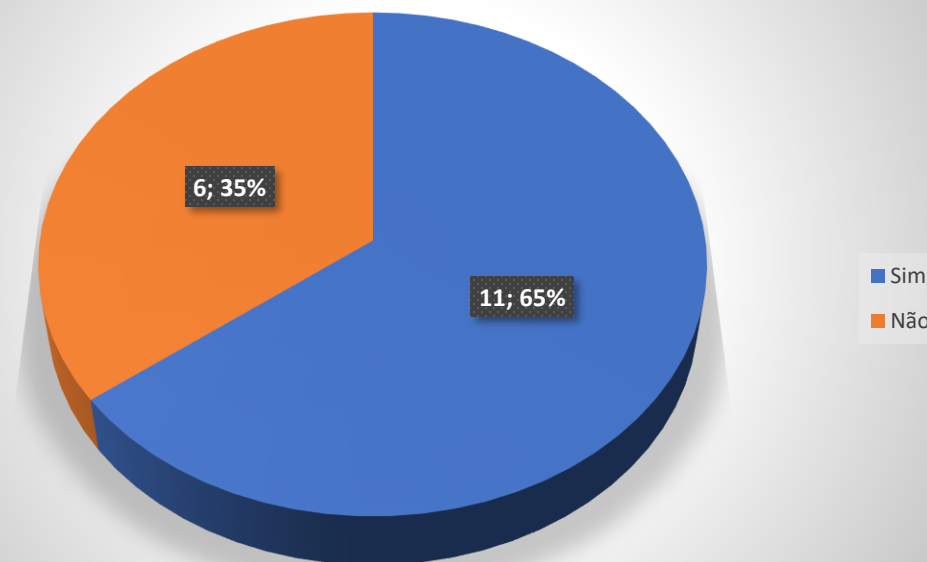
Prefeitura

A Ouvidoria utiliza sistema?



Câmara

A Ouvidoria possui sistema?



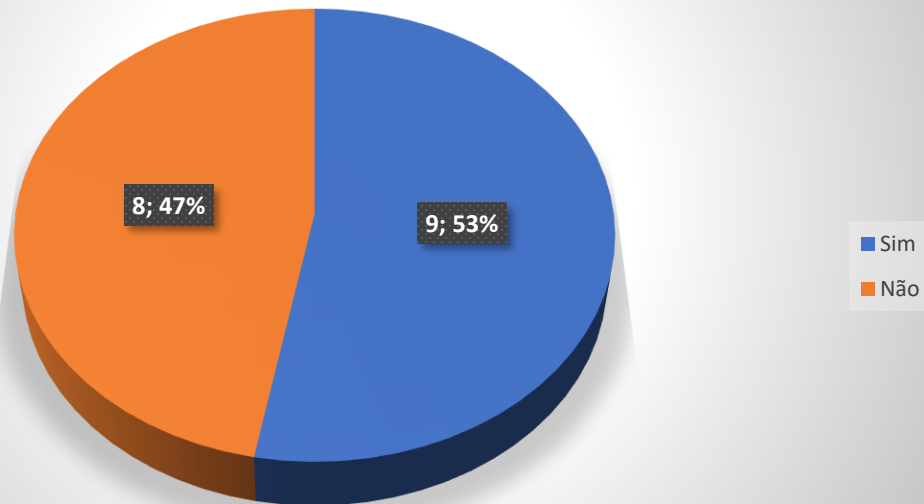


Ouvidorias
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

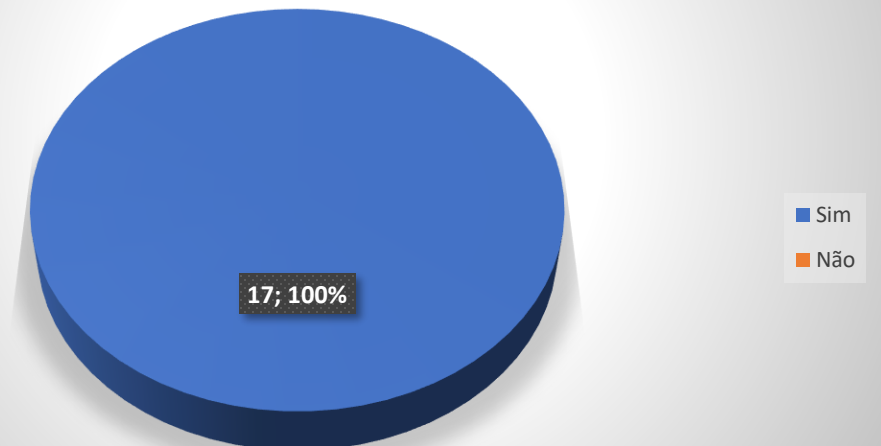
Prefeitura

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?



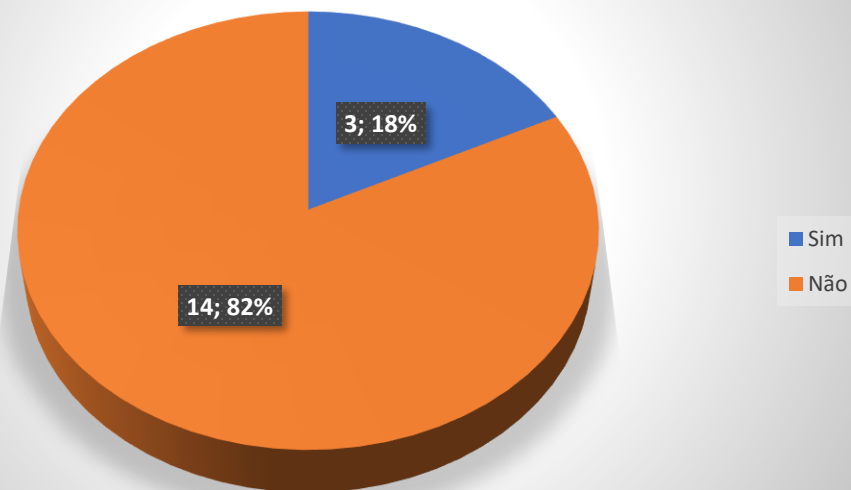


Ouvidorias
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

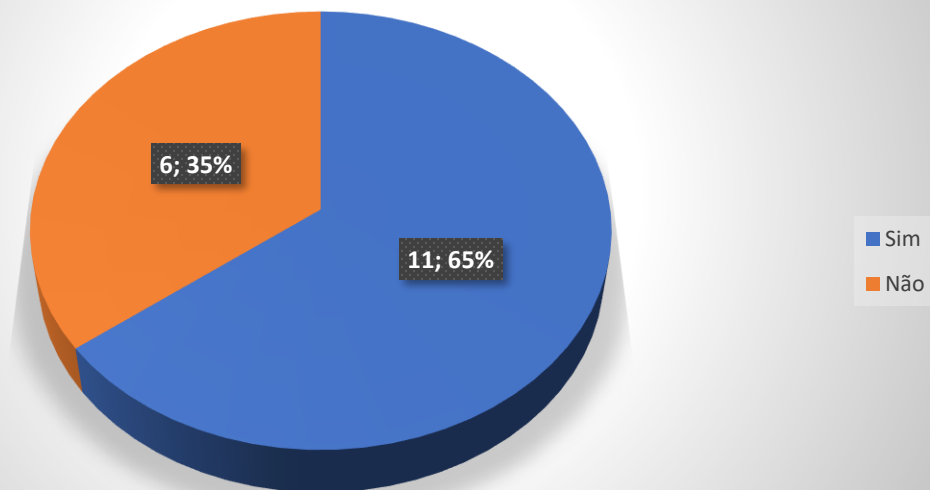
Prefeitura

A Ouvidoria possui estrutura física e de pessoal própria?



Câmara

A Ouvidoria possui estrutura física e de pessoal própria?



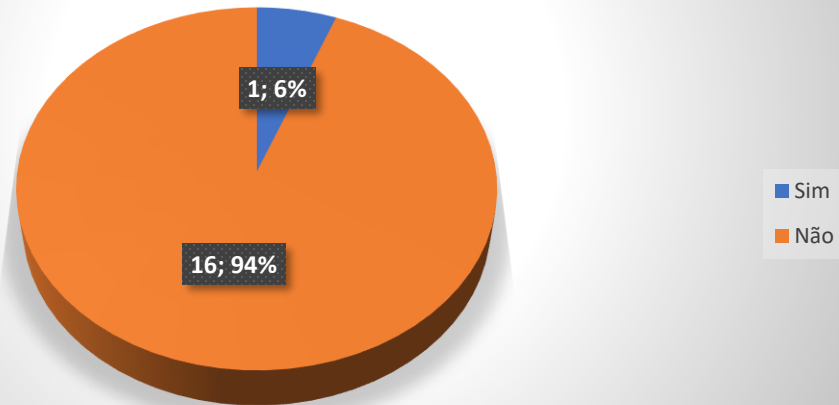


Ouvidorias
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

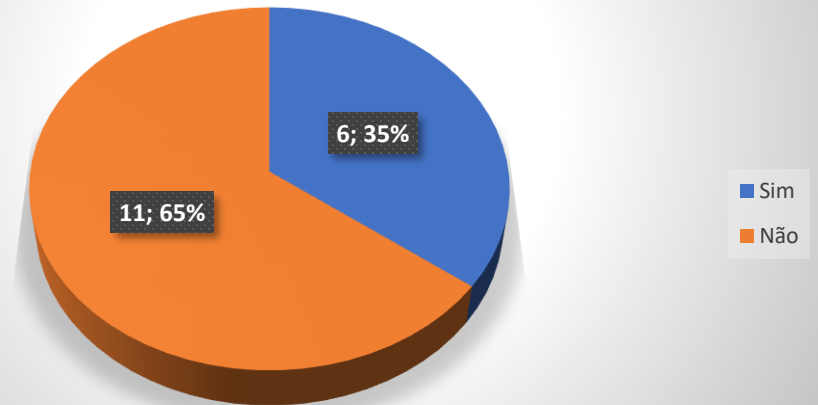
Prefeitura

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



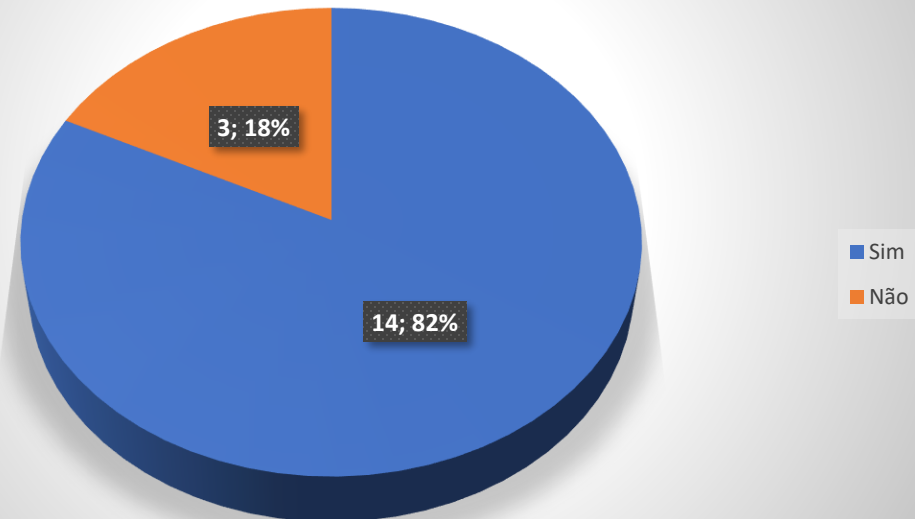
Câmara

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



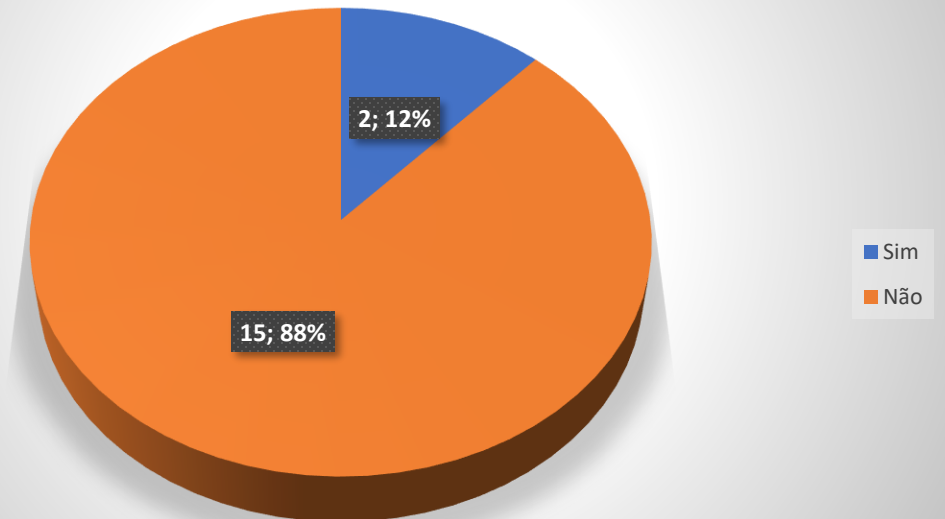
Prefeitura

A Ouvidoria disponibiliza canal de comunicação?



Câmara

A Ouvidoria disponibiliza canal de comunicação?



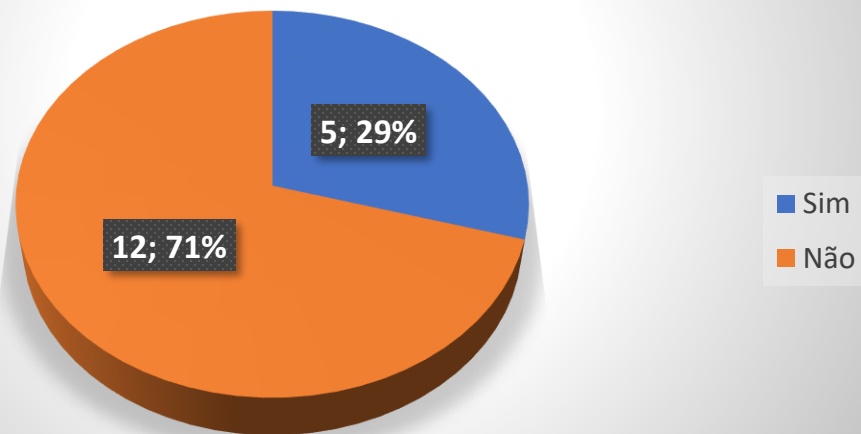


Ouvidorias
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

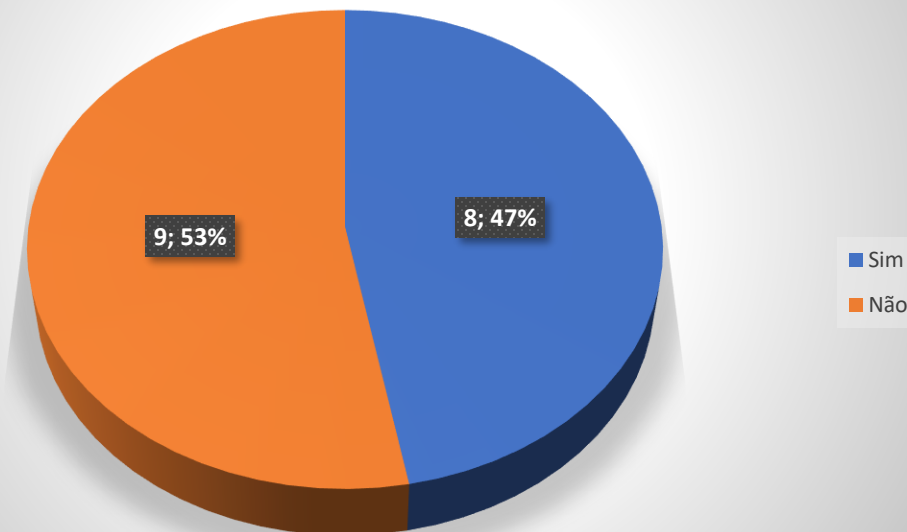
Prefeitura

A Ouvidoria possibilita a participação de cidadãos de forma presencial ?



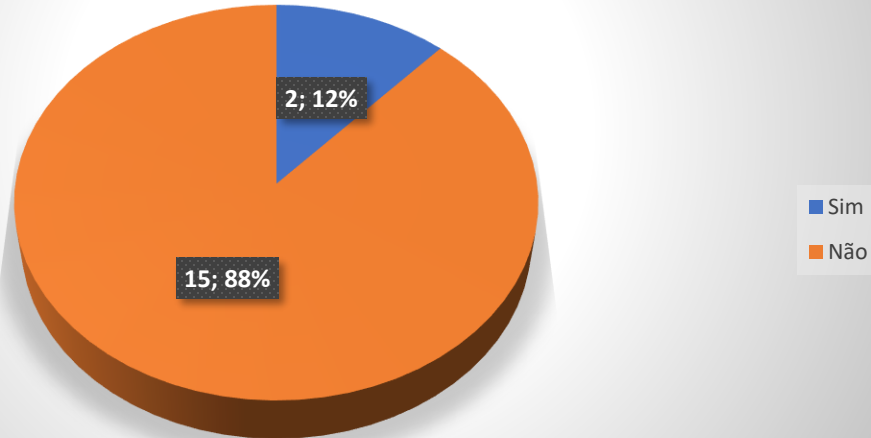
Câmara

A Ouvidoria possibilita a participação de cidadãos de forma presencial ?



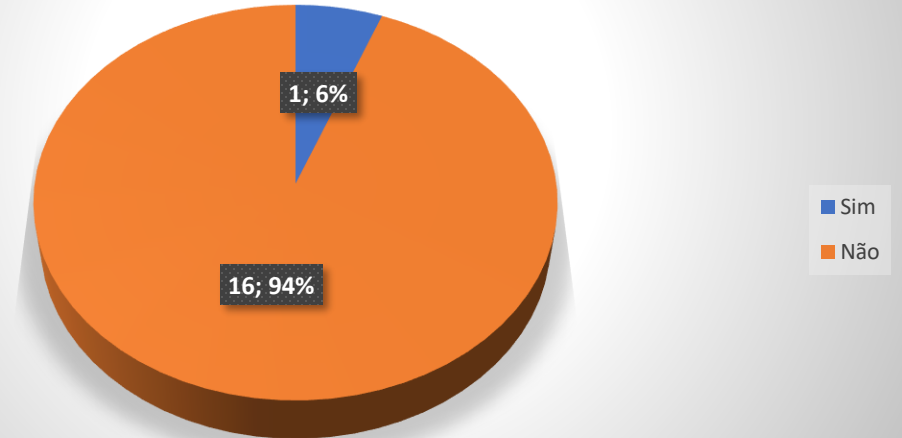
Prefeitura

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?



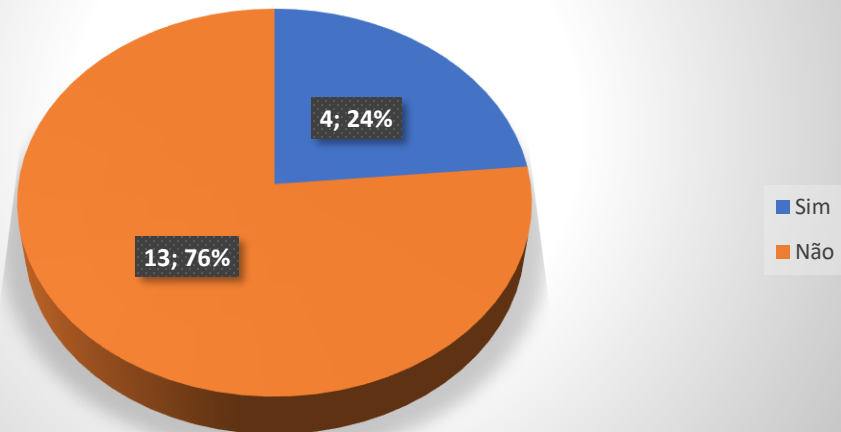


Ouvidorias
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

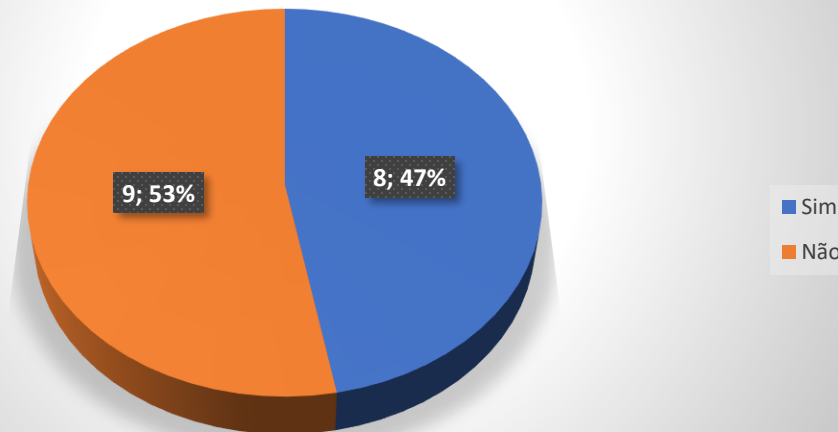
Prefeitura

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



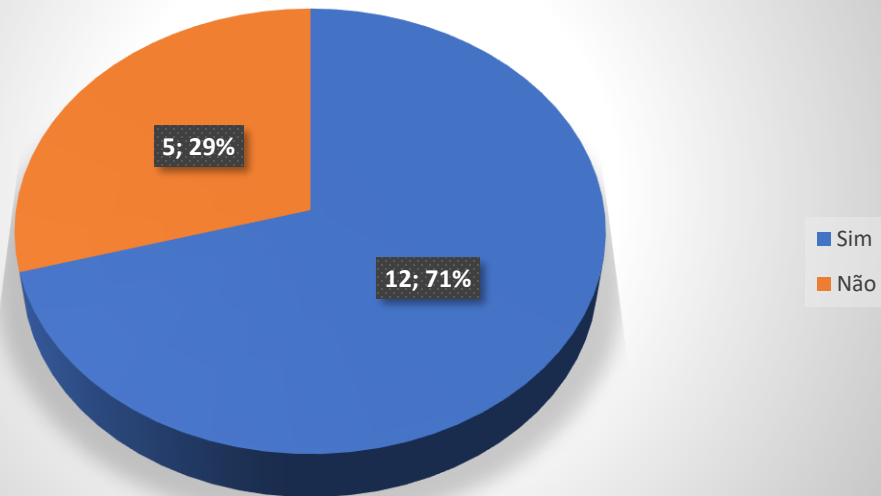
Câmara

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



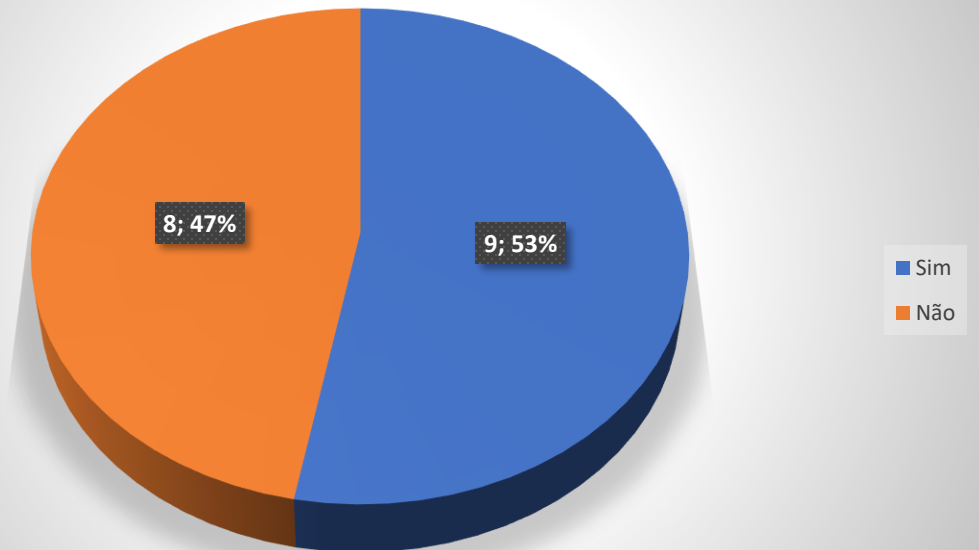
Prefeitura

A Ouvidoria foi criada por norma específica?



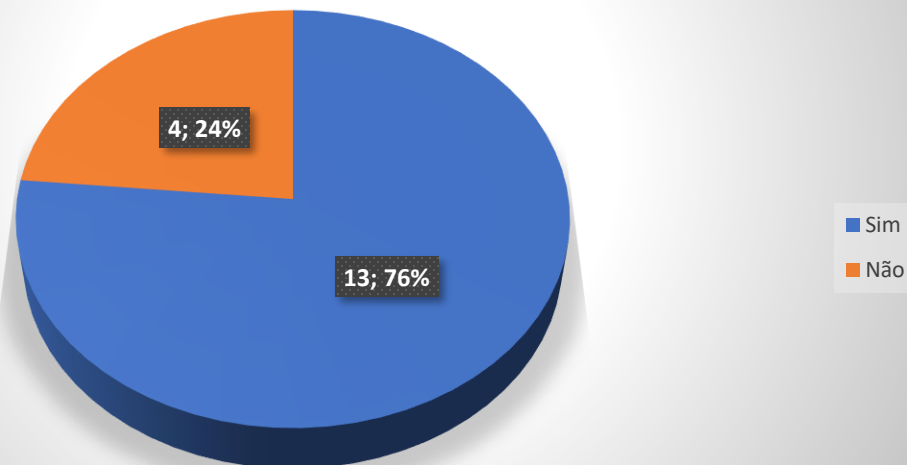
Câmara

A Ouvidoria foi criada por norma específica?



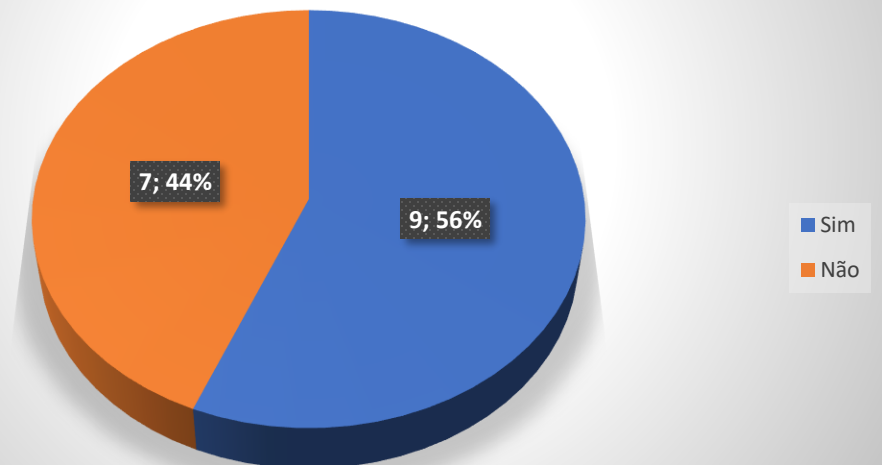
Prefeitura

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



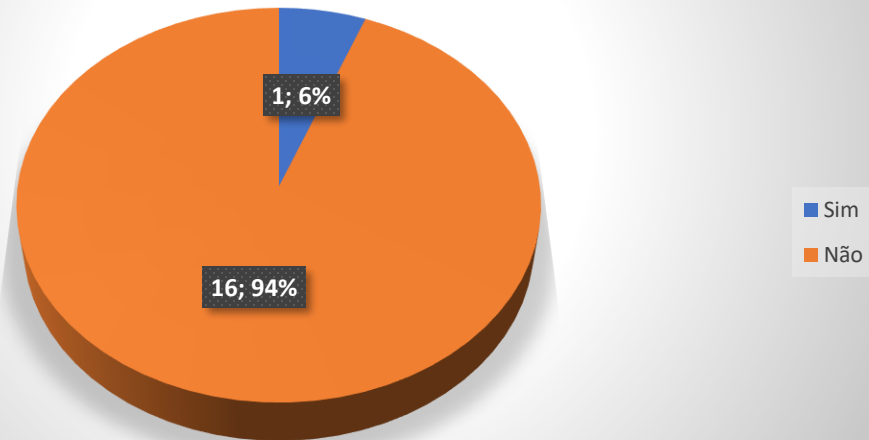
Câmara

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



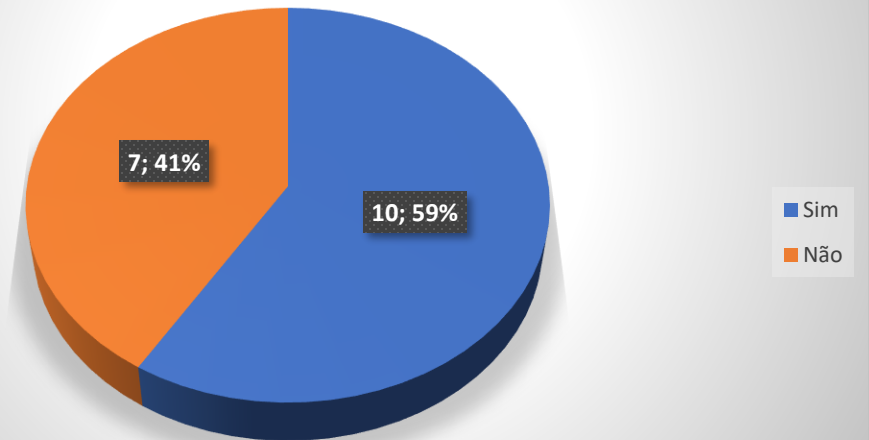
Prefeitura

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



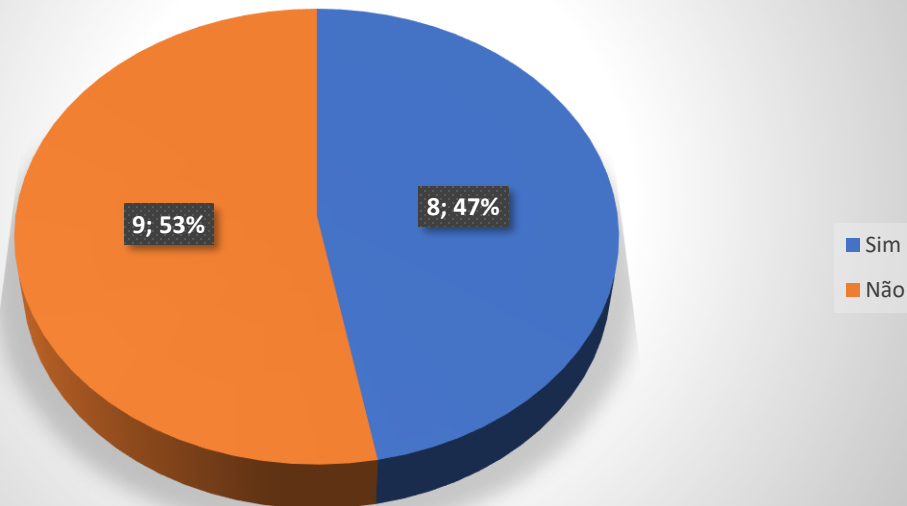
Câmara

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



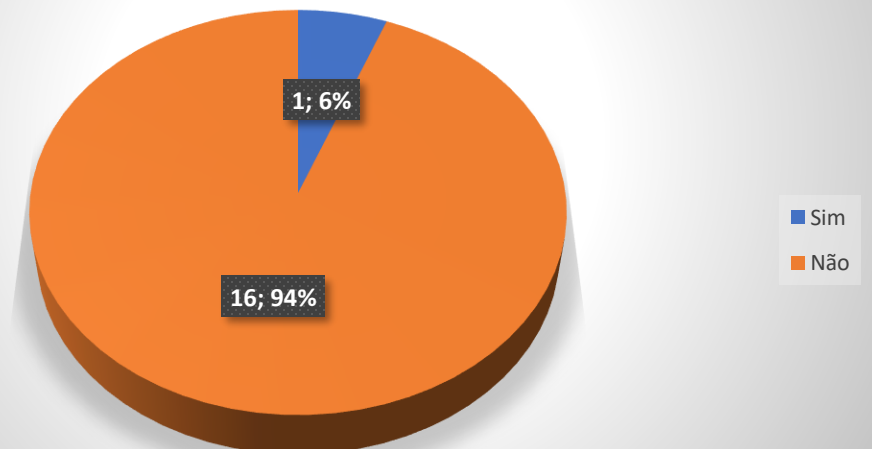
Prefeitura

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?



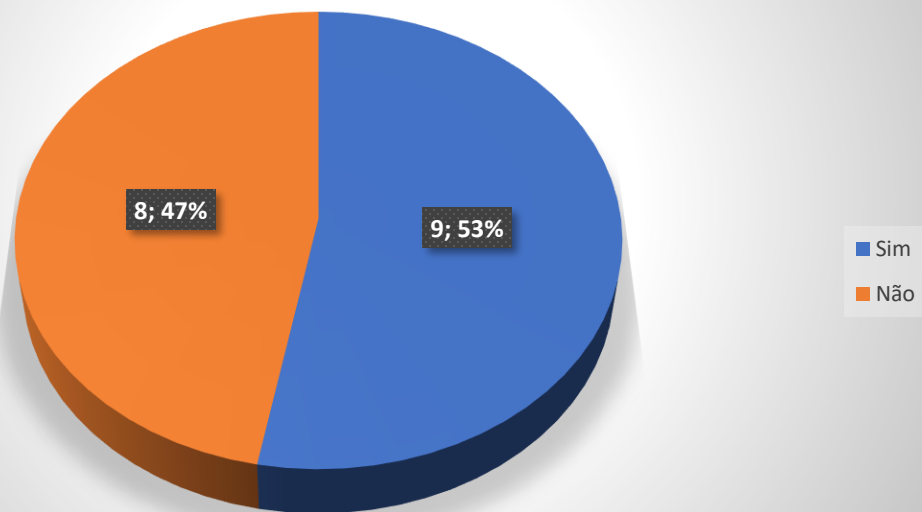


Ouvidorias
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

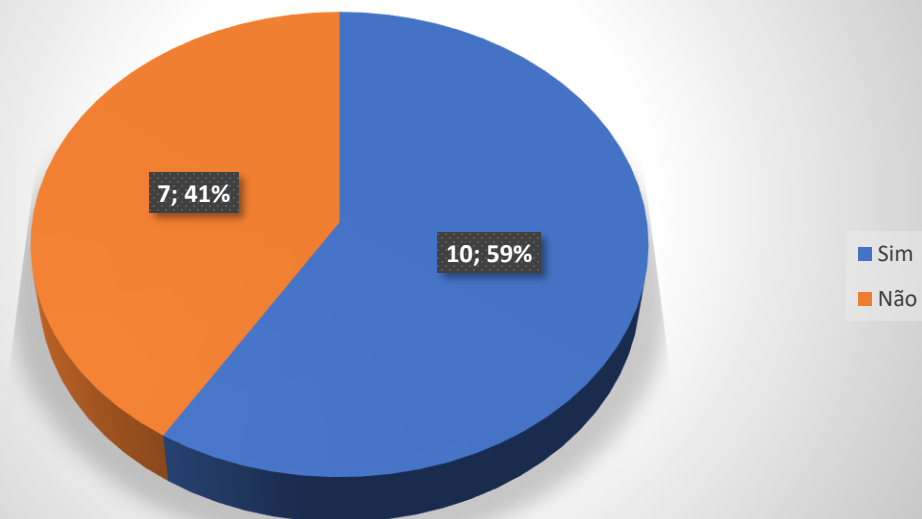
Prefeitura

Foi disponibilizado servidor do quadro para o setor da Ouvidoria?



Câmara

Foi disponibilizado servidor do quadro para o setor da Ouvidoria?



(AMEOSC) Associação dos Municípios do Extremo Oeste de Santa Catarina

Dados Básicos

 **Endereço:** R. Osvaldo Cruz – CEP: 89900-000


 **Município sede:** São Miguel do Oeste

 **CNPJ:** 83.829.267/0001-13

 **Presidente:** Valdir Rubert (Prefeito de Mondai)

 **Executivo:** Airton Fontana

 (49) 3621-0795

 ameosc@ameosc.org.br

 www.ameosc.org.br

Associação de Municípios



Ouvidorias
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

Municípios



Anchieta



Bandeirante



Barra Bonita



Belmonte



Descanso



Dionísio Cerqueira



Guaraciaba



Guarujá do Sul



Iporã do Oeste



Itapiranga



Mondai



Palma Sola



Paraíso



Princesa



Santa Helena



São João do Oeste



São José do Cedro



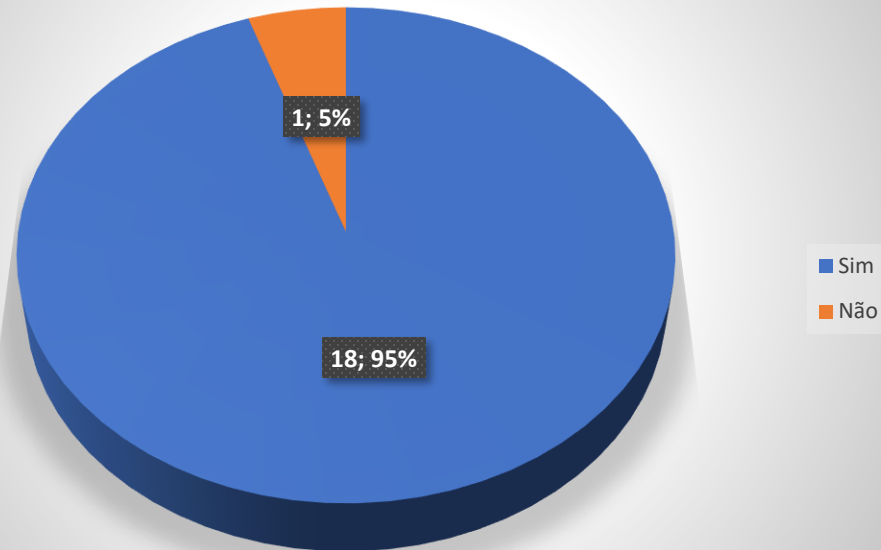
São Miguel do Oeste



Tunápolis

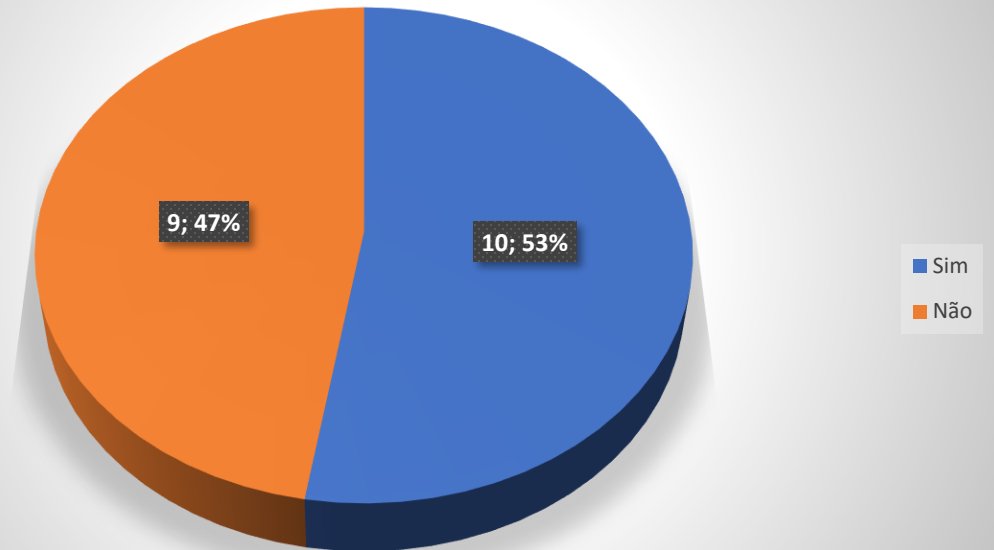
Prefeitura

Email específico da Ouvidoria



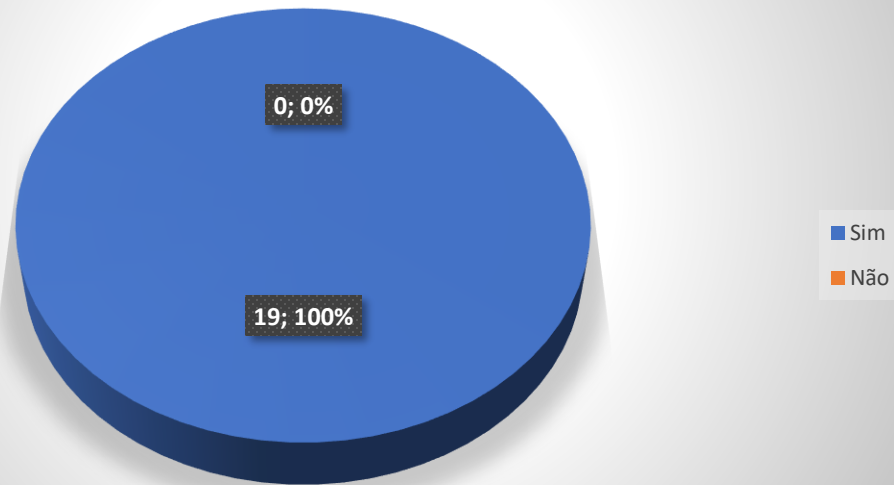
Câmara

Email específico da Ouvidoria da Câmara ?



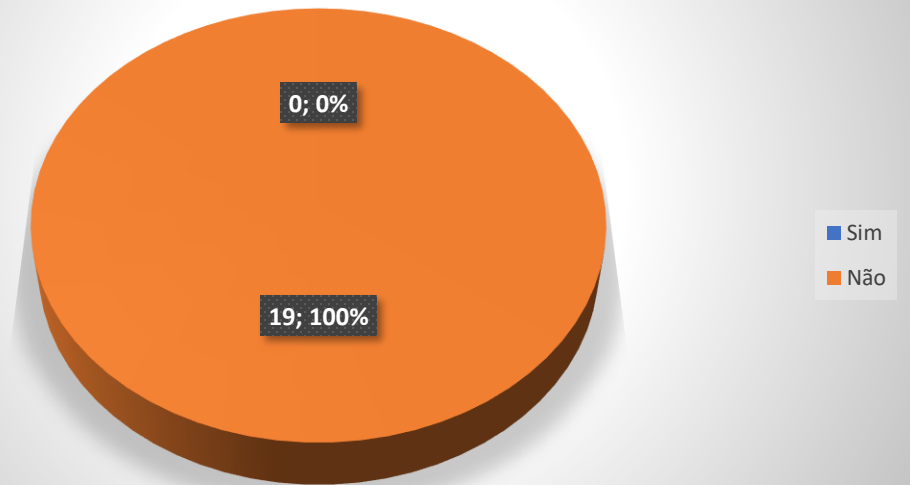
Prefeitura

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



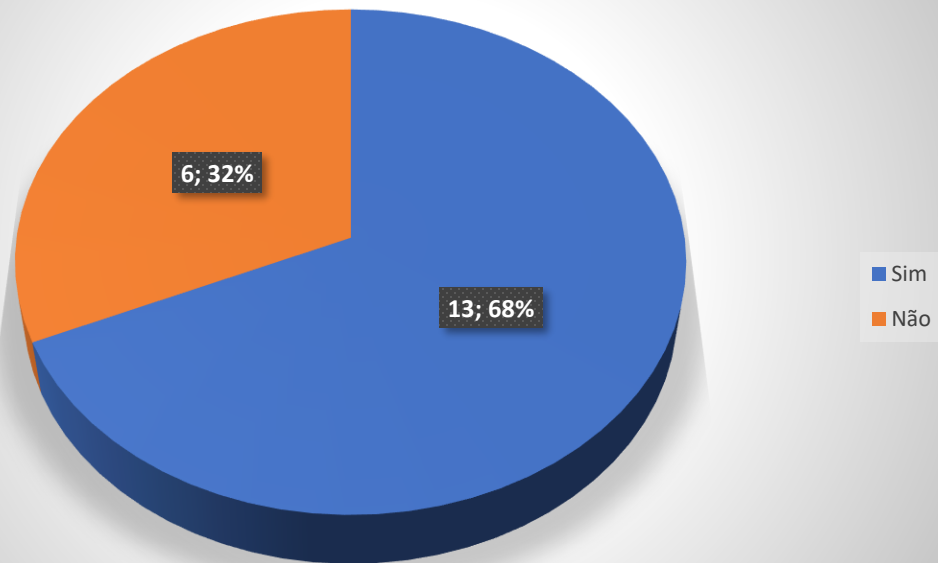
Câmara

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



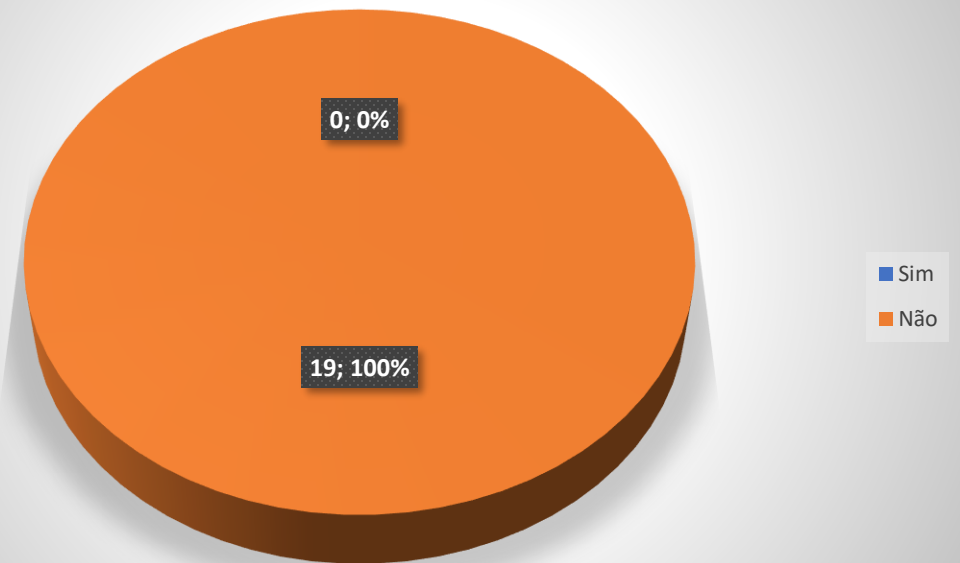
Prefeitura

A ouvidoria utiliza sistema ?



Câmara

A ouvidoria utiliza sistema ?



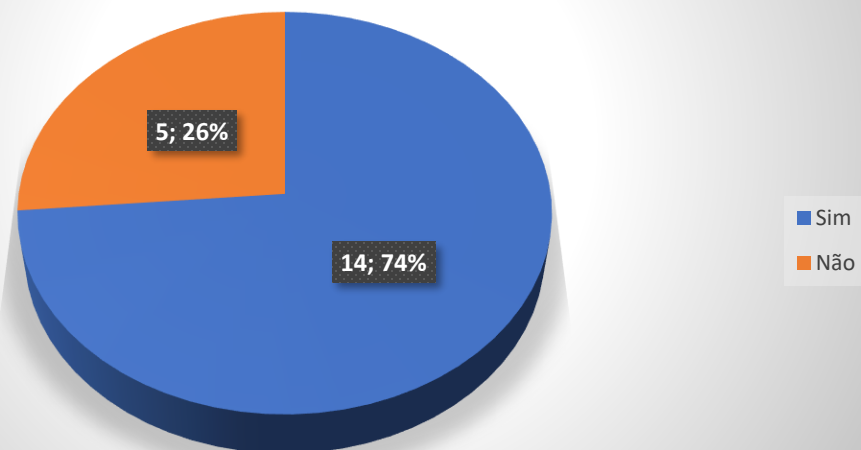


Ouvidorias
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

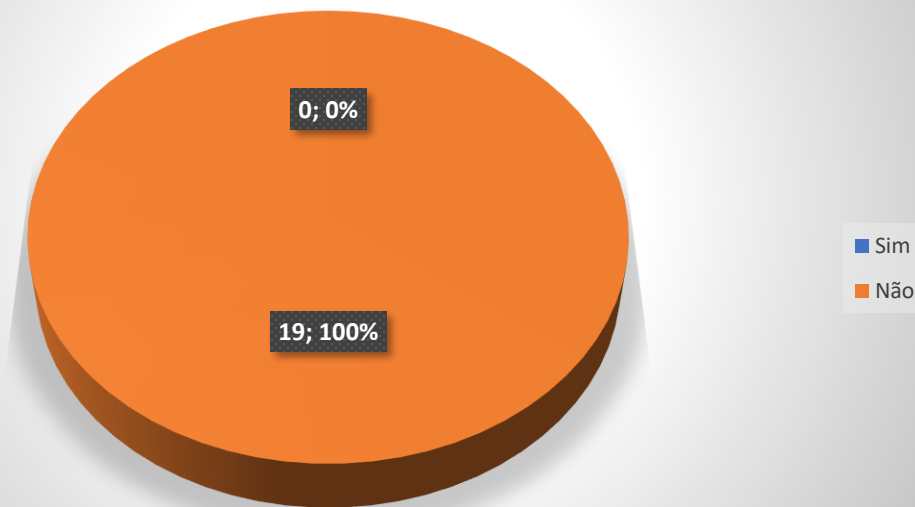
Prefeitura

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?



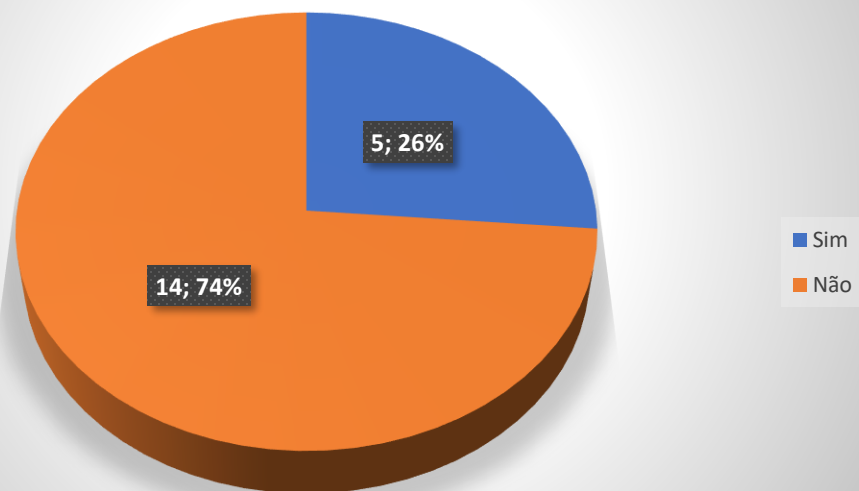


Ouvidorias
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

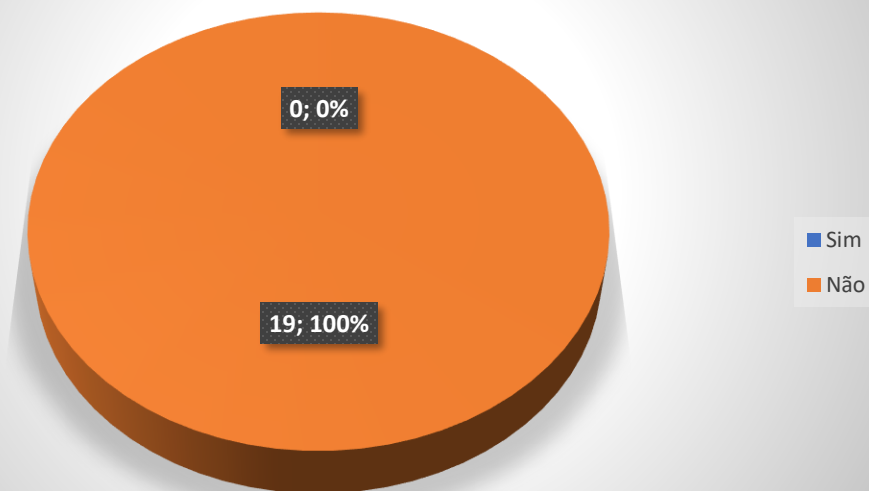
Prefeitura

A Ouvidoria possui estrutura física e de pessoal própria?



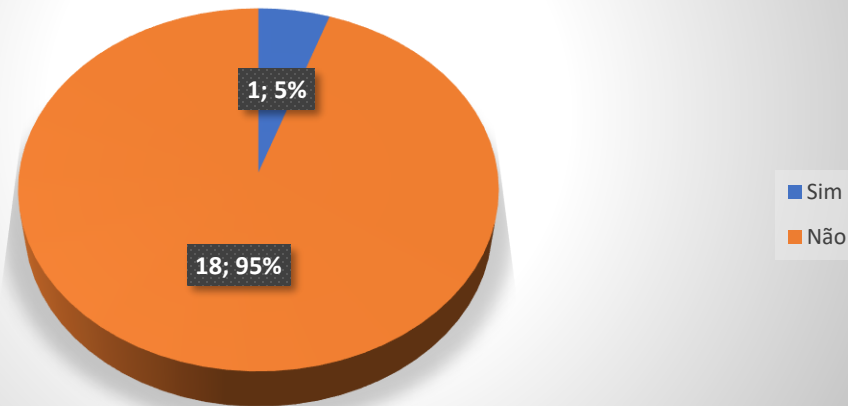
Câmara

A Ouvidoria possui estrutura física e de pessoal própria?



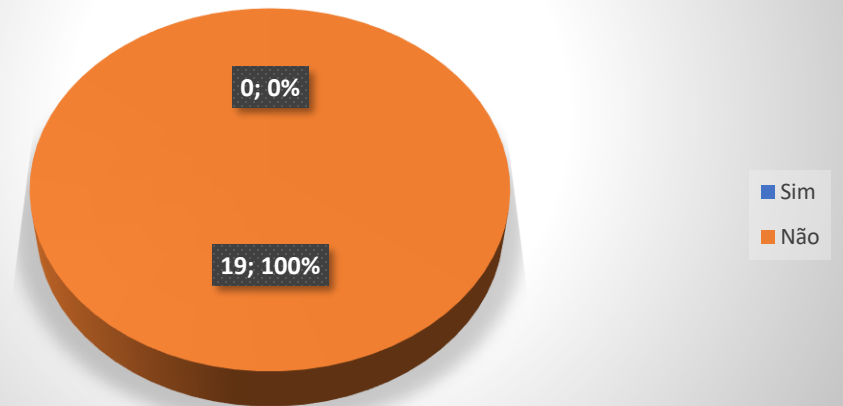
Prefeitura

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



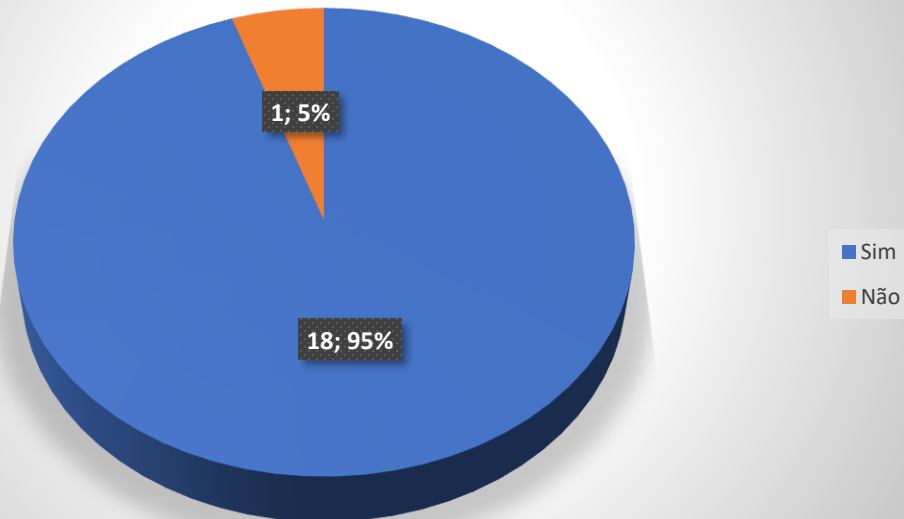
Câmara

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



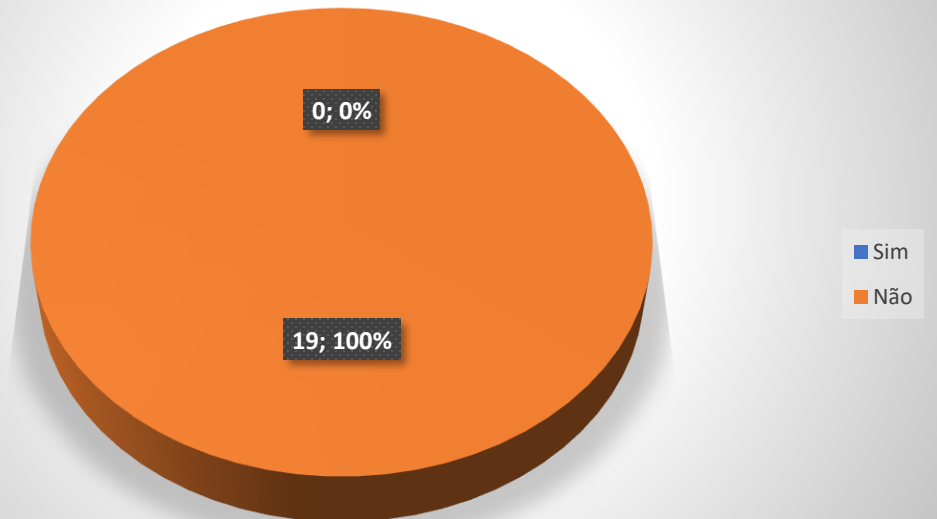
Prefeitura

A Ouvidoria disponibiliza canal de comunicação?



Câmara

A Ouvidoria disponibiliza canal de comunicação?



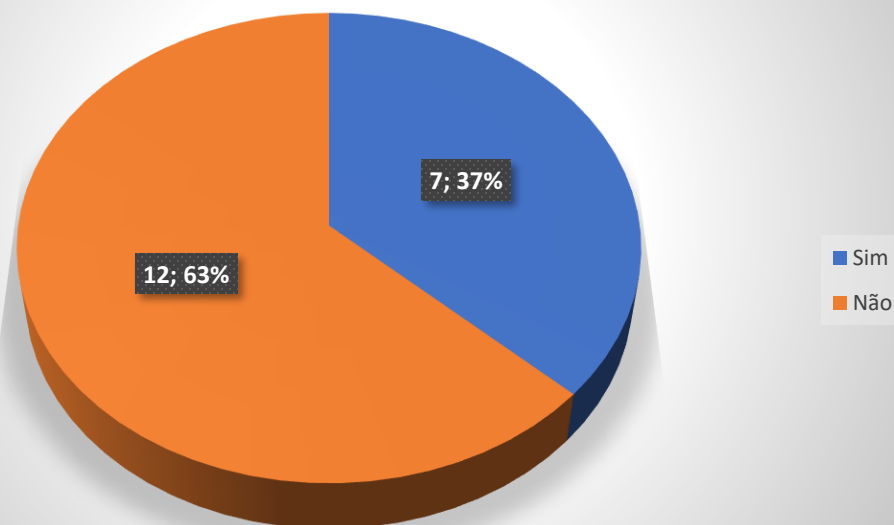


Ouvidorias
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

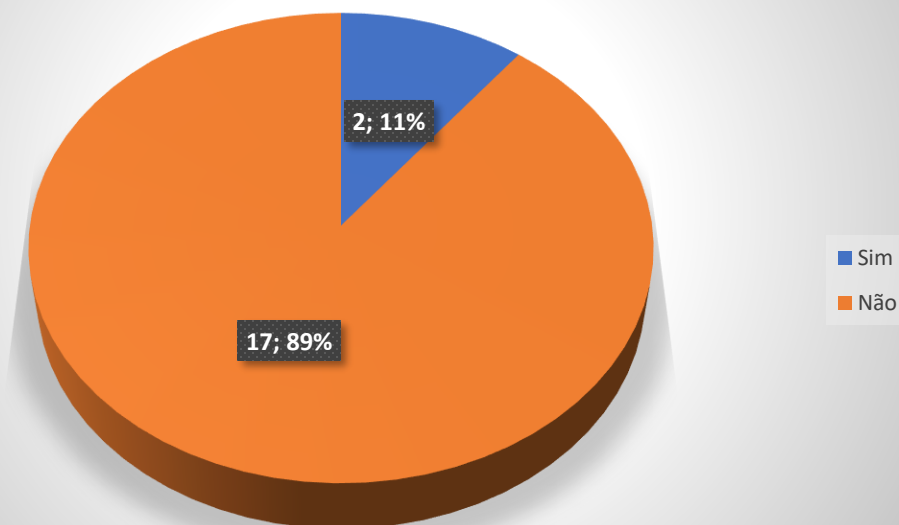
Prefeitura

A Ouvidoria possibilita a participação de cidadãos de forma presencial ?



Câmara

A Ouvidoria possibilita a participação de cidadãos?



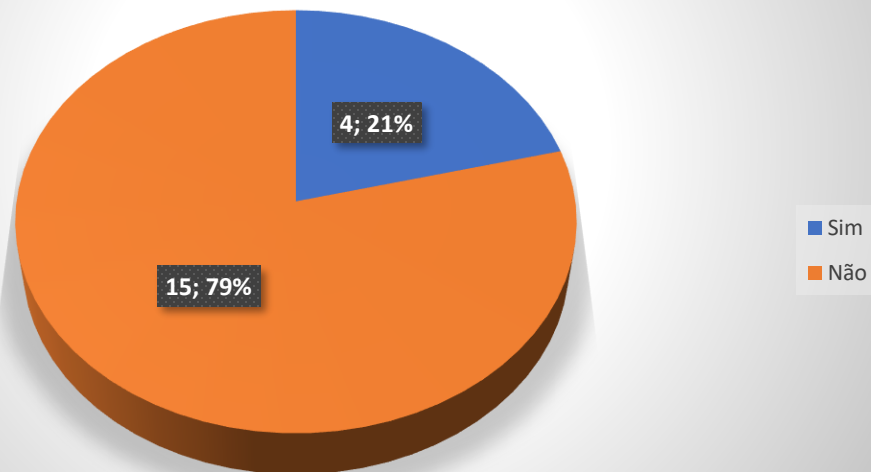


Ouvidorias
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

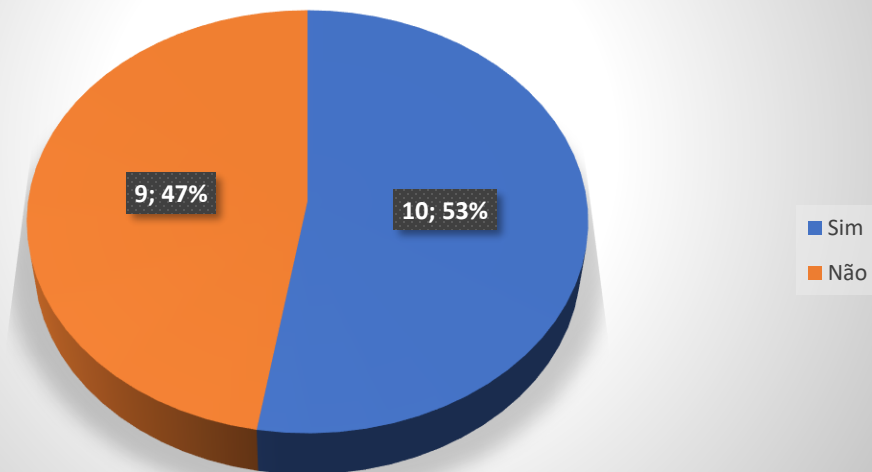
Prefeitura

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?



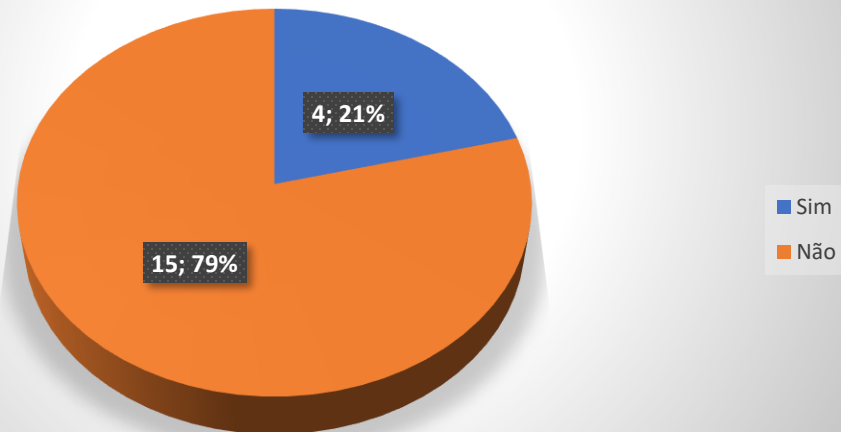


Ouvidorias
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

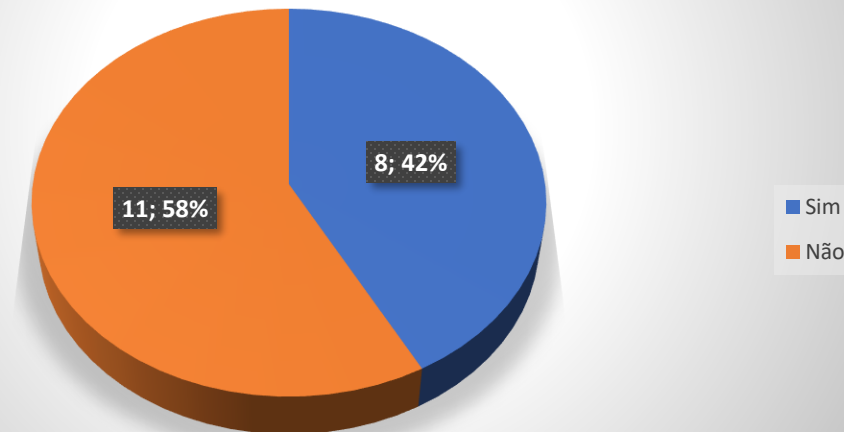
Prefeitura

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



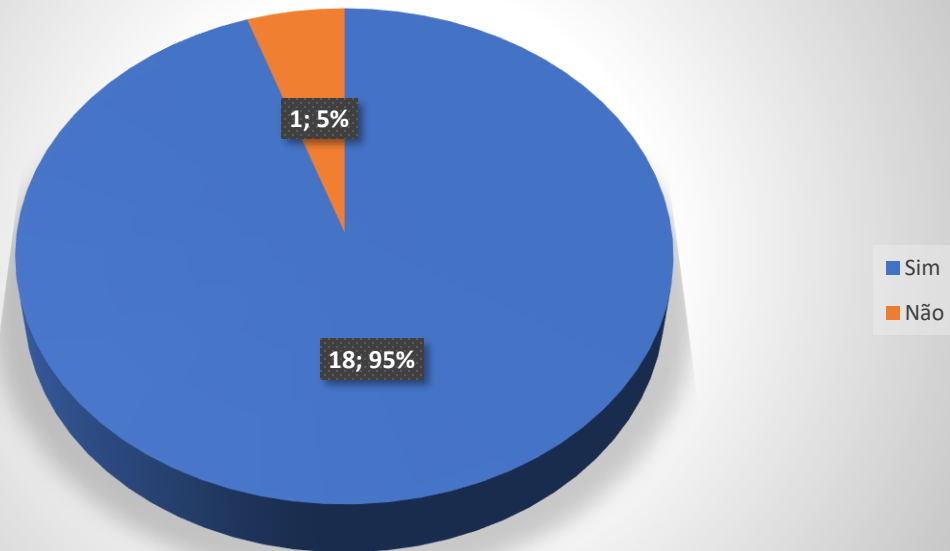
Câmara

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



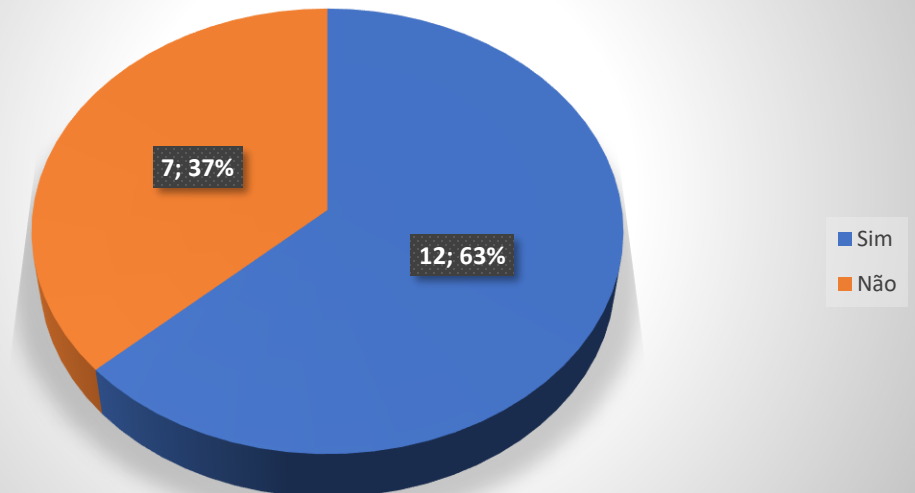
Prefeitura

A Ouvidoria foi criada por norma específica?



Câmara

A Ouvidoria foi criada por norma específica?



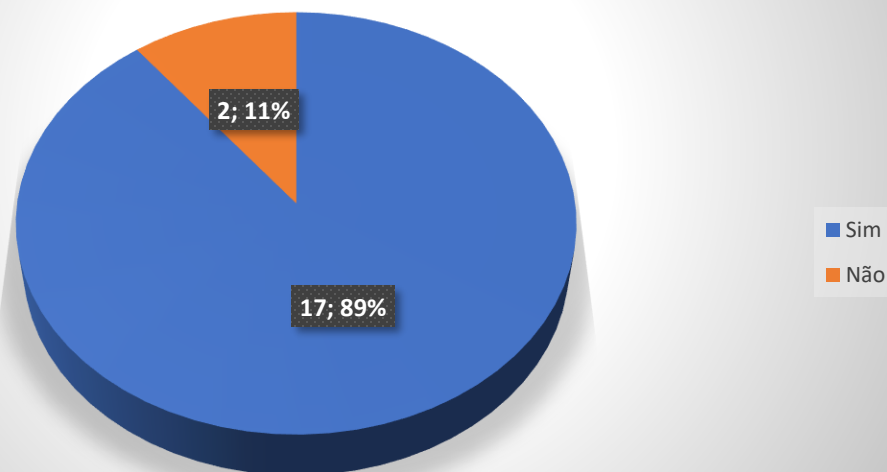


Ouvidorias
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE-SC

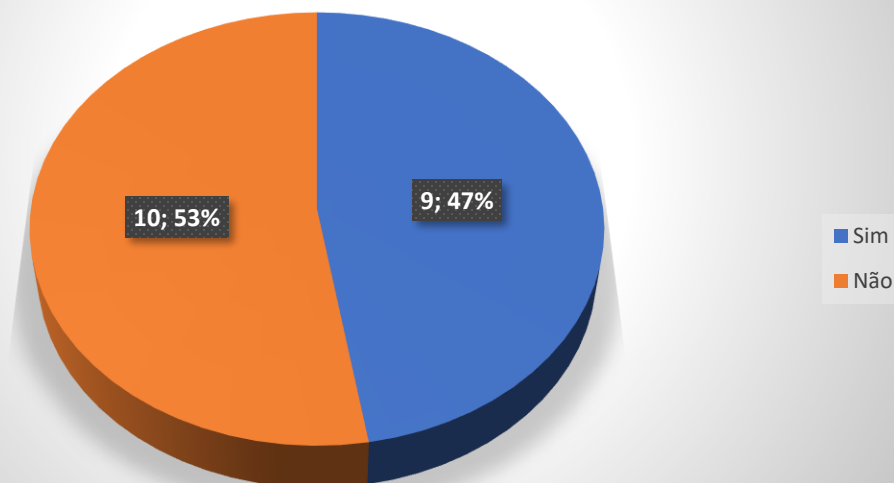
Prefeitura

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?



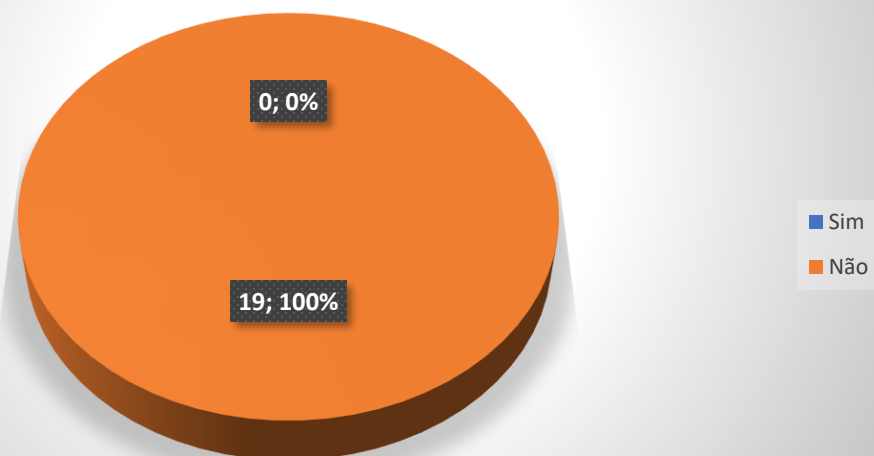


Ouvidorias
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

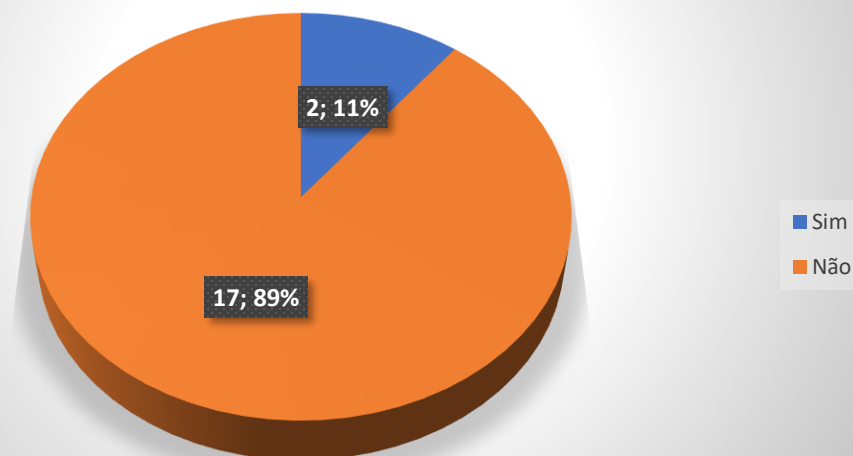
Prefeitura

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?



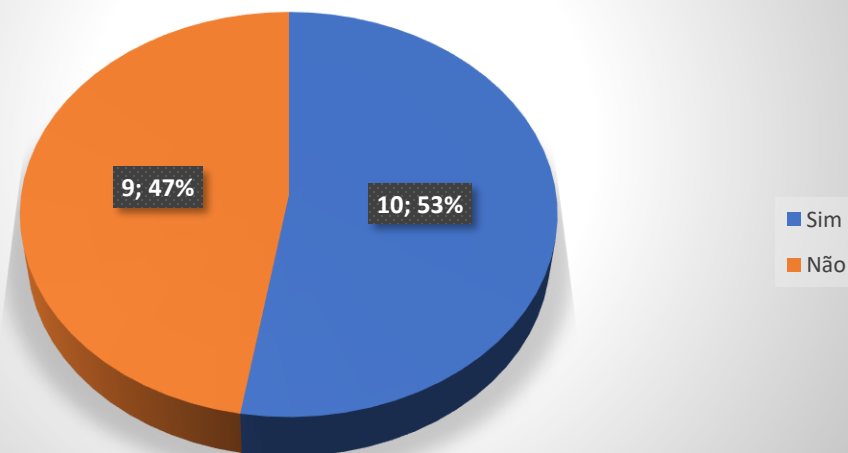


Ouvidorias
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

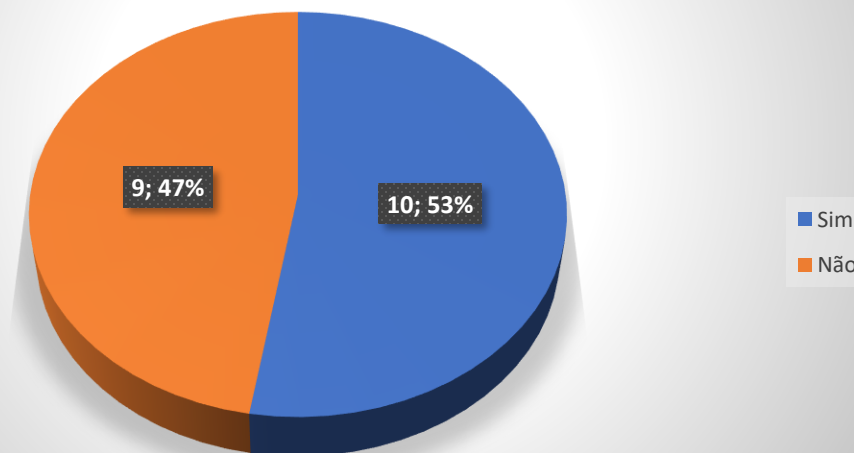
Prefeitura

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



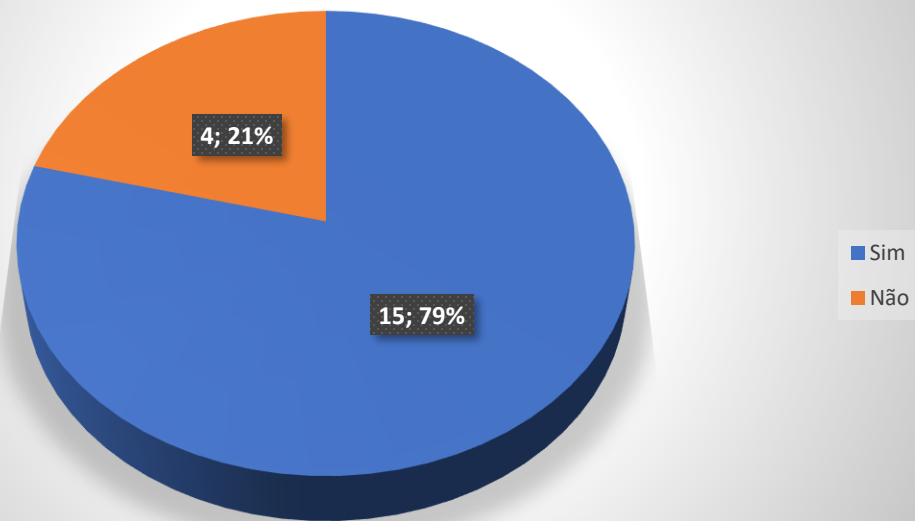
Câmara

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



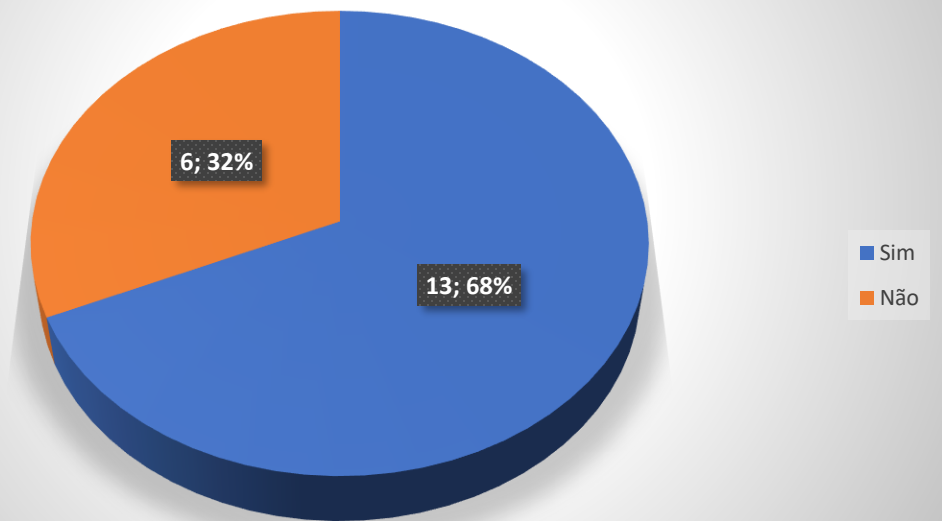
Prefeitura

Foi disponibilizado servidor do quadro para o setor da Ouvidoria?



Câmara

Foi disponibilizado servidor do quadro para o setor da Ouvidoria?



(AMNOROESTE) Associação dos Municípios do Noroeste Catarinense


Dados Básicos

 **Endereço:** R. Jarbas Mendes – CEP: 89990-000


 **Município sede:** São Lourenço do Oeste


 **CNPJ:** 01.034.439/0001-06

 **Presidente:** Silvano de Pariz (Prefeito de Quilombo)

 **Executivo:** Solange do Amaral Müller

 (49) 3344-1991

 amnoroeste@amnoroeste.org.br

 www.amnoroeste.org.br

Associação de Municípios



Ouvidorias
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC



Ouvidorias
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

Municípios



Coronel Martins



Galvão



Irati



Jupia



Novo Horizonte



Quilombo



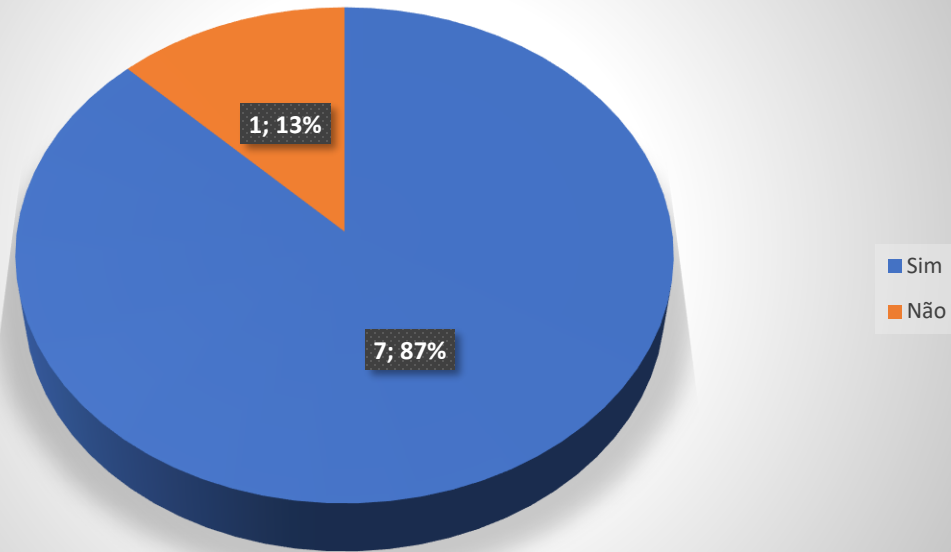
São Bernardino



São Lourenço do Oeste

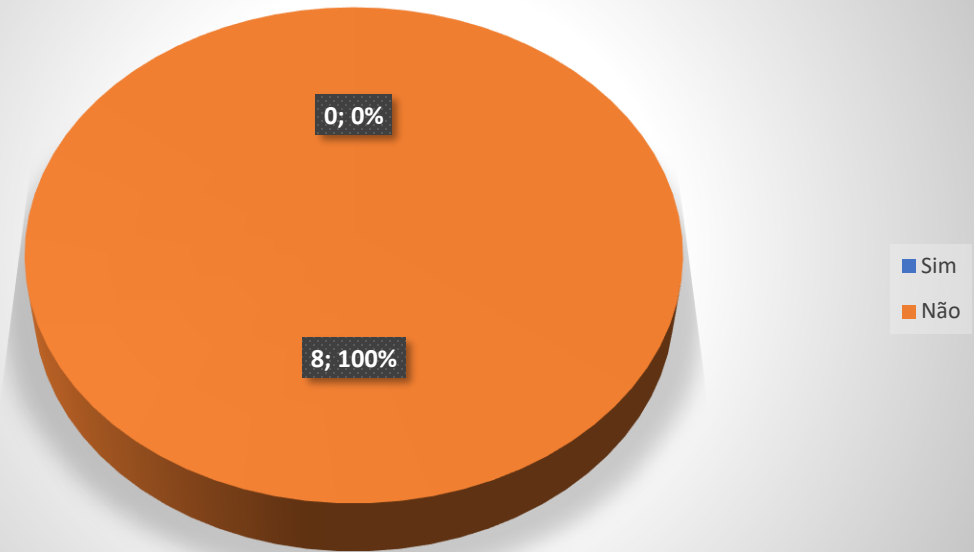
Prefeitura

Email específico da Ouvidoria ?



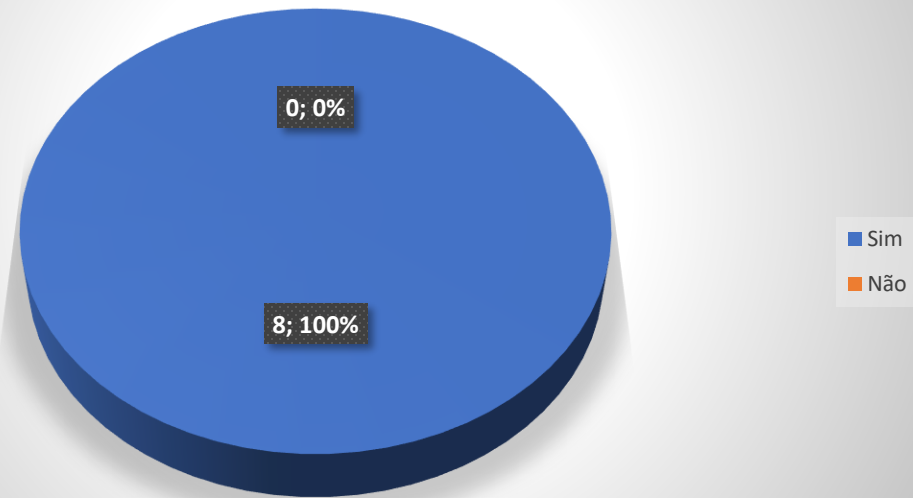
Câmara

Email específico da Ouvidoria da Câmara



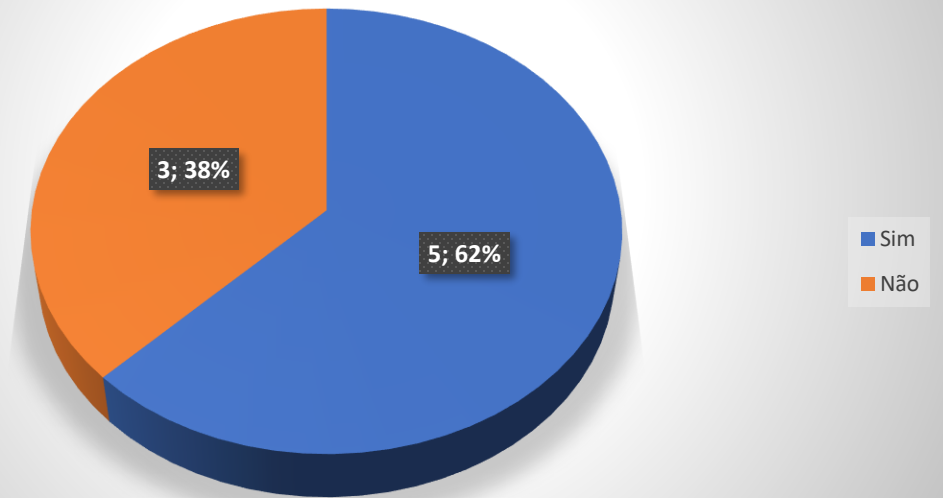
Prefeitura

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



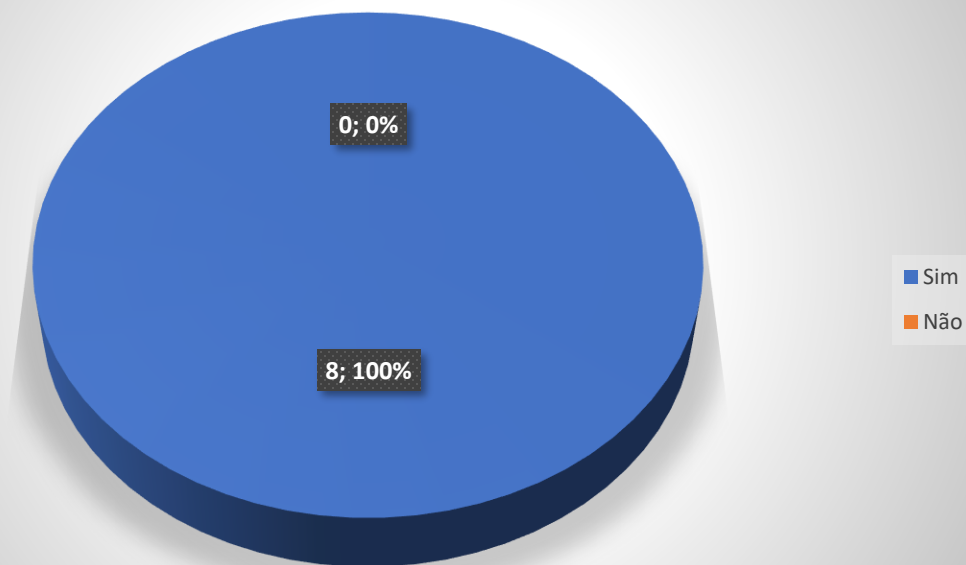
Câmara

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



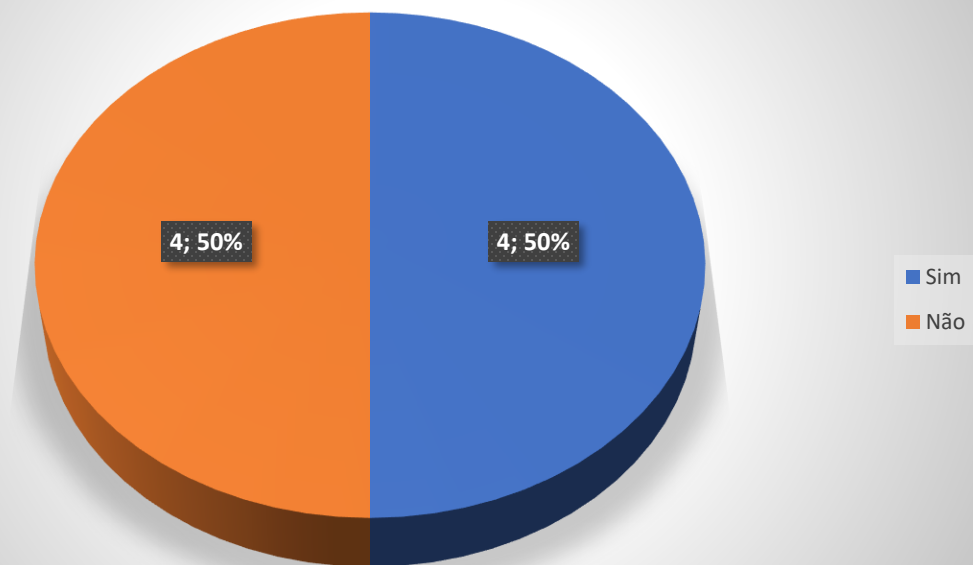
Prefeitura

A Ouvidoria possui sistema ?



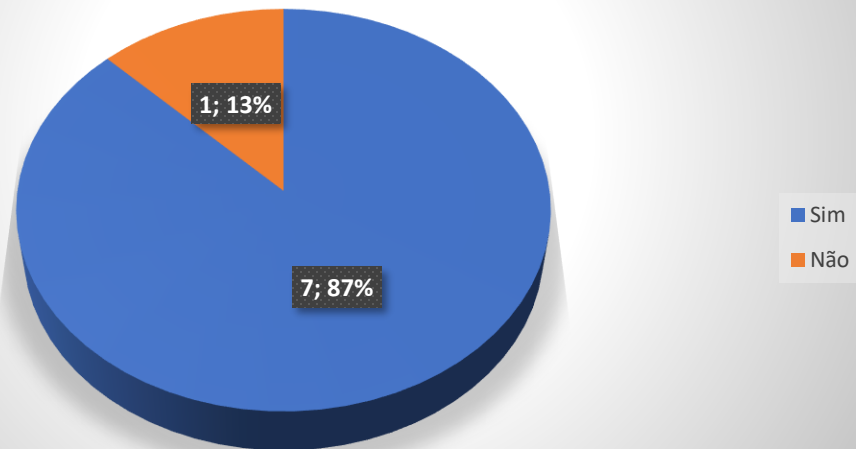
Câmara

A Ouvidoria possui sistema?



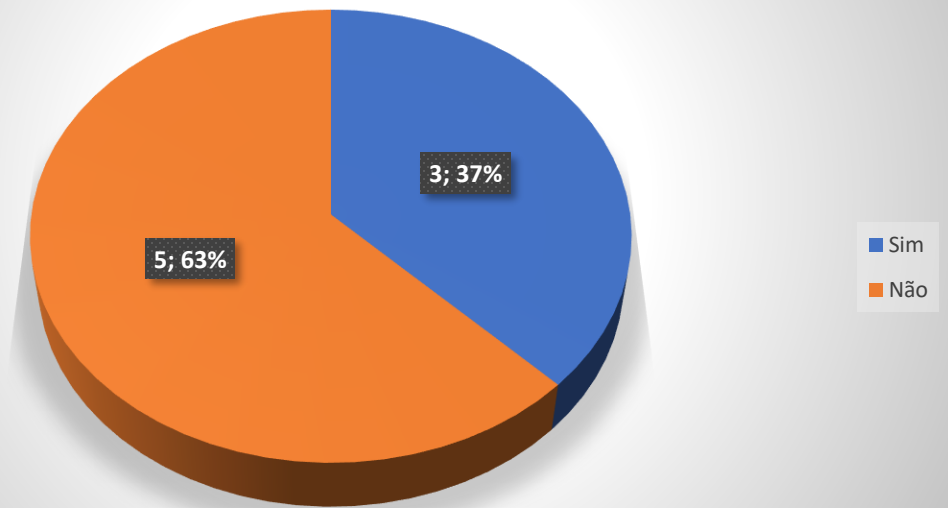
Prefeitura

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?



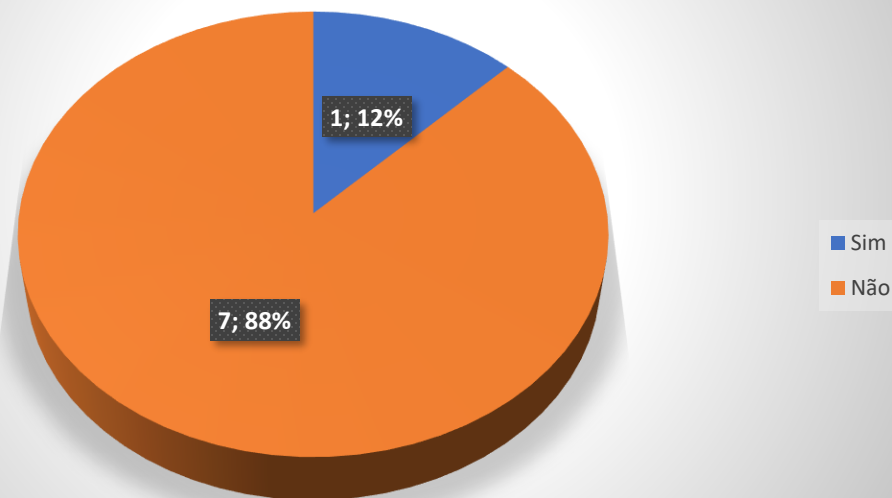


Ouvidorias
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

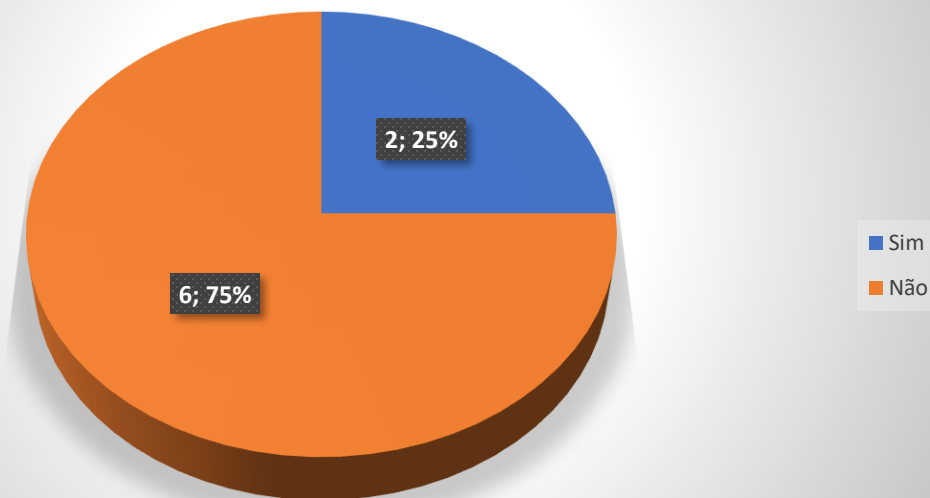
Prefeitura

A Ouvidoria possui estrutura física e de pessoal própria?



Câmara

A Ouvidoria possui estrutura física e de pessoal própria?



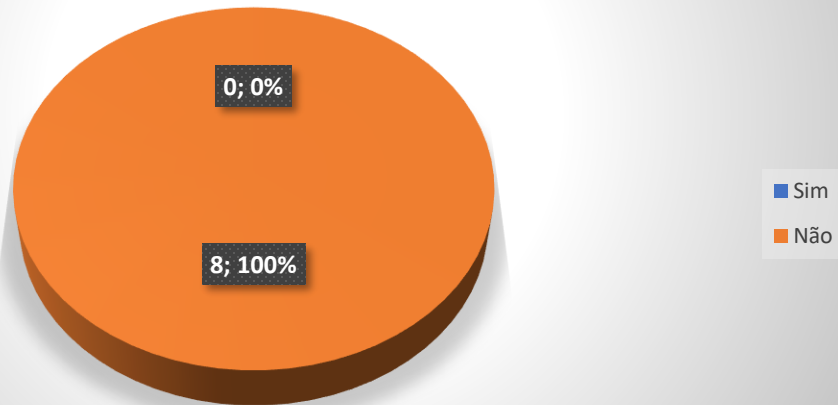


Ouvidorias
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

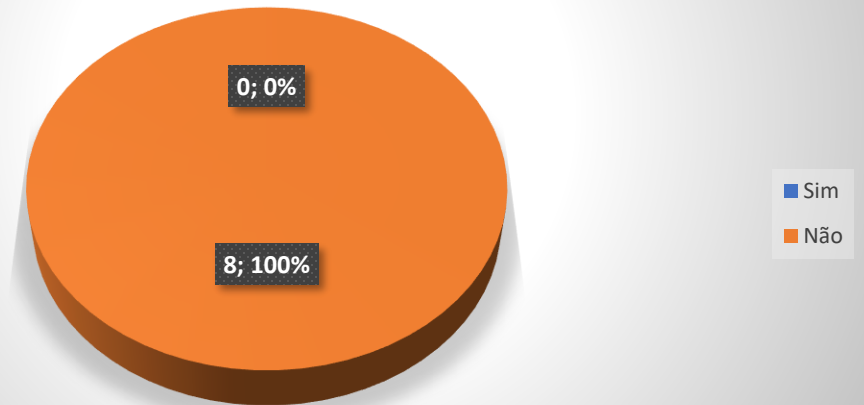
Prefeitura

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



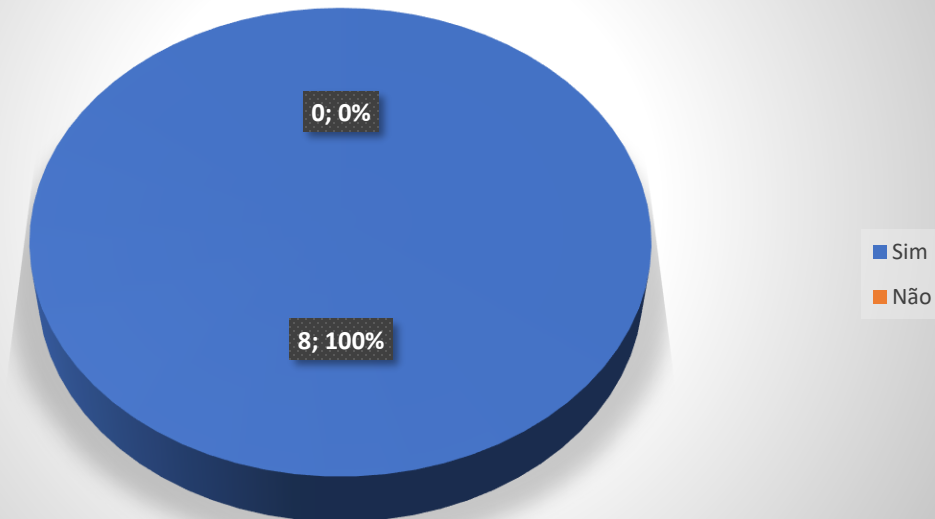
Câmara

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



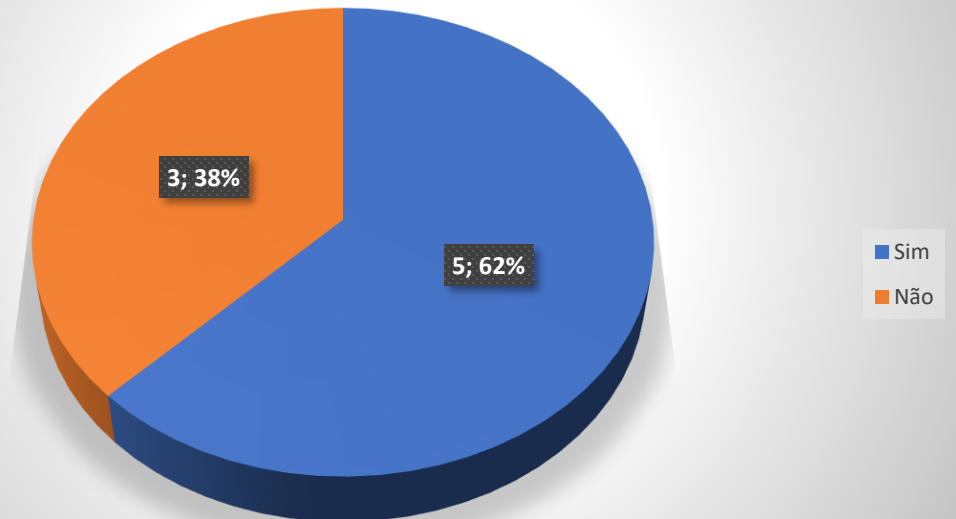
Prefeitura

A Ouvidoria disponibiliza canal de comunicação ?



Câmara

A Ouvidoria disponibiliza canal de comunicação?



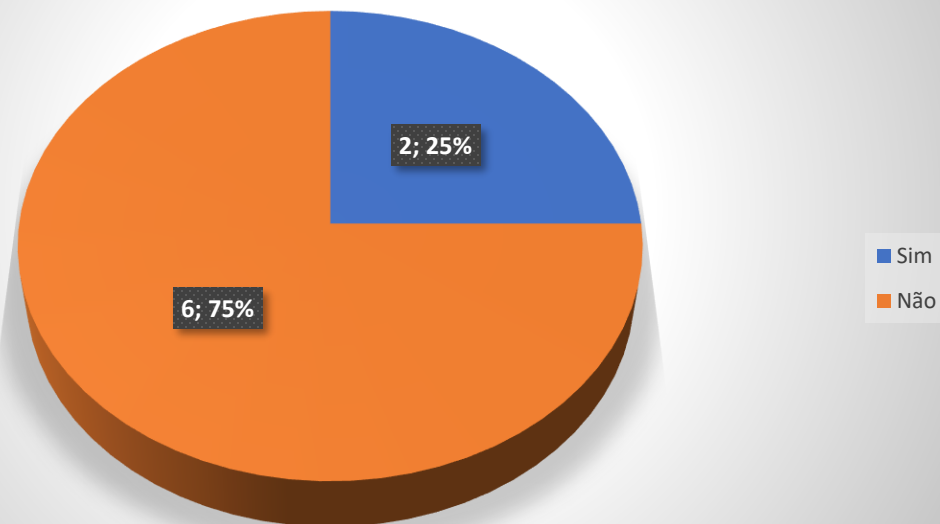


Ouvidorias
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

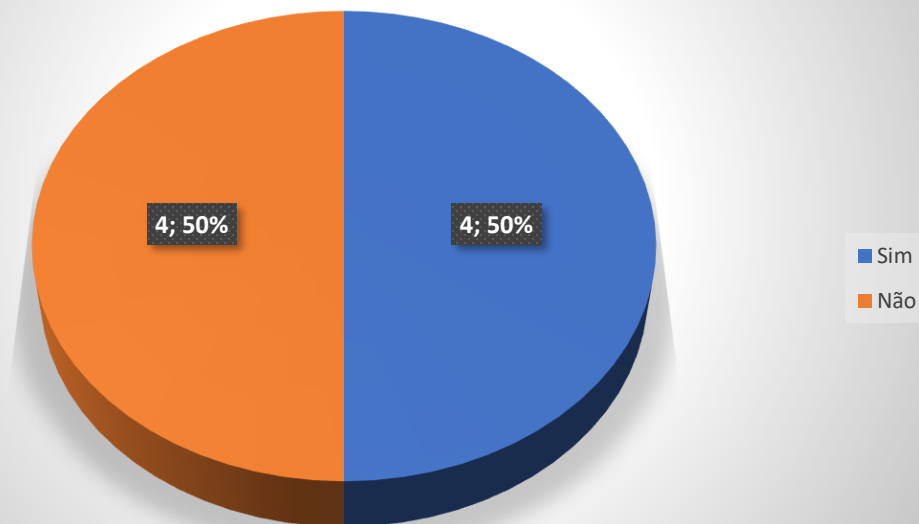
Prefeitura

A Ouvidoria possibilita a participação de cidadãos de forma presencial?



Câmara

A Ouvidoria possibilita a participação de cidadãos de forma presencial ?



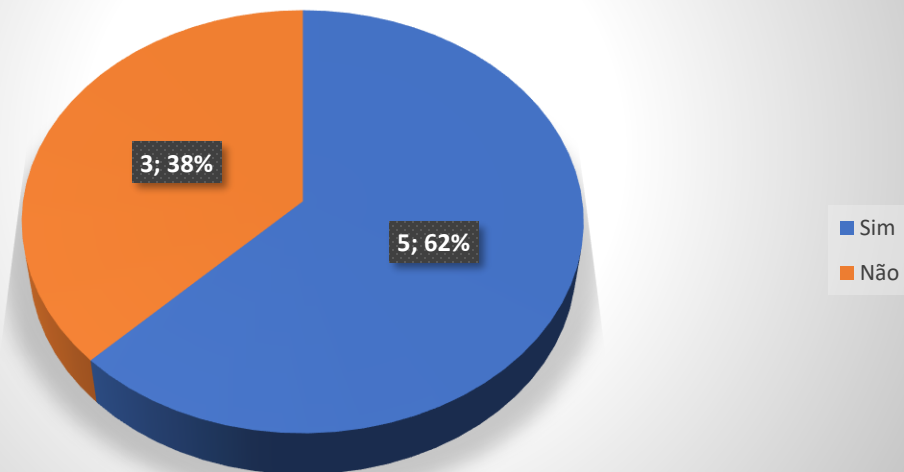


Ouvidorias
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

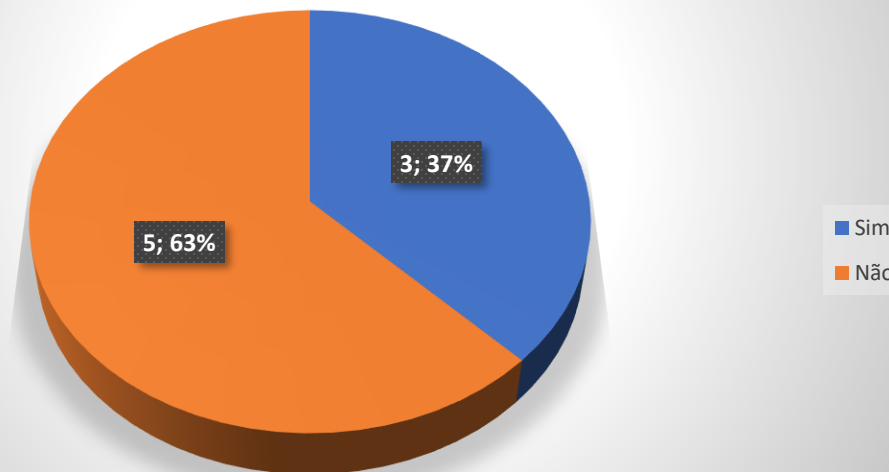
Prefeitura

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



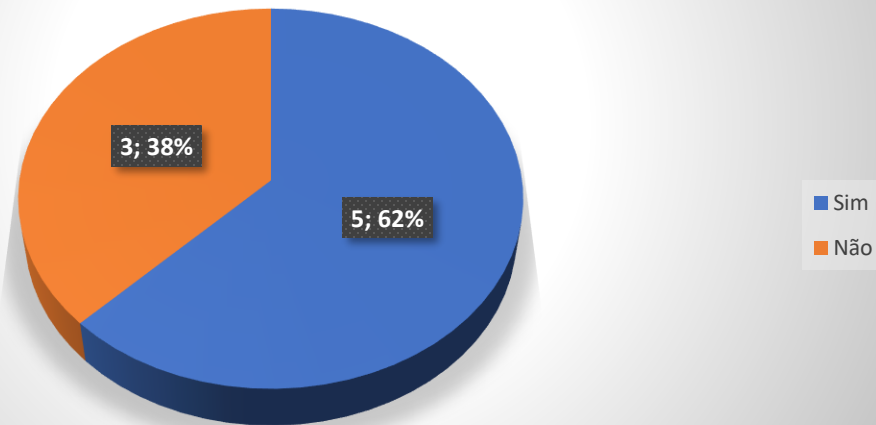
Câmara

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



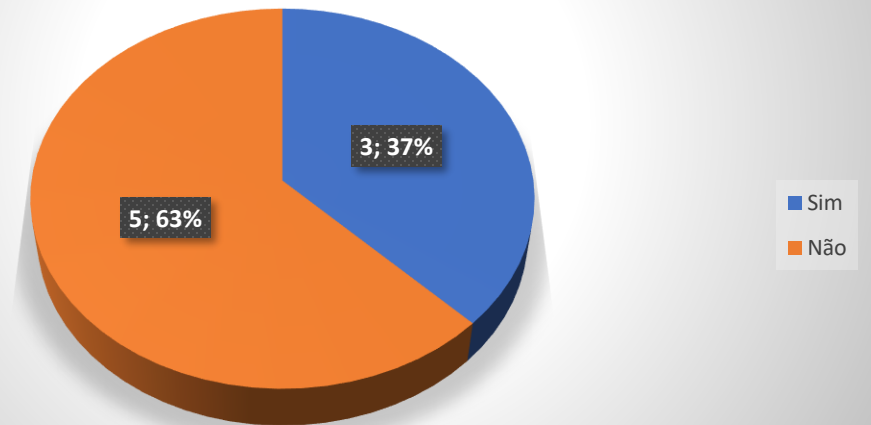
Prefeitura

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?



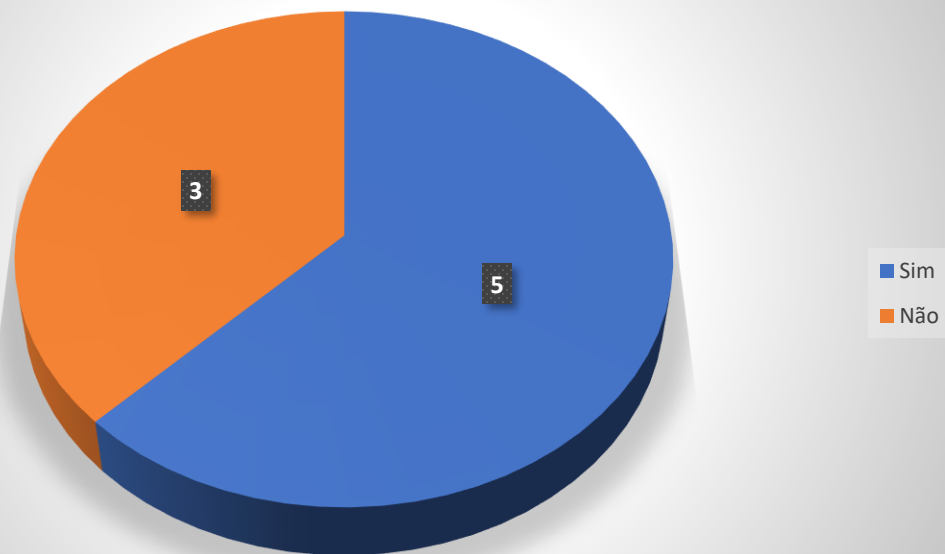


Ouvidorias
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

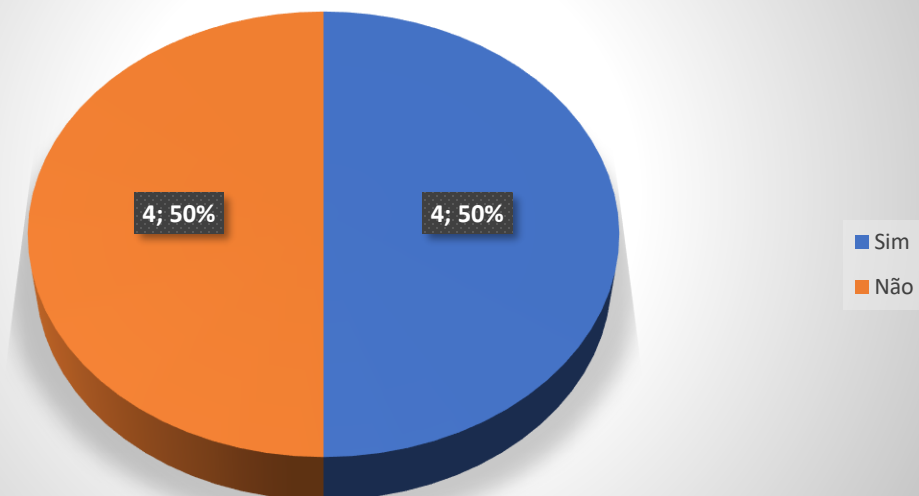
Prefeitura

A Ouvidoria foi criada por norma específica?



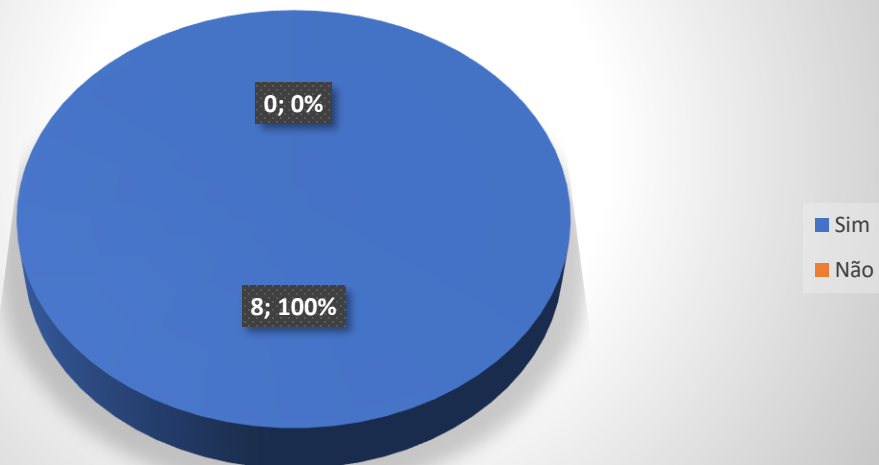
Câmara

A Ouvidoria foi criada por norma específica?



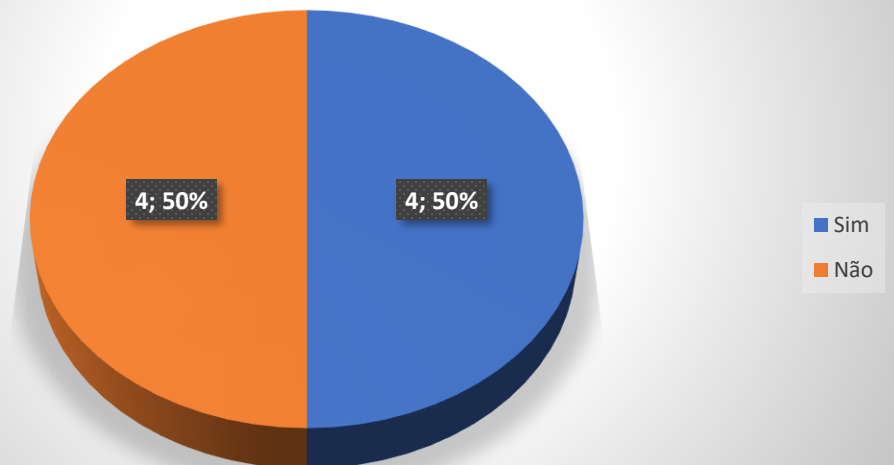
Prefeitura

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?



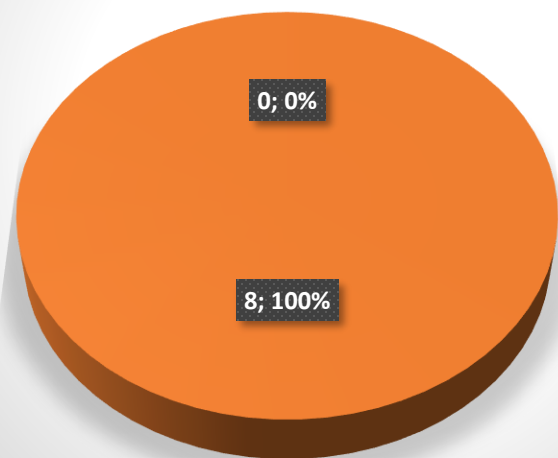


Ouvidorias
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

Prefeitura

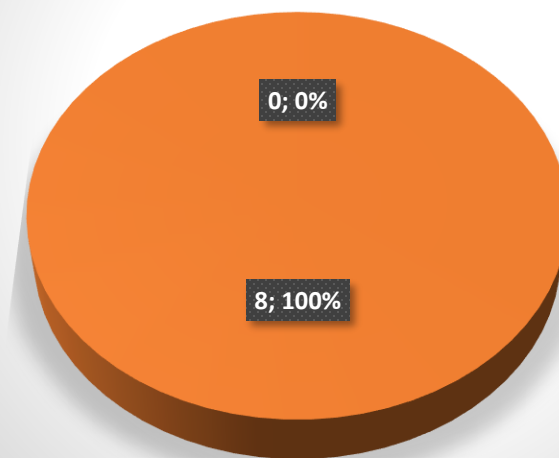
Foi instituído o Conselho de Usuários previsto nos arts. 18 a 22 da Lei n. 13.460/2017?



■ Sim
■ Não

Câmara

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



■ Sim
■ Não

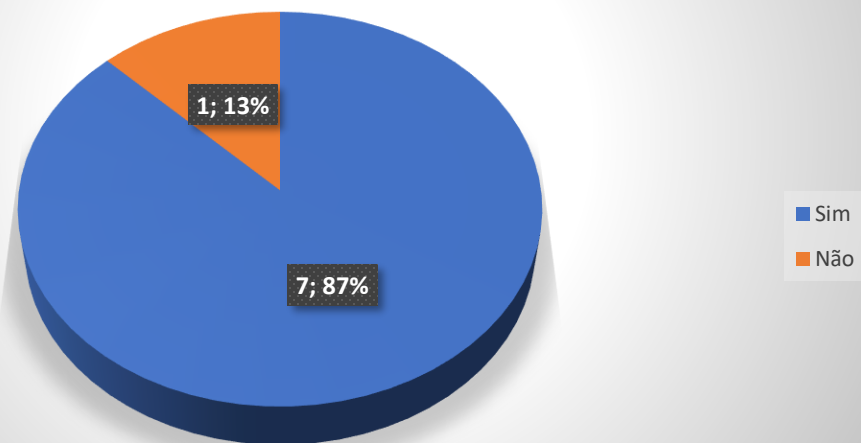


Ouvidorias
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

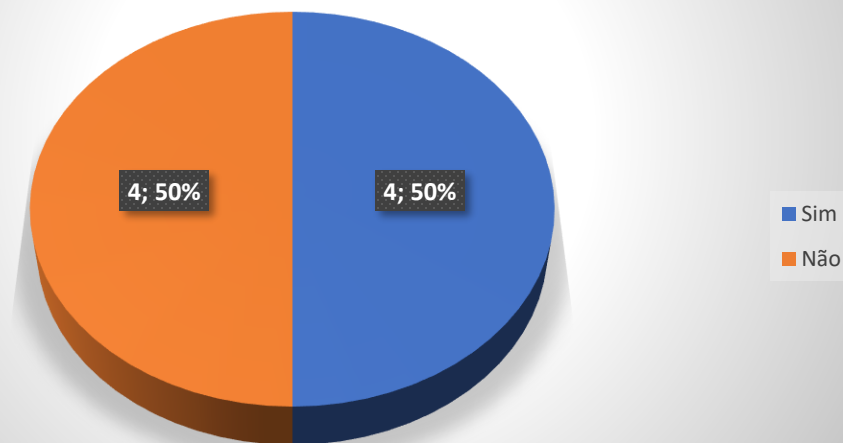
Prefeitura

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?



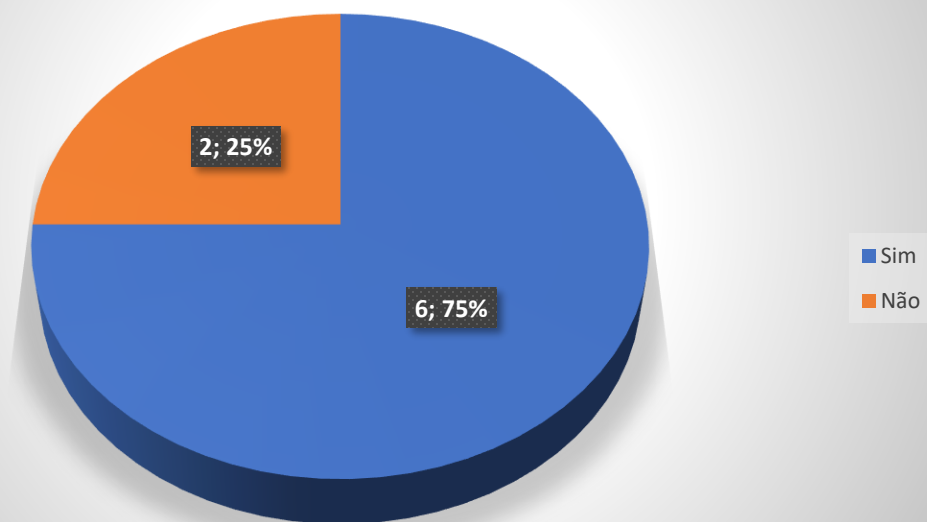


Ouvidorias
DIAGNÓSTICO, DÚVIDAS E SOLUÇÕES

TCE · SC

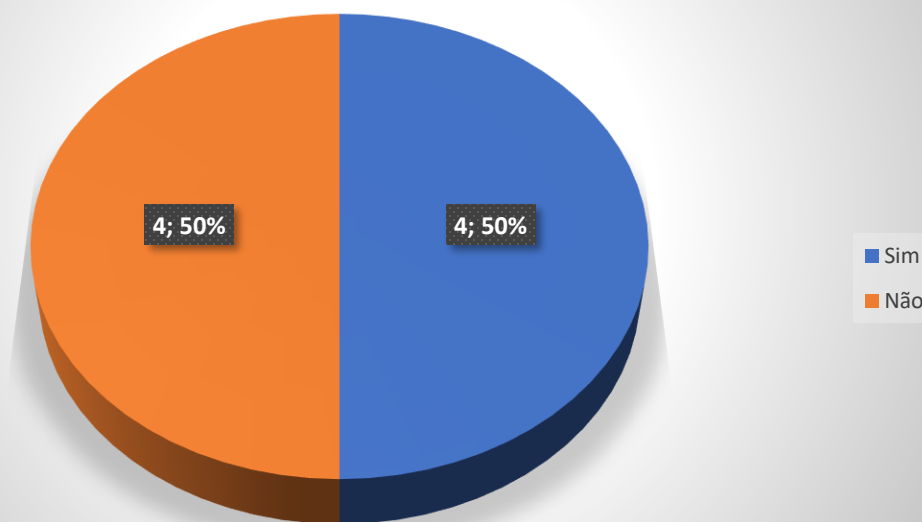
Prefeitura

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

- 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