



**Ouvidoria e Transparência em SC:
diagnóstico e próximos passos,
com atenção ao período eleitoral.**

 **TCE·SC**



**Instituto
Rui Barbosa**
A Casa do Conhecimento das Tribunações de Contas

50
ANOS



**Ouvidoria e Transparência
em Santa Catarina:
diagnóstico e próximos
passos, com atenção
ao período eleitoral**

Diagnóstico, Capacitação e etapa seguinte no fomento das Ouvidorias

Paulo César Salum
Diretor Ouvidoria



Ouvidoria e Transparência
em Santa Catarina:
diagnóstico e próximos
passos, com atenção
ao período eleitoral

Diagnóstico, Capacitação e Etapa Seguinte no fomento das Ouvidorias

Principais Pontos:

- Origem e Objetivo do Ouvidoria Day;
- Relato sobre o Diagnóstico das Ouvidorias Municipais;
- Resumo da Capacitação com as Ouvidorias Municipais realizadas;
- Proposição da etapa seguinte que será apresentada a Presidência do TCE;
- Comentários sobre o Comitê composto pelo IRB para proposição de mudanças na Lei nº 13.460/2017.



**Ouvidoria e Transparência
em Santa Catarina:
diagnóstico e próximos
passos, com atenção
ao período eleitoral**

Origem e Objetivo do Ouvidoria Day

A ideia de celebrar o Dia do Ouvidor surgiu durante a reunião ordinária do Comitê Técnico das Ouvidorias, Corregedorias e Controle Social do Instituto Rui Barbosa (IRB), durante a programação do Congresso Internacional dos Tribunais de Contas, realizado em Foz de Iguaçu/PR, em novembro de 2019.

É uma data propícia para que cada Tribunal de Contas, por intermédio de sua Ouvidoria, promova no dia 16 de março, uma programação alusiva a data.

É um momento importante para discutir, refletir e fomentar a implementação das Ouvidorias nos jurisdicionados e o seu papel nas instituições públicas, como instrumento de controle social e sua contribuição para o fortalecimento da democracia, através da participação social.



Ouidoria e Transparência
em Santa Catarina:
diagnóstico e próximos
passos, com atenção
ao período eleitoral

Sobre o Diagnóstico

Diagnóstico

- Iniciado em 2019 com apresentação nos eventos de Chapecó e Florianópolis em março de 2020;
- Atualizado em 2020, 2021 e 2022;
- Apresentação do diagnóstico dividido por associações de municípios.



**Ouvidoria e Transparência
em Santa Catarina:
diagnóstico e próximos
passos, com atenção
ao período eleitoral**

Principais Pontos do Diagnóstico das Ouvidorias

DIAGNÓSTICO DAS OUVIDORIAS MUNICIPAIS



Ouvidoria e Transparência
em Santa Catarina:
diagnóstico e próximos
passos, com atenção
ao período eleitoral

Principais Pontos do Diagnóstico das Ouvidorias

O questionário foi enviado para um total de **590 unidades**, sendo que **295 são Prefeitura** e **295 são Câmaras**.

Prefeituras

- **285 responderam o questionário.**

Câmaras

- **288 responderam o questionário.**



Principais Pontos do Diagnóstico das Ouidorias

No que tange a qual sistema está sendo utilizado pela Ouidoria?

Prefeituras

- 285 responderam que possuem um sistema (100%).

Câmaras

- 180 responderam que possuem um sistema (62,50%).

Prefeituras

- 198 utilizam o sistema oferecido pela CGU.

Câmaras

- 149 utilizam o sistema oferecido pela CGU.

Demais sistemas

- 118.



Principais Pontos do Diagnóstico das Ouidorias

A Ouidoria é dirigida por Ouidor designado pelo dirigente máximo do órgão?

Prefeituras

- 204 responderam que possuem um servidor designado para a função (69,15%).

Câmaras

- 184 responderam que possuem um servidor designado para a função (62,37%).

- 91 servidores não foram designados pelo dirigente das Prefeituras para a função de Ouidor;
- 111 servidores não foram designados pelo dirigente das Câmaras para a função de Ouidor.



Principais Pontos do Diagnóstico das Ouvidorias

A Ouvidoria possuir estrutura física e de pessoal própria?

Prefeituras

- 101 responderam que possuem estrutura física própria (34,24%).

Câmaras

- 95 responderam que possuem estrutura física própria (32,20%).

- 94 Prefeituras não possuem estrutura física e de pessoal própria;
- 200 Câmaras não possuem estrutura física e de pessoal própria.



Principais Pontos do Diagnóstico das Ouvidorias

Se a Ouvidoria foi criada por norma específica?

Prefeituras

- Prefeituras – 189 (64,07%).

Câmaras

- Câmaras – 174 (58,98%).

- 106 Prefeituras não estabeleceram normas específicas para criação de suas Ouvidorias;
- 121 Câmaras não estabeleceram normas específicas para criação de suas Ouvidorias.



Principais Pontos do Diagnóstico das Ouvidorias

Com relação à Ouvidoria possuir planejamento anual de suas atividades e rotinas internas padronizadas?

Prefeituras
<ul style="list-style-type: none">• 28 responderam que elaboram planejamento anual de suas atividades (9,49%).

Câmaras
<ul style="list-style-type: none">• 41 responderam que elaboram planejamento anual de suas atividades (13,90%).

- 267 Prefeituras não possuem planejamento anual de suas atividades e rotinas internas;
- 254 Câmaras não possuem planejamento anual de suas atividades e rotinas internas.



Ouvidoria e Transparência
em Santa Catarina:
diagnóstico e próximos
passos, com atenção
ao período eleitoral

Principais Pontos do Diagnóstico das Ouvidorias

Sobre a questão de a Ouvidoria disponibilizar canal de comunicação de denúncias, reclamações, sugestões, solicitação de informações?

Prefeituras

- 246 responderam que possuem canais de comunicação (83,39%).

Câmaras

- 205 responderam que possuem canais de comunicação (69,49%).

- 49 Prefeituras não disponibilizam canal de comunicação;
- 90 Câmaras não disponibilizam canal de comunicação.



Principais Pontos do Diagnóstico das Ouvidorias

Se a Ouvidoria disponibiliza canais de acompanhamento das demandas pelos cidadãos?

Prefeituras

- **197 responderam que disponibilizam acompanhamento das demandas (66,78%).**

Câmaras

- **167 responderam que disponibilizam acompanhamento das demandas (56,61%).**

- 98 Prefeituras não possuem canais de acompanhamento das demandas pelos cidadãos;
- 128 Câmaras não possuem canais de acompanhamento das demandas pelos cidadãos.



Principais Pontos do Diagnóstico das Ouvidorias

Se a Ouvidoria avalia o resultado de metas e indicadores de desempenho quanto ao prazo de atendimento das demandas?

Prefeituras
• Prefeituras – 135 (45,76%).

Câmaras
• Câmaras – 131 (44,41%).

- 160 Prefeituras não avaliam o resultados de metas e indicadores de desempenho;
- 164 Câmaras não avaliam o resultados de metas e indicadores de desempenho.



Principais Pontos do Diagnóstico das Ouvidorias

Se a Ouvidoria avalia o resultado de metas e indicadores de desempenho quanto a satisfação dos usuários?

Prefeituras
• Prefeituras – 121 (41,02%).

Câmaras
• Câmaras – 130 (44,07%).

- 174 Prefeituras não avaliam seu desempenho quanto a satisfação do usuário;
- 165 Câmaras não avaliam seu desempenho quanto a satisfação do usuário.



Principais Pontos do Diagnóstico das Ouvidorias

Com relação à Carta de Serviços ao Usuário – prevista no art. 7º da Lei nº 13.460/2017, com publicação no *site*?

Prefeituras

- Prefeituras – 161 (54,58%).

Câmaras

- Câmaras – 120 (40,68%).

- 134 Prefeituras não instituíram sua Carta de Serviços;
- 175 Câmaras não instituíram sua Carta de Serviços.



Principais Pontos do Diagnóstico das Ouidorias

Se foi instituído o Conselho de Usuários, previsto nos arts. 18 a 22 da Lei nº 13.460/2017?

Prefeituras

- **Prefeituras – 11 (3,73%).**

Câmaras

- **Câmaras – 13 (4,41%).**

- 284 Prefeituras não instituíram o Conselho de Usuários;
- 282 Câmaras não instituíram o Conselho de Usuários.



Principais Pontos do Diagnóstico das Ouvidorias

Se houve ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria e seu papel junto à sociedade?

Prefeituras

• Prefeituras – 190 (64,41%).

Câmaras

• Câmaras – 156 (52,88%).

- 105 Prefeituras não dão ampla divulgação dos serviços oferecidos pela Ouvidoria;
- 139 Câmaras não dão ampla divulgação dos serviços oferecidos pela Ouvidoria.



Possuem email específico/institucional?

Prefeituras	
• Específico – 262	(88,81%)
• Institucional – 33	(11,19%)
• Total - 295	(100%)

Câmaras	
• Específico – 146	(49,49%)
• Institucional – 44	(14,91%)
• Total - 190	(64,40%)

105 Câmaras Municipais não possuem email's para atendimento de demandas



**Ouvidoria e Transparência
em Santa Catarina:
diagnóstico e próximos
passos, com atenção
ao período eleitoral**

Principais Pontos do Diagnóstico das Ouvidorias

Principais Pontos que podem inviabilizar o bom desempenho de uma Ouvidoria

- Excessiva segregação de função de controladores internos e ouvidorias;
- Inexistência de canais diretos com atendimento pelo próprio Ouvidor a fim de gerar autonomia e credibilidade do setor;
- Poucas Prefeituras e Câmaras apresentam estruturas físicas que possibilitem ampla acessibilidade;
- Inexistência de normas específicas que viabilizem a autonomia do setor dentro da estrutura organizacional;
- Ausência de Carta de Serviços e atualização anual na forma da lei;
- Ausência de ampla divulgação da Ouvidoria perante a sociedade;
- Inexistência de servidor habilitado para gerir a função de Ouvidor;
- Ausência de acompanhamento de metas de resultados das demandas, bem como da satisfação dos usuários do serviço público.





Ouidoria e Transparência
em Santa Catarina:
diagnóstico e próximos
passos, com atenção
ao período eleitoral

Capacitação das Ouidorias

Etapas das Capacitações (início setembro/2023)

Joinville – Amunesc / Amplanorte

Blumenau – Amve / Amavi

Itajaí – Amfri / Amvali

Videira – Ammoc / Amarp / Amplasc / Amurc

Lages – Amures

Maravilha – Amerios / Ameosc / Amnoroeste

Xanxerê – Amai / Amosc / Amauc

Criciúma – Amurel / Amrec / Amesc

Florianópolis – Granfpolis

TOTAL DE PARTICIPANTES - 421



Ouvidoria e Transparência
em Santa Catarina:
diagnóstico e próximos
passos, com atenção
ao período eleitoral

Etapa Seguinte

**Encaminhamento das deficiências detectadas nas Prefeituras e Câmaras para a
Presidência do TCE;**

**Elaboração de Inspeções *in loco*, a fim de detectar principais deficiências e
dificuldades para garantir a efetividade das Ouvidorias no âmbito municipal,
atendendo, desta forma, a terceira meta programada pelo Instituto Rui Barbosa -
IRB**



**Ouvidoria e Transparência
em Santa Catarina:
diagnóstico e próximos
passos, com atenção
ao período eleitoral**

Comitê Nacional de Ouvidores dos TC's

**Constitucional de um Comitê Nacional composto de membros de Ouvidorias dos
TC's, com objetivo de apresentar uma proposta de modificação da Lei nº
13.460/2017**

Discussões de mudanças em trâmite na Câmara dos Deputados

PL 10844/2018

PL 4068/2019

PL 1516/2021

PL 401/2022



**Ouvidoria e Transparência
em Santa Catarina:
diagnóstico e próximos
passos, com atenção
ao período eleitoral**

O TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA QUER OUVIR VOCÊ

Seja um cidadão fiscalizador.



**Ouvidoria e Transparência
em Santa Catarina:
diagnóstico e próximos
passos, com atenção
ao período eleitoral**

Faça sua pergunta.

