

---

# IMPLANTAÇÃO DE OUVIDORIA PÚBLICA

---



*Ouvidoria*

TCM PA

*Aqui você tem voz!*

# TCMPA

TRIBUNAL DE CONTAS DOS MUNICÍPIOS  
DO ESTADO DO PARÁ



# ◆ Sumário ◆

Composição Atual .....	04
Apresentação .....	05
A missão de uma Ouvidoria Municipal .....	07
<b>Passo 1</b> da ideia a implementação - estrutura Física, normatização, prazo de tramitação das demandas e formação da equipe. ....	09
<b>Passo 2</b> Classificação e fluxo de demandas .....	13
<b>Passo 3</b> Divulgação: aproximação com a sociedade .....	16
<b>Passo 4</b> Resposta a sociedade .....	18
<b>Passo 5</b> Gestão da informação .....	20
A importância da Carta de Serviço ao Cidadão .....	22
Mensagem final da Ouvidoria do TCM-PA .....	24

# ◆ Composição Atual ◆

**Realização:**  
Tribunal de Contas dos Municípios do  
Estado do Pará.

**Presidente:**  
Luís Daniel Lavareda Reis Junior

**Vice-Presidente:**  
Mara Lúcia Barbalho da Cruz

**Corregedor do TCM-PA:**  
José Carlos Araújo

**Conselheiro Ouvidor:**  
Aloísio Chaves

**Conselheiros:**  
Sebastião Cezar Leão Colares  
Francisco Sérgio Belich de Souza Leão

**Conselheiros Substitutos:**

Adriana Cristina Dias Oliveira  
José Alexandre da Cunha Pessoa  
Sérgio Franco Dantas  
Márcia Tereza Assis da Costa

**Edição:**

**Coordenador Ouvidoria TCM-PA:**  
Marcus Vinícius Goés Monteiro

**Assessora Técnica Ouvidoria:**  
Nayana Correia Rocha

**Assistente de Edição:**  
Alessandra Accioly – Estagiaria Ouvidoria

**Projeto Gráfico e Diagramação:**  
Juliana Dantas



ESTADO DO PARÁ  
TRIBUNAL DE CONTAS  
DOS MUNICÍPIOS

# ◆ Apresentação ◆

As Ouvidorias Públicas são um importante instrumento de fortalecimento da democracia através da participação social, estabelecendo um canal de comunicação do cidadão com os órgãos e entidades públicas, com o objetivo de garantir e dar voz, internamente e externamente, ao cidadão e aos servidores.

A Ouvidoria do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Pará em seus três anos de efetiva implantação já colhe os frutos de ser um canal direto com toda sociedade do Pará, utilizando as informações obtidas para fortalecimento do seu papel de fiscalização e controle.

Nesse sentido, considerando o artigo 37, § 3º da Constituição Federal de 1988, com a redação da 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”, o Decreto nº 3.507/2000 – que regulamenta as diretrizes de padrão de qualidade para o atendimento público e as novas regulamentações trazidas pela Lei 13.460/2017 – que trata da participação dos cidadãos nas escolhas governamentais, da proteção e da defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, considerando o novíssimo Decreto 9.492 de 5 de setembro de 2018 e as constantes solicitações dos municípios de direcionamentos para implantação de Ouvidorias, com o intuito orientar os jurisdicionados ajudando os municípios do Pará a cumprir as orientações do Ministério da Transparência, Controladoria Geral da União e Ouvidoria Geral da União, produzimos a Cartilha - Implantação de Ouvidorias Públicas Municipais.

# ◆ Apresentação ◆

A Cartilha aborda os requisitos mínimos para a implantação e funcionamento efetivo dessas estruturas, os aspectos importantes previstos em lei e sugestões para um bom atendimento a sociedade, baseando-se na própria experiência vivenciada na Ouvidoria do TCM-PA.

Em levantamento feito através da Diretoria de Planejamento do TCM-PA, nenhum município do Pará possuía Ouvidorias em Prefeituras ou Câmaras Municipais no ano de 2015, após novo levantamento foram implantadas 114 Ouvidorias em Câmaras Municipais (79%) e 123 Ouvidorias em Prefeituras Municipais (85%), um aumento extremamente significativo.

Nosso desafio agora é que todos os municípios do Pará implantem Ouvidorias em suas instituições, com uma correta regulamentação e funcionando de forma eficiente a serviço da sociedade.

Nesse sentido, lançamos a cartilha e esperamos que através de uma linguagem simples possamos oferecer informações que auxiliem os administradores públicos municipais a implantar Ouvidorias ou aplicar possíveis melhorias nas já existentes, contribuindo para o aumento da qualidade no processo de comunicação com a



# Missão de uma Ouvidoria Municipal

Para que o Município precisa de uma Ouvidoria?



Todo o cidadão pode ajudar a melhorar as políticas e a prestação dos serviços públicos. Por isso a Administração Pública tem a obrigação de garantir a existência de canais efetivos de comunicação da sociedade com os órgãos públicos.

As Ouvidorias Públicas exercem justamente esse papel, atuando como ferramenta de controle interno e de controle social.



# Missão de uma Ouvidoria Municipal

Promover a participação popular, viabilizando o controle social da qualidade dos serviços públicos e possibilitar ao gestor a formação de diagnósticos que promovam o fortalecimento da gestão através da melhoria dos serviços.



# Passo 1

# Como criar uma Ouvidoria?



A Lei 13.460/2017 orienta que cada Poder e esfera de governo disponham de atos normativos específicos acerca da organização e do funcionamento das Ouvidorias, ou seja, que seu município edite uma norma através de lei, decreto ou portaria estabelecendo:

## a As competências

- ✓ Como receber manifestações dos cidadãos,
- ✓ Classificar as demandas, encaminhá-las,
- ✓ Cobrar internamente as respostas,
- ✓ Encaminhar as respostas aos demandantes,
- ✓ Propor mudanças considerando as manifestações da sociedade;

## b Forma de Escolher o Ouvidor



Se através de: Eleição, indicação ou lista tríplice e o prazo de mandato.

Considerando que o Ouvidor precisa ser uma pessoa imparcial, que tenha autonomia para cobrar de todas as unidades a resolução das manifestações;

# Passo 1

# Como criar uma Ouvidoria?

## c As atribuições do cardo de Ouvidor

Para garantir a autonomia de sua atuação, especificando suas competências, como:

- ✓ As atribuições de receber, classificar e dar encaminhamento as manifestações,
- ✓ Desenvolver mecanismos de divulgação da Ouvidoria à sociedade, propor a adoção de melhorias técnicas e procedimentais, com o objetivo de melhorar a prestação dos serviços;

## d A formação da equipe de trabalho

Criação de cargos, se necessário;

## e A especificação da infraestrutura

- ✓ Indicação de quais serão os canais de acesso a serem utilizados: uma sala própria para o desenvolvimento das atividades para atendimento presencial, considerando a acessibilidade.
- ✓ Especificar o sistema eletrônico utilizado para o funcionamento de demandas. Indicação de quais os canais de acesso: através de carta, papel para serem depositados em urnas em pontos específicos, telefônico, via internet;



# Passo 1

# Como criar uma Ouvidoria?

## f Indicação do prazo de tramitação

Das manifestações e tempo de resposta, considerando que uma Ouvidoria deve ser eficiente respondendo o manifestante no tempo mais curto possível. Para as demandas mais complexas respeitar o prazo máximo de trinta dias, contando da data do seu recebimento, prorrogável por mais trinta dias, mediante justificativa expressa. (Decreto 9.492/2018, art. 18).

## g Indicação da classificação de demandas

Os tipos de manifestações que serão cadastradas nas Ouvidorias, como:

- ✓ Reclamação,
- ✓ Denúncia,
- ✓ Elogio,
- ✓ Sugestão,
- ✓ Solicitação de Providências,
- ✓ Certificação de Identidade,
- ✓ Decisão Administrativa Final (resposta).



## Passo 2

# Classificação e fluxo das demandas



O gerenciamento do recebimento, encaminhamento interno e envio das respostas ao cidadão deve ser rápido, eficiente e transparente, para isso um sistema eletrônico é essencial.

As Ouvidorias devem ter o seu sistema de gerenciamento adequado as suas necessidades internas, que funcione de forma acessível a sociedade.

Considerando o Decreto 9.492/2018, que veio detalhar partes da Lei 13.460/2017, com a novidade de que todas as Ouvidorias devem utilizar o e-Ouv – Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

O e-Ouv é um sistema que foi desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União disponibilizado gratuitamente pelo governo federal para as Ouvidorias Públicas no site [www.ouvidorias.gov.br](http://www.ouvidorias.gov.br), clicar em Acesso e-Ouv no campo Cidadão.

# Passo 2

# Classificação e fluxo das demandas

Todos os municípios deverão utilizar esse sistema, a ideia é que haja uma padronização na qualidade e facilidade de acesso de todo o cidadão com as Ouvidorias de seus Municípios.

O sistema é ideal para qualquer município e seus órgãos e entidades, pois não precisa de qualquer tipo de instalação, já que se trata de uma plataforma web gratuita.

The screenshot shows the e-OUV website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Serviços', 'Simplifique!', 'Participe', 'Acesso à Informação', 'Legislação', and 'Canais'. The main header features the 'e-OUV' logo and the text 'Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal' and 'Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União'. A login button 'Entrar com Brasil Cidadão' is visible, along with the date 'quinta-feira, 04/10/2018'. Below the header, there is a navigation menu with 'Início', 'Cadastre-se', 'Municípios', 'Ouvidorias.gov', and 'Ajuda'. A user login field with 'Usuário', a password field, and an 'Entrar' button is present. The main content area displays a progress bar with steps: 'Tipo de manifestação', 'Destinatário', 'Identificação e descrição', 'Revisão', and 'Conclusão'. Below this, a question asks 'Qual tipo de manifestação você quer fazer?'. There are six colored buttons for different types of manifestations: 'DENÚNCIA' (red), 'RECLAMAÇÃO' (orange), 'SOLICITAÇÃO' (green), 'SUGESTÃO' (yellow), 'ELOGIO' (pink), and 'SIMPLIFIQUE' (blue). At the bottom, there are two search boxes: 'CONSULTE SUA MANIFESTAÇÃO' and 'PERGUNTAS FREQUENTES'. The footer includes the 'Acesso à Informação' logo.

# Passo 2

## Classificação e fluxo das demandas

“Sistema de ouvidorias online para recebimento, análise e resposta das manifestações de ouvidoria. Desenvolvido para as ouvidorias do Poder Executivo Federal, pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (Portaria nº 50.252/2015). “ (site [www.ouvidorias.gov.br](http://www.ouvidorias.gov.br))

A adesão ao e-Ouv pode ser solicitada pela autoridade máxima, o ouvidor geral do Município, ou, no âmbito de suas competências, as autoridades máximas de secretarias e entidades da administração direta.

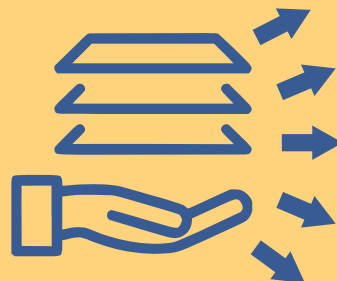
Após a adesão do município ao e-Ouv de posse das senhas de acesso, a Ouvidoria poderá iniciar os trabalhos de:



Recebimento



Classificação



Distribuição das manifestações.

## Passo 2

# Classificação e fluxo das demandas

Com a devida classificação é possível definir para onde/quem encaminhar a manifestação para resolução.



É importante fornecer aos cidadãos todos os tipos de forma de acesso a Ouvidoria, não somente via internet, através de site ou e-mail, mas também disponibilizar um número telefônico, receber manifestações por carta ou papéis depositados em urnas em locais específicos que possa ser facilmente coletado pela equipe da Ouvidoria, mas é imprescindível que todas essas manifestações sejam cadastradas no sistema eletrônico da Ouvidoria.

Só com as demandas devidamente cadastradas poderá ser feito o controle de prazo, encaminhamento de resposta pelo canal escolhido pelo manifestante e análise das informações armazenadas.

# Passo 3

## Divulgação e aproximação com a sociedade

A divulgação deste canal através dos meios de comunicação é importante para este processo, utilizando os canais mais apropriados para levar a Ouvidoria ao conhecimento do público. Todas as Ouvidorias devem analisar quais os meios de comunicação mais adequados a serem utilizados para uma melhor aproximação dos órgãos com a sociedade. Pode ser através de:



Rádios



Televisão



E-mail



Site da Prefeitura ou Câmara



Tvs Indoor\*

\* Televisores estrategicamente posicionados em locais de grande visibilidade, seja em instituições públicas ou empresas privadas.

## Passo 3

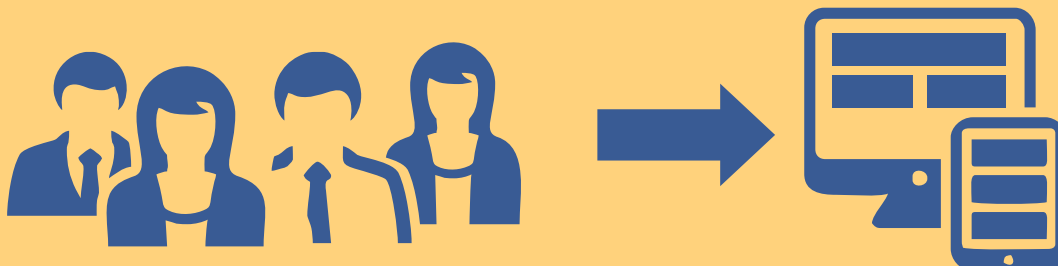
# Divulgação e aproximação com a sociedade

É importante informar a sociedade que os serviços da Ouvidoria são gratuitos e sem formalidades ou exigências que possam dificultar a utilização do canal.

O apoio da alta gestão na divulgação é primordial para o fortalecimento da Ouvidoria, agregando credibilidade ao canal de acesso do cidadão com a administração pública.

O nível de engajamento em solucionar as manifestações da sociedade da forma mais eficiente possível é responsabilidade de todos, da equipe da Ouvidoria e dos responsáveis pelas respostas ou ações que solucionem a manifestação.

O gestor público engajado em alcançar eficiência de sua Ouvidoria fortalece sua gestão, demonstrando que está comprometido com a função que ocupa, que atua com transparência e honestidade, buscando verdadeiramente melhorias para sua cidade e toda a sociedade.



# Passo 4 Resposta à sociedade

As respostas a sociedade precisam ser rápidas e objetivas, respeitar sempre o prazo estabelecido e manter um padrão de qualidade.

A classificação e encaminhamento da manifestação para o setor responsável pela resolução deve ser no mesmo dia do conhecimento da manifestação pela Ouvidoria.

A rapidez nas tomadas de decisão influi diretamente na eficiência de uma Ouvidoria, pois ela não pode se tornar uma etapa burocrática dentro da administração pública, mas ser um canal eficaz do órgão com a sociedade.

É papel da Ouvidoria também fazer a intermediação entre o manifestante e a unidade administrativa responsável em responder a manifestação, em caso de necessidade de maiores informações, também cabe a ouvidoria acompanhar e cobrar as respostas das unidades responsáveis.



# Passo 4

## Resposta à sociedade

Não podemos falar sobre padronização de resposta, uma vez que uma Ouvidoria trata de vários assuntos diferentes e todos os casos devem ser tratados de forma individual para atingir uma resolução que preencha os anseios de cada manifestante, porém, uma Ouvidoria pode ter respostas prontas para os casos de maior demanda, fazendo os ajustes necessários para atender de forma personalizada cada manifestação.

É importante sempre atentar para as formas de tratamento empregadas, para atender o manifestante com respeito, mas sempre priorizando a utilização de uma linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

A resposta também pode conter um agradecimento ao manifestante por ter procurado o canal da Ouvidoria para denunciar alguma ilegalidade ou fazer alguma solicitação, ainda é possível incluir ao fim da resposta a mensagem de que a Ouvidoria estará sempre a disposição para mais esclarecimentos ou novas manifestações.

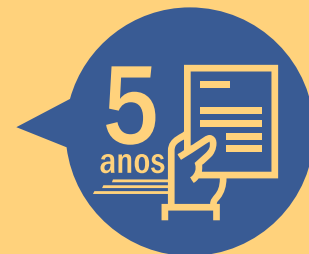
É dever de cada unidade responsável responder com presteza e clareza aos manifestantes, tentando encontrar resolução a todas as solicitações que estejam dentro âmbito de competência de cada órgão.

Lembrando que o Ouvidor tem por obrigação sobrar as respostas das unidades, para que seja respeitado o prazo e a qualidade do atendimento ao cidadão.

# Passo 5

## Gestão da informação

Todas as manifestações recebidas no sistema da Ouvidoria devem ficar armazenadas por no mínimo cinco anos, gerando assim um banco de dados, que servirá tanto para possíveis futuras consultas dos manifestantes como material para análise da gestão.



É de responsabilidade da Ouvidoria toda a gestão das informações recebidas, tratadas e encerradas, sendo assim, as reclamações dos manifestantes e usuários de serviços disponibilizados pelo órgão, que não tiverem suas manifestações solucionadas pelos canais de atendimento, devem ser encaminhadas pela Ouvidoria para as instâncias responsáveis pela correição.

As informações recebidas e cadastradas no sistema da Ouvidoria, devem ser analisadas para possivelmente ser utilizadas pela gestão em medidas saneadoras e preventivas de eventuais falhas ou omissões.

Formas da Ouvidoria ajudar a gestão:

- ✓ Enumerar falhas;
- ✓ Sinalizar necessidades;
- ✓ Sugerir alternativas;
- ✓ Reafirmar os bons serviços prestados pela instituição

# Passo 5

## Gestão da informação



O gestor pode utilizar as informações recebidas, inclusive através da **Pesquisa de Satisfação dos Serviços da Ouvidoria**, como material de análise para ajustes nos serviços da Ouvidoria ou de determinada unidade, que não esteja correspondendo as expectativas da sociedade.

A Pesquisa de Satisfação deve obrigatoriamente ser implantada pela Ouvidoria, a intenção é receber do manifestante uma avaliação sobre a qualidade da resposta, se o prazo foi respeitado e sobre a qualidade do sistema e-Ouv.

# A importância da Carta de Serviço ao Cidadão

De acordo com o Decreto 6.932, de 11/2009 e a Lei 13.460/2017, todos os órgãos devem elaborar as suas cartas de serviço, que tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, devendo trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, em especial as relacionadas com: o serviço oferecido; os requisitos, documentos, formas e informações para o acessar o serviço; as principais etapas para processamento do serviço; a precisão do prazo máximo para a prestação do serviço; a forma de prestação do serviço; os locais e formas para o usuário apresentar a sua eventual manifestação.

A Carta de Serviço ao Cidadão é onde estará descrito quais os serviços prestados por determinado órgão informando quais são os serviços disponibilizados aos cidadãos.



A Carta também deverá detalhar os compromissos com os padrões de qualidade no atendimento, em relação a prioridade em atendimentos; previsão de tempo de espera no atendimento; mecanismos de comunicação; os procedimentos para receber manifestações; quais os mecanismos de consulta, por parte dos manifestantes, para o acompanhamento do seu serviço solicitado ou eventual manifestação.

# A importância da Carta de Serviço ao Cidadão



A Ouvidoria deve auxiliar o órgão na elaboração de sua Carta de Serviço ao Cidadão dando sugestões baseadas nas queixas e reclamações dos cidadãos, colaborando com os demais órgãos da gestão para o aperfeiçoamento do atendimento.

# ◆ Mensagem Final da Ouvidoria do TCM-PA ◆

Acreditamos que quanto maior o fortalecimento das Ouvidorias Públicas mais resultados positivos serão alcançando para todos os Municípios do Estado do Pará.

A participação da sociedade é um direito garantido constitucionalmente, assim como o direito de receber informações dos órgãos públicos e nunca antes o controle social foi tão amplamente necessário e ativo na história do nosso país.

Diante disto, a necessidade de gerir sempre com transparência e responsabilidade está a cada dia mais fortalecida e aqueles que falham em seguir as orientações legais estarão não só sujeitos a cobranças e sanções, mas principalmente a ser qualificado como um mau gestor, que não aplica a transparência e não oferece resoluções as solicitações da sociedade.

A Ouvidoria do TCM-PA, com o intuito de orientar da melhor forma, se disponibiliza a receber todos os jurisdicionados que tenham o interesse de retirar qualquer eventual dúvida sobre implantação de Ouvidorias Públicas, seja presencialmente na sala da Ouvidoria que fica no térreo do edifício sede do TCM-PA ou através do nosso e-mail ou site:



0800-200-2125

De 8h às 14h  
Segunda à Sexta



[www.tcm.pa.gov.br](http://www.tcm.pa.gov.br)  
[ouvidoria@tcm.pa.gov.br](mailto:ouvidoria@tcm.pa.gov.br)



Prédio Sede do TCM-PA  
Trav. Magno de Araújo, n 474,  
entre Senador Lemos e Rua do Una,  
Telégrafo, CEP: 66113-055, Belém-PA

# TCMPA

TRIBUNAL DE CONTAS DOS MUNICÍPIOS  
DO ESTADO DO PARÁ



*Ouvidoria*

TCM PA

*Aqui você tem voz!*