CARTILHA DE OUVIDORIA

Março / 2025

1ª Edição

TCERO
em ação, mais cidadania

COMPOSIÇÃO

Conselheiro WILBER CARLOS DOS SANTOS COIMBRA
PRESIDENTE

Conselheiro PAULO CURI NETO
VICE-PRESIDENTE

Conselheiro EDILSON DE SOUSA SILVA
CORREGEDOR-GERAL

Conselheiro VALDIVINO CRISPIM DE SOUZA
PRESIDENTE DA 1ª CÂMARA

Conselheiro JAILSON VIANA DE ALMEIDA
PRESIDENTE DA 2ª CÂMARA

Conselheiro FRANCISCO CARVALHO DA SILVA
OUVIDOR

Conselheiro JOSÉ EULER POTYGUARA PEREIRA DE MELO
PRESIDENTE DA ESCOLA SUPERIOR DE CONTAS

CONSELHEIROS-SUBSTITUTOS
OMAR PIRES DIAS
FRANCISCO JÚNIOR FERREIRA DA SILVA
ERIVAN OLIVEIRA DA SILVA

MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS

Miguidônio Inácio Loiola Neto
PROCURADOR-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS

PROCURADORES
Adilson Moreira de Medeiros
Ernesto Tavares Victoria
Érika Patrícia Saldanha de Oliveira
Willian Afonso Pessoa
Yvonete Fontinelle de Melo

EQUIPE DE ELABORAÇÃO

COORDENAÇÃO

FRANCISCO CARVALHO DA SILVA
Conselheiro Ouvidor

EQUIPE DE TRABALHO

ANA LÚCIA DA SILVA
Chefe de Gabinete da Ouvidoria

THAIANE CRISTINO DE SOUZA
Assistente de Gabinete

FELIPE LIMA GUIMARÃES
Assessor de Ouvidor

LUIZ HENRIQUE GONZAGA
Cientista de Dados

ARTE GRÁFICA E DIAGRAMAÇÃO

PATRÍCIA RAFAELA URBANO GRENHAS
Designer gráfico

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação - CIP

R771p Rondônia. Tribunal de Contas.

Cartilha de Ouvidoria / Tribunal de Contas do Estado de Rondônia. – Porto Velho: TCE-RO, 2025.
19p.

1. Ouvidoria 2. Tribunal de Contas - Rondônia I. Título.
CDDir: 341.3852098111

Ficha Catalográfica elaborada pela Diretoria Setorial de Biblioteca / ESCon / TCE-RO

APRESENTAÇÃO

Prezados(as) servidores(as) e cidadãos(ãs),

A Ouvidoria se estabelece como um elo fundamental entre a sociedade e o Poder Público, configurando-se como um canal democrático para a manifestação de comunicados de irregularidade, pedidos de informações, reclamações, sugestões e elogios. Ao fomentar a participação ativa dos cidadãos Rondoniense, a Ouvidoria do TCE-RO fortalece os pilares da democracia nas esferas de governos municipais e estaduais (direta e indireta).

Para além de sua função democrática, a Ouvidoria assume um papel estratégico na gestão pública. As informações e demandas recebidas constituem um valioso termômetro da qualidade dos serviços prestados, permitindo identificar gargalos, deficiências e oportunidades de aprimoramento.

Fundamentadas na premissa de construir espaços plurais e receptivos às necessidades da população, as Ouvidorias atuam como mediadoras no acesso aos serviços públicos, visando agilidade combinada com qualidade. Sua legitimidade reside na capacidade de transformar as manifestações dos cidadãos em subsídios concretos para a formulação, implementação e avaliação de políticas públicas mais eficazes e alinhadas com as reais demandas da sociedade.

Consciente da relevância do papel das Ouvidorias para a transparência, o controle social e a melhoria contínua dos serviços públicos, o Tribunal de Contas do Estado de Rondônia, no exercício de suas competências constitucionais, realizou um abrangente diagnóstico das Ouvidorias Públicas dos Executivos e Legislativos Municipais do Estado. Este estudo detalhou o funcionamento dessas estruturas, sua composição e as formas de interação com a sociedade, buscando também verificar a disponibilidade dos recursos necessários para sua atuação plena e satisfatória.

Como resultado desse importante trabalho, o TCE-RO apresenta esta Cartilha de Ouvidorias. Seu objetivo principal é oferecer um guia prático norteador, reunindo orientações, diretrizes básicas e específicas para o fortalecimento e a qualificação das Ouvidorias públicas. Acreditamos que esta cartilha será um instrumento valioso para os agentes públicos envolvidos, contribuindo para o aprimoramento dos serviços prestados à população do Estado de Rondônia.

Esperamos que esta Cartilha seja uma ferramenta útil e inspiradora para a consolidação de Ouvidorias cada vez mais eficazes e engajadas com as necessidades dos cidadãos rondoniense.

Porto Velho, abril de 2025.

Conselheiro **FRANCISCO CARVALHO DA SILVA**

Ouvidor do Tribunal de Contas do Estado de RO

SUMÁRIO

1. A importância da Ouvidoria 5

2. Funções e estrutura da Ouvidoria 6

3. Criação da Ouvidoria Municipal 7

3.1 Criação da norma 8

3.2 Organização interna da Ouvidoria (física e de pessoal) 9

3.3 Divulgação 12

3.4 Competências - Equipe de Ouvidoria 13

4. Tipos de Manifestação 15

5. Identificação do manifestante 16

6. Fluxo de atendimento e prazos 17

6.1 Tratamento das manifestações 18

6.2 Critérios para uma resposta de qualidade da Ouvidoria 19

1. A IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA

O orgulho de uma organização reside em sua capacidade de oferecer serviços de qualidade, baseados em valores como **respeito**, **confiança** e **transparência**. A Ouvidoria do TCE-RO, como um canal direto de comunicação com o cidadão, desempenha um papel crucial nessa construção.

A Ouvidoria atua como um catalisador de mudanças, convertendo as vozes dos cidadãos em ações concretas para a melhoria do órgão. Ao trabalhar em conjunto com diversas áreas, garantindo que as necessidades dos usuários sejam atendidas de forma eficaz, contribuindo para a construção de uma cultura de qualidade e excelência na prestação dos serviços públicos, com reflexos em políticas públicas eficazes.

Ao coletar e analisar feedbacks, a Ouvidoria identifica oportunidades de melhoria, impulsionando a inovação e a excelência operacional. A participação ativa de todos os servidores é essencial para o sucesso da Ouvidoria, que, ao tratar cada indivíduo com respeito e considerar suas necessidades individuais, fortalece o relacionamento com a instituição e contribui para a sua reputação como uma referência em desempenho e eficiência.

Ao aprimorar a gestão por meio da escuta ativa, a Ouvidoria transforma feedbacks em oportunidades concretas de melhoria, fomentando a inovação e a excelência operacional. O engajamento de todos os servidores é fundamental para o êxito das atividades da Ouvidoria, que, ao valorizar cada manifestação com respeito e atenção, fortalece os laços com a instituição e contribui para consolidar sua reputação como referência em desempenho e eficiência.

2. FUNÇÕES E ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Lei nº 13.460/2017 representa um marco fundamental na consolidação dos direitos dos usuários dos serviços públicos em todas as esferas da administração pública brasileira (União, Estados, Distrito Federal e Municípios). A norma estabelece diretrizes claras para a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários, com destaque para o papel crucial das ouvidorias públicas como promotoras da participação social na gestão dos serviços.

As ouvidorias, como instâncias de controle e participação social, atuam como pontes entre a administração pública e o cidadão. Seu principal objetivo é aprimorar a gestão pública e qualificar os serviços prestados, acolhendo as demandas dos usuários e transformando-as em oportunidades de melhoria.

A atuação das ouvidorias vai além do recebimento de reclamações e sugestões. Elas desempenham um papel pedagógico, informando os usuários sobre seus direitos e responsabilidades, fortalecendo sua capacidade crítica e autonomia. Quanto maior a participação dos usuários, mais capacitados eles se tornam para exercer o controle social sobre os serviços públicos.

As ouvidorias também são peças-chave no sistema de integridade das organizações públicas. Uma ouvidoria independente e atuante contribui para a transparência da gestão, facilita o trabalho dos órgãos de controle e promove a responsabilização dos gestores.

Em suma, a Lei nº 13.460/2017, em seu capítulo IV, trouxe diretrizes de atuação das ouvidorias, o que representa um avanço significativo na democratização da gestão pública e no fortalecimento da cidadania. Ao dar voz aos usuários e promover a participação social, as ouvidorias contribuem para a construção de um Estado mais eficiente, transparente e responsivo às necessidades da sociedade.

3. CRIAÇÃO DA OUVIDORIA

Para a implantação da Ouvidoria, é fundamental obter o consenso dos gestores estaduais e municipais, sobre sua criação e efetivo funcionamento. Desta forma, para que a Ouvidoria seja estabelecida e mantenha sua existência, são necessárias algumas condições preliminares:

- Edição de Lei para criar a unidade de Ouvidoria;
- Elaboração de norma para regulamentar seu funcionamento geral (Exemplo: Regimento Interno, Resolução e outros);
- Patrocínio e apoio dos gestores, agentes públicos comprometidos, empenho e engajamento dos servidores envolvidos no segmento;
- Participação ativa das instituições da sociedade civil organizada – pois são eles que fornecerão o suporte necessário para o pleno exercício das funções da Ouvidoria, exercendo de fato o controle social;
- Conhecimento das particularidades e os desafios do órgão onde a Ouvidoria será instalada e executará suas atividades.

3.1 CRIAÇÃO DA NORMA

É essencial que o órgão ou entidade pública promulgue uma norma visando regulamentar, seja por meio de lei ou decreto ou outro, que defina:

- As competências da Ouvidoria, como: receber e responder às manifestações dos cidadãos; monitorar e acompanhar internamente as respostas solicitadas pelos cidadãos; oferecer canais de comunicação acessíveis à população; e propor mudanças com base nas manifestações recebidas;

- As atribuições do cargo de Ouvidor para assegurar a autonomia de sua atuação e estabelecer as normas gerais e competências específicas inerentes ao cargo;

- Os canais de atendimento a serem utilizados e os prazos para resposta das manifestações;

- Prazos bem definidos para procedimento de diligências, respostas internas e respostas aos usuários da Ouvidoria.

3.2 ORGANIZAÇÃO INTERNA DA OUVIDORIA (FÍSICA E DE PESSOAL)

Para que a Ouvidoria desempenhe adequadamente suas funções, é importante realizar um planejamento detalhado das ações a serem executadas. Os custos de uma Ouvidoria não se limitam à sua criação. Portanto, é necessário desenvolver um plano de ação que inclua:

1. Estrutura e Posicionamento:

- Integração à estrutura organizacional: A ouvidoria deve estar formalmente inserida na estrutura do órgão ou entidade, preferencialmente em um nível estratégico que lhe garanta autonomia e acesso à alta gestão.

- Clareza no organograma: Sua posição e as relações com outras unidades devem ser bem definidas.

2. Recursos Humanos:

- Ouvidor (a) com perfil adequado: O titular da Ouvidoria deve possuir habilidades de comunicação, mediação, análise, ética, imparcialidade e conhecimento da administração pública.

- Equipe qualificada: A equipe deve ser dimensionada de acordo com a demanda e possuir as competências necessárias para o atendimento, análise e tratamento das manifestações. Recomenda-se a capacitação contínua da equipe.

3. Normas e Procedimentos:

- Regulamento claro: As competências, atribuições, processos e prazos da Ouvidoria devem ser definidos em normas internas (lei, decreto, portaria, regimento interno).

- Fluxo de trabalho bem definido: Os procedimentos para recebimento, registro, análise, encaminhamento, acompanhamento e resposta às manifestações devem ser claros e eficientes.

- Manual de procedimentos: A existência de um manual detalhado facilita o trabalho da equipe e garante a uniformidade dos processos.

4. Infraestrutura:

- Espaço físico adequado: Localização de fácil acesso, visibilidade, com espaços reservados para atendimento individual que garantam a privacidade e o sigilo. Acessibilidade para pessoas com deficiência também é fundamental.

- O ambiente deve contar com uma sala para atendimento presencial, onde o cidadão possa expor suas demandas com privacidade e segurança, sentindo-se acolhido.

- Recomenda-se que o atendimento presencial na Ouvidoria seja feito com a participação de dois servidores, para assegurar a segurança da equipe e reduzir a possibilidade de atendimento inadequado.

- Canais de atendimento diversificados: Disponibilização de diferentes meios para o cidadão registrar sua manifestação (presencial, telefone, internet, formulários online, etc.).

- Recursos tecnológicos: Utilização de sistemas de informação para registro, acompanhamento e produção de relatórios das manifestações, garantindo a segurança e a proteção dos dados.

5. Gestão da Informação e Transparência:

- Registro adequado das manifestações: Todas as manifestações devem ser registradas de forma completa e precisa, permitindo o acompanhamento e a análise dos dados.

- Prazos de resposta definidos e cumpridos: É essencial estabelecer prazos razoáveis para o tratamento e a resposta das manifestações, informando o cidadão sobre o andamento do seu caso.

- Produção de relatórios: Elaboração periódica de relatórios estatísticos e qualitativos sobre as manifestações recebidas, com o objetivo de identificar tendências, problemas e propor melhorias na gestão pública.

- Divulgação dos serviços da ouvidoria: Informar a população sobre a existência e os canais de acesso à Ouvidoria.

6. Articulação e Cooperação:

- Comunicação interna: Estabelecer canais de comunicação eficientes com as diversas áreas do órgão ou entidade para obter informações e agilizar a resolução das demandas.

- Interação com outras Ouvidorias e órgãos de controle: Promover a troca de experiências e a colaboração com outras ouvidorias e órgãos de controle para o aprimoramento das atividades.

- Participação social: Fomentar a efetiva cidadania, por meio de ações pedagógicas em parcerias com órgãos públicos que atuam no mesmo segmento.

3.3 DIVULGAÇÃO

Após a estruturação da Ouvidoria, o próximo passo é divulgar suas atividades para a população. A divulgação deve ser clara e acessível, explicando o papel da Ouvidoria e seus objetivos, e incentivando a participação dos cidadãos na melhoria dos serviços e da gestão pública.

Recomenda-se o uso de diversas ferramentas de comunicação, como palestras em diversos locais, como associações, escolas, além da utilização de materiais audiovisuais, como anúncios em rádios e cartazes em locais públicos.

Além disso, é importante que o caminho de acesso ao portal da Ouvidoria seja inserido em local de fácil visualização no site da Prefeitura ou Câmara.

3.4 COMPETÊNCIAS – EQUIPE DE OUVIDORIA

O trabalho dos profissionais de Ouvidoria possui peculiaridades que exigem um conjunto específico de competências. Essas habilidades e conhecimentos são primordiais para o aprimoramento dos serviços públicos e para o fortalecimento da relação entre a administração pública e os cidadãos.

Por ser uma função relativamente nova, não existe, em geral, uma formação ou habilitação específica exigida para ser Ouvidor. No entanto, tanto o Ouvidor quanto os demais profissionais que atuam nas ouvidorias precisam mobilizar diversas habilidades e conhecimentos no dia a dia de suas práticas.

É importante frisar que as habilidades e os conhecimentos necessários para o trabalho em uma Ouvidoria não são fixos e definitivos. Cada unidade da administração pública deve identificar e organizar as competências mais relevantes, levando em consideração o contexto específico de suas atividades e as demandas dos usuários. Segue abaixo algumas habilidades importantes para o desenvolvimento das atividades de Ouvidoria:

- **Escutar e entender:** Desenvolver competências em comunicação e mediação de conflitos para atender os usuários dentro das atribuições da ouvidoria.

- **Reconhecer os usuários como detentores de direitos:** Implementar iniciativas que promovam o reconhecimento e o respeito pelos usuários como detentores de direitos, com o objetivo de fomentar sua autonomia cidadã.

Ex.: Realização de eventos para divulgar a missão e as práticas das ouvidorias, além de atividades educativas para informar a população sobre seus direitos civis e incentivar sua participação.

- **Qualificar adequadamente as demandas dos usuários:** Realizar a triagem, análise crítica e registro das manifestações recebidas.

- **Responder aos usuários:** Em colaboração com a equipe, realizar atividades de discussão, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos usuários, garantindo respostas apropriadas e tempestivas.

- **Apresentar os resultados alcançados:** Desenvolver atividades de diagnóstico e formulação de recomendações sobre os serviços oferecidos aos usuários, visando melhorar a qualidade desses serviços, aprimorar a gestão das políticas públicas e promover a participação ativa e o controle social sobre a Administração Pública.

4. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

A Ouvidoria é um canal essencial de comunicação entre os cidadãos e as instituições, permitindo que a sociedade participe ativamente na melhoria dos serviços públicos e privados. Através da Ouvidoria, os indivíduos têm a oportunidade de expressar suas sugestões, críticas e elogios sobre os serviços prestados.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são diversas e podem ser classificadas em diferentes tipos, cada uma com sua importância e finalidade específica. Os principais tipos de manifestação incluem:

Reclamação: Expressão de insatisfação em relação à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

Comunicado de Irregularidade: Ato de relatar a ocorrência de irregularidades ou ilícitos que necessitam da intervenção dos órgãos competentes para serem resolvidos.

Elogio: Manifestação de reconhecimento ou satisfação com o serviço público oferecido ou com o atendimento recebido.

Sugestão: Ideias ou propostas para melhorar os serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública.

Pedido de informação: Solicitação de informações públicas sobre os serviços prestados, informações públicas produzidas ou custodiadas pela instituição, etc.

5. IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE

O manifestante pode identificar-se ou optar por registrar a demanda de forma anônima ou sigilosa. Seguem as definições de acordo com o tipo:

- **Identificada:** quando o cidadão informa algum dado que permita sua identificação, como o nome, telefone, e-mail ou outro dado qualquer;

- **Sigilosa:** quando a identificação do manifestante, a pedido ou de ofício, fica restrita à ouvidoria;

- **Anônima:** quando o cidadão não informa o nome e nem um outro meio de contato, como por exemplo, nome, endereço, e-mail, telefone.

6. FLUXO DE ATENDIMENTO E PRAZOS

O fluxo de trabalho da Ouvidoria envolve o processo de recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento, resposta e encerramento das demandas.

Cada Ouvidoria deve definir a forma mais adequada para encaminhar as manifestações, conforme sua organização e necessidades.

As manifestações devem ser tratadas e respondidas dentro do prazo máximo de 30 (trinta) dias, com possibilidade de prorrogação por mais 30 (trinta) dias de forma justificada, conforme disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017.

Destaca-se que, os pedidos de informação fundamentados na Lei nº 12.527/2011 devem ser respondidos no prazo de 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

Caso não seja possível oferecer uma resposta dentro desse prazo, a Ouvidoria deve apresentar uma resposta intermediária ao cidadão, informando quais são as etapas necessárias para chegar a uma resposta conclusiva.

6.1 TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Registro	Todas as manifestações recebidas, seja pelo sistema, e-mail, telefone ou atendimento presencial, devem ser registradas imediatamente. Recomenda-se em sistema informatizado.
Triagem	Verificar as informações de identificação do manifestante, descrição e evidências fornecidas pela autoria. **OBS:** Quando não houver elementos suficientes para a apuração da manifestação, o Ouvidor e/ou gestor podem solicitar informações adicionais e/ou esclarecedoras .
Análise	Fase em que a Ouvidoria examina e categoriza a manifestação, determinando o destino adequado para seu encaminhamento.
Encaminhamento	Encaminhar a demanda à área competente para solucioná-la (setor interno ou órgão externo), informando o prazo para devolutiva.
Monitoramento	• A Ouvidoria monitora todas as fases do progresso da manifestação. • Se a resposta do setor, órgão ou entidade não for satisfatória, é necessário reiterar o pedido de resposta, destacando os pontos que precisam ser esclarecidos. • A resposta ao cidadão deve ser clara, imparcial e ágil.
Resposta parcial	Encaminhar resposta informando o setor de localização da demanda e outros esclarecimentos que se fizerem necessários para explicar ao manifestante os trâmites para resolver a sua solicitação.
Resposta conclusiva	A resposta conclusiva deve ser encaminhada ao manifestante depois de terem sido esgotadas as diligências.

6.2 CRITÉRIOS PARA UMA RESPOSTA DE QUALIDADE DA OUVIDORIA

Para assegurar a excelência nas respostas da Ouvidoria, a equipe deve seguir os seguintes princípios:

- **Cordialidade:** Inicie a resposta dirigindo-se ao manifestante de forma cortês, utilizando seu nome e pronomes de tratamento apropriados. Expresse agradecimento pela manifestação e mostre-se disponível para fornecer mais informações, caso necessário.

- **Revisão Textual:** Garanta que a resposta esteja livre de erros ortográficos e gramaticais.

- **Coerência:** Assegure-se de que a resposta atenda a todas as questões levantadas pelo cidadão de maneira clara e direta, mantendo uma relação lógica entre as perguntas e as respostas.

REFERÊNCIAS

ABRAREC. **Manual de Boas Práticas – Ouvidorias Brasil.** Disponível em: https://abrarec.com.br/wp-content/uploads/2015/07/Vs_pb.pdf. Acesso em: 17 jan. 2025.

BRASIL. Controladoria Geral da União. **Manual de Ouvidoria Pública.** Disponível em: https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/ouvidoria/arquivos/manual-de-ouvidoria-publica-2019.pdf/view. Acesso em: 10 nov. 2024.

BRASIL. Lei º 13.460 de 26 de junho de 2017. **Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm . Acesso em: 15 nov. 2024.

Governo do Estado do Pernambuco. **Manual de Procedimentos da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo de Pernambuco.** Disponível em: https://www.ouvidoria.pe.gov.br/wp-content/uploads/2019/02/Manual-de-Procedimentos-da-Rede-de-Ouvidorias-do-Poder-Executivo-de-Pernambuco.pdf. Acesso em: 15 nov. 2024.

https://irbcontas.org.br/wp-content/uploads/2020/04/cartilha-ovidorias-publica.pdf . Acessado em 15 de fevereiro de 2025.

Tribunal de Contas do Estado de São Paulo. **Cartilha de Ouvidoria Municipal.** Disponível em: https://www.tce.sp.gov.br/sites/default/files/publicacoes/Leia%20a%20%C3%ADntegra%20da%20Cartilha.pdf. Acesso em: 5 dez. 2024.

CONTATOS

Pode entrar em contato com a Ouvidoria através dos seguintes canais:

Telefone: 3609-6260 / 0800 645 8750

Whatsapp: 0800 645 8750

E-mail: ouvidoria@tce.ro.gov.br

Site: ouvidoria.tce.ro.gov.br

Atendimento: 7h30 às 13h30, de segunda a sexta-feira.

Acesse o Sistema de Informação ao Cidadão e Ouvidoria - **SICOUV** para registrar sua manifestação

CARTILHA DE OUVIDORIA

TCERO
em ação, mais cidadania