



Tribunal de Contas

ESTADO DE PERNAMBUCO

II Fiscalização Ordenada 2022

Novembro

OUVIDORIAS

Instrumento de gestão participativa e transparente

TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DE PERNAMBUCO
Edif. Dom. Helder Câmara



Tribunal de Contas
ESTADO DE PERNAMBUCO

Corpo Deliberativo

Presidente

Ranilson Brandão Ramos

Vice-Presidente

Maria Teresa Caminha Duere

Corregedor-Geral

Valdecir Fernandes Pascoal

Diretor da ECPBG

Carlos Porto de Barros

Ouvidor

Carlos da Costa Pinto Neves

Presidente da 1ª Câmara

Marcos Loreto

Presidente da 2ª Câmara

Dirceu Rodolfo de Melo Júnior

Auditor Geral

Conselheiro Substituto Marcos Nóbrega

Procurador-Geral do Ministério Público de Contas

Adriana Figueiredo Arantes

Procurador-Chefe da Procuradoria Jurídica

Aquiles Viana Bezerra

DEX - Diretoria de Controle Externo

Adriana Figueiredo Arantes

Diretor Geral

Ulysses José Beltrão Magalhães

Contexto da Fiscalização

Instituído pela Lei nº 13.460 de 2017, o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (CDU) está em vigor em todos os municípios, além dos âmbitos federal e estadual, desde junho de 2019. O normativo estabelece as regras básicas para a proteção e a defesa dos direitos e deveres do usuário dos serviços públicos e para a participação dos cidadãos na administração pública direta e indireta, além de prever importantes instrumentos de controle social.

Entre outras garantias, o CDU estabelece a igualdade no tratamento aos usuários – impedindo qualquer tipo de discriminação; o cumprimento de prazos e a observância e divulgação de horários de atendimento ao público; e a autenticação de documentos pelo agente público quando os originais são apresentados pelo usuário.

As Ouvidorias Públicas são instituições que integram a estrutura dos órgãos prestadores de serviços, e elas servem para acompanhar a prestação destes serviços, zelando pela sua qualidade e pela garantia dos direitos dos usuários.

Ademais, o Tribunal de Contas de Pernambuco, através da Resolução TC nº 159, de 15 de dezembro de 2021, determinou que os municípios do Estado de Pernambuco criassem e implementassem suas ouvidorias municipais como forma de garantir os direitos dos usuários de serviços públicos de apresentarem suas manifestações perante à administração pública.

Por fim, declarou que a inobservância do disposto na Resolução pelos Poderes Executivo e Legislativo Municipais seria considerada grave infração à norma legal, podendo ensejar a aplicação de multa.

Nesse contexto, o trabalho foi desenvolvido em única etapa, com preenchimento de questionários específicos, cujas respostas nortearão os futuros trabalhos de auditoria, e darão uma visão geral à sociedade sobre a qualidade dos serviços prestados pelas Ouvidorias das Prefeituras Municipais.

Esta fiscalização Ordenada teve como escopo principal:

- a. identificar a existência das Ouvidorias mediante auditoria in loco e aplicação de questionário específico;
- b. Identificar a existência de cargo, função ou designação para as atividades da Ouvidoria;
- c. Identificar os recursos disponíveis para operacionalização das atividades de Ouvidoria;
- d. Identificar e avaliar os canais de contato com a Ouvidoria;
- e. Identificar e avaliar o Relatório de Atividades da Ouvidoria, a Carta de Serviços ao Usuário e o Conselho de Usuários;
- f. Avaliar a infraestrutura e as instalações das Ouvidorias.



Números da II Fiscalização Ordenada - Ouvidorias

184 municípios fiscalizados

37 servidores do TCE-PE empregados na fiscalização

09 segmentos do Departamento de Controle Municipal

A Ouvidoria na Legislação Vigente

Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017

Art. 7º, §§ 2º, 3º, 4º e 5º;

Art. 15, parágrafo único, inciso II;

Art. 18;

Art. 19;

Art. 20;

Art. 21;

Art. 22.

Resolução TC nº 159, de 15 de dezembro de 2021

Art. 1º;

Art. 3º, caput;

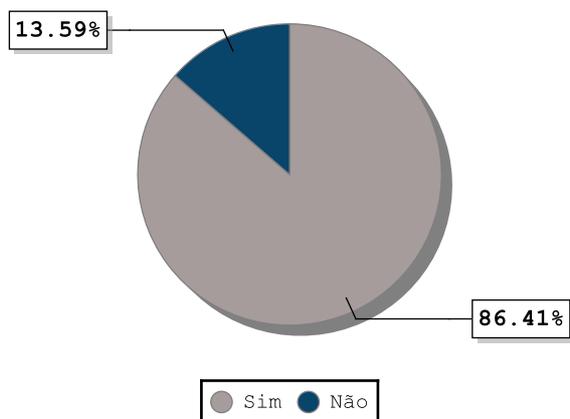
Art. 3º, incisos I e II;

Art. 4º.

RESULTADOS DA FISCALIZAÇÃO

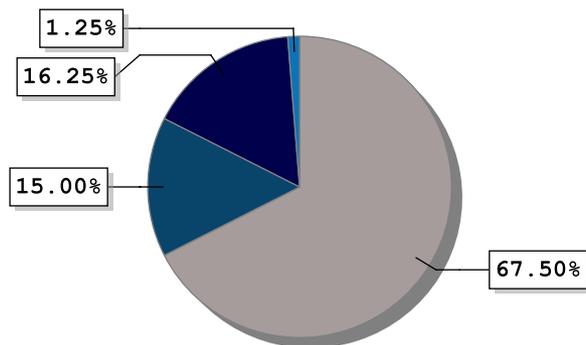
Existe ouvidoria pública no âmbito do Poder Executivo Municipal?

Respostas	Total	Percentual
Sim	159	86.41%
Não	25	13.59%



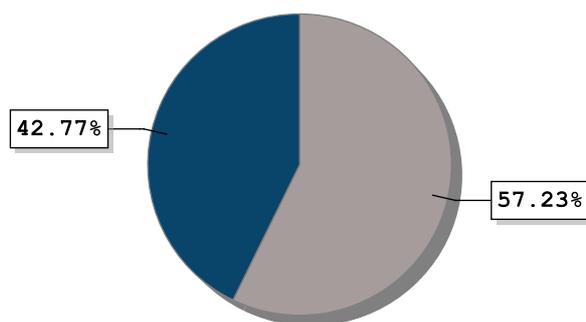
Qual tipo de norma criou a ouvidoria ?

Respostas	Total	Percentual
Lei Municipal	108	67.50%
Decreto	24	15.00%
Não existe ato normativo	26	16.25%
Outros	2	1.25%



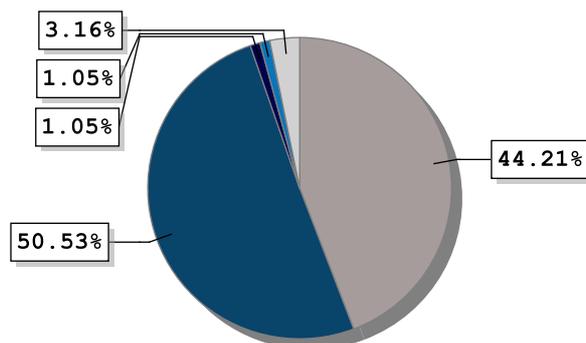
Há regulamentação legal da ouvidoria ?

Respostas	Total	Percentual
Sim	91	57.23%
Não	68	42.77%



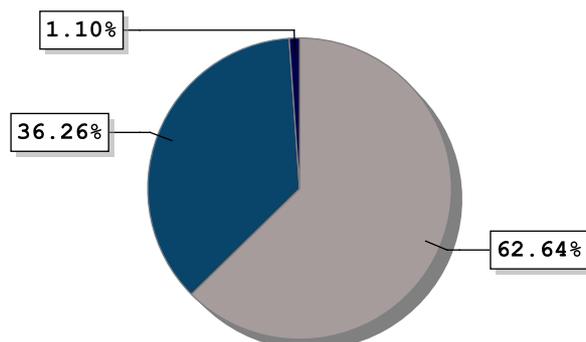
Qual tipo de norma regulamentou a ouvidoria ?

Respostas	Total	Percentual
Lei Municipal	42	44.21%
Decreto	48	50.53%
Portaria	1	1.05%
Ato Administrativo	1	1.05%
Outros	3	3.16%



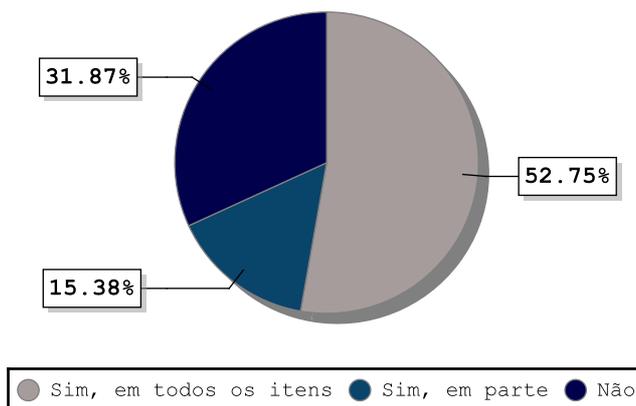
A norma que regulamentou a ouvidoria disciplinou, no mínimo: a estrutura, as atribuições, a organização, o funcionamento e os procedimentos a serem adotados pela ouvidoria no recebimento e no tratamento das manifestações.

Respostas	Total	Percentual
Sim, em todos os itens	57	62.64%
Sim, em parte	33	36.26%
Não	1	1.10%



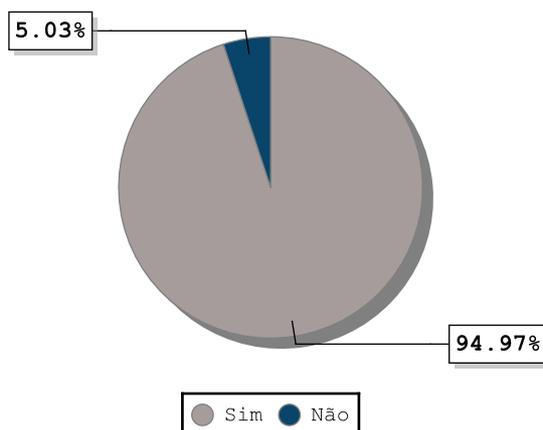
A norma que regulamentou a ouvidoria disciplinou, no mínimo: a obrigatoriedade de elaboração do relatório de gestão, a qual deverá ser anual, bem como o dever de consolidar as informações decorrentes das manifestações e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos,

Respostas	Total	Percentual
Sim, em todos os itens	48	52.75%
Sim, em parte	14	15.38%
Não	29	31.87%



A Ouvidoria possui "link" dentro do Site institucional?

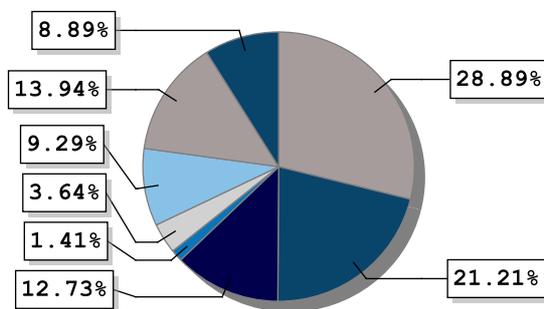
Respostas	Total	Percentual
Sim	151	94.97%
Não	8	5.03%





Quais os canais de contato com a Ouvidoria:

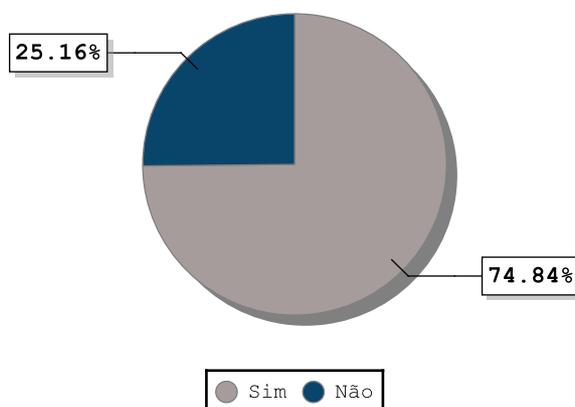
Respostas	Total	Percentual
Link no site institutcional	143	28.89%
Telefone	105	21.21%
Whatsapp	63	12.73%
Facebook	7	1.41%
Instagram	18	3.64%
Fale Conosco	46	9.29%
E-mail	69	13.94%
Outros (descrever)	44	8.89%



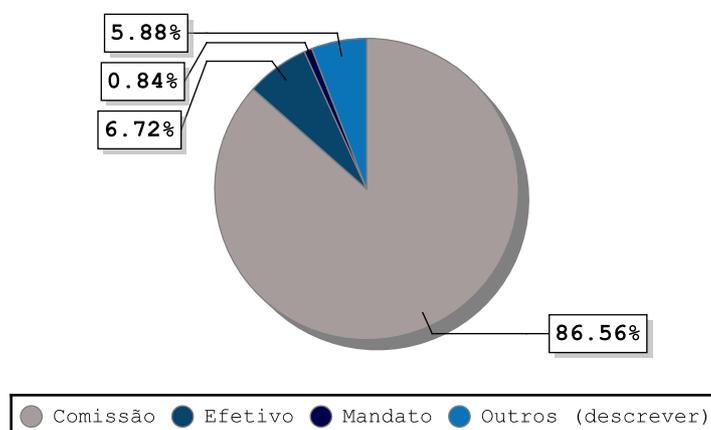
- Link no site institutcional
- Telefone
- Whatsapp
- Facebook
- Instagram
- Fale Conosco
- E-mail
- Outros (descrever)

Há cargo, função ou designação para as atividades de Ouvidoria?

Respostas	Total	Percentual
Sim	119	74.84%
Não	40	25.16%

**O provimento do cargo é:**

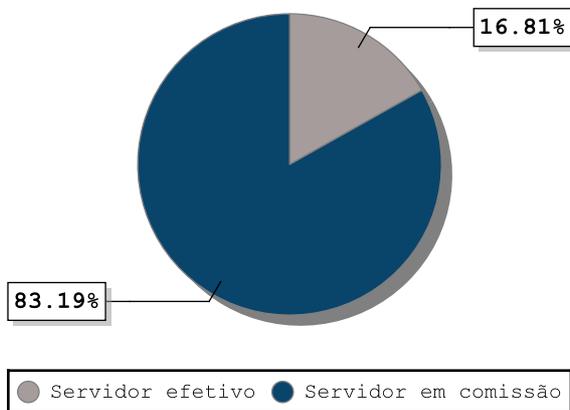
Respostas	Total	Percentual
Comissão	103	86.56%
Efetivo	8	6.72%
Mandato	1	0.84%
Outros (descrever)	7	5.88%





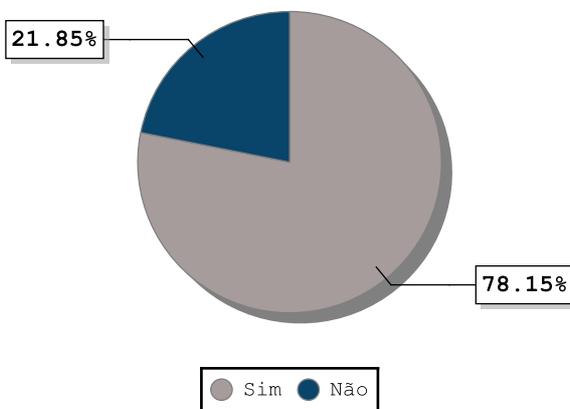
Está ocupado por:

Respostas	Total	Percentual
Servidor efetivo	20	16.81%
Servidor em comissão	99	83.19%



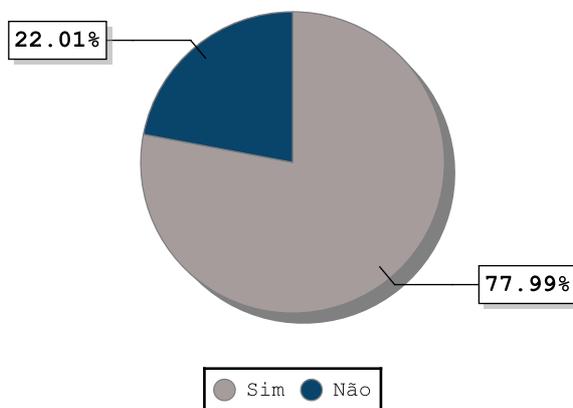
A dedicação para os serviços de ouvidoria é integral ?

Respostas	Total	Percentual
Sim	93	78.15%
Não	26	21.85%



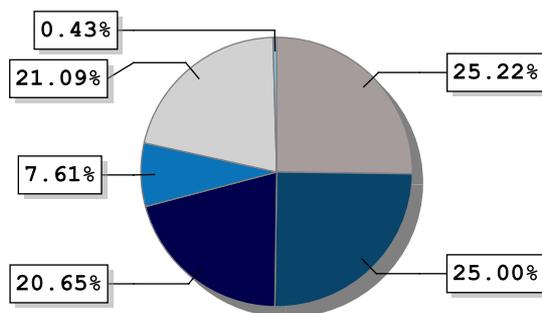
A Ouvidoria dispõe de recursos para operacionalização de suas atividades?

Respostas	Total	Percentual
Sim	124	77.99%
Não	35	22.01%



Assinale quais recursos a ouvidoria dispõe para operacionalização de suas atividades:

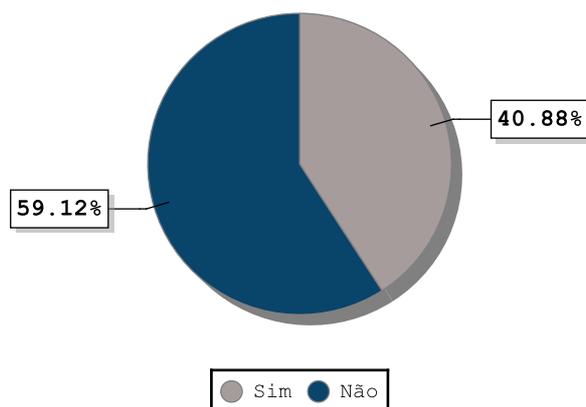
Respostas	Total	Percentual
Recursos Humanos	116	25.22%
Recursos Tecnológicos	115	25.00%
Estrutura Física	95	20.65%
Recursos Orçamentários	35	7.61%
Recursos Materiais	97	21.09%
Outros (descrever)	2	0.43%



Recursos Humanos
 Recursos Tecnológicos
 Estrutura Física
 Recursos Orçamentários
 Recursos Materiais
 Outros (descrever)

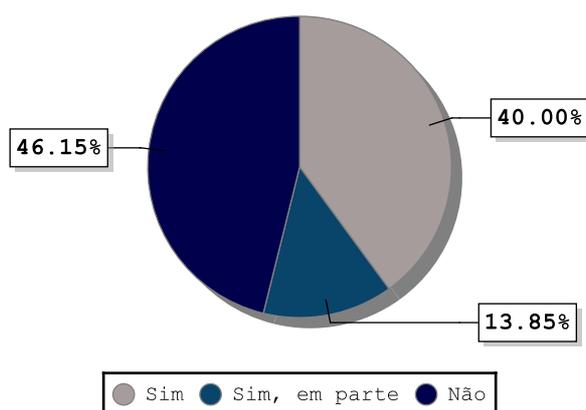
A ouvidoria elaborou Relatório de Atividades (Gestão) referente ao exercício de 2021, contendo a consolidação das manifestações encaminhadas pelos usuários de serviços públicos? (Art. 3º, inciso II, da Resolução TC nº 159/2021)

Respostas	Total	Percentual
Sim	65	40.88%
Não	94	59.12%



Com base no Relatório de Atividades (Gestão) apontou-se falhas e sugeriu melhorias em sua prestação?

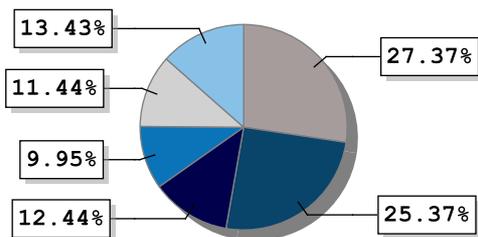
Respostas	Total	Percentual
Sim	26	40.00%
Sim, em parte	9	13.85%
Não	30	46.15%





Assinale as informações constantes nos relatórios gerenciais elaborados pela ouvidoria:

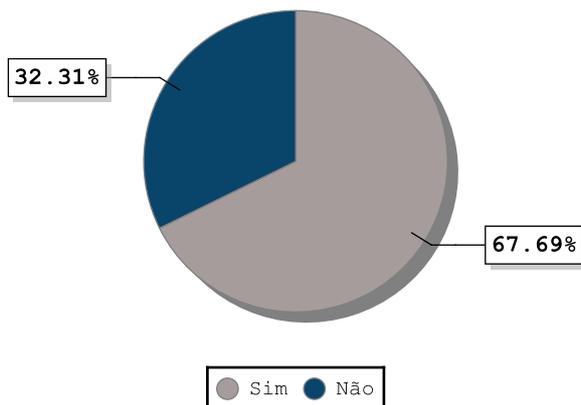
Respostas	Total	Percentual
Número de manifestações recebidas no exercício anterior	55	27.37%
Motivos das Manifestações	51	25.37%
Análise dos Pontos recorrentes	25	12.44%
Providências adotadas pela administração pública nas	20	9.95%
Tempo médio de atendimento das respostas	23	11.44%
Comparação das demandas recebidas e solucionadas	27	13.43%



- Número de manifestações recebidas no exercício anterior
- Motivos das Manifestações
- Análise dos Pontos recorrentes
- Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas
- Tempo médio de atendimento das respostas
- Comparação das demandas recebidas e solucionadas

Houve divulgação integral do Relatório Atividades (Gestão) elaborado pela Ouvidoria na internet?

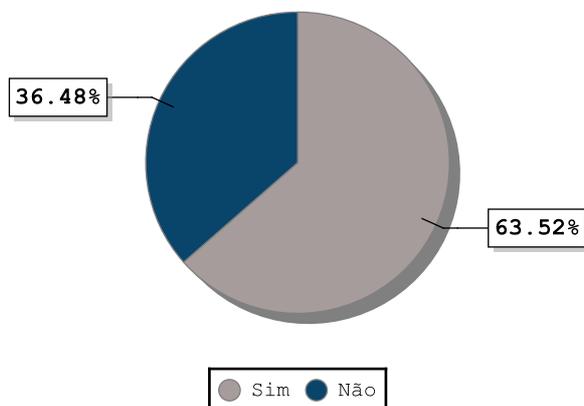
Respostas	Total	Percentual
Sim	44	67.69%
Não	21	32.31%





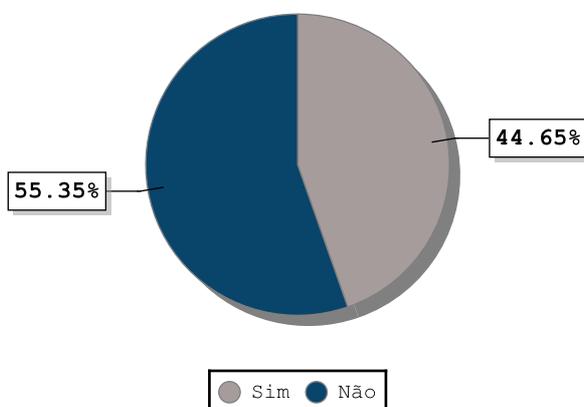
Com relação à infraestrutura, a instalação da ouvidoria está localizada em um local de fácil acesso para os usuários?

Respostas	Total	Percentual
Sim	101	63.52%
Não	58	36.48%



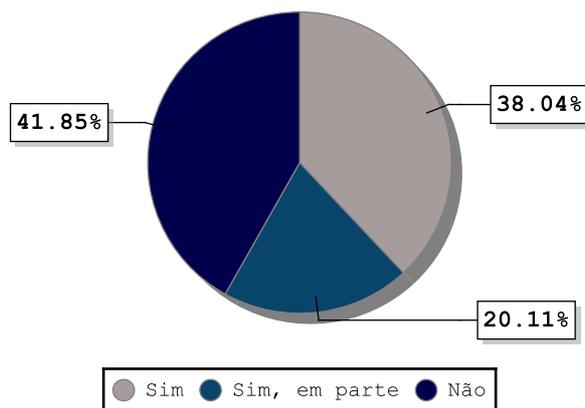
O local possui uma sala individual para atendimento presencial, onde o cidadão tem mais privacidade e segurança ao expor a sua manifestação ?

Respostas	Total	Percentual
Sim	71	44.65%
Não	88	55.35%



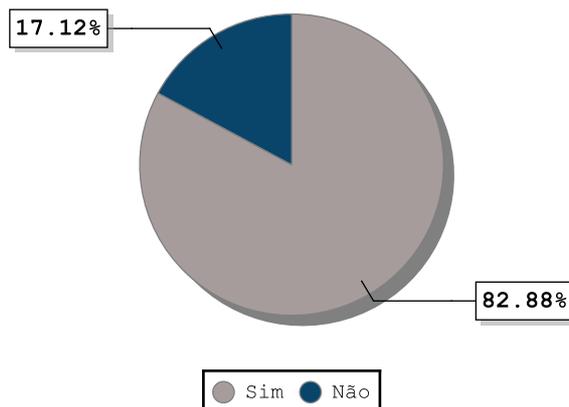
A Prefeitura elaborou a "Carta de Serviço ao Usuário", que trata dos serviços prestados pelos seus órgãos e entidades, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público? (Art. 7º, §§ 2º e 3º, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017)

Respostas	Total	Percentual
Sim	70	38.04%
Sim, em parte	37	20.11%
Não	77	41.85%



Houve divulgação da "Carta de Serviço ao Usuário" no site institucional? (Art. 7º, § 4º, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017)

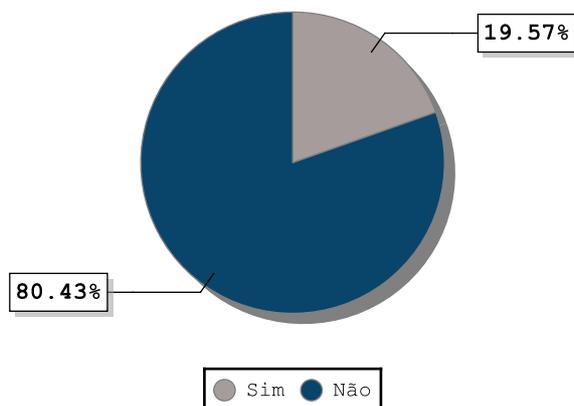
Respostas	Total	Percentual
Sim	92	82.88%
Não	19	17.12%





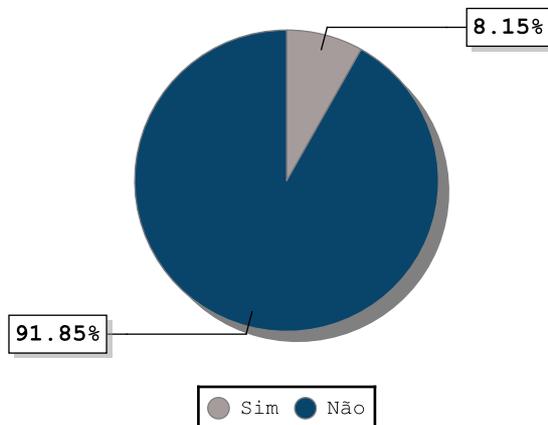
A Prefeitura regulamentou a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário? (Art. 7º, § 5º, da Lei Federal nº 13.460/2017)

Respostas	Total	Percentual
Sim	36	19.57%
Não	148	80.43%



A Prefeitura regulamentou e instituiu o Conselho de Usuários? (Arts. 18 a 22 da Lei Federal nº 13.460/2017)

Respostas	Total	Percentual
Sim	15	8.15%
Não	169	91.85%





Tribunal de Contas

ESTADO DE PERNAMBUCO

Tribunal de Contas do Estado de
Pernambuco
Rua da Aurora, 885, Boa Vista, Recife, PE
CEP 50050-910 Telefone: (81) 3181-7600

www.tce.pe.gov.br