

Ouvidoria TCE/TO

Kamilla Sousa de Oliveira
Assistente de Ouvidoria



Considerações Iniciais

- **CIDADANIA:** Em um conceito mais amplo, cidadania quer dizer a qualidade de ser cidadão, e conseqüentemente sujeito de direitos e deveres.
- **TRANSPARENCIA:** É a disponibilização de informações públicas gerados e mantidos pelo governo que permite à sociedade colaborar no controle das ações de seus governantes, com intuito de checar se os recursos públicos estão sendo usados como deveriam.
- **CONTROLE SOCIAL:** é aquele exercido pela sociedade. É a participação da sociedade na administração pública, com objetivo de acompanhar e fiscalizar as ações de Governo, a fim de solucionar os problemas e assegurar a manutenção dos serviços de atendimento ao cidadão.



Ouvidoria – O que é?

A Ouvidoria é um espaço que visa a garantir o direito de todo cidadão de se manifestar e de receber resposta, de propor ações para estimular o controle e participação social, o combate à corrupção, a transparência e a eficiência na prestação de serviços pelo Estado.

Tem a tarefa de receber, examinar e dar encaminhamento a reclamações, elogios, sugestões e denúncias referentes a procedimentos e ações de agentes e órgãos, no âmbito da Administração Pública.

Uma Ouvidoria Pública atua no diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados e contribuam com o aprimoramento da gestão pública.



Importância da Ouvidoria

- Instrumento democrático de comunicação entre a sociedade e o Poder Público;
- Mecanismo de exercício da cidadania;
- Importante ferramenta de aprimoramento da gestão;
- Favorece uma gestão flexível;
- Estimula a prestação de serviços públicos de qualidade;



FUNDAMENTO JURÍDICO

- **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**

Artigo 37, § 3º:

“ 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;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.”



FUNDAMENTO JURÍDICO

- **Lei 13.460 de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos):**

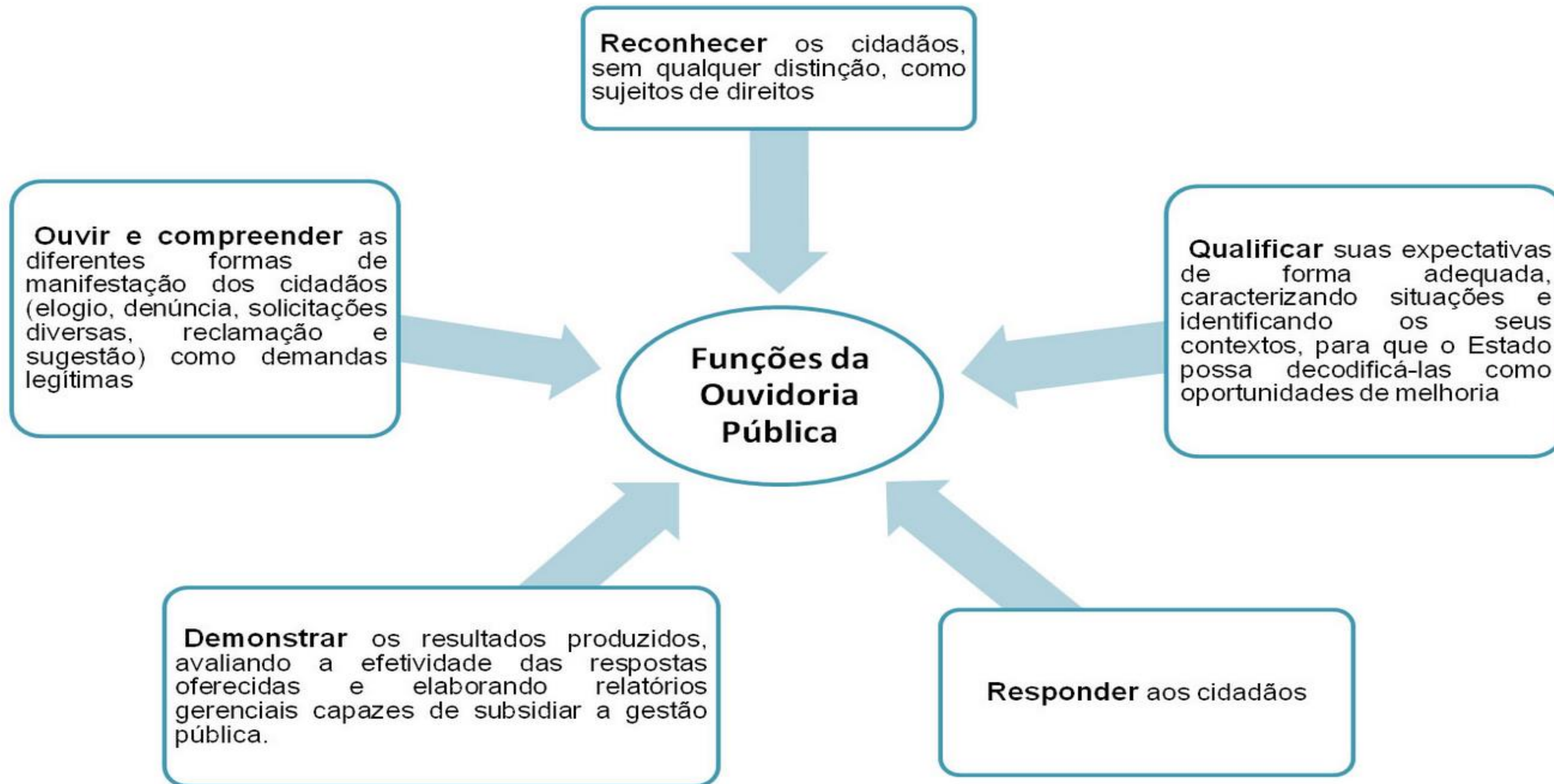
Traz considerações sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública.

- **Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI):**

Regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas. Ela criou mecanismos que possibilitam, a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades pertencentes à União, Estados, ao Distrito Federal e aos municípios. Traz conceitos, procedimentos, prazos e estabelece que o acesso a informação pública é a regra e o sigilo a exceção.



Função



Quem é o Público da Ouvidoria?

- **Publico Interno:** são os servidores e empregados da entidade que utilizam, de forma democrática, a Ouvidoria como canal para manifestar seus anseios, denunciando, representando, elogiando, criticando ou sugerindo. Nesse sentido, a Ouvidoria permite uma administração participativa.
- **Publico Externo:** são pessoas ou grupos que demandam os serviços oferecidos pelo órgão público e utiliza a Ouvidoria como canal para se manifestarem.



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

- **DENÚNCIA:** manifestação que verse sobre indícios de ilegalidade ou irregularidade em serviço prestado pelo Tribunal, ou na atuação de autoridade, servidor, estagiário, terceirizado, contratado do Tribunal ou de agente público a ele jurisdicionado.
- **RECLAMAÇÃO:** manifestação que expressa insatisfação, desagrado ou protesto sobre um serviço prestado pelo Tribunal ou de seu servidor, no exercício de suas funções, bem como dos seus jurisdicionados.
- **ELOGIO:** manifestação de reconhecimento, apreço ou satisfação relacionada ao atendimento ou serviço prestado pelo Tribunal ou pela atuação de servidor no exercício de suas funções.



- **SUGESTÃO:** manifestação que apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços prestados pelo Tribunal, à melhoria dos processos de trabalho, à prevenção, correção de falhas e omissões durante a prestação dos serviços ou no curso dos processos de trabalho e a desburocratização dos serviços do TCE/TO e dos jurisdicionados, as quais, serão utilizadas como parâmetro para a melhoria da qualidade e eficiência dos serviços prestados à sociedade.
- **PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO:** solicitações de informações públicas formuladas nos termos da Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/11) e Instrução normativa nº 08 de 07 de novembro de 2012.



TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES



PRAZOS

- **Lei 13.460/17:** todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria devem ser respondidas em até 30 (trinta) dias, contados a partir da data de recebimento, podendo ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias apresentando a justificativa para tanto.
- **Lei 12.527/11:** não sendo possível conceder o acesso imediato à informação, o pedido deverá ser atendido em até 20 (vinte) dias. Este prazo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o demandante.



MEIOS DE ACESSO

- **E-MAIL:** ouvidoria@tce.to.gov.br
- **TELEFONE:** Ligação gratuita através do número 0800-644-5800.
- **WHATSAPP:** Através do número (63) 99938-3255.
- **ONLINE:** Através do preenchimento de formulário eletrônico disponibilizado no site do Tribunal de Contas acessando o link da Ouvidoria – www.tce.to.gov.br
- **PRESENCIAL*:** Atendimento na sede do Tribunal de Contas.



FUNCIONAMENTO PANDEMIA

- Atendimento presencial suspenso.
- Atendimento via telefone e WhatsApp é feito nos dias uteis durante o horário de expediente determinado, 07h às 13h.
- Os canais eletrônicos estão disponíveis 24 horas por dia.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- Consiste na avaliação continuada da prestação dos serviços oferecidos pela Ouvidoria do TCE-TO, cada manifestante cadastrado é convidado, quando do recebimento da resposta final correspondente, a preencher campo destinado à pesquisa de satisfação, tendo por objetivo trazer elementos que permitam não só aferir o grau de satisfação do demandante com o serviço prestado, bem como identificar oportunidades de melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.
- Na pesquisa contém o campo para preencher a respeito do nível de satisfação do demandante: Totalmente Satisfeito, Parcialmente Satisfeito, Insatisfeito.
- Os itens da Pesquisa de Satisfação servirão como base de dados para análise estatística e indicadores de desempenho do serviço prestado pela Ouvidoria do TCE-TO sendo fundamental para o monitoramento e avaliação do nível de eficácia, eficiência e efetividade desse mesmo serviço.



Obrigada!

