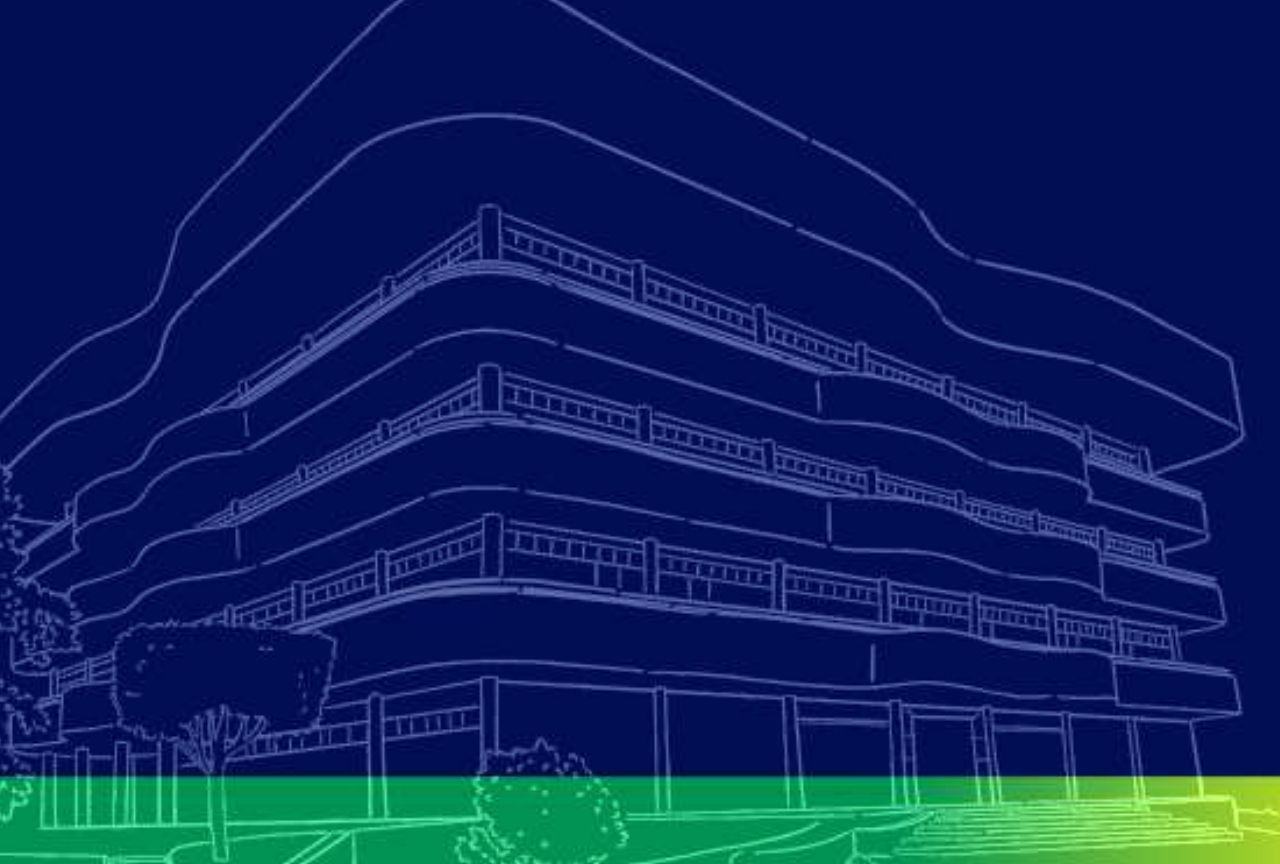




TRIBUNAL DE CONTAS  
DO ESTADO DO PIAUÍ



# A CONTRIBUIÇÃO DAS OUVIDORIAS PARA A GESTÃO MUNICIPAL

# APRESENTAÇÃO

- CONCEITO DE OUVIDORIA
- OUVIDORIA PÚBLICA
- DIFERENÇA ENTRE OUVIDORIA E SAC
- CANAIS DE COMUNICAÇÃO
- TIPOS DE DEMANDAS
- DIFERENÇA ENTRE DENÚNCIA E COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES
- DEMANDAS MAIS FREQUENTES
- PRÁTICAS EXITOSAS
- CONTRIBUIÇÃO DA OUVIDORIA PARA OS GESTORES MUNICIPAIS
- COMO IMPLANTAR UMA OUVIDORIA MUNICIPAL?

A wireframe illustration of a modern building with multiple levels, rendered in a light blue color against a dark blue background. It is positioned in the top-left corner of the slide.

# CONCEITO DE OUVIDORIA

**É um canal de comunicação entre a sociedade e uma instituição seja pública ou privada. Através desta unidade administrativa (ouvidoria) qualquer pessoa pode realizar uma manifestação.**



# OUVIDORIA PÚBLICA

A Ouvidoria Pública é um canal de fácil acesso entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados, bem como a utilização adequada dos gastos públicos.

A Ouvidoria Pública funciona como um agente promotor de mudança:

- Favorece uma gestão flexível, comprometida com a satisfação das necessidades do cidadão;
- Estimula a prestação de serviços públicos de qualidade, ou seja, é um instrumento a serviço da democracia.

# A OUVIDORIA DO TCE-PI

A Ouvidoria do TCE-PI foi criada pela Resolução nº 13 de 26 de agosto de 2011 (Regimento Interno do Tribunal de Contas do Piauí). Ela está vinculada à presidência. O Conselheiro Abelardo Pio Vilanova e Silva foi nomeado Ouvidor para a gestão do período de 2021 a 2022.

A Ouvidoria desta Corte de Contas atua com um sistema on-line próprio de Ouvidoria, denominado **Central do Cidadão**, desenvolvido por técnicos da Diretoria de Tecnologia da Informação do TCE-PI. Este sistema permite desenvolver as atividades da Ouvidoria do Tribunal de Contas com total controle das manifestações recebidas e encaminhadas ao cidadão, proporciona, ainda, uma visão bastante abrangente das suas atividades através de estatísticas e gráficos periódicos: demandas por assunto, por ano, por unidade gestora, tempo médio de resposta, avaliação do atendimento etc.

Crie uma solicitação

Nossas Estatísticas

## Crie sua Solicitação

Efetuar:

Comunicação de Irregularidade

Nome:

Nome

E-mail:

E-mail

Sigilo:

Quero Manter meus dados em Sigilo

Endereço:

Cidade

Piauí

Órgão ou Entidade a que se refere:

Órgão / Entidade

Assunto:

Outros

Mensagem:

Digite sua mensagem aqui

Anexos:

Até 3 anexos. Tamanho total: 20MB.

# DIFERENÇA ENTRE OUVIDORIA E SAC

**A Ouvidoria não funciona apenas como um 0800, Fale Conosco, Call Center etc.**

**Ela deve:**

- Fomentar o controle social;**
- Estimular o exercício da cidadania; e**
- Contribuir para a tomada de decisão do gestor público.**

# Principais atividades realizadas nas Ouvidorias:

- **Recebimento, registro, análise e triagem das manifestações recebidas;**
- **Encaminhamento das manifestações para a unidade administrativa competente, acompanhamento das providências e cobrança do resultado;**
- **Intermediação entre manifestante e unidade administrativa envolvida, em caso de necessidade de maior informação, ou em situações de conflito real ou potencial;**

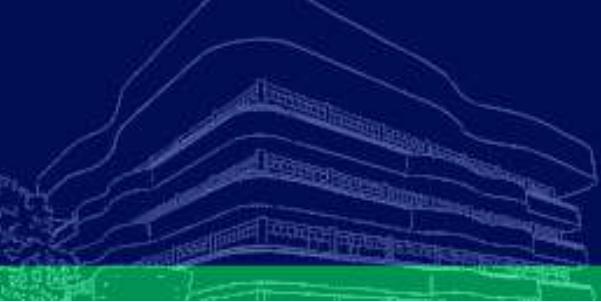


# Principais atividades realizadas nas Ouvidorias:

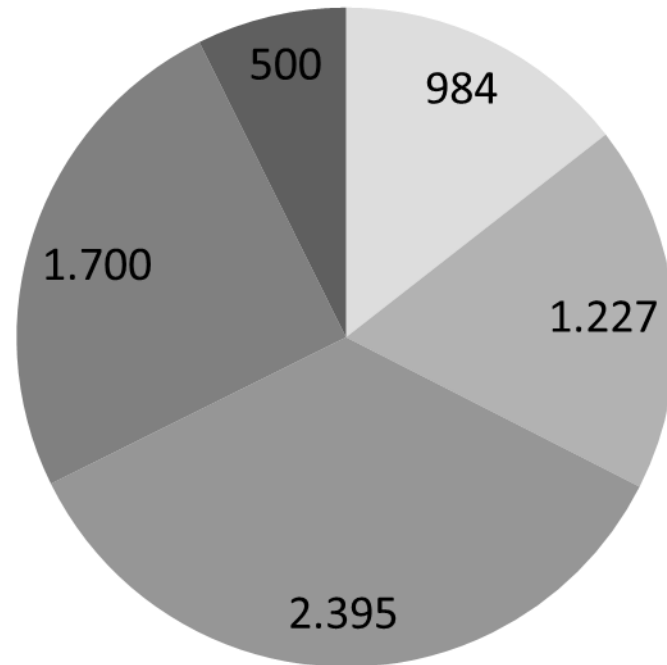
- **Informação ao manifestante sobre o andamento do tratamento de sua manifestação e, posteriormente, da resposta;**
- **Gestão da informação referente às demandas recebidas, tratadas e encerradas;**
- **Elaboração de estatísticas com dados consolidados das manifestações recebidas;**
- **Preparação de relatórios gerenciais para informação da alta direção do órgão/entidade e ampla divulgação externa.**

# CANAIS DE COMUNICAÇÃO

- **Presencial:** No prédio sede do TCE-PI. No térreo no espaço Central de Atendimento ao Cidadão. Atualmente só por agendamento em razão da pandemia.
- **Correspondência:** Av: Pedro Freitas, 2100. Centro Administrativo. Teresina – PI CEP: 64.018-900
- **Sistema on-line: CENTRAL DO CIDADÃO:**  
<https://www.tce.pi.gov.br/transparencia/ouvidoria/central-do-cidadao/>
- **e-mail:** [ouvidoria@tce.pi.gov.br](mailto:ouvidoria@tce.pi.gov.br)
- **Fone fixo:** (86) 3215-3987, 3215-3985, 3215-3843 e 3215-3839
- **Whatsapp:** (86) 99423-5047
- **0800 280-5677:** Implantado em 2021



## MANIFESTAÇÕES



- 2017
- 2018
- 2019
- 2020
- 2021

# TIPOS DE DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA DO TCE-PI

A Resolução do TCE/PI nº 18/2018 que dispõe sobre a estrutura e atribuições da Ouvidoria estabelece no art. 1º, inciso I, os tipos de demandas:

- Pedido de Informação: qualquer interessado poderá requerer informações ao TCE-PI, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação solicitada, conforme o art. 10 da Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011). Importante ressaltar que o pedido não precisa apresentar justificativa, e que o TCE-PI terá 20 (vinte) dias para apresentar resposta definitiva, podendo prorrogar este prazo uma vez, motivadamente, por mais 10 (dez) dias.

# TIPOS DE DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA DO TCE-PI

- **Elogio**: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido.
- **Reclamação**: Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço, como a falta de respeito durante um atendimento. Nesta categoria se enquadram também as críticas e as opiniões desfavoráveis.
- **Sugestão**: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.

# TIPOS DE DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA DO TCE-PI

- Comunicação de Irregularidades: são informações de origem anônima que comunicam irregularidades com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.
- Denúncia/Representações: são Comunicações de práticas de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

# ATENÇÃO!!!

- **PRAZOS E PROCEDIMENTOS PARA ACESSO À INFORMAÇÃO:**
- **MANIFESTAÇÃO DA OUVIDORIA: 30 DIAS + 30 DIAS**
- **(conforme a Lei Federal 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública)**
- **LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI (Lei nº 12.527/2011) 20 DIAS + 10 DIAS**

# IMPORTANTE!!

Um aspecto de grande relevância da LAI é a vedação de quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações, como registrado no parágrafo 3º do artigo 10, e, reforçado no artigo 14 do Decreto nº 7.724/2012. Isso significa que o cidadão não precisa explicar a razão do seu pedido ou dizer o que fará com a informação.



# ATENÇÃO!!!

## DIFERENÇA ENTRE DENÚNCIA E COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES

- Comunicação de Irregularidades: são informações, via de regra, de origem anônima que comunicam irregularidades com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não configurarem manifestações na conceituação adotada pela Lei nº 13.460/17, as comunicações de irregularidades não são passíveis de acompanhamento pelo autor, uma vez que ele optou por não se identificar.
- Denúncia: são Comunicações de práticas de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

# DIFERENÇA ENTRE DENÚNCIA E COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES

A denúncia envolve infrações disciplinares, crimes, prática de atos de corrupção, má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos, mesmo ocorridas em âmbito privado. A investigação e repressão a esses atos ilícitos dependem da atuação dos órgãos de apuração, a exemplo das auditorias, corregedorias, comissões de ética, controladorias, Tribunais de Contas, órgãos policiais e Ministério Público.

Necessitam de uma petição e documento de identificação com foto do interessado, conforme o art. 96 da Resolução nº 13/2011, Regimento Interno do TCE-PI. Devem ser protocolizadas.

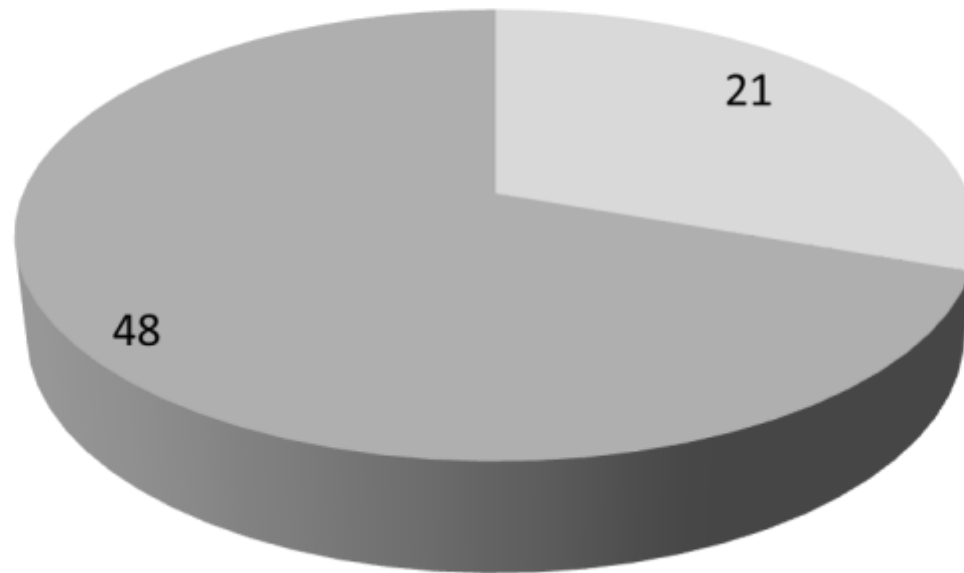
# DEMANDAS MAIS FREQUENTES

- **Comunicação de Irregularidades: 60% sobre Licitações**
- **Pedido de informação: Folha de pagamento e acumulação de cargos**

# PRÁTICAS EXITOSAS:

## Licitações Republicadas/Canceladas em Milhões

■ 2018 ■ 2019



# CONTRIBUIÇÃO DA OUVIDORIA PARA OS GESTORES MUNICIPAIS

- Informar aos gestores públicos quais ações tiveram resultados positivos e quais não tiveram o impacto desejado;
- Apontar as ações de gestão que devem ser priorizadas para melhorar o atendimento e a entrega do serviço público para o usuário;
- Detectar e corrigir problemas, desvios, irregularidades, ineficiências;
- Avaliar em tempo real e de forma contínua a satisfação do serviço prestado;
- Favorecer o envolvimento da sociedade no processo da tomada de decisões;
- Orientar as decisões dos gestores acerca da alocação dos recursos e o planejamento das políticas públicas;
- Avaliar o grau de confiança e imagem do órgão.

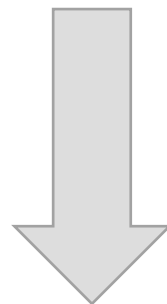
# COMO IMPLANTAR UMA OUVIDORIA MUNICIPAL?

- Fazer um diagnóstico que contemple a situação atual do município, apresentar ao prefeito e vereadores e sensibilizá-los sobre os benefícios da ouvidoria para a sociedade e o gestor municipal;
- Elaborar um projeto de implantação de ouvidoria descrevendo as ações necessárias para que a ouvidoria traga resultados efetivos para o município;
- Definir as normas e procedimentos que contemplem os fluxos, prazos, e responsabilidades além das competências, atribuições e rotinas de funcionamento da ouvidoria;
- Estabelecer vinculação hierárquica diretamente à alta administração com o objetivo de obter o respaldo necessário ao desempenho de suas atividades;

# COMO IMPLANTAR UMA OUVIDORIA MUNICIPAL?

- Adquirir sistema de informatização que permita controlar prazos, mostrar pendências e produzir informações gerenciais para a melhoria dos serviços;
- Capacitar a equipe com as competências necessárias para conseguir os resultados esperados;
- Promover a sensibilização interna visando o comprometimento interno com prazos e respostas adequadas às demandas recebidas;
- Divulgar a Ouvidoria para sua correta utilização.

<https://www.tce.pi.gov.br/transparencia/ouvidoria>



Carta de Serviços ao Usuário