

Cartilha para

Ouidorias Públicas



Instituto Rui Barbosa

www.irbcontas.org.br

A Casa do Conhecimento dos Tribunais de Contas



OUVIDORIA TCE-RS

Canal do Controle Social

Cartilha para



Outsidorias



Públicas



Agosto/2017

EXPEDIENTE

Realização:

Gabinete do Conselheiro Cezar Miola e
Ouvidoria do Tribunal de Contas do Rio Grande do Sul

Coordenação:

Airton Rehbein

Edição:

Priscila Pinto de Oliveira

Revisão:

Elisa Cecin Rohenkohl
Denizar Simioni
Fernando Mees Abreu

Projeto, Diagramação e Produção Gráfica:

Márcia Vecchio

Impressão:

Instituto Rui Barbosa

CIP – CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO

R585g Rio Grande do Sul. Tribunal de Contas do Estado

Cartilha para Ouvidorias Públicas. / Tribunal de Contas do
Estado do Rio Grande do Sul – Porto Alegre : TCE/RS, 2017.

56p.

1. Ouvidorias públicas. I. Tribunal de Contas do Estado
do Rio Grande do Sul. II. Título.

**Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca do
Tribunal de Contas do Estado do RS**

➤ Apresentação

As ouvidorias são instrumentos de participação e de exercício da democracia presentes em diferentes níveis de governo. Além disso, representam uma importante ferramenta de gestão. Por meio das informações recebidas da população, é possível identificar problemas e deficiências na prestação dos serviços públicos.

Tais estruturas se fundamentam na construção de espaços plurais, abertos às demandas dos cidadãos. Ao mediar o relacionamento entre a população e as Administrações, se legitimam como instâncias valiosas para a

gestão, subsidiando ainda a formulação, a implementação e a avaliação das políticas públicas.

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul (TCE-RS), em parceria com o Instituto Rio Barbosa (IRB), editou esta Cartilha com o objetivo de oferecer subsídios voltados ao aprimoramento dos serviços públicos e ao estímulo da instalação de ouvidorias, sobretudo nos Municípios que ainda não as possuem.

O IRB – a casa do conhecimento dos Tribunais – é uma associação civil de estudos e pesquisas responsável por realizar capacitações, seminários, encontros e debates. Também cabe ao Instituto investigar a organização e os métodos e procedimentos de controles externo e interno para promover o desenvolvimento e o aperfeiçoamento dos serviços dos Tribunais de Contas do Brasil. O Instituto Rui Barbosa apoia iniciativas que procuram promover aprendizados para novos modelos de políticas públicas e estimula a publicação de trabalhos relacionados aos seus objetivos.

Considerando as regulações trazidas pela Lei nº 13.460/2017 – que trata da participação dos cidadãos nas escolhas governamentais, da proteção e da defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos – e os resultados do Diagnóstico das Ouvidorias Públicas dos Executivos e dos Legislativos Municipais no Rio Grande do Sul, produzido pelo TCE-RS, a Cartilha aborda os requisitos mínimos para o funcionamento eficaz dessas estruturas. Espera-se que as informações oferecidas nas próximas páginas auxiliem os administradores públicos a identificar e a implementar possíveis melhorias no processo de comunicação com a sociedade.

Conselheiro Sebastião Helvecio Ramos de Castro,
Presidente do IRB.

Conselheiro Cezar Miola,
Ouvidor do TCE-RS e Vice-Presidente do IRB.

► Sumário

Apresentação

1. Considerações iniciais	11
2. Diagnóstico das ouvidorias públicas no RS	17
3. Ouvidoria pública	21
3.1 Regramento interno	24
3.2 Público atendido	25
3.3 Carta de serviços ao cidadão	30
3.4 Canais de comunicação	32
3.5 Proteção das informações	33

3.6 Tratamento das demandas	34
3.7 Sistema informatizado de gestão das informações	36
3.8 Elaboração de relatórios gerenciais	37
3.9 Complementação de informações	38
3.10 Vinculação da ouvidoria na estrutura organizacional	39
3.11 Perfil dos servidores	39
3.12 Serviço de Informações ao Cidadão	41
3.13 Pesquisa de satisfação	42
3.14 Instalações próprias de fácil acesso ao público	44
3.15 Atuação em Rede	44
4. Ouvidorias dos Tribunais de Contas	46

► 1. Considerações iniciais

As ouvidorias começaram a ser implantadas no Brasil durante a década de 1980. Surgiram com o objetivo de fiscalizar a Administração, garantir a transparência dos atos públicos e defender os interesses e os direitos dos cidadãos.



A criação de ferramentas de comunicação entre a população e a Administração Pública é prevista pela Constituição da República. A institucionalização das ouvidorias no Poder Público aparece no artigo 37, § 3º, com a redação que lhe deu a Emenda Constitucional nº 19/1998: “A lei disciplinará

as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: 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”.

Mais recentemente, a participação dos cidadãos nas escolhas governamentais, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos passou a contar com mais um instrumento fundamental para a sua concretização, a Lei nº 13.460/2017. Redigida com a contribuição do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), a Lei prevê também as atribuições e os deveres das ouvidorias públicas, estabelecendo prazos de resposta final às denúncias, às reclamações, às solicitações, às sugestões e aos elogios dos cidadãos.

Entre os direitos básicos dos cidadãos citados pela normativa estão: a igualdade no tratamento dos usuários,

a vedação a qualquer tipo de discriminação; o atendimento por ordem de chegada (ressalvados casos de urgência e as prioridades asseguradas por lei) e a aplicação de soluções tecnológicas para simplificar processos e procedimentos.

De acordo com a Lei, os órgãos terão de disponibilizar e atualizar periodicamente a Carta de Serviço ao Usuário, um documento com informações claras e com linguagem didática a respeito dos serviços prestados. A Carta deverá detalhar, por exemplo, o tempo de espera para atendimento, o prazo máximo e os locais para reclamação, entre outros serviços. As regras devem ser aplicadas por órgãos e entidades da Administração Pública direta e indireta dos três Poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário), além de entidades que prestam serviços públicos de forma delegada.

Outro avanço da Lei é a instituição de avaliação cidadã dos serviços públicos. Ela determina que órgãos e entidades deverão medir anualmente o índice de satisfação dos usuários e a qualidade do atendimento prestado. Para dar

mais agilidade ao encaminhamento de solicitações de serviços públicos, a Lei prevê a autenticação de documentos pelos próprios agentes públicos, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sendo vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade.

A nova legislação também define uma série de procedimentos que devem ser incorporados ao funcionamento das ouvidorias públicas e orienta que cada Poder e esfera de governo disponham de atos normativos específicos acerca da organização e do funcionamento desses espaços de controle e participação social, que atuam como interface entre sociedade e Estado.

O prazo para que a Administração Pública adote as medidas necessárias à efetivação da Lei é gradual. A partir da sua publicação no Diário Oficial, em 27 de junho de 2017, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de quinhentos mil habitantes terão 360 dias para a implantação das mudanças. A vigência será em 540 dias

para Municípios entre 100 mil e 500 mil habitantes, e 720 dias para os com menos de 100 mil habitantes.

As ouvidorias públicas também estão regulamentadas no Decreto nº 3.507/2000, que estabeleceu as diretrizes para a fixação de padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional. Em seu artigo 4º, § 2º, consta a obrigatoriedade da aferição do grau de satisfação dos usuários em relação ao atendimento recebido, bem como a previsão da instituição de uma unidade administrativa ou de metodologia específica para efetivar tal medição. No âmbito dos Tribunais de Contas, cada órgão de controle possui a sua regulamentação.

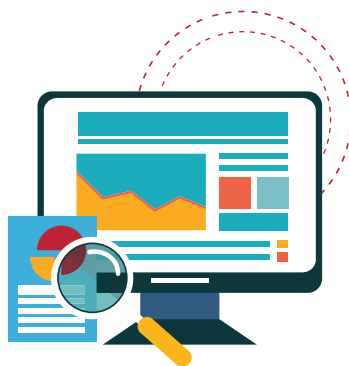
Atualmente, está em discussão no Senado a Proposta de Emenda à Constituição (PEC) nº 45/2009 torna permanentes as funções dos órgãos de controle interno, de ouvidoria, de controladoria, de auditoria governamental

e de correição. A PEC ainda acrescenta o inciso XXIII ao artigo 37 da Constituição, visando ao fortalecimento do sistema de controle interno em todos os entes federativos e à caracterização de sua atuação como essencial ao funcionamento da Administração Pública.

► 2. Diagnóstico das Ouvidorias Públicas no RS

O Diagnóstico das Ouvidorias Públicas no Rio Grande do Sul, desenvolvido pelo TCE-RS, avaliou, em 2016, o funcionamento, a composição e a forma de relacionamento de Executivos e Legislativos Municipais com os cidadãos, além de outros aspectos que contribuem para a atuação satisfatória das ouvidorias.

Para o mapeamento das informações, foi empregado um questionário com 28 perguntas a serem respondidas pelas Unidades



Centrais de Controle Interno (UCCI) locais através do “Espaço do Controle Interno” do Portal do TCE-RS na internet. As questões ficaram disponíveis entre os dias 28 e 30 de setembro e 4 e 7 de outubro de 2016.

A pesquisa foi respondida por 477 Municípios, o que corresponde a 94% do total. Entre os Executivos, apenas 27% possuem ouvidorias; nas Câmaras, esse número cai para 21%. Merece destaque o fato de apenas 25% das localidades com até 10 mil habitantes (que representam 70% do Estado) contar com essas instâncias, evidenciando que, para as populações menores, o acesso a esse canal de comunicação com o Poder Público é ainda mais precário. A falta de amparo na legislação municipal é outro indicador de fragilidade: somente 11% dos Poderes Executivos, e 10% dos Legislativos, regulamentaram suas ouvidorias.

Os resultados da pesquisa demonstraram que é preciso não apenas ampliar o número de ouvidorias no Rio

Grande do Sul, mas também regulamentar e instrumentalizar às existentes com infraestrutura física, sistemas de informática e capacitação de pessoal, tornando-as mais eficazes.

O estudo completo pode ser acessado no Portal do TCE-RS (<http://www.tce.rs.gov.br>). Com base nos dados obtidos a partir do Diagnóstico, serão apresentadas a seguir algumas das principais características que influenciam diretamente na eficiência e na eficácia do funcionamento das ouvidorias e, conseqüentemente, na relação entre o Poder Público e a população.

► 3. Ouvidoria pública

A ouvidoria é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo tratamento de reclamações e denúncias¹ a respeito de irregularidades, desvios de conduta e falhas na prestação de serviços, podendo receber, ainda, sugestões e elogios. É um canal fundamental de comunicação entre a sociedade e o Poder Público, subsidiando os gestores com informações importantes para a formulação, a implementação e a avaliação de políticas públicas. Dessa forma, efetivam o princípio democrático, por permitirem aos cidadãos que participem na condução dos assuntos relacionados à Administração Pública.

¹*Nesta Cartilha, a palavra denúncia refere-se a manifestações da população envolvendo problemas na prestação dos serviços públicos.*

Podem recorrer às ouvidorias todos os que tiverem um problema sem resposta ou solução satisfatória junto aos órgãos públicos, sentirem-se mal atendidos ou deixarem de ter seus direitos garantidos. A implantação desses canais de atendimento é um direito do cidadão e permite à Administração conhecer as carências e as necessidades da população. De uma maneira geral, os cidadãos devem esperar das ouvidorias públicas, conforme também trata a Lei nº 13.460/2017:

- ☀ Atendimento receptivo, cordial, imparcial e respeitoso.
- ☀ Confidencialidade e sigilo no recebimento e tratamento da denúncia ou demanda, bem como nas orientações eventualmente fornecidas.
- ☀ Verificação e identificação das alternativas ou possíveis opções para avanço na demanda ou questão apresentada.
- ☀ Utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

- ☀ Acolhimento de denúncias, em caráter anônimo – quando assim solicitado pelo demandante.
- ☀ Vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.
- ☀ Recebimento, análise e encaminhamento às autoridades competentes das demandas, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula.
- ☀ Promoção da adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.
- ☀ Promoção da participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário.
- ☀ Acompanhamento da prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade.

- ☀️ Proposição de aperfeiçoamentos na prestação dos serviços.
- ☀️ Proposições de adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário garantidos pela Lei nº 13.460/2017.
- ☀️ Elaboração anual de relatório de gestão e, com base nele, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

3.1 Regramento interno

A regulamentação da atividade de ouvidoria é considerada fundamental para garantir o tratamento das demandas de forma igualitária e organizada. Normas internas auxiliam na padronização do atendimento, delineando procedimentos, etapas e prazos. A Lei nº 13.460/2017 ressalta que cada Poder e esfera de Governo deverá dispor de norma própria acerca da organização e do funcionamento

de suas ouvidorias, observadas as normas já existentes para tanto. O prazo máximo para a resposta administrativa final ao usuário é de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

A normativa destaca que a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou da 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. É importante destacar que o cumprimento dos prazos aliado a respostas conclusivas e acessíveis, são determinantes para se estabelecer uma relação de confiança com a população local e impulsionar a prática do controle social.

3.2 Público atendido

As ouvidorias são responsáveis pelo atendimento ao público externo (cidadãos e entidades civis, usuários ou

não das atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade) e também a servidores e autoridades do próprio órgão. Com isso,



oferecem meios para facilitar a comunicação entre os órgãos públicos e a população. As demandas recebidas devem ser encaminhadas à unidade responsável para análise, adoção de providências e formulação de resposta ao interessado.

Na prestação do serviço, a Lei nº 13.460/2017 determina que sejam observadas uma série de diretrizes pelos agentes públicos e prestadores de serviços públicos, tais como:

- ✿ Atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência,

aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo.

- ☀ Adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação.
- ☀ Igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação.
- ☀ Cumprimento de prazos e normas procedimentais.
- ☀ Definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário.
- ☀ Adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários.
- ☀ Autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade.

- ☀️ Manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.
- ☀️ Eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido.

Além disso, a Lei estabelece os direitos básicos do usuário. Alguns deles são destacados a seguir:

- ☀️ Participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços.
- ☀️ Obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios de comunicação oferecidos e sem discriminação.
- ☀️ Acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

- ☀ Proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.
- ☀ Atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade.
- ☀ Obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:
 - a) horário de funcionamento das unidades administrativas;
 - b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
 - c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
 - d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

3.3 Carta de Serviços ao Cidadão

A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. De acordo com a Lei nº 13.460/2017, a Carta deve trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- ☀️ Serviços oferecidos.
- ☀️ Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço.

- ✿ Principais etapas para processamento do serviço.
- ✿ Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço.
- ✿ Forma de prestação do serviço.
- ✿ Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Além das informações descritas, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- ✿ Prioridades de atendimento.
- ✿ Previsão de tempo de espera para atendimento.
- ✿ Mecanismos de comunicação com os usuários.
- ✿ Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários.

- ☀ Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em site eletrônico do órgão ou entidade na internet. Cada Poder e esfera de Governo deverá dispor sobre a operacionalização do citado documento.

3.4 Canais de comunicação

As ouvidorias devem facilitar o diálogo do cidadão com a Administração Pública. Para tanto, é importante oferecer diferentes canais de comunicação, que não impliquem custos aos denunciantes. As melhores opções são mecanismos de contato por meio do website do órgão, telefone (número específico e, preferencialmente, sem cobrança de tarifas), e-mail e atendimento presencial.

A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527/2011. Os órgãos e as entidades públicos deverão colocar à disposição formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento, facultada ao usuário sua utilização.

3.5 Proteção das informações

A Lei nº 13.460/2017 destaca que a identificação do requerente não deverá conter exigências que inviabilizem sua manifestação. No caso de demandas encaminhadas por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a Administração Pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário. Além disso, a Lei prevê que a identificação do requerente é informação pessoal e deve ser protegida com restrição de acesso.

3.6 Tratamento das demandas

A efetividade das ouvidorias está diretamente relacionada à capacidade de oferecer respostas satisfatórias às questões do cidadão e de produzir informações relevantes a partir dessas demandas. A participação social é consolidada quando a população tem a oportunidade de influenciar os processos decisórios dos agentes públicos.

Para que as ouvidorias possam contribuir nessa missão, é necessário que promovam a transformação das manifestações dos cidadãos em ações que estimulem o aperfeiçoamento da Administração Pública. E, para tanto, são fundamentais a organização e o tratamento das demandas, bem como a elaboração de relatórios e diagnósticos das atividades. A Lei nº 13.460/2017 destaca que os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando à sua efetiva resolução

e estabelece os seguintes fluxos para o tratamento das manifestações dos usuários:



Em todas as etapas, deve ser garantida a proteção das informações pessoais, nos termos da Lei de Acesso à Informação. O recebimento de manifestações não poderá ser recusado em nenhuma hipótese.

3.7 Sistema informatizado de gestão das informações

As ferramentas tecnológicas são aliadas essenciais para um atendimento ágil e seguro. Sua adoção viabiliza o registro e o monitoramento das manifestações recebidas, bem como o controle das respostas oferecidas aos cidadãos. Além de possibilitar uma melhor gestão das informações, a adoção de sistemas informatizados pode oferecer aos usuários a possibilidade de envio de manifestações online de forma anônima, com a emissão de números de protocolo para o acompanhamento das respectivas tramitações.

A aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações também é uma das exigências da Lei nº 13.460/2017.

3.8 Elaboração de relatórios gerenciais

A produção de relatórios estruturados sobre as demandas recebidas pelas ouvidorias contribui para o aprimoramento da gestão e da prestação dos serviços públicos. Os relatórios servem de referência para a priorização das demandas, subsidiando a tomada de decisões pelos gestores. Gerar tais documentos exige organização e controle no tratamento das informações, o que pode ser agilizado através da adoção de sistemas informatizados. Por meio deles, é também possível elencar os principais problemas relatados pela população. Essas informações podem subsidiar a adoção de políticas públicas que visem a atender as carências da população.

O relatório anual exigido pela Lei nº 13.460/2017 deve conter, no mínimo, as informações elencadas a seguir:

- ✶ O número de manifestações recebidas no ano anterior.

- ☀ Os motivos das manifestações.
- ☀ A análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

O relatório de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

3.9 Complementação de informações

É natural que, por vezes, os dados fornecidos precisem ser complementados para facilitar ou mesmo viabilizar o trabalho de detecção e averiguação de possíveis inconformidades. Assim, é importante que, nesses casos, as ouvidorias ofereçam ao demandante a possibilidade de agregar outros elementos à manifestação já realizada, contribuindo para que o atendimento seja mais célere, objetivo e eficaz.

3.10 Vinculação da ouvidoria na estrutura organizacional

A autonomia institucional das ouvidorias públicas é uma condição fundamental para o cumprimento de sua função democrática. Não deve ser apenas formal, mas acompanhada de condições estruturais adequadas ao fiel desempenho de suas atribuições. Se os recursos humanos, materiais e gerenciais forem insuficientes para o tratamento das demandas, a concretização do fim a que se propõe resulta comprometida.

3.11 Perfil dos servidores

A Lei nº 13.460/2017 destaca que o atendimento ao usuário deve ser realizado de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade,

efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência, cortesia, urbanidade, respeito e boa-fé.

Nesse processo, devem ser observados os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos. A normativa também estabelece que a indicação do agente público que ocupará o cargo de Ouvidor poderá ser submetida ao Conselho dos Usuários dos Serviços Públicos. Também caberá ao Conselho acompanhar e avaliar a atuação do Ouvidor.

Para dar efetividade aos comandos da Lei, é importante que o atendimento ao público seja realizado por servidores experientes e conhecedores do funcionamento do órgão. A facilidade de comunicação, a capacidade de prevenção e de mediação de conflitos, além da escuta atenta, são características necessárias para o bom desempenho da prestação do serviço. É também relevante que o Ouvidor e os servidores tenham conhecimentos

gerais a respeito do ordenamento jurídico e sensibilidade em relação às demandas sociais. Por isso, necessitam de constante capacitação. A permanência de servidores com essas características nas áreas de atendimento permite que a Administração Pública se beneficie por mais tempo dos conhecimentos adquiridos com treinamentos e capacitações. Além disso, o desempenho da chefia da ouvidoria por um servidor efetivo otimiza a continuidade e a eficácia dos serviços prestados.

3.12 Serviço de Informações ao Cidadão

As ouvidorias públicas e a Lei de Acesso à Informação são instrumentos que ajudam a concretizar a democracia participativa. A LAI regulamentou o direito de acesso às informações públicas e, em seu artigo 9º, prevê a criação do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) nos órgãos e entidades do Poder Público. Embora

não haja definição expressa de que as ouvidorias devam ser responsáveis pelo SIC, muitas delas vêm assumindo essa função. A experiência é relevante por evidenciar que as ouvidorias têm emprestado sua experiência à análise de pedidos de informação originados da aplicação da LAI.

3.13 Pesquisa de satisfação

A aplicação de pesquisas de satisfação objetiva identificar e avaliar possíveis melhorias e inovações. O monitoramento frequente desses índices é uma ferramenta de gestão importante para mapear a credibilidade dos serviços oferecidos e seu potencial de reputação e confiança, fazendo com que o demandante retorne e subsidie a Administração Pública com informações relevantes.

Os órgãos e entidades públicos abrangidos pela Lei nº 13.460/2017 deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- ☀ Satisfação do usuário com o serviço prestado.
- ☀ Qualidade do atendimento prestado ao usuário.
- ☀ Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços.
- ☀ Quantidade de manifestações de usuários e medidas adotadas para o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

A avaliação deverá ser realizada por pesquisa de satisfação anual ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados. A avaliação deverá ser publicada no site do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário. Os Poderes e esferas de Governo deverão elaborar normativos sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

3.14 Instalações adequadas de fácil acesso ao público

De acordo com a Lei nº 13.460/2017, as instalações físicas que abrigam a ouvidoria devem ser adequadas para a execução das atividades, inclusive para o acolhimento das manifestações, notadamente quando este se dá por meio de atendimento presencial. É importante que tais espaços sejam de fácil acesso e que possuam equipamentos e mobiliário adequados. A fim de se manter um grau razoável de economicidade dos serviços, é natural o compartilhamento das instalações e equipamentos, sendo indispensável, contudo, a preservação do sigilo das informações e das identidades dos demandantes sempre que necessário.

3.15 Atuação em Rede

As ouvidorias dos Tribunais de Contas possuem um grande potencial de atuação em rede com os seus

jurisdicionados, já que as demandas necessitam de ações locais para serem solucionadas. Como exemplo, para garantir eficiência e agilidade no atendimento, o TCE-RS adotou uma sistemática a partir de contato direto, via sistema informatizado, com os controles internos dos Municípios para auxiliar na análise das demandas. Assim, de forma concomitante, os jurisdicionados são chamados a cooperarem no atendimento das demandas, podendo avaliar as informações e adotar medidas preventivas ou saneadoras. A comunicação é realizada por meio da página no site do TCE-RS “Espaço do Controle Interno”, onde é disponibilizado o teor das manifestação, sendo assinalado um prazo para a resposta ao Tribunal de Contas de acordo com a criticidade, materialidade e relevância. Essa forma de atuação tem se mostrado eficiente para atender o crescente volume de demandas que chegam à Ouvidoria, além de fortalecer a relação entre os controles externo e interno.

► Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil

Tribunal de Contas da União

Setor de Administração Federal Sul, quadra 4, lote 1

Ed. Anexo 3 - salas 43 a 51

CEP: 70.042-900 - Brasília

Fone: 0800 644 1500 opção 1

E-mail: ouvidoria@tcu.gov.br

Site: <http://portal.tcu.gov.br/ouvidoria>

Tribunal de Contas do Estado do Acre

Av. Ceará, nº 2994 – 7º BEC

CEP 69.918-111 - Rio Branco

Fones: 0800 6002080 / (68) 3025-2089

E-mail: ouvidoria@tce.ac.gov.br

Site: www.tce.ac.gov.br/ouvidoria

Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

Av. Fernandes Lima, 1047 - Farol
CEP 57.055-000 - Maceió
Email: ouvidoria@tce.al.gov.br
Fone: 0800-284-0044
Site: <http://www.tce.al.gov.br/fale-conosco>

Tribunal de Contas do Estado do Amapá

V. Fab, 900 - Centro
CEP: 68.906-907 - Macapá
Fone: (96) 2101-4700
E-mail: ouvidoria@tce.ap.gov.br
Site: <http://www.tce.ap.gov.br/denuncia>

Tribunal de Contas do Estado do Amazonas

Av. Efigêncio Sales, n.1155
Parque 10 - Caixa Postal: 110
CEP: 69.960-020 - Manaus
Fones: 0800 280 0007 / (92) 3646-8129 / 3301-8222
E-mail: ouvidoria@tce.am.gov.br
Site: <http://www.tce.am.gov.br>

Tribunal de Contas do Estado da Bahia

4ª Avenida, 495 - Plataforma V - Centro Administrativo
CEP 41.745-002 - Salvador
Fone: 0800 284 3115
WhatsApp: (71) 99902-0166
Site: <https://www.tce.ba.gov.br/ouvidoria#conteudo>

Tribunal de Contas dos Municípios do Estado da Bahia

4ª Avenida, Nº 495, 3º andar - Centro Administrativo

CEP 41.745-002 - Salvador

Fone: (71) 3115 4442

E-mail: ouvidoria@tcm.ba.gov.br

Site: <http://www.tcm.ba.gov.br/ouvidoria>

Tribunal de Contas do Estado do Ceará

Rua Sena Madureira, 1047 - Centro

CEP: 60.055-080 - Fortaleza

Fone: 0800 079 6666

E-mail: ouvidoria@tce.ce.gov.br

Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, 130 - Cambéba

CEP: 60.822-325 - Fortaleza

Fones: 162 - (85) 3218.1522

Site: <http://www.tcm.ce.gov.br>

Tribunal de Contas do Distrito Federal

Praça do Buriti S/Nº - Palácio Costa e Silva

CEP: 70.075-901 - Brasília

Fones: 0800 648 1811 / (61) 3314-2800

Site: <http://www.tc.df.gov.br/web/tcdf1/ouvidoria>

Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo

Rua José Alexandre Buaiz, nº 157

Enseada do Suá

CEP: 29.050-913 - Vitória

Fone: (27) 3334-7633

Site: <http://www2.tce.es.gov.br/ouvidoria>

Tribunal de Contas do Estado do Estado de Goiás

Av. Ubirajara Berocan Leite, 640 - St. Jaó

CEP: 74.674-015 - Goiânia

Fone: (62) 3228-2223

E-mail: ouvidoria@tce.go.gov.br

Site: <https://www.tce.go.gov.br/Ouvidoria>

Tribunal de Contas dos Municípios de Goiás

Rua 68, nº 727 - Centro

CEP: 74.055-100 – Goiânia

Fone: (62) 3216.6208

<http://www.tcm.go.gov.br/ouvidoria>

Tribunal de Contas do Estado do Maranhão

Av. Euclides Figueiredo, 939-1193 - Santa Eulália

CEP: 65.076-820 - São Luís

Fones: 0800 098 1696 / (98) 2016-6000

Site: <http://site.tce.ma.gov.br/index.php/cadastro-de-manifestacao>

Tribunal de Contas do Estado do Mato Grosso

Rua Cons. Benjamin Duarte Monteiro, nº1

Centro Político e Administrativo

CEP: 78.049-915 - Cuiabá

Fones: 0800 647 2011 / (65) 3613-7664

E-mail: ouvidoria@tce.mt.gov.br

<http://www.tce.mt.gov.br/denuncia>

Tribunal de Contas do Estado do Mato Grosso do Sul

Parque dos Poderes - Bloco 29

CEP: 79.031-902 - Campo Grande

Fone: 0800 647 2266

Site: <http://www.tce.ms.gov.br/ouvidoria>

Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais

Av. Raja Gabaglia 1.315 - Luxemburgo

CEP: 30.380-435 - Belo Horizonte

Fones: (31) 3348 2400 / 3348 2454

E-mail: ouvidoria@tce.mg.gov.br

Site: <http://ouvidoria.tce.mg.gov.br>

Tribunal de Contas do Estado do Pará

Trav. Quintino Bocaiúva, 1585 - Nazaré

CEP: 66.035-903 - Belém

Fones: (91) 3210 0803 / (91) 3210 0800

E-mail: ouvidoria@tce.pa.gov.br

Site: <http://www.tce.pa.gov.br/index.php/institucional/ouvidoria>

Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Pará

Rua Magno de Araújo, 474 – Telégrafo

CEP: 66.113-050 – Belém

Fones: 0800 200 2125 / (91) 3210 7577

E-mail: ouvidoria@tcm.pa.gov.br

Site: <https://www.tcm.pa.gov.br/>

portal-do-jurisdicionado/sistema/ouvidoria

Tribunal de Contas do Estado da Paraíba

Av. Geraldo von Sohsten, 147 – Jaguaribe

CEP: 58.015-190 - João Pessoa

Fones: 0800 286 3300 / (83) 3208 3501

E-mail: ouvidoria@tce.pb.gov.br

Site: <https://portal.tce.pb.gov.br/ouvidoria>

Tribunal de Contas do Estado do Paraná

Praça Nossa Senhora de Salette s/n - Centro Cívico

CEP: 80.530-910 – Curitiba

Fone: 0800 645 0645

Site: www.tce.pr.gov.br

Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco

Rua da Aurora, 885 - Boa Vista

CEP: 50.050-910 - Recife

Fone: 0800 081 1027

E-mail: ouvidoria@tce.pe.gov.br

Site: <http://www.tce.pe.gov.br>

Tribunal de Contas do Estado do Piauí

Av. Pedro Freitas, 2100 - Centro Administrativo

CEP: 64.018-900 - Teresina

Fone: (86) 3215-3987

E-mail: ouvidoria@tce.pi.gov.br

Site: <http://www.tce.pi.gov.br/institucional/ouvidoria>

Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro

Praça da República, 70 – Centro

CEP: 20.211-351 - Rio de Janeiro

Fone: 0800 025 3231

E-mail: ouvidoria@tce.rj.gov.br

Site: <http://www.tce.rj.gov.br>

Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro

Rua Santa Luzia, 732 - Centro

CEP: 20.030 042 - Rio de Janeiro

Fone: 0800 282 0486

Site: <http://www.tcm.rj.gov.br/>

Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte

Av. Pres. Getúlio Vargas, 690 - Petrópolis

CEP: 59.012-360 - Natal

Fones: 0800 281 1935 / (84) 3642 7220

E-mail: ouvidoria@tce.rn.gov.br

Site: <http://www.tce.rn.gov.br/Ouvidoria/FaleConosco>

Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul

Rua Sete de Setembro nº 388 - 3º andar - Centro

CEP 90.010-190 - Porto Alegre

Fone: 0800 541 9800

E-mail: ouvidoria@tce.rs.gov.br

Site: <http://www1.tce.rs.gov.br/ouvidoria>

Tribunal de Contas do Estado de Rondônia

Av. Presidente Dutra, 4229 - Olaria

CEP: 76.801-327 - Porto Velho

Fones: 0800 645 8750 / (69) 3211 9058 / 9073

E-mail: ouvidoria@tce.ro.gov.br

Site: <http://ouvidoria.tce.ro.gov.br>

Tribunal de Contas do Estado de Roraima

Av. Capitão Ene Garcez, 548 - Centro

CEP: 69.301-160 – Boa Vista

Fones: 0800 280 9566 / 2121 4507

E-mail: ouvidoria@tce.rr.gov.br

Site: <https://www.tce.rr.gov.br>

Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina

Rua Bulcão Viana, nº 90, 10º andar - Centro

CEP: 88.020-160 - Florianópolis

Fone: (48) 3221-3610 /

WhatsApp: (48) 98482-6854

E-mail: ouvidoria@tce.sc.gov.br

Site: <http://www.tce.sc.gov.br/ouvidoria>

Tribunal de Contas do Estado de São Paulo

Rua Rangel Pestana, 315

CEP: 01.017-906 – São Paulo

Fone: 0800 800 7575

Site: <https://www.tce.sp.gov.br/ouvidoria>

Tribunal de Contas do Município de São Paulo

Av. Prof. Ascendino Reis, 1130

Vila Clementino

CEP 04.027-000 - São Paulo

Fone: (11) 5080 1000

Site: <http://www.tcm.sp.gov.br>

Tribunal de Contas do Estado de Sergipe

Av. Cons. João Evangelista Maciel Porto, S/N

Capucho-Centro Adm. Governador Augusto Franco

CEP: 49.081.020 - Aracaju

Fones: 0800 075 4300 / 3216-4727

E-mail: ouvidoria@tce.se.gov.br

Site: <http://www.tce.se.gov.br>

Tribunal de Contas do Estado do Tocantins

Av. Teotônio Segurado, 102 - Norte Conj. 01 - Lotes 01/02

CEP: 77.006-002 - Palmas

Fone: 0800 644 5800

Site: <http://www.tce.to.gov.br/sitetce/ouvidoria>



Instituto Rui Barbosa

www.irbcontas.org.br

A Casa do Conhecimento dos Tribunais de Contas

Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais
Av. Raja Gabaglia 1.315 - 1º andar (Edifício Anexo) Luxemburgo
CEP.: 30.380-435 - Belo Horizonte - Minas Gerais
Tel.: (31) 3348-2687 / 2678 / 2639 / 2682
e-mail: irb@irbcontas.org.br
Horário de funcionamento: das 8h às 19h



OUVIDORIA TCE-RS

Canal do Controle Social

Palácio Flores da Cunha - Rua Sete de Setembro, 388
Centro Histórico - CEP 90010-190 - Porto Alegre - RS
Fone: 0800-541 98 00
Horário de Atendimento: das 10h às 18h