



Ouvidoria
TCE-PI

RELATÓRIO DE LEVANTAMENTO

Relatório Comparativo de
Levantamento e Diagnóstico
da Situação das Ouvidorias
Municipais



Diagnóstico das Ouvidorias Públicas no Estado do Piauí

1

OBJETIVO

Obter informações sobre a existência e funcionamento de Ouvidorias nos Poderes Executivo e Legislativo dos Municípios do Estado do Piauí.

ANÁLISE DO ACESSO DO CIDADÃO AO PODER PÚBLICO

2

3

A PARTIR DA ANÁLISE FOI POSSÍVEL DEFINIR:

Estratégia de ação para implementação e aprimoramento das Ouvidorias no Piauí.



224
Orgãos Contactados



98
Questionários respondidos

PREFEITURAS

CÂMARAS



46

Possuem Ouvidoria

PREFEITURAS

CÂMARAS



43

Ouvidorias facilitam ao cidadão o acesso aos serviços, documentos e informações públicas disponíveis nos Portais de transparência Municipal e no Portal Gov.br

RELATÓRIO COMPARATIVO DE LEVANTAMENTO E DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO DAS OUVIDORIAS MUNICIPAIS

1 – APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar um comparativo do diagnóstico das ouvidorias municipais no Estado do Piauí em relação ao exercício de 2024, tendo em vista que ocorreram mudança de gestão em decorrência da eleição para prefeitos em outubro de 2024. A análise dos dados colhidos busca compreender o estágio de implementação, a estruturação e o funcionamento das Ouvidorias, essenciais para o fortalecimento da participação social, da transparência e do controle social na Administração Pública Municipal.

A análise e a avaliação foram feitas com base nas respostas do questionário da plataforma *microsoft forms*, abrangendo os 224 (Duzentos e Vinte e Quatro) Municípios e 224 (Duzentos e Vinte e Quatro) Câmaras. Os entes públicos dispuseram de 22 (Vinte e Dois) dias corridos para o envio das informações, respectivamente, de 05 de maio de 2025 a 26 de maio de 2025.

Os questionamentos aos jurisdicionados foram os seguintes:

- a) Possuem ou não Ouvidoria;
- b) a Ouvidoria possui estrutura física e sede própria;
- c) a Ouvidoria dispõe de plano anual e de rotinas padronizadas;
- d) a Ouvidoria tem canal de comunicação, de denúncias, de reclamações, de sugestões, de solicitação de informações e outras demandas;
- e) a Ouvidoria disponibiliza canais de acompanhamento das demandas apresentadas pelos cidadãos;
- f) a Ouvidoria avalia os resultados de metas e indicadores de desempenho relativos ao prazo de atendimento das demandas;
- g) a Ouvidoria divulga e mantém atualizada a Carta de Serviços ao Usuário;
- h) a Ouvidoria facilita ao cidadão o acesso aos serviços, documentos e informações públicas disponíveis nos portais de transparência municipal e no portal gov.br;

- i) a Ouvidoria age preventivamente identificando melhorias, propondo mudanças e recomenda a correção de irregularidades;
- j) os membros da Ouvidoria participam de cursos de treinamento e de capacitação;
- k) a Ouvidoria disponibiliza canal de comunicação para o recebimento de denúncias de assédio moral e sexual ocorridos no ambiente institucional;
- l) a Ouvidoria em caso de denúncia relativas à ocorrência de assédios resguarda o devido sigilo às partes durante o processamento da respectiva apuração.

Com isso, o mapeamento e a análise das respostas citadas servirão não apenas para o incentivo de criação das Ouvidorias, como também para fomentar a interoperabilidade entre os sistemas dos portais de transparência municipal e o Gov.br, além de concretizar o direito de acesso à informação e o controle social na prestação dos serviços públicos.

2 – OBJETIVO

O presente relatório tem como objetivo:

- a) Avaliar o estágio de implementação da Lei nº. 13.460/2017 nas administrações municipais;
- b) Avaliar a integração entre o portal Gov.br e os portais de transparência municipais das Prefeituras e Câmaras;
- c) Verificar a oferta de cursos de capacitação aos servidores da Ouvidoria;
- d) Examinar a atuação preventiva e corretiva da Ouvidoria;
- e) Analisar o grau de engajamento dos entes jurisdicionados em relação à importância da implantação e funcionamento das ouvidorias públicas;
- f) Identificar se as ouvidorias existentes estão estruturadas para atender às demandas da sociedade e promover o controle social das políticas públicas;

- g) Verificar o monitoramento das tendências e padrões das reclamações recebidas;
- h) Verificar se são gerados relatórios identificando áreas de melhoria.
- i) Verificar se os dados e informações fornecidos pelos cidadãos são tratados com confidencialidade, assegurando a privacidade e o sigilo das informações.

Dessa maneira, buscar-se-á identificar se as ouvidorias estão adequadamente estruturadas para atender às demandas dos cidadãos, promovendo o controle social das políticas públicas de acesso à informação.

3 - METODOLOGIA

Durante a fase de planejamento foram elaborados quesitos direcionados para uma gestão pública gerencial com foco na eficiência e efetividade de acesso à informação aos usuários dos serviços públicos. Em seguida, foram coletados os e-mails dos gestores municipais nos Sistemas Internos do TCE/PI.

O questionário foi configurado para que não haja resposta conflitantes caso não possua ouvidoria nos municípios.

Posteriormente, a metodologia utilizada na fase de execução compreendeu a pesquisa realizada por meio da aplicação de questionários aos gestores municipais e acompanhamento das respostas enviadas, conforme gráfico comparativo a seguir:

Gráfico 1 - Comparativo das Prefeituras

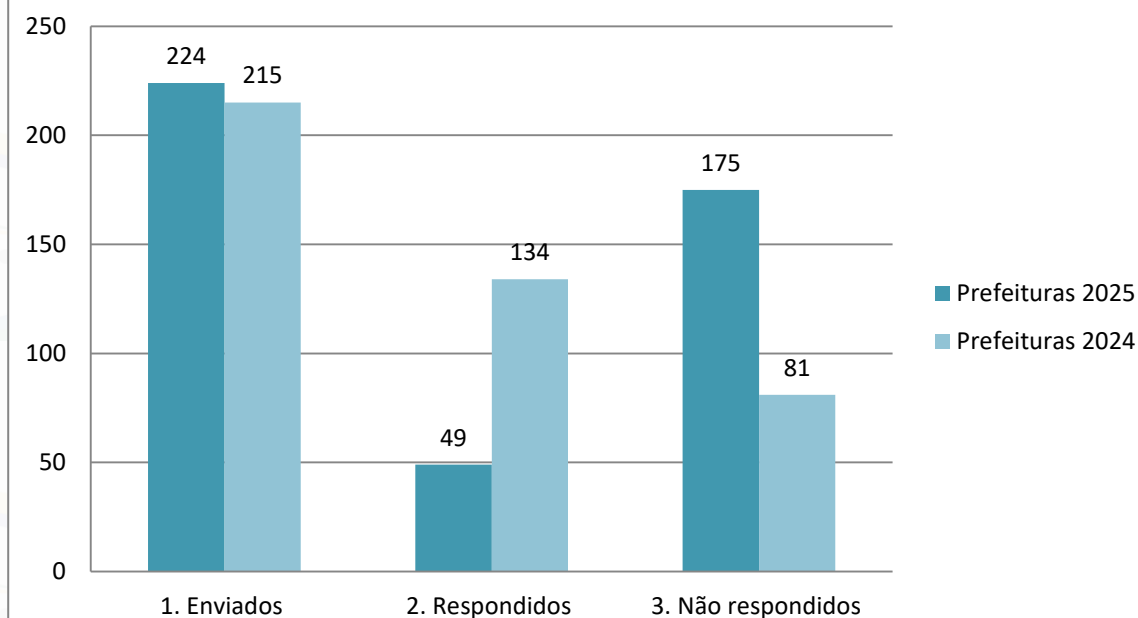
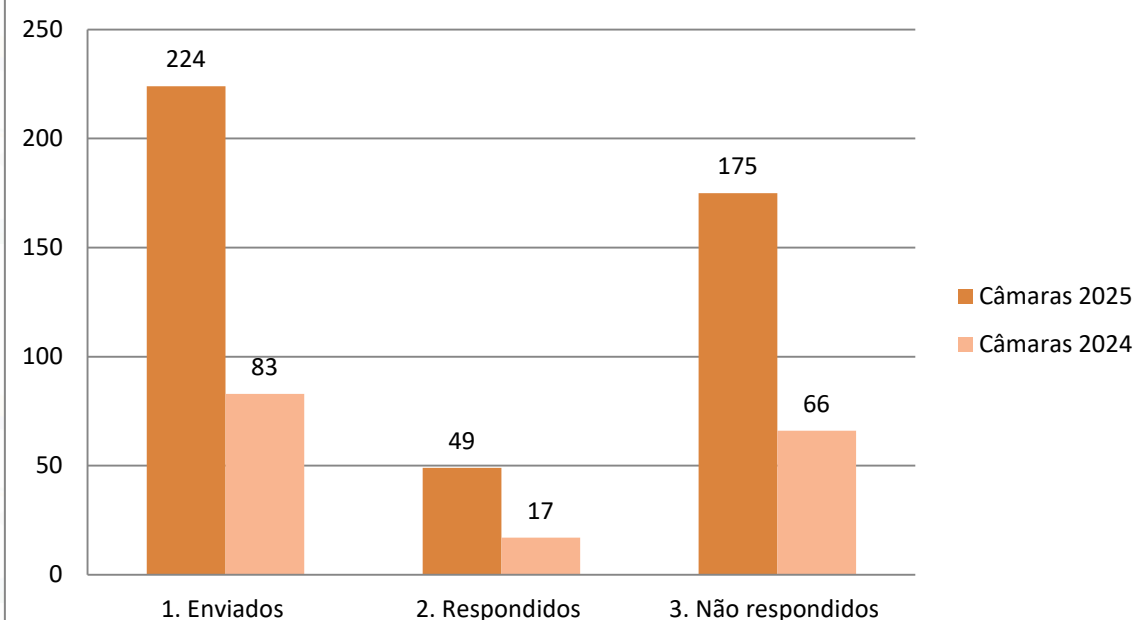


Gráfico 2 - Comparativo das Câmaras



Adicionalmente, como parte da metodologia adotada, procedeu-se à análise comparativa entre os relatórios de levantamento e diagnóstico das Ouvidorias Municipais referentes aos exercícios de 2024 e 2025. Verificou-se que, em 2025, o questionário foi enviado a um número maior de entes do que no anterior. Contudo, apesar da ampliação do público-alvo, observou-se uma redução na quantidade de respostas recebidas e, conseqüentemente, um aumento no número de entes que não responderam ao questionário. Essa constatação reforça a necessidade de estratégias mais efetivas de engajamento dos gestores municipais no processo de levantamento de dados, a fim de assegurar maior adesão e representatividade das informações coletadas.

4 - RESULTADOS

Após o levantamento e a análise das respostas das 224 (Duzentos e Vinte e Quatro) Prefeituras, constatou-se o seguinte:

- ✓ 49 Prefeituras responderam o questionário;
- ✓ 13 Prefeituras não possuem Ouvidoria;
- ✓ 36 Prefeituras possuem Ouvidoria;
- ✓ 28 Prefeituras possuem estrutura física e sede própria;
- ✓ 18 Prefeituras possuem plano anual e rotinas padronizadas;
- ✓ 34 Prefeituras possuem canal de comunicação, de denúncias, de reclamações, de sugestões, de solicitação de informações e outras demandas;
- ✓ 31 Prefeituras disponibilizam canais de acompanhamento das demandas apresentadas pelos cidadãos;
- ✓ 28 Prefeituras avaliam resultados de metas e indicadores de desempenho relativos ao prazo de atendimento das demandas;
- ✓ 24 Prefeituras informaram que possuem Ouvidoria divulgada e mantém atualizada a Carta de Serviços ao Usuário;
- ✓ 34 Prefeituras informaram que a Ouvidoria facilita ao cidadão o acesso aos serviços, documentos e informações públicas disponíveis nos Portais da Transparência Municipal e no Portal Gov.br;

- ✓ 30 Prefeituras informaram que a Ouvidoria age preventivamente identificando melhorias, propondo mudanças e recomendando a correção da situação irregular;
- ✓ 28 Prefeituras informaram que os membros da Ouvidoria participam de cursos de treinamento e capacitação;
- ✓ 24 Prefeituras informaram que a Ouvidoria disponibiliza canal de comunicação para o recebimento de denúncias de assédio moral e sexual ocorridos no ambiente institucional;
- ✓ 24 Prefeituras informaram que a Ouvidoria em caso de denúncias relativas à ocorrência de assédios, resguarda o devido sigilo às partes durante o processamento da respectiva apuração.

Para melhor entendimento, segue um comparativo dos resultados encontrados nos questionários enviados às Prefeituras Municipais:

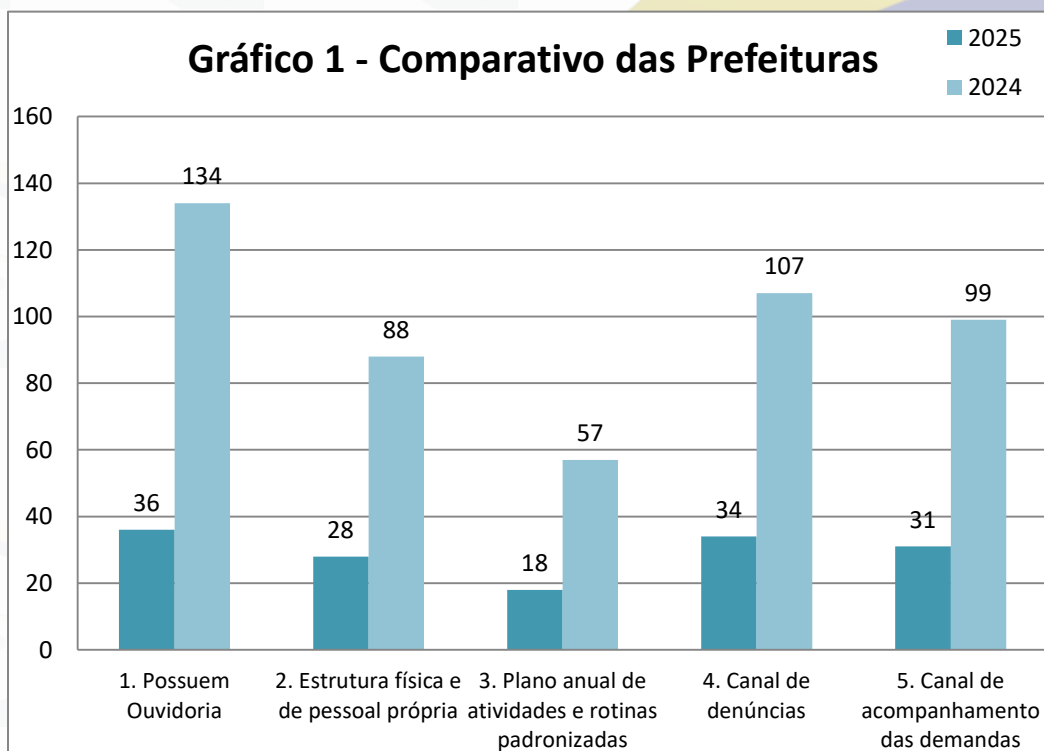


Gráfico 2 - Comparativo das Prefeituras

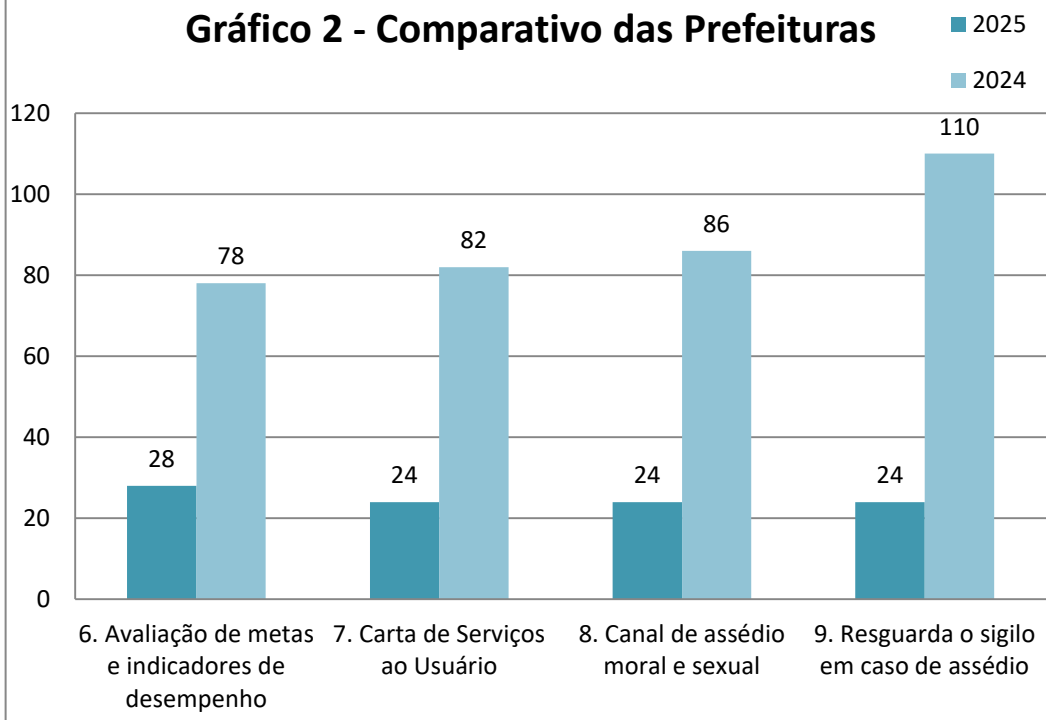
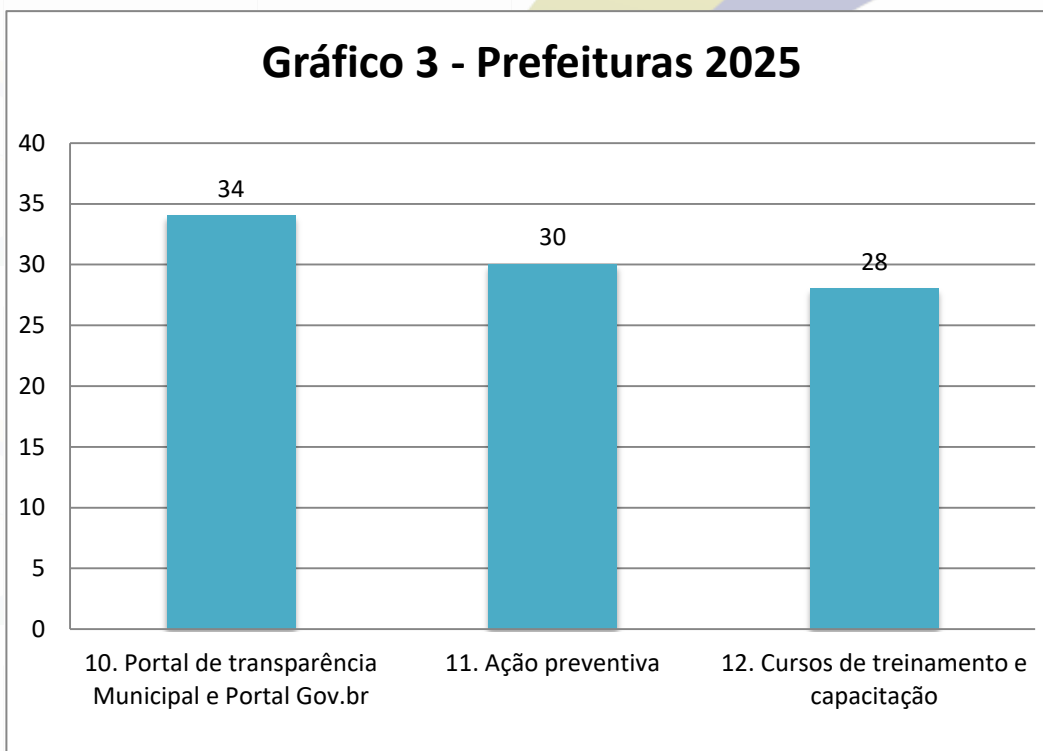


Gráfico 3 - Prefeituras 2025



Ressalte-se que com relação ao exercício de 2024, constatou-se uma redução significativa nas respostas aos questionários enviados.

Na sequência, após a análise das 224 respostas enviadas pelas Câmaras, constatou-se os seguintes resultados:

- 49 Câmaras responderam o questionário;
- 39 Câmaras não possuem Ouvidoria;
- 10 Câmaras possuem Ouvidoria;
- 06 Câmaras possuem estrutura física e sede própria;
- 06 Prefeituras possuem plano anual e rotinas padronizadas;
- 09 Câmaras possuem canal de comunicação, de denúncias, de reclamações, de sugestões, de solicitação de informações e outras demandas;
- 08 Câmaras disponibilizam canais de acompanhamento das demandas apresentadas pelos cidadãos;
- 06 Câmaras avaliam resultados de metas e indicadores de desempenho relativos ao prazo de atendimento das demandas;
- 06 Câmaras informaram que possuem Ouvidoria divulgam e mantém atualizada a Carta de Serviços ao Usuário;
- 09 Câmaras informaram que a Ouvidoria facilita ao cidadão o acesso aos serviços, documentos e informações públicas disponíveis nos Portais da Transparência Municipal e no Portal Gov.br;
- 07 Câmaras informaram que a Ouvidoria age preventivamente identificando melhorias, propondo mudanças e recomendando a correção da situação irregular;
- 04 Câmaras informaram que os membros da Ouvidoria participam de cursos de treinamento e capacitação;
- 06 Câmaras informaram que a Ouvidoria disponibiliza canal de comunicação para o recebimento de denúncias de assédio moral e sexual ocorridos no ambiente institucional;

- 05 Câmaras informaram que a Ouvidoria em caso de denúncias relativas à ocorrência de assédios, resguarda o devido sigilo às partes durante o processamento da respectiva apuração.

Igualmente, segue um comparativo dos resultados encontrados nos questionários enviados às Câmaras Municipais:

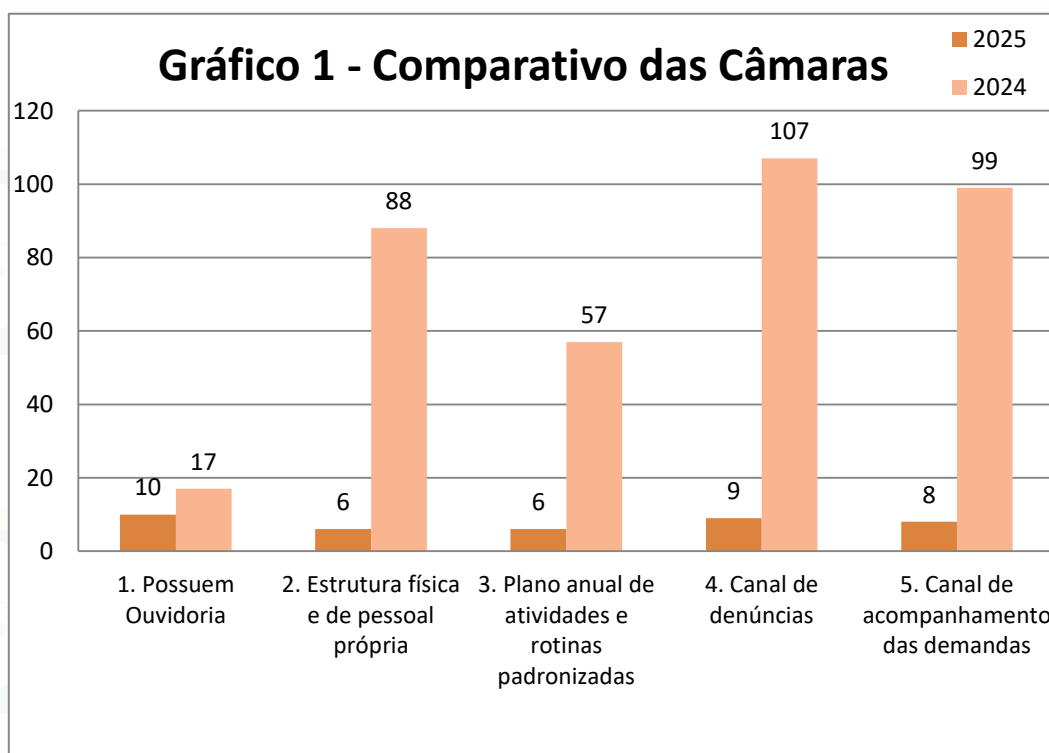


Gráfico 2 - Comparativo das Câmaras

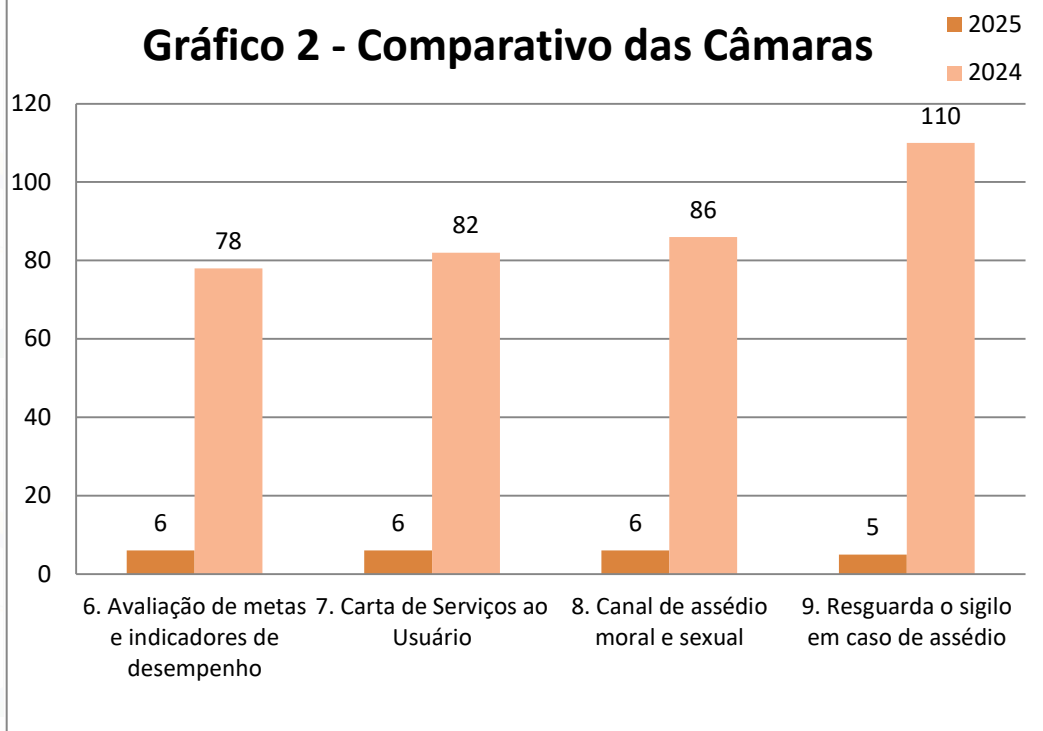
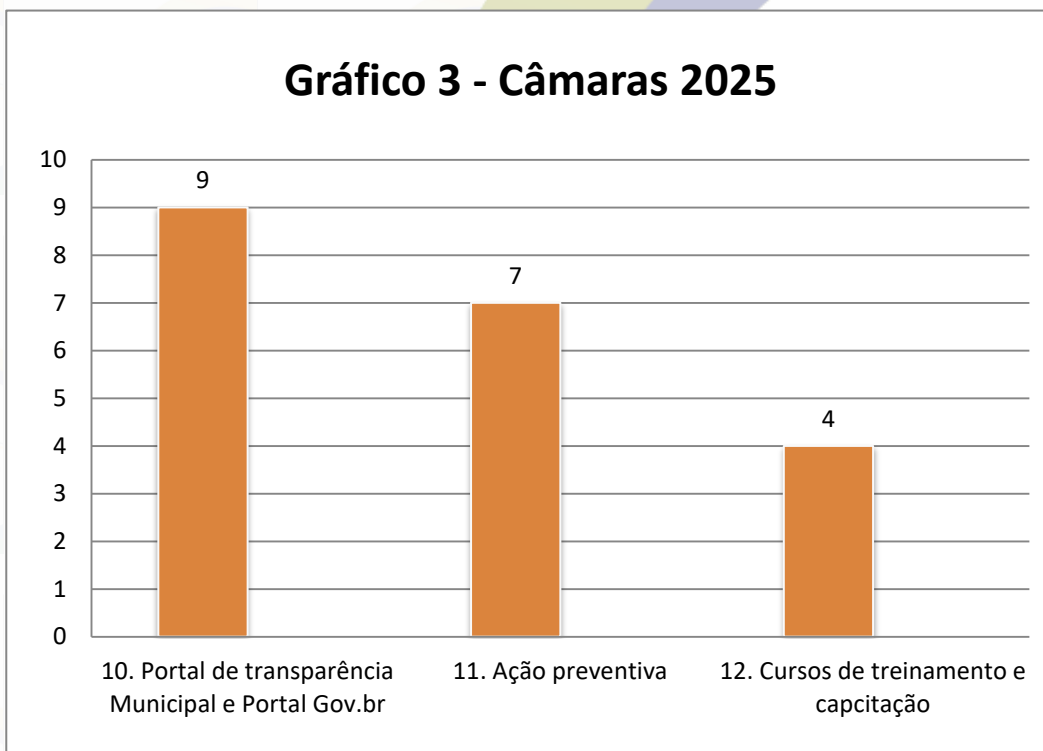


Gráfico 3 - Câmaras 2025



É oportuno informar que com relação ao exercício de 2024, houve um aumento significativo nas respostas enviadas pelas Câmaras Municipais a esta Corte de Contas.

Dessa forma, com base nos dados supracitados, constatou-se baixo índice de Ouvidorias, de estrutura física e de pessoal própria, de plano anual de atividades e rotinas padronizadas, de canais de denúncia e de acompanhamento das demandas, de avaliação de metas e de indicadores de desempenho, de carta de serviços ao usuário, de falta de integração entre o Portal Gov.br e o portal de transparência municipal, de poucas ações preventivas, de escassos cursos de capacitação, de reduzidos canais de assédio moral, sexual, além de restrito resguardo do sigilo em casos de assédio.

Ao se comparar os relatórios de levantamento e diagnóstico das Ouvidorias Municipais referentes aos exercícios de 2025 e 2024, observa-se que, embora tenha havido uma redução no número de respostas aos questionários enviados, o processo demonstrou um importante avanço na abrangência da coleta de dados, alcançando um número maior de Prefeituras e Câmaras Municipais. Esse cenário revela uma crescente preocupação institucional com a ampliação do diagnóstico e sinaliza um caminho promissor para o fortalecimento das Ouvidorias Municipais, à medida que se intensificam os esforços de mapeamento e sensibilização dos entes públicos, mesmo diante dos desafios naturais de transição de gestão e renovação de equipes. Essa ampliação de cobertura, ainda que acompanhada de menor adesão momentânea, representa uma base sólida para ações futuras de engajamento e aprimoramento da participação dos jurisdicionados.

5 – CONCLUSÃO

A partir da consolidação dos dados apresentados no decorrer deste documento, foi possível revelar os avanços das Ouvidorias Municipais e também as principais lacunas, deficiências e possíveis fraquezas, envolvendo seguimento em estudo, de maneira a subsidiar possíveis ações individuais ou conjuntas de natureza pedagógica, voltadas a incentivar a efetividade da ferramenta no âmbito do Estado do Piauí.

Diante da análise, constatou-se uma baixa adesão ao questionário, apesar do prazo de 22 dias para resposta, adesão ainda menor que a de 2024. Os dados tem

natureza declaratória e a partir deles, pode-se vislumbrar um diagnóstico situacional das Ouvidorias nos Poderes Executivo e Legislativo dos Municípios Piauienses.

Devido à mudança de metodologia as respostas contraditórias foram reduzidas pois o questionário foi parametrizado para encerrar quando da afirmação da não existência de ouvidoria ou da não existência de um canal para denúncia de assédio.

O número de ouvidorias é mediano entre as Prefeituras Municipais e baixo no Legislativo Municipal, também é baixo o número de Ouvidorias com estrutura e pessoal próprios.

Ainda, quando solicitada a legislação de criação e a de nomeação do ouvidor alguns entes forneceram informações que não podem ser verificadas.

Um número considerável respondeu que possui canal de acompanhamento de demanda, mas poucos possuem avaliação de resultado e indicadores de desempenho relativos ao prazo de resposta.

A maioria possui avaliação de resultados de metas e indicadores de desempenho relativos ao prazo de atendimento das demandas e plano anual de suas atividades e rotinas padronizadas.

Sem dúvida, a implementação de uma Ouvidoria visa à proteção e defesa dos direitos dos usuários, intermediando através de canais de comunicação com os prestadores de serviços públicos. Claramente, a consolidação das informações e elaboração de relatório de gestão, objetiva sanar as falhas de execução e sugerir melhorias na prestação do serviço público aos munícipes. Inclusive, o relatório de gestão deve ser encaminhado à autoridade máxima do órgão vinculado à Ouvidoria, a quem caberá a adoção de medidas para promoção de melhorias, devendo ser disponibilizado integralmente na internet para conhecimento e controle social.

Portanto, à luz do resultado do presente relatório de levantamento e diagnóstico da situação das Ouvidorias Municipais, vislumbra-se que é imprescindível o cumprimento da Lei Federal nº 13.460/2017 (Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública) pelos gestores municipais, além de observarem a Instrução Normativa nº. 04, de 17 de outubro de 2013, do Tribunal de Contas do Estado do Piauí (dispõe sobre a recomendação para implantação e implementação das Ouvidorias nos Municípios), para aprimoramento das políticas públicas, pois estas vêm enfrentando desafios relacionados à conscientização, recursos, processos internos, resistência, dentre outros obstáculos.

TERESINA, PI 18 DE JUNHO DE 2025

CONS. ABELARDO PIO VILLANOVA E SILVA

Conselheiro Ouvidor do TCE-PI

SANDRA SOBREIRA SOARES

Chefe de Gabinete da Ouvidoria TCE-PI



ANEXO I

QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DAS OUVIDORIAS MUNICIPAIS-PI

O Propósito deste formulário é a elaboração de um diagnóstico sobre a implementação das Ouvidorias nas Prefeituras/Câmaras do Piauí.

Ele deve ser respondido até o dia 25/05/2025.

Em caso de dúvidas, estamos à disposição por meio do contato 86 3215 - 3987 ou através do Whatsapp (86) - 98173 4269.

E-mail:

2. Qual o seu Município?

3. Qual seu nome?

4. Qual seu telefone?

5. E-mail institucional?

6. Existe Ouvidoria no Poder Executivo/ Câmara Municipal?

- ☐ Sim
- ☐ Não

7. Qual ato normativo formal de criação da Ouvidoria?

8. A Ouvidoria é dirigida por ouvidor designado pelo dirigente máximo do Poder ou Órgão?

- ☐ Sim
- ☐ Não

9. Especificar o ato de nomeação com a respectiva norma (lei, decreto).

10. A Ouvidoria possui estrutura física e de pessoal própria?

- ☐ Sim
- ☐ Não

11. A Ouvidoria possui plano anual de suas atividades e rotinas internas padronizadas?

- ☐ Sim
- ☐ Não

12. A Ouvidoria possui canal de comunicação de denúncias, reclamações, sugestões, solicitações de informação e outras demandas?

- ☐ Sim
- ☐ Não

13. A Ouvidoria disponibiliza canais de acompanhamento das demandas apresentadas pelos cidadãos?

- ☐ Sim
- ☐ Não

14. A Ouvidoria avalia resultados de metas e indicadores de desempenho relativos ao prazo de atendimento das demandas?

- ☐ Sim
- ☐ Não

15. A Ouvidoria divulga e mantém atualizada a Carta de Serviços ao Usuário?

- ☐ Sim
- ☐ Não

16. A Ouvidoria facilita ao cidadão o acesso aos serviços, documentos e informações públicas disponíveis nos Portais da Transparência Municipal e no Gov.br?

- ☐ Sim
- ☐ Não

17. Se a resposta for NÃO, solicita-se que esclareça.

18. A Ouvidoria age preventivamente identificando melhorias, propondo mudanças e recomendando a correção da situação irregular?

- ☐ Sim
- ☐ Não

19. Os membros da Ouvidoria participam de curso de treinamento e capacitação?

- ☐ Sim
- ☐ Não

20. Se a resposta for NÃO, solicita-se que esclareça.

21. A Ouvidoria disponibiliza canal de comunicação para o recebimento de denúncias de assédio moral e sexual ocorridos no ambiente institucional?

- ☐ Sim
- ☐ Não

22. A Ouvidoria em caso de denúncias relativas à ocorrência de assédios, resguarda o devido sigilo às partes durante o processamento da respectiva apuração?

- ☐ Sim
- ☐ Não

Este conteúdo não é criado nem endossado pela Microsoft. Os dados que você enviar serão enviados ao proprietário do formulário.

 Microsoft Forms