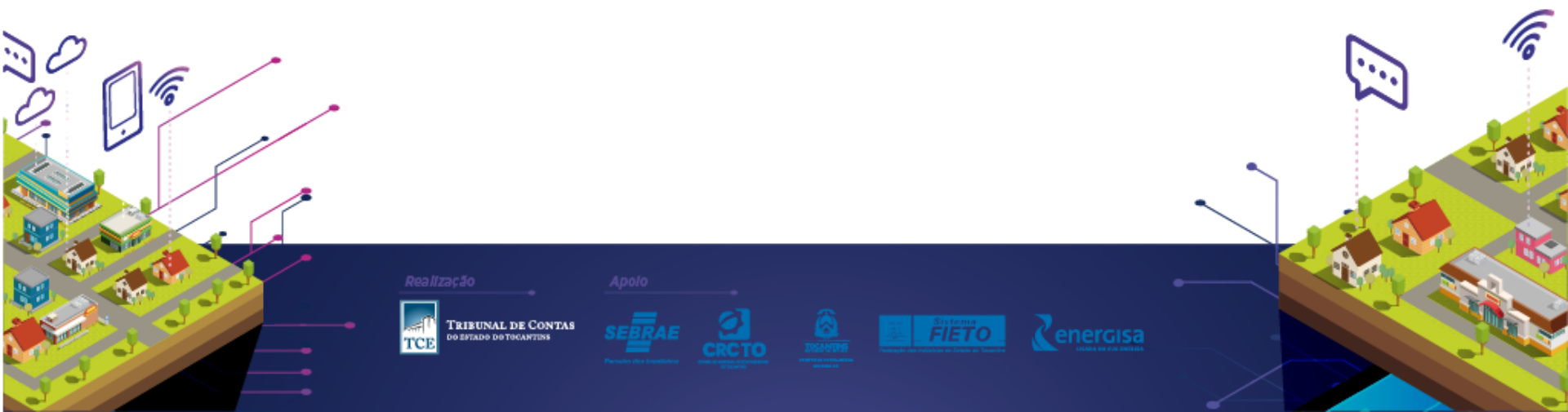




OUVIDORIA

CANAL DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE



Realização



TRIBUNAL DE CONTAS
DO ESTADO DO TOCANTINS

Apoio



Parceiro para o Desenvolvimento



CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO TOCANTINS



INSTITUTO MINEIRO DE VETERINÁRIA



FORNecedor de Serviços de Tecnologia da Informação do Estado do Tocantins



ENERGISA
Luzes por um mundo melhor

O que é OUVIDORIA?

- INTERLOCUTORA ENTRE O CIDADÃO E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.
- INSTRUMENTO A SERVIÇO DA DEMOCRACIA.



FUNDAMENTO JURÍDICO

- **Constituição Federal – EC 19/98**

Art. 37 (...)

§ 3º 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;



FUNDAMENTO JURÍDICO

- **Lei nº 13.460/2017**

- Participação,

- Proteção e

- Defesa

... Dos direitos do usuário dos serviços prestados pela administração pública.



Lei nº 13.460/2017

- Art. 10. A manifestação será dirigida à **ouvidoria** do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.
- Capítulo específico sobre as Ouvidorias – atribuições e deveres (Capítulo IV).
- Abrangência Nacional



FUNÇÃO

- Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos.
- Reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos.
- Qualificar as expectativas de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que o Estado possa decodificá-las como oportunidades de melhoria.



FUNÇÃO

- Responder aos cidadãos.
- Demonstrar os resultados produzidos, avaliando a efetividade das respostas oferecidas, gerando dados e elaborando informações capazes de subsidiar a gestão pública.



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

- **Sugestão:** propostas de melhorias nas ações desenvolvidas pelo TCE/TO e pelos demais órgãos públicos.
- **Elogio:** demonstração de satisfação, reconhecimento e apreço em relação às atitudes dos servidores ou dos serviços prestados pelo TCE/TO ou dos órgãos fiscalizados.
- **Pedido de Acesso à informação:** Conforme determina a Lei de Acesso à Informação (LAI).



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

- **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. Nesta categoria se enquadram também as críticas e as opiniões desfavoráveis.
- **Denúncia:** manifestação sobre irregularidades verificadas na prestação de serviços tanto no TCE/TO como nos órgãos públicos, além de atos ilegais praticados por servidores e gestores públicos.



MEIOS DE ENTRADA DA MANIFESTAÇÃO

- **INTERNET:** acesse o site www.tce.to.gov.br e clique no link da Ouvidoria. Em seguida, vá ao banner “FORMULÁRIO ELETRÔNICO”. Preencha o Cadastro de Manifestação, principalmente os campos obrigatórios, marcados com o *, como a data de realização da denúncia, horário e descrição da irregularidade.
- **WHATSAPP:** envie sua demanda pelo WhatsApp. Uma mensagem com o número do protocolo vai confirmar o recebimento. **(63) 9-9938-3255.**



MEIOS DE ENTRADA DA MANIFESTAÇÃO

- **E-MAIL:** encaminhe sua manifestação para o e-mail ouvidoria@tce.to.gov.br e recebe um e-mail com o número do protocolo.
- **TELEFONE:** ligação gratuita através do número **0800-644-5800**.
- **ATENDIMENTO PRESENCIAL:** de 12h as 18h no TCE/TO.



DADOS IMPORTANTES QUE A OUVIDORIA NECESSITA PARA UM MELHOR RESULTADO

Atos de Pessoal

- Nome completo e cargo ou função do favorecido;

Concurso público

- Edital do concurso

Obras Públicas

- localização exata da obra e, se possível, o convênio existente para execução da obra;



DADOS IMPORTANTES QUE A OUVIDORIA NECESSITA PARA UM MELHOR RESULTADO

Despesa Pública:

- nome do administrador ou responsável, contendo a descrição da despesa e a data ou período em que ocorreu;

Licitação:

- número e ano do processo e edital;
- Objeto do procedimento licitatório;
- Se possível, o edital do procedimento licitatório.

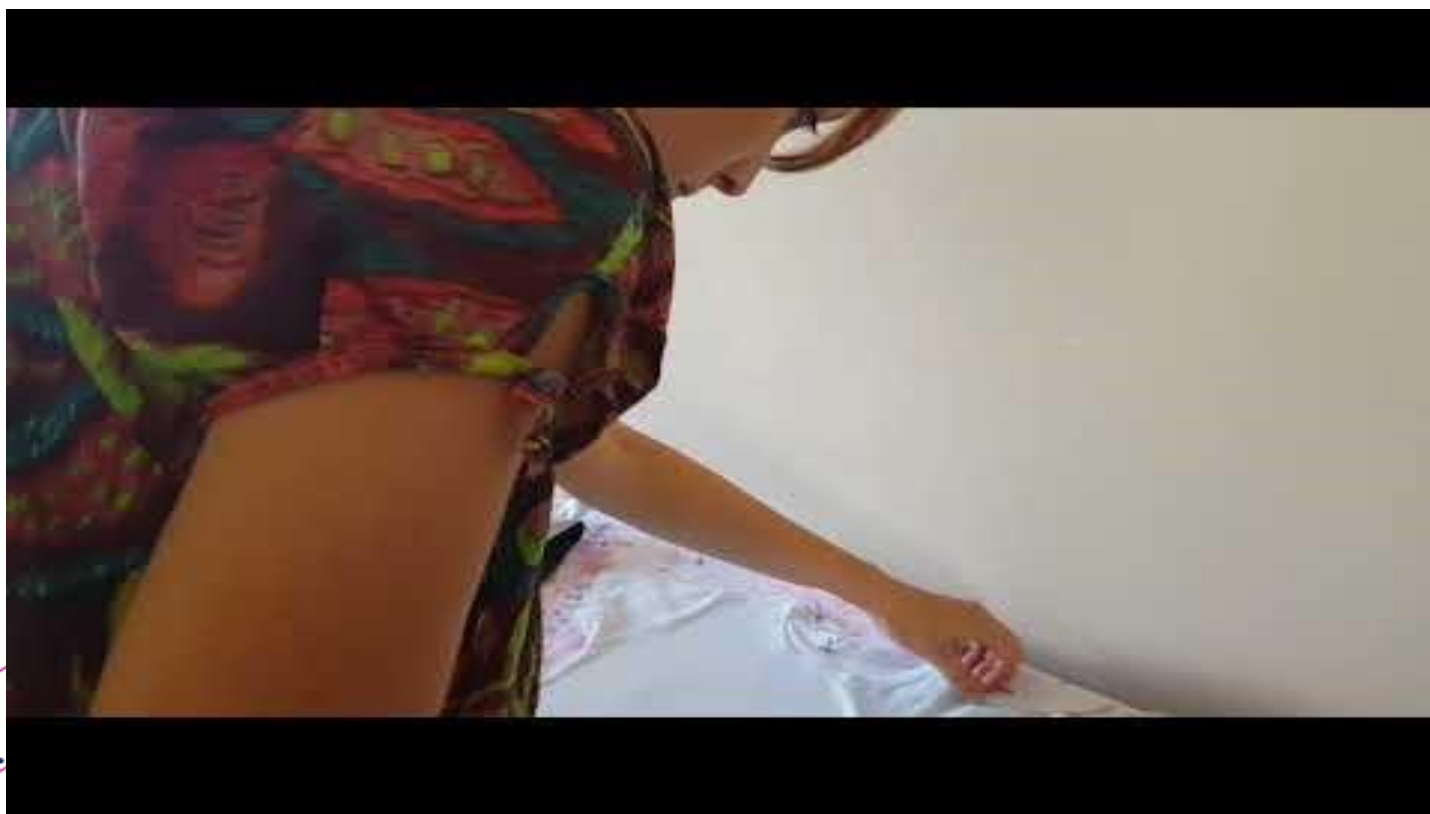


IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA

- Exercício da cidadania;
- Ferramenta de aprimoramento das instituições;
- Favorece uma gestão flexível;
- Estimula a prestação de serviços públicos de qualidade.



Concurso de vídeo “fiscalize em 1 minuto”



Muito obrigada!

