



Tribunal de Contas
do Estado do Piauí

O PAPEL DA
OUVIDORIA
NA GESTÃO MUNICIPAL

OUVIDORIA PÚBLICA



Responsável por traduzir na prática o controle social.



Trabalha de forma engajada na responsabilidade social, fomentando a participação da sociedade e garantindo uma boa e eficiente gestão pública.



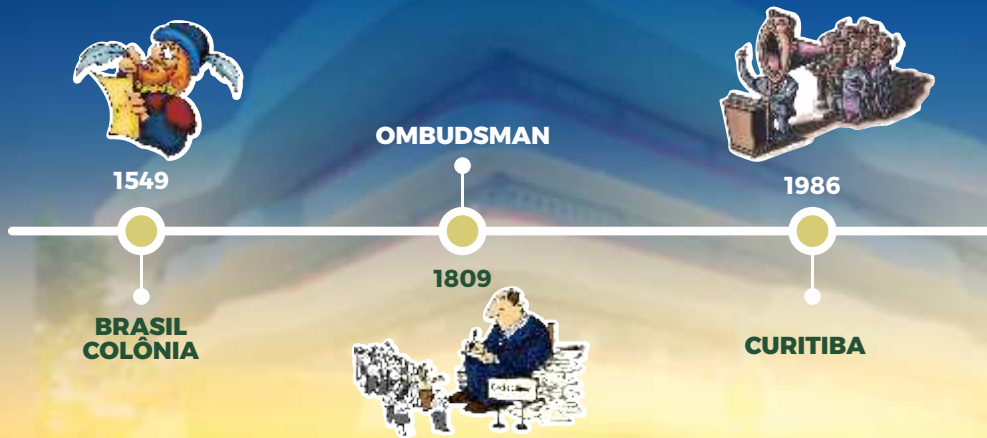
É o espaço que acolhe e faz repercutir a voz do cidadão.

OUVIDORIA PÚBLICA



OUVIDOR

Linha do Tempo



SOFT SKILLS

VALORES

- Liderança
- Trabalho em equipe
- Proatividade
- Comunicação
- Capacidade de análise
- Criatividade
- Concentração
- Oratória

SOFT SKILLS MAIS VALORIZADOS NO MERCADO DE TRABALHO

VIRTUDES

- Autonomia
- Gestão do tempo
- Resolução de conflitos
- Flexibilidade
- Pensamento crítico
- Poder de negociação
- Planejamento
- Motivação

ASPECTOS JURÍDICOS



Desburocratização e Simplificação

LEI 13.726/2018



Transparência Pública

LEI COMPLEMENTAR 131/2009



Acesso à Informação

LEI 12.527/2011



Proteção Usuários de Serviços Públicos

LEI 13.460/2017



Resolução TCE-PI N° 18/2018

Estruturação e Atribuições da Ouvidoria



Proteção de Dados - LGPD

LEI 13.709/2018



Governo Digital

LEI 14.129/2021



Nova Lei de Licitações

LEI 14.133/2021



IN TCE-PI N° 04/2013 Recomendação para
Implantação e Implementação de Ouvidoria nos Municípios



Resolução TCE-PI N° 13/2021

Alterou a Resolução TCE-PI 18/2018



OUVIDORIAS NO PIAUÍ

Dos **224 Municípios** do Estado do Piauí,
apenas **65** possuem **Ouvidoria**.

)))  **29,01%**



IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA PÚBLICA

01

MELHORA DA QUALIDADE
DOS SERVIÇOS

02

CONTROLE INTERNO E
EXTERNO APRIMORADOS

03

PARTICIPAÇÃO E
ENGAJAMENTO COMUNITÁRIO

CARACTERÍSTICAS DE UMA OUVIDORIA EFICIENTE

01 Acessibilidade

04 Transparência

07 Comunicação
Clara e Empática

Imparcialidade e
Independência **02**

Rapidez e Eficiência **05**

Monitoramento
e Relatórios **08**

03 Confidencialidade

06 Feedback e
Aprendizado

09 Responsabilidade



ATENDIMENTO DO CIDADÃO

ÉTICA

TRANSPARÊNCIA

JUSTIÇA

EXEMPLOS

CORRIDA DE CROSS COUNTRY



Abel Mutai x Ivan Anaya

Queniano

Espanhol

FAIR PLAY - JOGO FUTEBOL



Dinamarca x Irã



OUVIDORIA DO TCE-PI

Central do Cidadão

ACESSO À INFORMAÇÃO

Solicite
acesso a
informações
públicas ao
TCE-PI

RECLAMAÇÃO

Manifeste sua
insatisfação
com um serviço
público do
TCE-PI

SUGESTÃO

Envie uma ideia ou
proposta de melhoria
dos serviços públicos
do TCE-PI

COMUNICAÇÃO DE ASSÉDIO OU DISCRIMINAÇÃO

Informe a ocorrência de
conduta que possa
configurar assédio moral,
sexual ou
discriminação

ELOGIO

Expresse se você
está satisfeito com
um atendimento ou
serviço oferecido
pelo TCE-PI

COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE

Denuncie ao TCE
irregularidades de
órgãos ou entidades
municipais ou
estaduais

ACESSO A DADOS PESSOAIS

Solicite a
confirmação da
existência ou
acesso a dados
pessoais ao TCE-PI

DIFERENÇA ENTRE COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE E DENÚNCIA

COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE - CI

Documento informativo e não de processo formal, poderá ser utilizada para dar início a atividade de fiscalização ou subsidiar o planejamento de ações de fiscalização futuras, no momento oportuno, conforme o caso

DENÚNCIA

RESOLUÇÃO TCE/PI n° 13/11,
Regimento Interno (art. 226)

Denúncia formal, inclusive com pedido de medida cautelar, que poderá ser concedida em caráter de urgência pelo relator, se for o caso. A denúncia deverá ser apresentada via sistema Protocolo Web.

OUVIDORIA - INSTRUMENTO DE CONTROLE E DE GESTÃO



01 - Empatia

02 - Valores e Habilidades

03 - Demandas

04 - Eficaz - fortalecer relacionamentos com a sociedade

05 - A voz da sociedade em realidade = boa prestação de serviços

“QUANDO UMA ESCUTA É LEGÍTIMA,
ELA FORTALECE A POSSIBILIDADE
DE CONTINUAR ACREDITANDO
NO PODER DA VOZ”



OUVIDORIA E UNIDADE DE OUVIDORIA

CONTATOS OUVIDORIA DO TCE-PI



CHEFE DE GABINETE DA OUVIDORIA

Sandra Sobreira Soares

✉ sandra.soares@tce.pi.gov.br

📞 86 98173-4269

📞 0800 28 05 677

🌐 www.tcepi.tc.br/transparencia/ouvidoria