



Ouvidoria
TCE-PI

RELATÓRIO DE LEVANTAMENTO

Relatório 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.



298

Orgãos
Contactados



151

Questionários
respondidos

PREFEITURAS



CÂMARAS



119

Possuem Ouvidoria

PREFEITURAS



CÂMARAS



74

Enviaram os atos
normativos
comprobatórios de
criação da Ouvidoria

RELATÓRIO DE LEVANTAMENTO E DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO DAS OUVIDORIAS MUNICIPAIS

1 - INTRODUÇÃO

1.1 - APRESENTAÇÃO

Trata-se de levantamento e diagnóstico sobre a situação das Ouvidorias Municipais, conforme Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública.

O levantamento foi realizado mediante o envio de questionário por meio da plataforma *microsoft forms*, abrangendo os 224 Municípios, sendo 215 Prefeituras e 83 Câmaras Municipais, para ser respondido até 02.09.2024.

O trabalho tem por objetivo estimular a criação e desenvolvimento de Ouvidorias no âmbito municipal, facilitando o contato direto do cidadão com os órgãos públicos e, por conseguinte, contribuindo para a maior efetividade do controle social e a transparência da gestão pública, em observância ao que preconiza a Lei nº 13.460/2017.

Nesse contexto, o objetivo do trabalho desenvolvido, a ser aplainado ao longo deste relatório, foi a obtenção de informações acerca da existência e funcionamento de Ouvidorias nos Poderes Executivo e Legislativo dos Municípios do Estado do Piauí

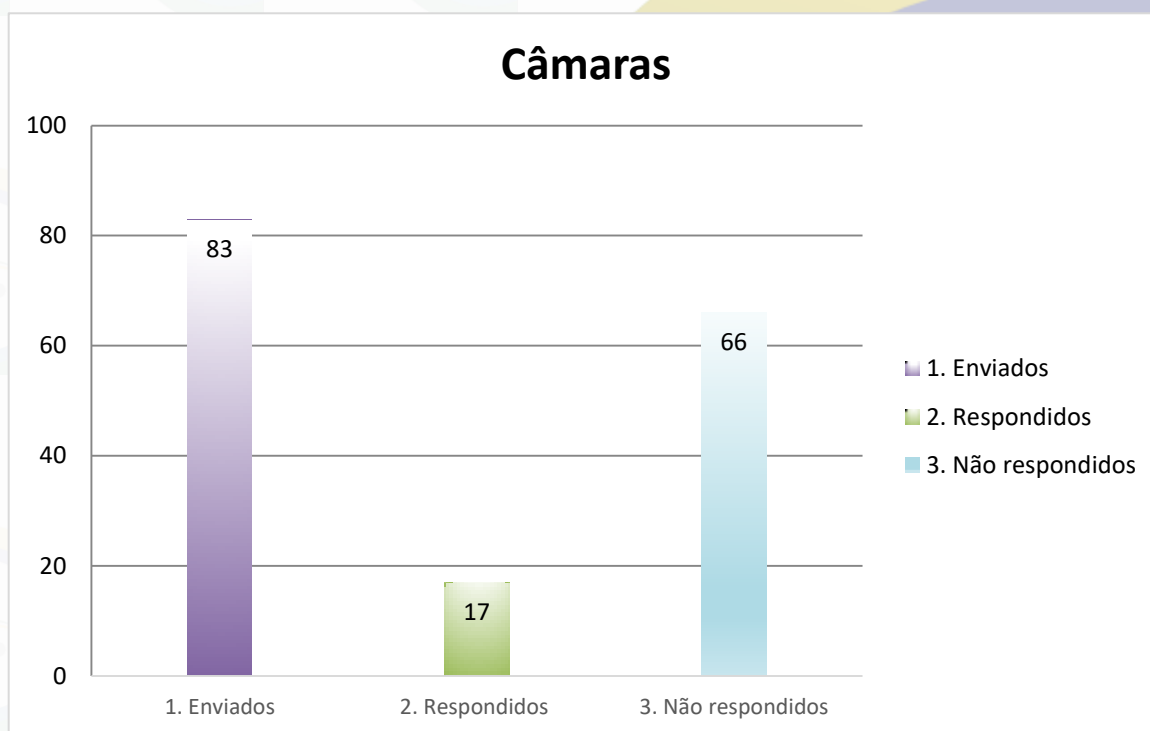
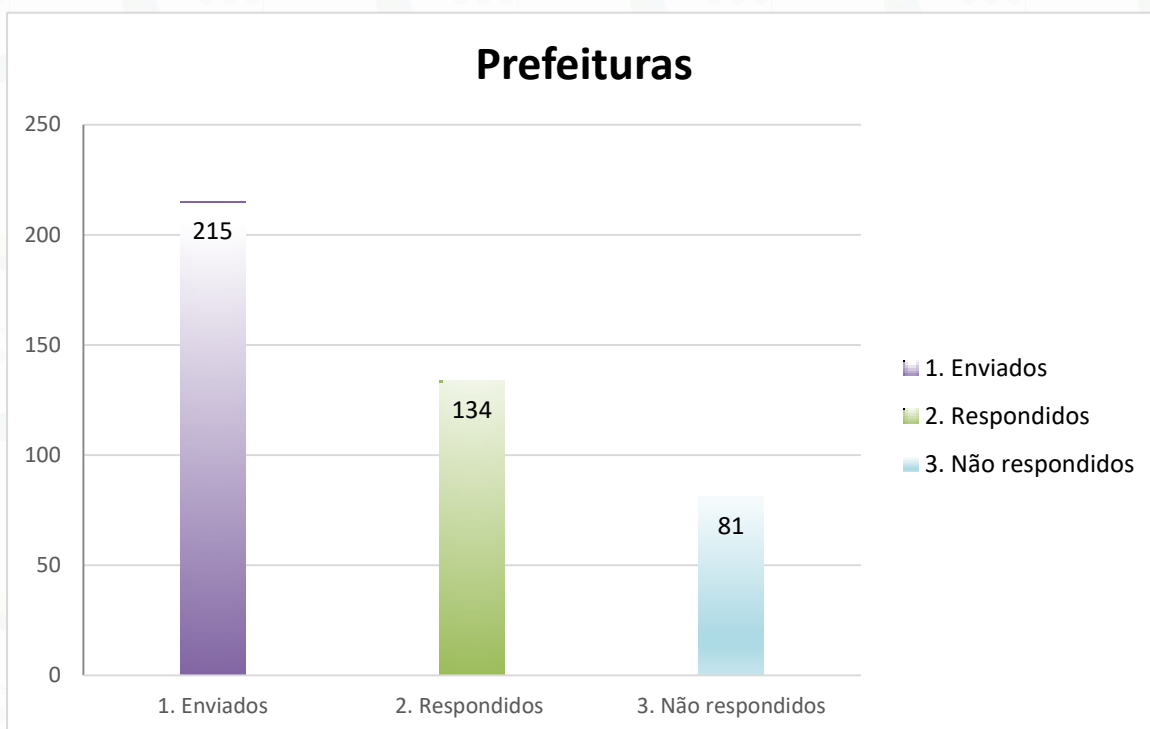
A partir dos dados alcançados, foi possível aferir um diagnóstico, ainda que *prima facie*, da situação do acesso do cidadão ao Poder Público, de maneira a possibilitar o desenvolvimento de uma estratégia de ação apta a fomentar a implementação e o aprimoramento das Ouvidorias no âmbito do Estado do Piauí.

Por fim, ressalta-se que a atividade também tem como propósito orientar e assegurar a aplicabilidade da Lei 13.460/2017, cuja ementa contempla a observância das normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, contribuindo para a melhoria da gestão pública.

1.2 - METODOLOGIA

Inicialmente, a equipe da Ouvidoria do TCE/PI solicitou junto à Secretaria da Presidência do TCE/PI e Associação Piauiense de Municípios - APPM a relação dos e-mails de todos os jurisdicionados, a fim de que seja enviado o questionário para o maior número de municípios possíveis. Ressalte-se que na lista constavam e-mails pessoais de alguns gestores, sendo necessário que a equipe técnica entrasse em contato por telefone diretamente com os órgãos para obter o e-mail institucional. É

oportuno ressaltar que alguns e-mails foram devolvidos e outros não obtivemos respostas, conforme gráfico a seguir:



SITUAÇÃO DOS CONTATOS REALIZADOS:

A execução dos trabalhos compreendeu o período de 15/07/2024 a 30/11/2024 e apresenta como produto o presente relatório de levantamento de

pontos relevantes descritos na própria Lei nº 13.460/2017 para a prestação de serviços de forma satisfatória aos usuários dos serviços públicos.

O questionário (ANEXO 1) foi enviado aos jurisdicionados, sendo composto por 02 partes, a primeira direcionada a identificação e dados do responsável pela informação. E a segunda, foram apresentados questionamentos que permitiu a avaliação da atual situação das ouvidorias municipais.

Sob esse viés, foram identificados os seguintes obstáculos no desenvolvimento deste levantamento:

- a) Ausência de respostas completas;
- b) Respostas em duplicidade;
- c) Respostas contraditórias;
- d) Informações não comprovadas após verificação; e
- e) Ausência de respostas por parte de alguns municípios impactando nos resultados.

Durante a fase de PLANEJAMENTO foram usadas, dentre outras, estratégias metodológicas, com ênfase para:

- a) Revisão da legislação que regulamenta a matéria; e
- b) Busca dos dados cadastrados nos Sistemas Internos do TCE/PI;

A metodologia utilizada durante a EXECUÇÃO do levantamento compreendeu:

- a) Pesquisa realizada por meio da aplicação de questionários (ANEXO I); e
- b) Acompanhamento das respostas enviadas.

1.3 - CONTEXTUALIZAÇÃO E RELEVÂNCIA

A Ouvidoria é um instrumento de participação do cidadão, cliente e usuário do serviço público atuando para evitar litígio e solucionar conflitos. Ela dá voz ativa ao indivíduo, permitindo que suas críticas, sugestões e/ou comunicações de irregularidades possam contribuir para a correção e aprimoramento das políticas públicas.

A Lei nº 13.460/2017, no que diz respeito aos canais de que dispõe o usuário para se fazer ouvir e ter seus direitos respeitados pela administração pública prestadora de serviços, o legislador conferiu grande relevo ao papel das ouvidorias, encarregando-as de atribuições voltadas diretamente à obtenção de resultados concretos, cumprindo-lhes, dentre outros misteres, previstos no rol do art. 13, garantir a efetividade e buscar o aperfeiçoamento dos serviços públicos, auxiliar na prevenção

e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na lei, além das funções de mediação e conciliação de interesses das partes.

Ainda, no que tange ao prisma finalístico, cumpre anotar que a atuação das ouvidorias, por força do art. 12 da lei, perpassa a análise das demandas apresentadas e a obtenção das informações necessárias, só se considerando cumprida a missão depois de obtida uma “decisão administrativa final” a ser comunicada ao interessado.

Outro instrumento que recebeu idêntico tratamento foi a “Carta de Serviços ao Usuário”, cujo conteúdo se presta justamente a “informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público” (art. 7º, § 1º).

1.4 - OBJETIVO E ESCOPO

O objetivo geral deste levantamento consiste em mensurar e acompanhar, por amostragem a situação das ouvidorias municipais.

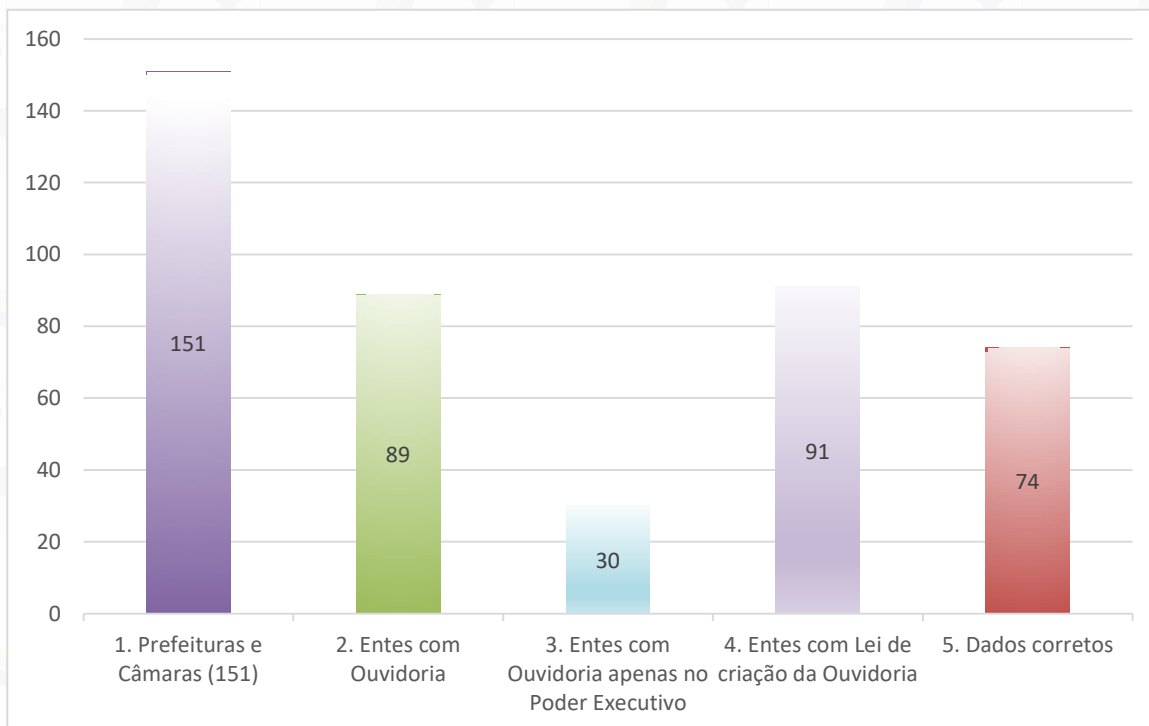
São objetivos específicos deste levantamento:

- ✓ Examinar o planejamento de implementação da Lei nº 13.460/2017 na organização;
- ✓ Verificar a edição de regulamentações nas organizações para dispor sobre a aplicação da Lei nº 13.460/2017;
- ✓ Verificar o engajamento do jurisdicionado quanto a importância da implementação das ouvidorias nos municípios;
- ✓ Constatar se as ouvidorias existentes atendem à demanda da sociedade realizando o controle social das políticas públicas;
- ✓ Verificar o monitoramento regular das tendências e padrões de reclamações recebidas;
- ✓ Verificar se são gerados relatórios identificando áreas de melhoria e tendências emergentes;
- ✓ Verificar se as informações fornecidas pelos demandantes são tratadas de forma confidencial, garantindo privacidade e segurança;

Desse modo, este levantamento abrangeu 215 Prefeituras e 83 Câmaras Municipais. É oportuno ressaltar que o restante das Prefeituras e Câmaras Municipais que não foram enviados o questionário, deve-se ao fato de inconsistência nos e-mails cadastrados nesta Corte de Contas.

2. RESULTADOS

O questionário foi disponibilizado aos jurisdicionados no dia 20/08/2024, para ser respondido até o dia 02/09/2024.



Em que pese os dados levantados terem natureza declaratória, podendo haver dissonância com a realidade, as informações geradas servirão de indicativo para avaliar a situação das ouvidorias nos diversos municípios.

2.1 – EXISTÊNCIA DE OUVIDORIA E ATOS NORMATIVOS FORMAIS

De acordo com os resultados apurados, constatou-se que dos 298 órgãos contactados (215 Prefeituras e 83 Câmaras), apenas 134 e 17 responderam, respectivamente.

Das 151 respostas enviadas a esta Corte de Contas, 119 informaram que possuem Ouvidoria, ao passo que 32 informaram que não possuem.

É oportuno ressaltar, que das 119 que informaram que possuem ouvidoria, apenas 91 colocaram o ato normativo de criação das mesmas. Após checagem da veracidade dos dados enviados nos sítios eletrônicos das Prefeituras e Câmaras

Municipais do Estado do PI, apenas 74 enviaram dados corretos, conforme se demonstra no panorama abaixo:

Panorama da Existência de Ouvidorias



298

Orgãos
Contactados



151

Questionários
respondidos



134

Prefeituras
com Ouvidorias



17

Câmaras com
Ouvidorias

151

Responderam
que **NAO** possuem
Ouvidoria

32

Responderam
que **Possuem**
Ouvidoria
(Poder Executivo
e Poder Legislativo)

119

74

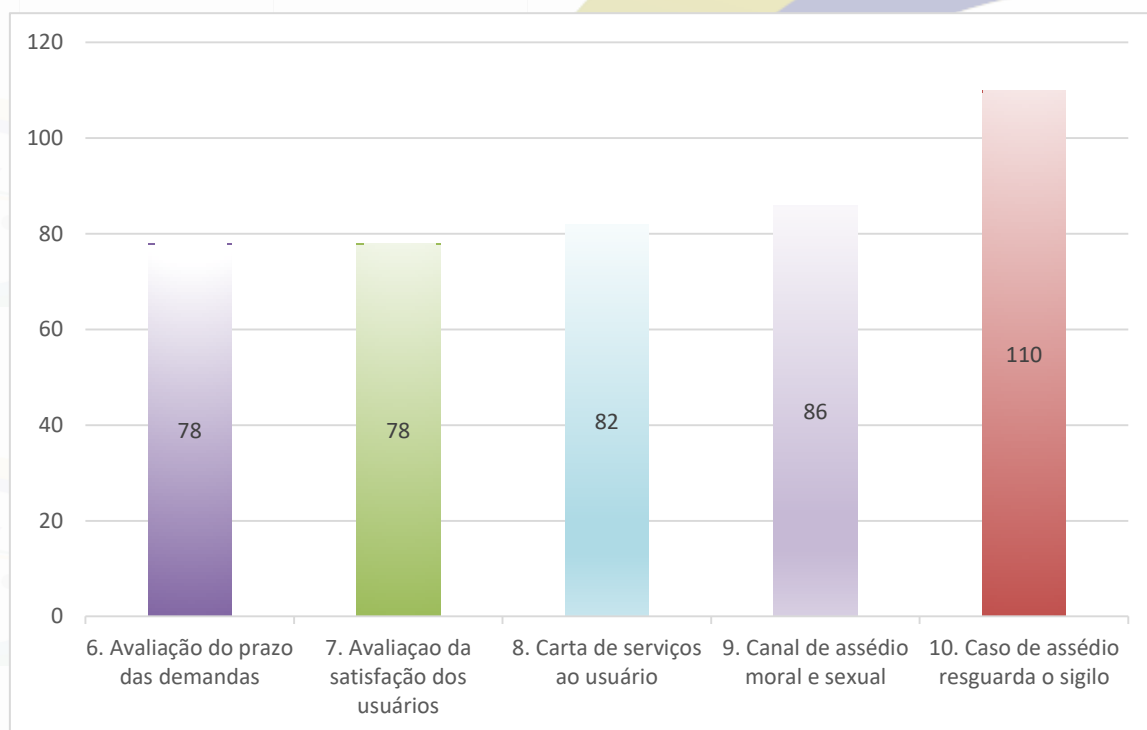
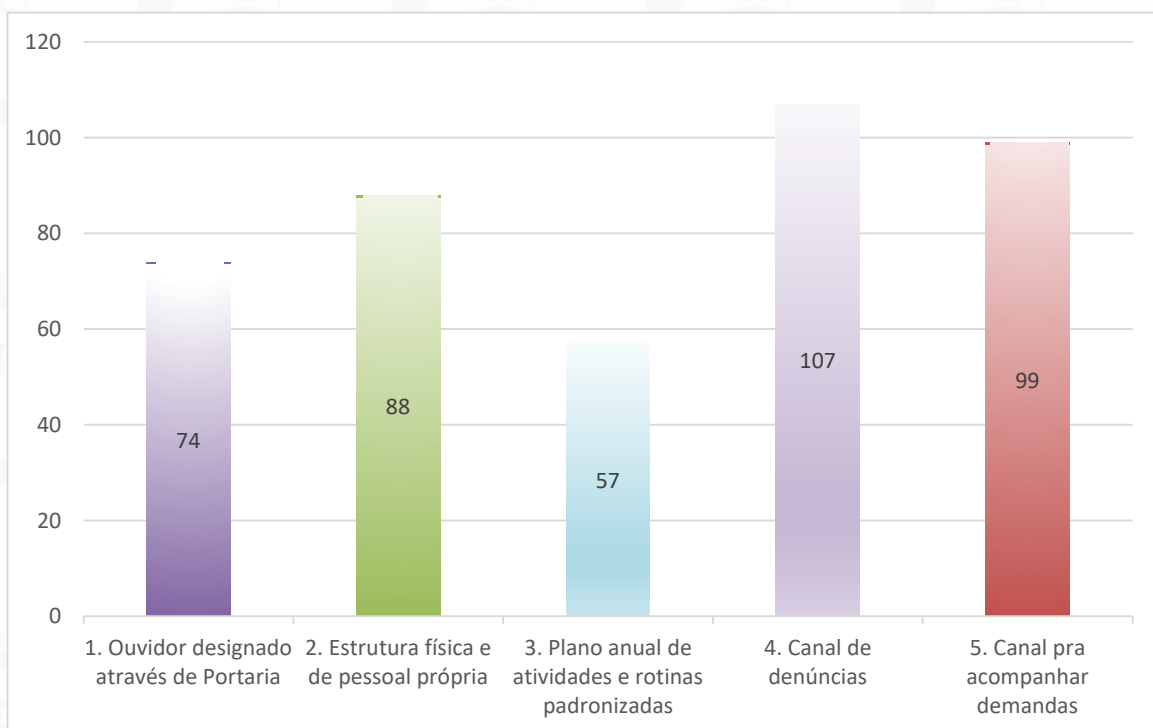
Enviaram os atos normativos
comprobatórios de
criação da Ouvidoria

2.2 – DEMAIS ITENS DO QUESTIONÁRIO:

Após o levantamento e a análise das 151 respostas enviadas pelas Prefeituras e Câmaras, constatou-se o seguinte:

- 74 responderam que possuem Ouvidor designado através de portaria, mas apenas 39 enviaram os dados de forma correta;
- 88 responderam que possuem estrutura física e de pessoal própria;
- 57 responderam que possuem plano anual de suas atividades e rotinas padronizadas;
- 107 responderam que a Ouvidoria possui canal de comunicação de denúncias, de reclamações, de sugestões de informações e de outras demandas;
- 99 responderam que a Ouvidoria possui canal de acompanhamento das demandas apresentadas pelos cidadãos;
- 78 responderam que a Ouvidoria avalia os resultados, as metas e os indicadores de desempenho relativo ao prazo de atendimento das demandas;
- 78 responderam que a Ouvidoria avalia os resultados de metas e indicadores de desempenho quanto à satisfação dos usuários;
- 82 responderam que a Ouvidoria divulga e mantém atualizada a Carta de Serviços ao usuário;
- 86 responderam que a Ouvidoria disponibiliza canal de comunicação para o recebimento de denúncias de assédio moral e sexual ocorridos no ambiente institucional; e
- 110 responderam que a Ouvidoria em caso de denúncias relativas à ocorrência de assédios, resguarda o devido sigilo às partes durante o processamento da respectiva apuração.

Seguem os dados estatísticos mencionados nos gráficos abaixo:



É oportuno ressaltar que nem todas as informações sobre as portarias de nomeação do ouvidor, bem como o ato normativo de criação das ouvidorias municipais são fidedignas.

3 – DO CÓDIGO DE DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO. DA RECOMENDAÇÃO DA INSTRUÇÃO NORMATIVA TCE/PI Nº. 04 DE 17 DE OUTUBRO DE 2013 ÀS PREFEITURAS E CÂMARAS MUNICIPAIS.

O Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei n.º 13.460/2017) veio a regulamentar o artigo 37, § 3º, inciso I, da Constituição Federal, incluído pela Emenda Constitucional n.º 19/1998, a qual prescreve que a lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, disciplinando especialmente 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.

Claramente, à luz do art. 5º, da Lei n.º 13.460/2017, o usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observarem, dentre outras, as seguintes diretrizes:

- I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
- II - presunção de boa-fé do usuário;
- V – igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
- VI – cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VII – definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- XIII – aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;**
- XIV – utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.**

Ademais, são direitos básicos do usuário, dentre outros, conforme art. 6º, da legislação citada:

- I – participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
- II – obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;
- III – acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o**

disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV – proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

VI – obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre: a) horário de funcionamento das unidades administrativas; b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público; c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações; d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

A Carta de Serviços se relaciona com o princípio da transparência e possui grande relevância não só por assegurar publicidade ao rol de serviços prestados pelos órgãos, mas também, e principalmente, por propiciar ao usuário o conhecimento acerca das formas de acesso aos serviços prestados pela entidade. Inclusive, a Carta de Serviços deverá ser periodicamente atualizada e divulgada na rede mundial de computadores, desse modo, cumprindo o princípio da atualidade, nos termos do artigo 7º, § 4º, da legislação mencionada.

As diretrizes do artigo 5º e os direitos básicos do artigo 6º, aliados à Carta de Serviços ao Usuário, criada pelo artigo 7º, representam a rede básica de proteção ao usuário dos serviços públicos, materializando os princípios da regularidade, da continuidade, da efetividade, da segurança, da atualidade, da generalidade, da transparência e da cortesia, previstos no artigo 4º e consubstanciando o mínimo exigível na prestação adequada do serviço público e no atendimento ao usuário.

Ademais, a manifestação do usuário deve ser dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conerá a identificação do requerente, ela poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo. Inclusive, impõe-se aos órgãos e entidades públicas a disponibilização de formulários simplificados e de fácil compreensão para apresentação das manifestações pelos usuários, sendo facultada a esses a sua utilização, conforme aplicação do art. 7º, §§ 1º a 7º, da Lei n.º 13.460/2017.

Nessa perspectiva, o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, em seu art. 13, estabeleceu que as Ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I – promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II – acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III – propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV – auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V – propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI – receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Desse modo, com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos. Além de elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos.

Nessa perspectiva, as Prefeituras e Câmaras Municipais também devem tomar nota da 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), sendo imprescindível que os gestores municipais observem as seguintes recomendações:

- 1) Implantação da Ouvidoria nos poderes executivo e legislativo (art. 1º, da IN nº. 04/13, do TCE-PI);
- 2) Estabelecer os canais de atendimento para recebimento de manifestações, como reclamações, denúncias, elogios, críticas e sugestões dos cidadãos, instituições entidade e agentes públicos (servidores e políticos) quanto aos serviços e atendimentos prestados. Tendo como missão institucional identificar falhas e propor mudanças na gestão dos serviços públicos (art. 2º, da IN nº. 04/13, do TCE-PI);
- 3) Ato normativo válido através de lei ou decreto o qual deverá estabelecer: a localização da Ouvidoria na estrutura organizacional da esfera administrativa a que pertence; definição dos requisitos para a investidura no cargo de ouvidor; estabelecimento do período de mandato e da possibilidade de recondução ao cargo; definição do vínculo com a administração, ressaltando-se a necessidade de autonomia de suas ações, sendo imprescindível a vinculação direta ao gestor máximo; atribuições e

competências da Ouvidoria; estabelecimento de prazos para a resposta de demandas; previsão das situações em que as demandas serão encaminhadas ao Ministério Público, Controladorias, Tribunais de Contas, Corregedorias ou outros órgãos de controle; (art. 4º, I a VII, da IN nº. 04/13, do TCE-PI);

- 4) Definição de estrutura física adequada para a execução das atividades da ouvidoria (art. 5º, da IN nº. 04/13, do TCE-PI);
- 5) Instalações devem observar garantia de acessibilidade, localização de fácil acesso e viabilidade ao cidadão; e disponibilidade de linha telefônica e acesso à internet (art. 6º, da IN nº. 04/13, do TCE-PI);
- 6) Padronização dos trabalhos no atendimento (art. 7º, da IN nº. 04/13, do TCE-PI);
- 7) Encaminhamento da demanda para a área responsável, caso tenha dados suficientes, dando ciência da tramitação ao cidadão de sua manifestação e das medidas adotadas pelo órgão (arts. 8º e 9º, da IN nº. 04/13, do TCE-PI);
- 8) Classificação das demandas para elaboração de relatórios mensais quantitativos e qualitativos (art. 11, da IN nº. 04/13, do TCE-PI);
- 9) Gerenciamento de informações para a tomada de decisões no órgão (art. 12, da IN nº. 04/13, do TCE-PI).

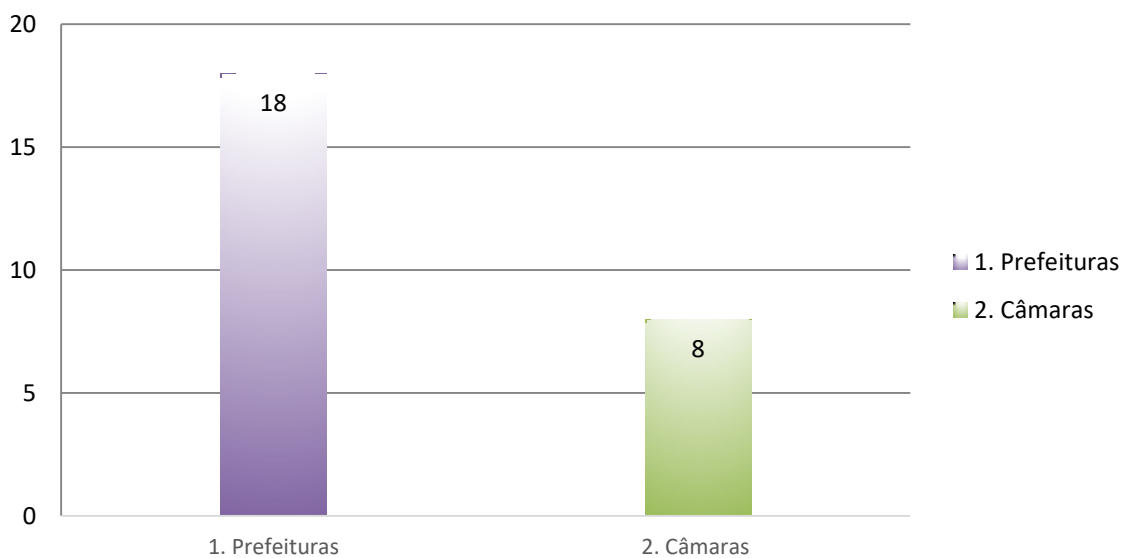
4 - SIMULAÇÃO DE MANIFESTAÇÃO

Considerando as informações obtidas nos questionários aplicados às Câmaras e Prefeituras Municipais do Estado do Piauí, conforme anteriormente apresentado, constatou-se a existência de 134 (cento e trinta e quatro) Ouvidorias nas Prefeituras Municipais e 17 (Dezessete) Ouvidorias nas Câmaras Municipais.

Com isso, constatou-se que 18 Prefeituras e 8 Câmaras mantêm ativamente sistema informatizado para apurar as manifestações das Ouvidorias Municipais, em conformidade com os dados abaixo:

Diante desse cenário, a equipe da Ouvidoria acessou algumas páginas virtuais daqueles órgãos que indicaram possuir Ouvidoria, no intuito de atestar a existência de algum sistema informatizado capaz de receber e gerenciar manifestações da sociedade, sendo obtidos os seguintes resultados:

Prefeituras e Câmaras com sistema informatizado



É oportuno informar que, após algumas simulações por amostragem, a maioria das Prefeituras e Câmaras Municipais exige que o interessado insira o seu Cadastro de Pessoas Físicas - CPF para que possa ser formalizada a manifestação no canal online das respectivas Ouvidorias. Todavia, alguns não possuem a opção do tratamento sigiloso dos dados, bem como da manifestação anônima e outros, ainda, restringem por região a manifestação.

5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 14 dias para resposta. 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.

Alguns municípios enviaram respostas contraditórias, conforme se pode observar na discrepância em alguns números, por exemplo, nas perguntas sobre avaliação de resultados e metas e na pergunta referente aos casos 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 muitos 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.

Menos da metade 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, configurando a falta de planejamento estratégico.

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.

Nesse sentido, dentre as propostas de atuação da equipe da Ouvidoria para o exercício de 2025, destaca-se o envio do mesmo questionário para os novos gestores que assumirão em 2025, para que com isso se possa fazer uma avaliação dos avanços ocorridos durante o exercício, bem como a continuidade na capacitação dos servidores dos órgãos dos Poderes Legislativo e Executivo Municipal vinculado às respectivas Ouvidorias, com o objetivo de aperfeiçoar os serviços já prestados, notadamente quanto ao atendimento ao público, ampliando a compreensão das atribuições afetas e da sua relevância no contexto do controle social.

Tais diretrizes, portanto, serão reunidas em um Plano de Ação para o ano de 2025, a ser desenvolvido pela equipe da Ouvidoria desta Contas de Contas, visando não só ao aprimoramento das Ouvidorias já existentes, mas também ao incentivo à instalação naqueles órgãos que ainda não as disponibilizam em sua estrutura.

Teresina (PI), 11 de dezembro de 2024.

Assinado eletronicamente

Cons. **KLEBER DANTAS EULÁLIO**

Conselheiro Ouvidor do TCE/PI

Assinado eletronicamente

SANDRA SOBREIRA SOARES

Chefe de Gabinete da Ouvidoria do TCE/PI

Mat. 80.691-9

ANEXO I

QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DAS OUVIDORIAS MUNICIPAIS

1. O Propósito deste formulário é a elaboração de um diagnóstico sobre a implementação das Ouvidorias nos Municípios do Piauí.

Ele deve ser respondido até o dia 02/09/2024.

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 o seu nome?

4. Qual seu cargo?

5. Qual seu telefone?

6. Qual seu e-mail institucional?

7. Existe Ouvidoria nos seus Poderes Executivo e Legislativo?

- Sim

- Não

8. Se existe, qual ato normativo formal?

9. Se **não** existe, solicita-se que esclareça.

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

- Sim
- Não

11. Caso seja **sim** a resposta anterior, especificar o ato de nomeação com a respectiva norma (lei, decreto).

12. Caso seja **não** a resposta anterior, solicita-se que esclareça.

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

- Sim
- Não

14. Caso seja **não** a resposta anterior, solicita-se que esclareça.

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

- Sim
- Não

16. Caso seja **não** a resposta anterior, solicita-se que esclareça.

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

- Sim
- Não

18. Caso seja **não** a resposta anterior, solicita-se que esclareça.

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

- Sim
- Não

20. Caso seja **não** a resposta anterior, solicita-se que esclareça.

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

- Sim
- Não

22. Caso seja **não** a resposta anterior, solicita-se que esclareça.

23. A Ouvidoria avalia o resultado de metas e indicadores de desempenho quanto à satisfação dos usuários?

- Sim
- Não

24. Caso seja **não** a resposta anterior, solicita-se que esclareça.

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

- Sim
- Não

26. Caso seja **não** a resposta anterior, solicita-se que esclareça.

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

- Sim
- Não

28. Caso seja **não** a resposta anterior, solicita-se que esclareça.

29. 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

30. Caso seja **não** a resposta anterior, solicita-se que esclareça.

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

 Microsoft Forms