



Tribunal de Contas  
do Estado do Piauí

O PAPEL DA  
**OUVIDORIA**  
NA GESTÃO MUNICIPAL



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.



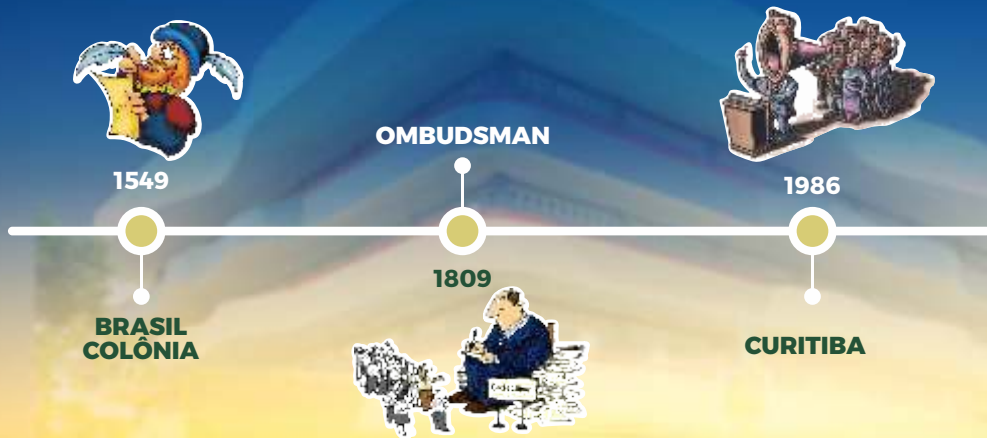
É o espaço que acolhe e faz repercutir a voz do cidadão.

# 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](mailto:sandra.soares@tce.pi.gov.br)

📞 86 98173-4269

📞 0800 28 05 677

🌐 [www.tcepi.tc.br/transparencia/ouvidoria](http://www.tcepi.tc.br/transparencia/ouvidoria)