



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.

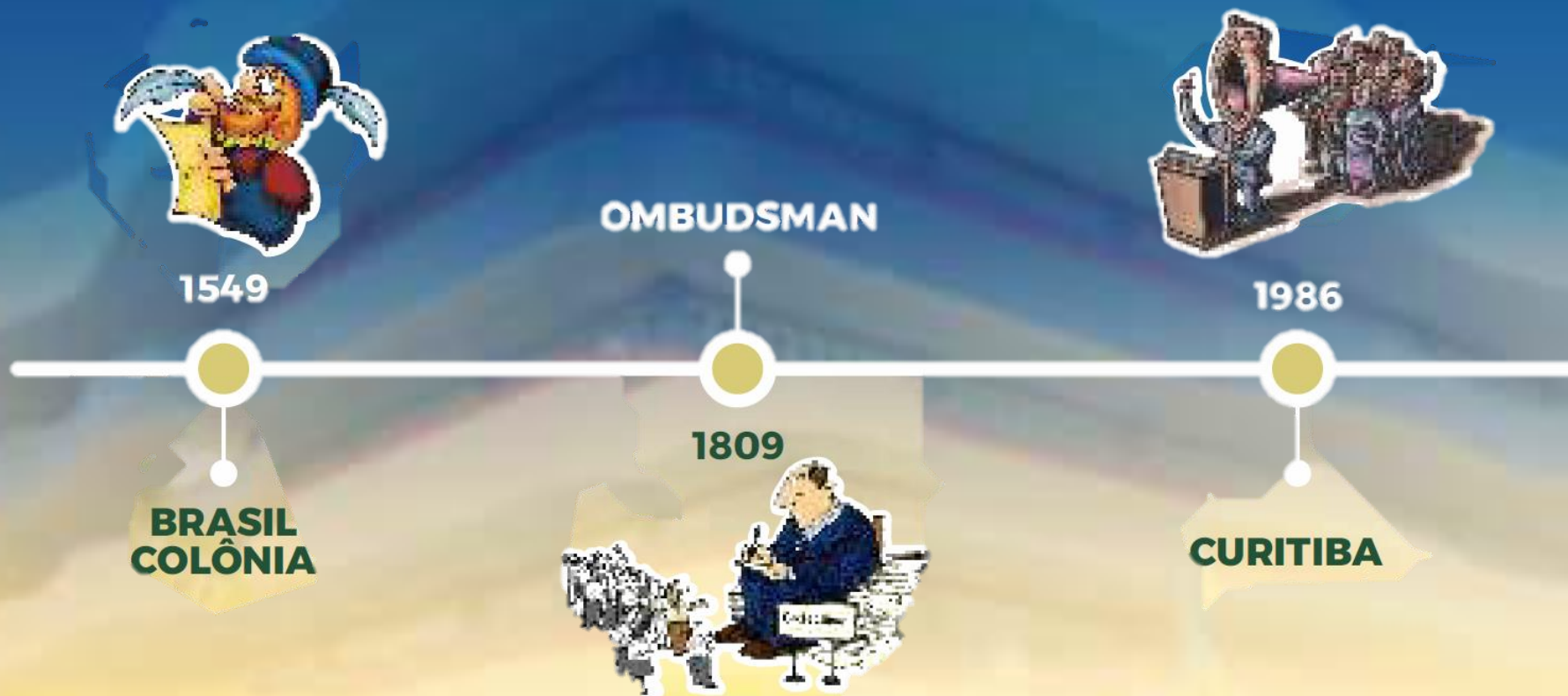


# OUVIDORIA PÚBLICA



# 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

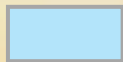
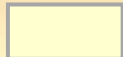


# OUVIDORIA PÚBLICA

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

«🎤» **29,01%**



-  Com ouvidoria
-  Sem ouvidoria



# IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA PÚBLICA

01

MELHORA DA QUALIDADE  
DOS SERVIÇOS

02

CONTROLE INTERNO E  
EXTERNO APRIMORADOS

03

PARTICIPAÇÃO E  
ENGAJAMENTO COMUNITÁRIO

04

MEDIAÇÃO E RESOLUÇÃO  
DE CONFLITOS

05

PROMOÇÃO DA TRANSPARÊNCIA  
E PRESTAÇÃO DE CONTAS



# CARACTERÍSTICAS DE UMA OUVIDORIA EFICIENTE

**01** Acessibilidade

Imparcialidade e  
Independência **02**

**03** Confidencialidade

**04** Transparência

Rapidez e Eficiência **05**

**06** Feedback e  
Aprendizado

**07** Comunicação  
Clara e Empática

Monitoramento  
e Relatórios **08**

**09** Responsabilidade



# ATENDIMENTO DO CIDADÃO

**ÉTICA**

**TRANSPARÊNCIA**

**JUSTIÇA**

**CORRIDA DE CROSS COUNTRY**

**ATITUDE  
DE CAMPEÃO**

**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





# OUVIDORIA DO TCE-PI

Central do Cidadão / 2024



Manifestações

870



Respondidas

100%

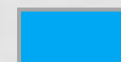


Em trâmite

0%



Licitações



Outros



# OUVIDORIA DO TCE-PI

Código: 829/2024

Comunicação de Irregularidade **Respondida**

Enviada em 17/05/2024 09:38:43

## Dados do Solicitante

Endereço: ..

Endereço IP: 2804:14da:083:8fba:7108:e6c5:51d4:c31a

Forma de Solicitação: Central do Cidadão

Votou? Não

Solicitou Sigilo? **Sim**

## Mensagem

Tipo:	Comunicação de Irregularidade
Unidade Gestora:	
Ano:	2024
Valor:	409010
Assunto:	Licitação

Atualizar Dados

## Anexos (1)

[EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO 90007-2024-1.pdf \(pdf\)](#)

## Texto da Mensagem

PREZADOS, INTERROGAMOS SE A LEGITIMIDADE EM UM PREGÃO REGINAL, PARA TAL PREFEITURA POREM TENTO O SEU FORNCEIMENTO EXTENDIDO PARA DEMIAS PREFEITURAS PROXIMAS, COM A EXIGENCIA DE UM REPRESENTANTE/TECNICO QUE SE DESLOQUE ATE DETERMINDA REGIÃO PARA FINS DE COMPROVAÇÃO.

--- Dados da Licitação -----

Órgão público:

Nº Processo:

Nº procedimento: 90007/2024

Nº processo administrativo: 022/2024

Tipo do objeto: Serviços

Objeto: Registro de preços para futuros serviços gráficos em geral, serviços de comunicação visual e serviços de confecção de uniformes, para atender as demandas da municipalidade, conforme as especificações constantes no TERMO DE REFERÊNCIA (ANEXO I).

Dt abertura: 24/05/2024 08:00

Dt cadastro: 14/05/2024

Dt últ alteração: 14/05/2024

.....



# OUVIDORIA DO TCE-PI

A Ouvidoria do TCE-PI recebeu, por meio da Central do Cidadão, COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE referente ao que tem como objeto o "Registro

:/outlook.office.com/mail/ouvidoria@toe.pi.gov.br/id/AAQKAGM0MThZjc3LTE4NDIINGUyMS04ZG9hLTxOTikNzJOTI3NwAQAIWB0Wz6... 1/2

2/2024, 10:25

Email – Ouvidoria – Outlook

*de preços para futuros serviços gráficos em geral, serviços de comunicação visual e serviços de confecção de uniformes, para atender as demandas da municipalidade."*

Em sua manifestação, o demandante aponta, em síntese, "a legitimidade em um prego regional, para tal prefeitura, porém tendo o seu fornecimento estendido para demais prefeituras próximas, com a exigência de um representante/técnico que se desloque até determinada região para fins de comprovação".

Ao analisar o Edital cadastrado no Mural de Licitações do TCE-PI, verificamos que a exigência mencionada no edital não condiz com o objeto da licitação. O edital exigiu uma declaração de que dispõe de técnico que possa deslocar-se à Prefeitura Municipal de ou que possua unidade de prestação de serviços em distância compatível com as necessidades da Administração (a maior distância entre a sede da Prefeitura Municipal e a cidade mais distante constante da referida relação), tendo como fundamento o art. 47, §2º da Lei nº 14.133/2021.

Ocorre que, o artigo 47, §2º da Lei de Licitação, admite a exigência de deslocamento de técnico ao local da repartição ou a exigência de que o contratado tenha unidade de prestação de serviços em distância compatível, quando se tratar de licitação de serviços de manutenção e assistência técnica. No caso em tela, não caberia à aplicação do referido artigo, pois o objeto do referido certame se refere a REGISTRO DE PREÇOS PARA FUTUROS SERVIÇOS GRÁFICOS EM GERAL, SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO VISUAL E SERVIÇOS DE CONFECÇÃO DE UNIFORMES.

Por essa razão, toda e qualquer exigência que venha a restringir a competição no certame licitatório, além de ser justificada, deve limitar-se ao objeto da licitação conforme estabelecido no edital. Desse modo, não pode a Administração criar hipóteses nele não previstas, sob pena de incidir na vedação legal do art. 337 –F, da referida lei, segundo o qual "Frustrar ou fraudar, com o intuito de obter para si ou para outrem vantagem decorrente da adjudicação do objeto da licitação, o caráter competitivo do processo licitatório".

Diante do exposto, considerando que, nos termos do art. 1º, VII, da Resolução nº 18/2018, compete à Ouvidoria "auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios da administração pública e do controle externo", sugere-se a revisão do edital e de seus anexos, com as eventuais adequações necessárias, procedendo-se à sua republicação, com a reabertura do prazo inicialmente estabelecido.

Por fim, informa-se que, em caso de ausência de resposta a esta Ouvidoria, no prazo de 24 horas, a demanda será encaminhada à unidade de fiscalização competente deste Tribunal para conhecimento e adoção das providências cabíveis, inclusive possível realização de fiscalização concomitante.

Atenciosamente,

Ouvidoria TCE-PI





# OUVIDORIA DO TCE-PI



## Mural de Licitações

ÓRGÃO:  
CONTROLE TCE:

Nº do procedimento:

Status licitação:

SUSPENSA

Objeto:

Registro de preços para futuros serviços gráficos em geral, serviços de comunicação visual e serviços de confecção de uniformes, para atender as demandas da municipalidade, conforme as especificações constantes no TERMO DE REFERÊNCIA (ANEXO I).

Regime Jurídico

Lei nº 14.133/21

Forma Realização

Eletrônica

Nº do processo admin.:

022/2024

Modo de Disputa

Aberto e Fechado

Data abertura:

24/05/2024 08:00

Critério julgamento:

Menor preço

Valor previsto:

R\$ 409.010,00

Adjudicação do objeto:

Adjudicação por lote

Registro de preço:

SIM

Tipo objeto:

Serviços  
Natureza: COMUM

Motivo do suspensão

Ato Administrativo - De Ofício: "DECIDE suspender o (PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 022/2024), que tem como objeto o registro de preços para futuros serviços gráficos em geral, serviços de comunicação visual e serviços de confecção de uniformes, para atender as demandas da municipalidade, conforme as especificações constantes no TERMO DE REFERÊNCIA (ANEXO I), para fins de revisão do Edital e seus anexos, com as adequações necessárias, procedendo-se à sua republicação, com a reabertura do prazo inicialmente estabelecido, excluindo toda cláusula que versar sobre exigência de declaração de que dispõe de técnico que possa deslocar-se à Prefeitura Municipal de ou que possua unidade de prestação de serviços em distância compatível com as necessidades da Administração (a maior distância entre a sede da Prefeitura Municipal e a cidade mais distante constante da referida relação), tendo em vista que a exigência prevista no art. 47, §2º da Lei nº 14.133/2021 somente é cabível quando se tratar de de serviços de manutenção e assistência técnica, conforme entendimento do Egrégio Tribunal de Contas do Estado do Piauí - TCE/PI".  
Data do suspensão: 17/05/2024 (informado em 17/05/2024)

↓ Justificativa





# 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 nº 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



# OUVIDORIA E UNIDADE DE OUVIDORIA

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



# OUVIDORIA PÚBLICA

## 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)