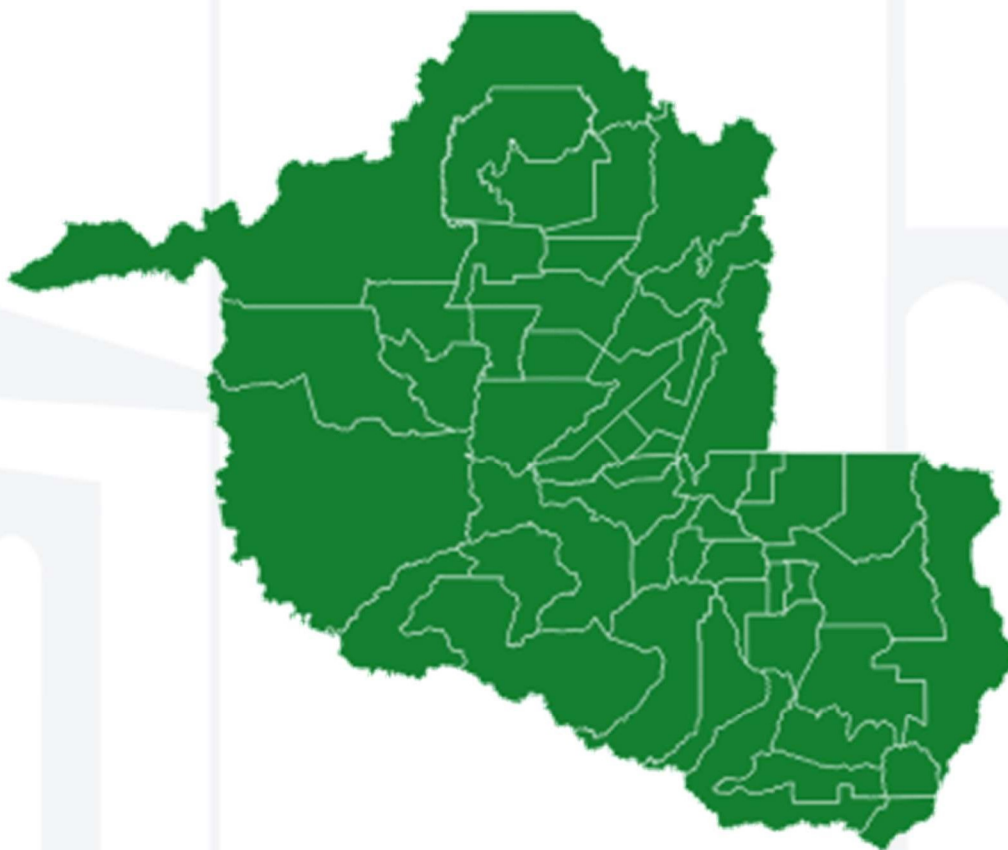


DIAGNÓSTICO

Efetividade das Ouvidorias dos Municípios de Rondônia



DIAGNÓSTICO

Efetividade das Ouvidorias dos Municípios de Rondônia

Ouvidor: Conselheiro Francisco Carvalho da Silva

Equipe:

Chefe de Gabinete: Ana Lúcia da Silva

Assessores: Felipe Lima Guimarães

João Ferreira da Silva

Assistente de Gabinete: Thaianne Cristino de Souza

Estagiário de Nível Superior: Thamires da Silva Valle

Julia Pereira Mendes

Colaboradores terceirizados: Brenda Laís Silva do Nascimento

Luiz Henrique Gonzaga

Sumário

Sumário	2
APRESENTAÇÃO	3
METODOLOGIA.....	5
1. DO DIAGNÓSTICO	6
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	14
RECOMENDAÇÕES.....	15
AÇÕES	18
ANEXO I.....	19

APRESENTAÇÃO

Considerando a perspectiva do plano de ação – PA05-10, a Ouvidoria aplicou questionário no intuito de apurar o índice de efetividade das Ouvidoria Municipais, englobando Prefeituras, Câmaras e Institutos Municipais.

Este instrumento de coleta das informações foi disponibilizado no período de 01.02 a 08.03.2024, para as ouvidorias/unidades setoriais de todos os órgãos e entidades da administração direta e indireta, de modo on-line, utilizando-se a ferramenta Google Forms.

O presente trabalho teve como objetivo a obtenção de informações sobre as Ouvidorias Municipais do Estado de Rondônia, visando estimular a efetividade na atuação e o desenvolvimento dessa ferramenta no âmbito municipal, estreitando a comunicação do cidadão com os órgãos públicos e fortalecendo maior participação no controle social e fomentando a transparência, em observância as diretrizes da Lei Federal nº 13.460/2017.

Outra finalidade, mais específica, foi a obtenção de informações acerca de acúmulo da função de ouvidor/interlocutor com outra função dentro do órgão ou entidade; quantitativo de servidores atuando diretamente na ouvidoria/unidade; espaço físico destinado ao atendimento/funcionamento da ouvidoria/unidade; e, ainda, sobre aspectos relacionados a capacitações na área. Insumos estes que nos permitirão aferir a realidade e o efetivo funcionamento das Ouvidorias nos Poderes Executivo, Legislativo e Institutos de Previdência dos Municípios do Estado de Rondônia.

Com base nos dados consolidados, foi possível aferir diagnóstico da situação estrutural no aspecto físico e organizacional, de maneira a possibilitar o desenvolvimento de uma estratégia de ação apta a fomentar a evolução e o aprimoramento das Ouvidorias enquanto ferramenta de gestão e de controle social.

Importante destacar que uma das motivações para realização do levantamento, consiste na incidência de demandas aportadas na Ouvidoria do TCERO sobre matéria de competência originária dos jurisdicionados municipais. A título de exemplo, cito questões relacionadas a estrutura organizacional, lotação de servidor, questões de interesse individual, procedimentos administrativos internos e similares.



Gabinete da Ouvidoria – GOUV

Por fim, ressalta-se que a atividade também tem como propósito orientar e assegurar a aplicabilidade da Lei 13.460/2017, cuja ementa contempla a observância das normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, contribuindo para a melhoria da gestão pública.

METODOLOGIA

Inicialmente, considerando as disposições legais acerca da matéria previstas na Lei 13.460/2017, a troca de experiência com Órgãos parceiros e as boas práticas foram elaborados os quesitos para fins de composição do questionário.

A equipe da Ouvidoria do TCERO realizou pesquisas no sistema SIGAP (Sistema de Gestão de Auditoria Pública), a fim de obter os dados relativos aos meios de contato cadastrados, das Ouvidorias municipais para encaminhamento do questionário.

Contudo, a adesão (respostas) ao questionário foi incipiente, aproximadamente 50% respondentes.

Diante desse cenário, com o objetivo de validar alguns contatos virtuais para reenvio do questionário, a equipe ampliou a busca mediante contatos telefônicos diretamente com as Unidades e também por intermédio das Controladorias Internas dos Municípios, as quais tiveram papel relevante nas cobranças em relação a necessidade de resposta do aludido questionário.

Mesmo assim, ainda restaram alguns Institutos de Previdência sem devolutiva. Fato este que nos direcionou a novas cobranças, realizada via formalização do Ofício Circular n. 01/2024/GOUV.

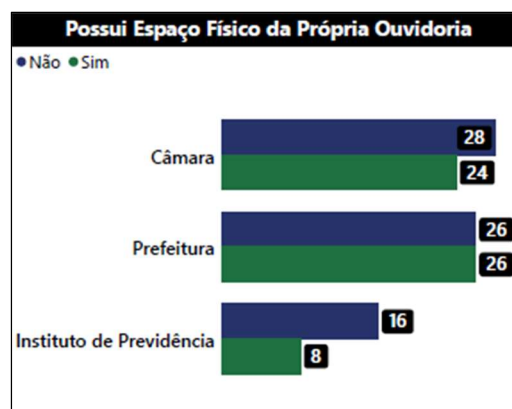
Feitos os devidos esforços, obtivemos respostas dos 128 órgãos jurisdicionados (52 Prefeituras, 52 Câmaras e 24 Institutos de Previdência), totalizando 100% do público-alvo.

1. DO DIAGNÓSTICO

Compilados os dados obtidos através das respostas auto declaratórias das Ouvidorias Municipais conforme perguntas existentes ao anexo I deste diagnóstico, podemos fazer as seguintes considerações:

1.1 ESPAÇO FÍSICO

54% não possuem espaço físico adequado. Fator não agrega na credibilidade da Ouvidoria e inibe a recepção de demandas presenciais.



Destaca-se:

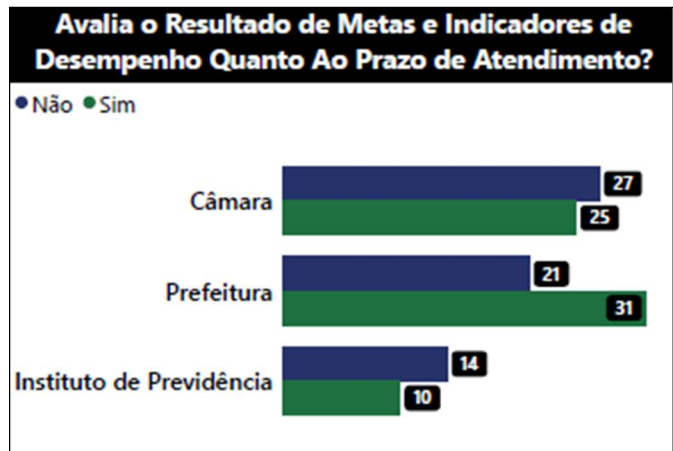
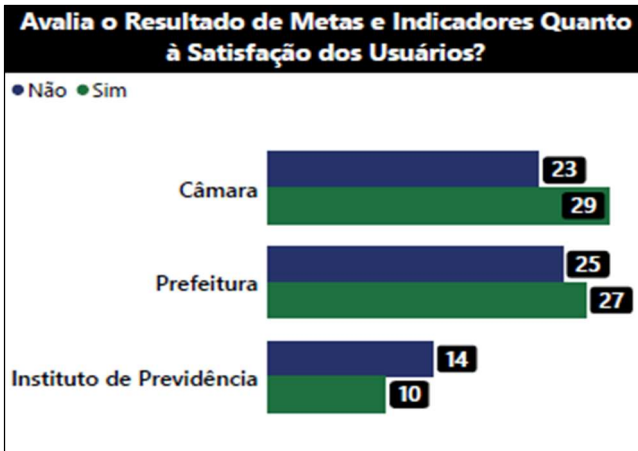
1 em cada 2 Câmaras ou Prefeituras, não possuem espaço físico da própria Ouvidoria;

2 em cada 3 Institutos de Previdência também não possuem espaço físico da própria Ouvidoria - Apesar de quantidade bem menor em relação a prefeituras e câmaras.

Sabe-se que existem limites orçamentários para cada ação de órgão municipal, todavia, importante considerar de que uma Ouvidoria sem espaço físico adequado não proporciona privacidade para receber e tratar as demandas, o que acaba gerando desconforto aos usuários, inibindo-os de provocar a Ouvidoria com justo receio de não ter o sigilo e/ou anonimatos garantidos.

1.2 AVALIAÇÃO DE RESULTADOS E SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

- 48% não avalia resultado do trabalho, não tem metas e indicadores quanto a satisfação dos usuários dos seus serviços (sem norte de saber os gargalos e vislumbrar possíveis melhorias);
- 48% não avalia metas e indicadores em relação a prazos (ALERTA: Ouvidoria geralmente trabalha com LAI/SIC, regida pela Lei Federal 12.527/2011. Logo, pode ocorrer descumprimento de Lei com a inobservância de prazos);

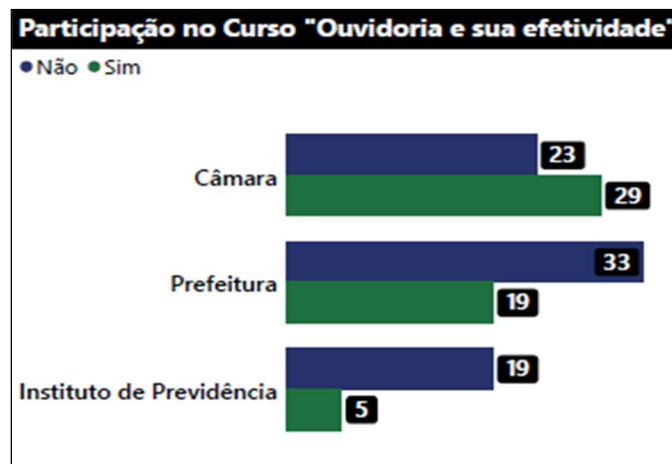


Avaliar os resultados de Metas, seja pela satisfação dos usuários ou do Prazo de Atendimento, são pontos cruciais para uma Auditoria Interna. Situação indispensável para auto avaliação e apontamento de pontos de melhoria, de modo que alcance melhores números, redução no prazos e melhor atendimento aos usuários.

Logo, é alarmante verificarmos que, em **média, 50,21%** dos órgãos não avaliam tais resultados. A implementação faz-se necessária para contribuição do processo de melhoria contínua quanto ao atendimento ao público.

1.3 CAPACITAÇÃO: CURSO “OUVIDORIA E SUA EFETIVIDADE”

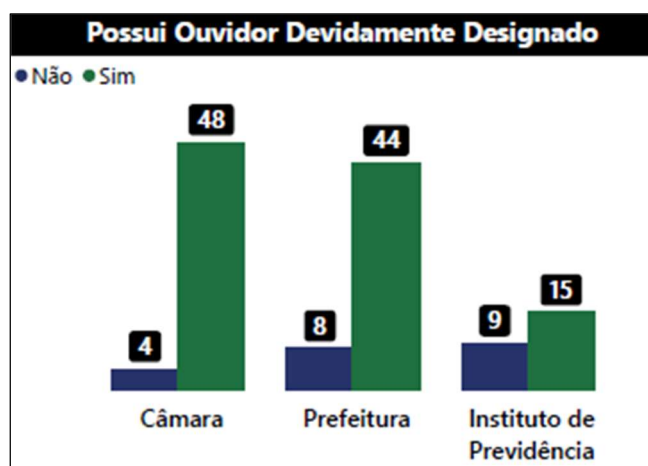
- 58% dos Ouvidores alega não ter participado do Curso Ouvidoria e sua Efetividade que foi ofertado por esta Ouvidoria. Este índice demonstra uma alta rotatividade nas ouvidorias, visto que o TCERO oportunizou 5 turmas, em períodos diferentes, em cidades polo no Estado para todos os municípios – rotatividade preocupa – descontinuidade dos serviços);



A confirmação de participação no Curso “Ouvidoria e sua efetividade” foi de apenas 53 Ouvidorias, o que corresponde a **(41,41%)**. Contudo a ação educacional foi ofertada por este Tribunal de Contas contemplou **todos os municípios** do Estado no ano de 2023, com **5 turmas**, distribuídas em cidades pelo no Estado. Esse fato demonstra a alta rotatividade que ocorre nos jurisdicionados, afetando diretamente no bom andamento das atividades, principalmente com relação a celeridade, compreensão e ação sobre demandas que surgem diariamente no âmbito das Ouvidorias.

1.4 OUVIDOR

- 83% das ouvidorias tem Ouvidor Designado;



Os Ouvidores devidamente designados contribuem para a formação da cultura de Ouvidoria. Sabemos que outras funções agregadas comprometem o bom desenvolvimento das atividades, da efetividade do serviço e principalmente na busca de um relacionamento mais próximo a sociedade.

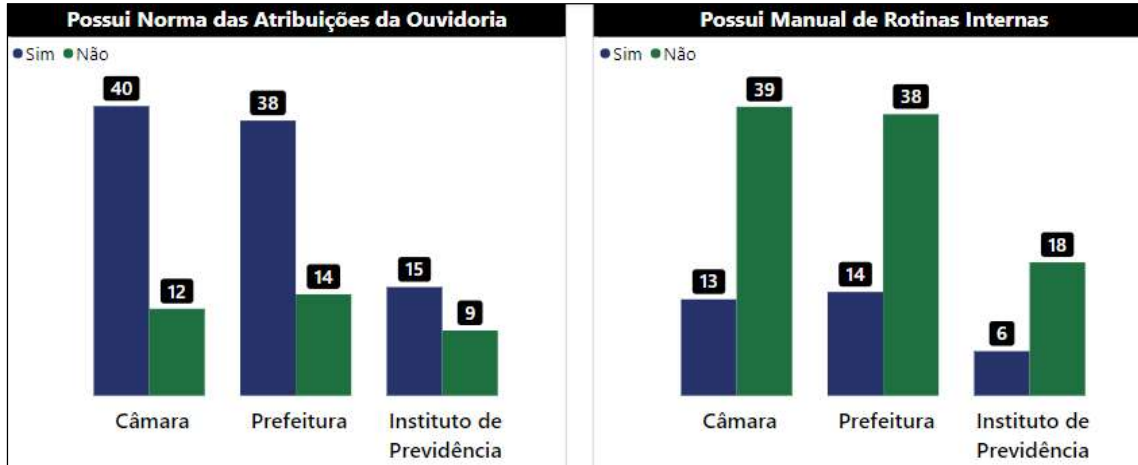
Nas Câmaras e Prefeituras os percentuais de Ouvidores não Designados são de **7,69%** (4) e **15,38%** (8) respectivamente. Enquanto nos Institutos de Previdência este percentual é maior **37,50%** (9).

1.5 NORMAS E MANUAIS

- 27% ainda não possuem normas de atribuição das Ouvidorias. Sem normatização/regulamentação dificilmente consegue êxito no desenvolvimento das atividades, principalmente no cumprimento de prazos e consequente credibilidade com o usuário;
- 74% não possuem manual de rotinas internas. Com isso verifica-se:
 - Descontinuidade com alto índice de mudança e advento de novos servidores sem familiaridade e sem orientação;

Gabinete da Ouvidoria – GOUV

- Falta de fluxo mínimo e estabelecimento de procedimentos para apuração de demandas;
- Dificuldade de substituição em casos de ausência (médica, férias, folga, impossibilidade);



As normas direcionam as atividades da Unidade, definindo competências e atribuições, além de subsidiar a composição da Carta de Serviços, cujo papel é de apresentar os serviços oferecidos pela Ouvidoria em cada órgão.

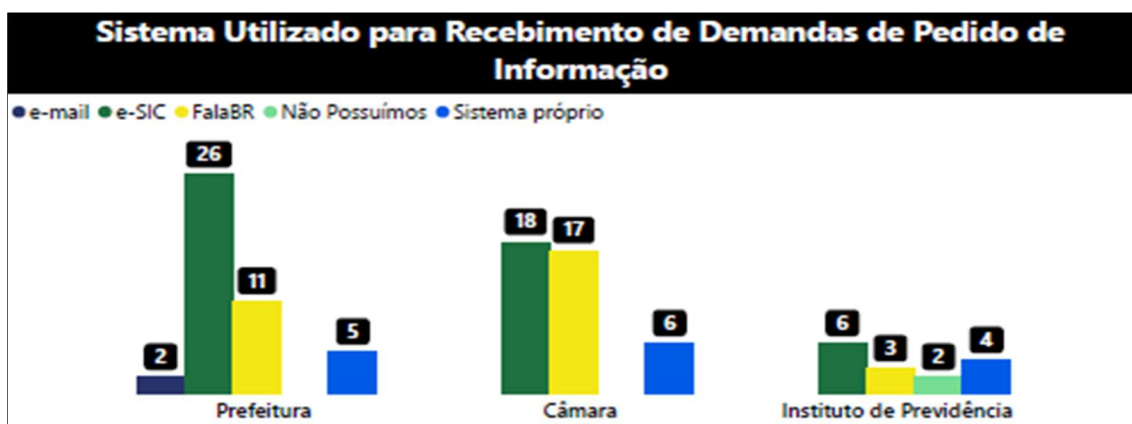
Em **média, aproximadamente 70%** das Prefeituras e Câmaras possuem normas, enquanto os Institutos de Previdência, com número menor, atingem **62,50%**.

O Manual de Rotinas Internas é um ponto que chama a atenção, pois de todos os órgãos respondentes (33) apenas **25,78%** possuem manual. Este dado afeta principalmente a adequada instrução dos servidores que ingressam nas ouvidorias, pois comprometem agilidade na aprendizagem e compreensão da rotina e conseqüente atraso nas demandas.

1.6 SISTEMAS UTILIZADOS

- 73% possuem sistema informatizado. Fato que promove a facilidade de formalização, acompanhamento, controle e confiabilidade nas informações;





Das Prefeituras respondentes (44), apenas (2) 4,55% utilizam o e-mail como ferramenta para receber as demandas, enquanto do total de Institutos respondentes (15), apenas (2) 13,33% não possuem sistemas.

Destaca-se a necessária conscientização dos Gestores quanto a importância da existência de sistema informatizado. Esta percepção é indispensável para que se obtenha confiabilidade dos usuários e dinamização na operacionalidade da Unidade.

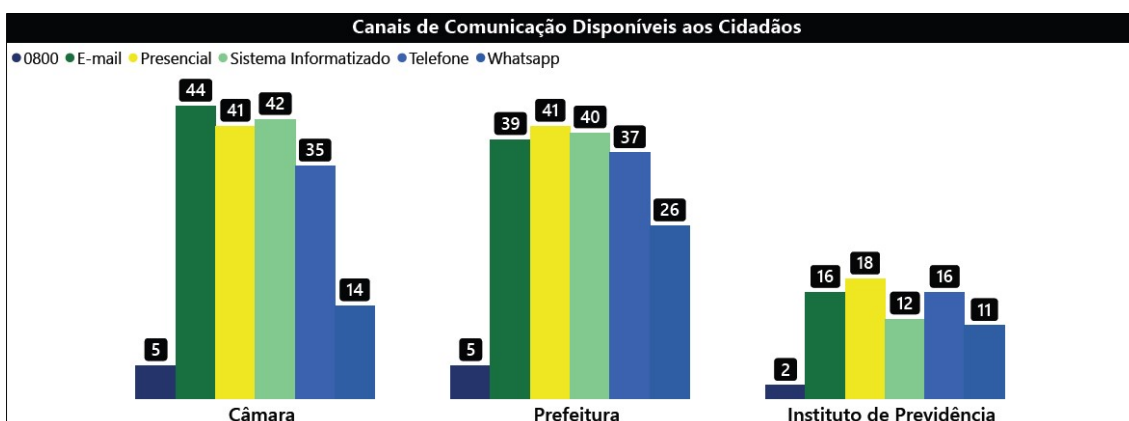
Outro fator importante é que o sistema garanta processos seguros e eficazes quanto a restrição de acesso apenas por pessoas autorizadas/designadas, pois em regra, as demandas devem ser tratadas com o devido sigilo.

1.7 CANAIS DE COMUNICAÇÃO

E-mail, Presencial, Sistema Informatizado e Telefone estão entre os principais canais de comunicação disponíveis aos cidadãos. Opções importantes para a boa comunicação, pois possibilitam, via Ouvidoria, acesso democrático e plural dos usuários com a Administração pública.

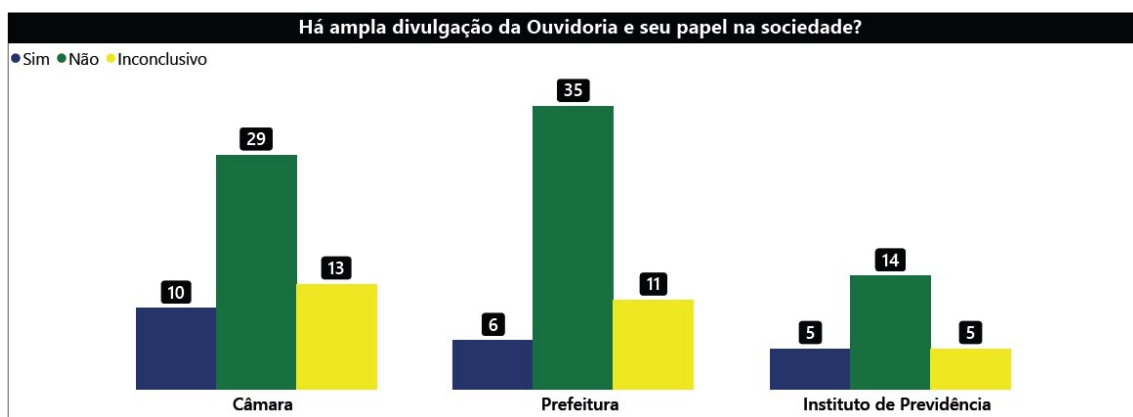
Em média por órgão, obtivemos os seguintes dados:

- 77% das Câmaras possuem 3 ou mais canais de comunicação;
- 75% das Prefeituras possuem 3 ou mais canais de comunicação; e
- 64% dos Institutos possuem 3 ou mais canais de comunicação.



1.8 DIVULGAÇÃO

60% não possuem ações de divulgação/comunicação das funções, atividades da Ouvidoria como ferramenta de controle social à sociedade.



A ampla divulgação da Ouvidoria e o seu papel na sociedade, é um outro fator importante para que a população conheça, confie e faça uso da ferramenta, proporcionando proximidade da população aos gestores via Ouvidoria.

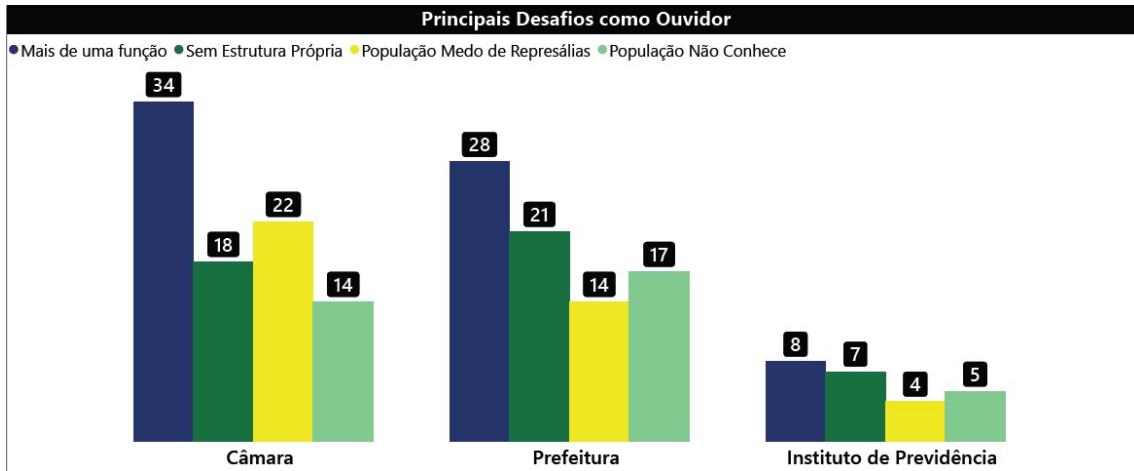
Destaca-se que um trabalho efetivo, aliado a eventos e comunicação social, podem melhorar a imagem institucional, alavancando as Ouvidorias Municipais positivamente para bons resultados, ofertando mais transparência para a sociedade.

Contudo, apenas **16,41%** das ouvidorias possuem ampla divulgação junto a sociedade (percentual baixo).

1.9 DESAFIOS OUVIDORIAS

Gabinete da Ouvidoria – GOUV

- Equipes diminutas ou inexistente, socorrendo de servidores de outras unidades para responder pela Ouvidoria, sobrecarregando e comprometendo a efetividade



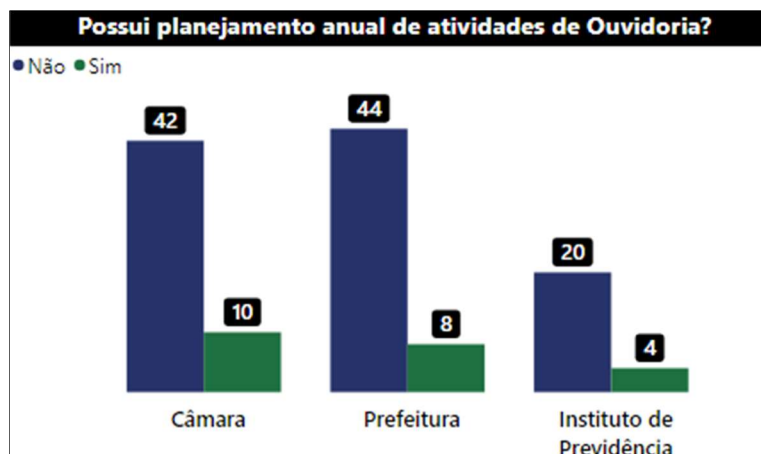
do canal.

Dentre os principais desafios como Ouvidor, destaca-se:

- **Execução de mais de uma função;**
- **Falta de Estrutura Própria;**
- **Medo de Represálias.**

1.10 PLANEJAMENTO DE ATIVIDADES

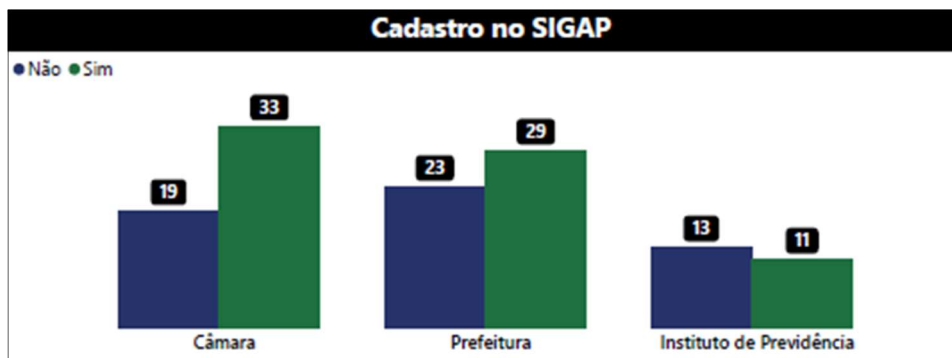
- Larga maioria não dispõe de planejamento anual de atividades das Ouvidorias, conforme demonstrado no gráfico abaixo:



1.11 CADASTRO NO SIGAP

Gabinete da Ouvidoria – GOUV

- Quase metade dos Jurisdicionados sem cadastro ou cadastro desatualizado de Ouvidores junto ao SIGAP.



Dos órgãos respondentes (128), **42,97%** (55) não possuem cadastro atualizado no SIGAP, logo, importante que os Controladores Municipais realizem a cobrança dos responsáveis para que mantenham sempre os dados atualizados, afinal esta é uma fonte primordial de informação para obtenção de informações e contatos/notificações com os jurisdicionados.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento e aplicação do diagnóstico proporcionou uma melhor compreensão do panorama atual quanto à existência e a efetividade de atuação das Ouvidorias nos Poderes Executivo e Legislativo e dos Institutos de Previdência municipais. A partir da consolidação dos dados apresentados no decorrer deste documento, foi possível revelar os avanços das Ouvidorias municipais e também as principais lacunas, deficiências e possíveis fraquezas, envolvendo seguimento em estudo, de maneira a subsidiar possíveis ações individuais ou conjuntas de natureza pedagógica, voltadas a incentivar a efetividade da ferramenta no âmbito do Estado de Rondônia.

Destaca-se ainda, o quesito levantado quanto a elaboração de estratégia de ação voltada ao estímulo de adesão pelas Ouvidorias ao sistema informatizado Fala.BR do Governo Federal, como alternativa de ferramenta para recebimento e melhor gerenciamento das manifestações da sociedade. A plataforma virtual disponibilizada gratuitamente pela Controladoria Geral da União (CGU), possui relevante utilidade, por apresentar unificação em ambiente único o e-Ouv, que era utilizado para manifestações de Ouvidoria (Lei nº 13.460/2017), e o e-Sic, para pedidos de informações públicas (Lei nº 12.527/2011).

Para tanto, a equipe da Ouvidoria, em parceria com a CGU, planeja atuar na divulgação da referida plataforma, intensificando e estimulando a adesão a ferramenta virtual, com exceção àqueles que possuem sistema próprio para recebimento de demandas.

Posto isso, dentre as propostas de atuação da equipe da Ouvidoria a ser inserida no Plano de Área/2024, destaca-se a realização de um encontro presencial com os Gestores municipais, com a abordagem de sensibilizar esse público quanto a importância de uma Ouvidoria efetiva e própria, bem como capacitar os servidores que atuam no seguimento direta e indiretamente. O objetivo principal é o de aperfeiçoar os serviços já prestados, notadamente quanto ao atendimento ao público, ampliando a compreensão das atribuições afetas e da sua relevância no contexto do controle social, transparência e ferramenta de gestão.

A equipe da Ouvidoria deste TCE também planeja criar um Manual voltado a orientações e diretrizes visando proporcionar uma fonte de parâmetro e pesquisa para as unidades de Ouvidorias dos jurisdicionados e, principalmente oferecer subsídios aos gestores para o efetivo regulamento e aprimoramento dos serviços prestados.

Este diagnóstico buscou conhecer de modo mais assertivo, a situação das ouvidorias/unidades setoriais do público-alvo, especialmente no que se refere ao ambiente interno dessas instâncias, a saber: espaço físico, fluxos de trabalho, estrutura organizacional, visibilidade, recursos humanos e capacitação.

Com base no resultado dos dados levantados ficou demonstrado que as ouvidorias/unidades setoriais apresentam determinadas fragilidades que devem impactar

Gabinete da Ouvidoria – GOUV

diretamente na capacidade de resposta frente às suas competências, destacando-se aquelas relativas à gestão de processos de trabalho, visibilidade e comunicação e à equipe reduzida, com acúmulo de função e alta rotatividade.

Nesse contexto, este documento deve contribuir para o fortalecimento das ouvidorias enquanto instâncias de controle e participação social, responsáveis pela interlocução da Administração Pública com os usuários, com o propósito de aprimorar a gestão pública e melhorar a prestação dos serviços públicos.

RECOMENDAÇÕES

Feitas as constatações e na busca de melhoria nas prestações de serviços pelas Ouvidorias Municipais, concernente ao que rege a Lei Federal 13.460/2017 a qual dispõe de obrigações relativas às ouvidorias. A título de recomendação, sugerimos:

ESPAÇO FÍSICO

Seja estudada viabilidade de inclusão de projetos estruturais para adequação das Ouvidorias para que possuam espaços físicos próprios, sem divisão com outros setores e exposição dos manifestantes. Para assim, o usuário apresentar suas manifestações perante a administração pública acerca de prestação de serviços públicos, como, denúncias, reclamações, sugestões e elogios.

AVALIAÇÃO DE RESULTADOS E SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Inclusão de avaliações nas metas Setoriais, podendo ser implementadas quando do envio das respostas ou ainda em paralelo. Pesquisa de satisfação. Estas informações, constam no art. 23, *caput* e § 1º e 2º, de acordo com a Lei Federal 13.460/2017.

CAPACITAÇÃO: CURSO “OUVIDORIA E SUA EFETIVIDADE”

Minimizar a rotatividade dos servidores das Ouvidorias;

Autorizar, prioritariamente e de forma razoável, a participação em capacitações específicas de Ouvidorias;

Fomentar a disseminação do conhecimento adquirido aos demais servidores.

OUVIDOR

Gabinete da Ouvidoria – GOUV

Buscar alternativas para que sejam designados servidores para atuação exclusiva em Ouvidoria, evitando casos de funções agregadas para não comprometer o bom desenvolvimento das atividades da Unidade.

Esta recomendação anterior está disposta nos termos que determina a Lei Federal 13.460/2017 em seu art. 10 § 3º.

NORMAS E MANUAIS

Seja incluído no planejamento anual a elaboração de Regimento Interno, contendo as atribuições da Ouvidoria e do Ouvidor;

Criação ou atualização da Cartas de Serviços ao Usuário;

Atualizar os normativos internos da unidade em consonância aos ditames das Lei Federal nº 12.527/2011 e 13.460/2017, e por consequente disponibilizar meio público para dar transparência; e

Elaboração de Manual de Procedimento Interno, onde possa constar o mínimo da rotina e do fluxograma de demandas para nortear os servidores que venham a fazer parte da Ouvidoria de forma definitiva ou temporária (casos de substituições por falta, férias ou licença).

SISTEMAS UTILIZADOS

Adesão ao sistema Fala.BR junto a CGU, visto que é ferramenta gratuita, testada e utilizada por muitas Ouvidorias no Brasil.

Ferramenta possibilita maior rastreabilidade, mensuração de resolutividade, minimizando também, a replicação de informações, sensíveis em outros sistemas. Conseqüentemente, oportuniza facilidade no registro, acompanhamento e comunicação entre Órgãos, além da gratuidade.

DIVULGAÇÃO

Sugere-se que seja investido tempo na confecção de matérias e informações nos perfis institucionais em redes sociais, buscando maior visibilidade da ferramenta Ouvidoria;

Importante destacar os meios de comunicação, a exemplo de: endereços eletrônicos, telefones e endereço físico.

Gabinete da Ouvidoria – GOUV

Outro ponto: divulgação dos eventos que a Ouvidoria participe ou esteja envolvida, demonstrando credibilidade e estimulando a utilização do canal pelos usuários

DESAFIOS OUVIDORIAS

Tomar conhecimento do presente relatório/diagnóstico;

Fazer uma auto avaliação da situação real da Ouvidoria atualmente;

Criar mecanismos para realizar os ajustes mínimos necessários, dentro do apontado pelo questionário.

Almejar melhor condição, minimizando os apontamentos em uma futura avaliação pelo TCERO.

PLANEJAMENTO DE ATIVIDADES

Seja implantada a cultura do planejamento das atividades. Nesse sentido sugerimos a confecção do seguinte produto: Plano de Ação Anual da Ouvidoria.

CADASTRO AO SIGAP

Seja recomendado pelo TCERO a atualização e o devido acompanhamento dos registros dos Gestores e responsáveis junto ao SIGAP.

AÇÕES

<p>Publicar Diagnóstico</p>	<p>Dar publicidade à sociedade dos dados obtidos via diagnóstico quanto à real situação das Ouvidorias de seus municípios. Demonstramos assim, transparência nas atividades.</p>
<p>Verificação dos Dados</p>	<p>Garantir efetividade da participação social junto as Ouvidorias, buscando assim confrontar os dados inseridos nos questionários, se estes dados são os mesmos disponíveis nos sítios e portais eletrônicos disponibilizado pelos jurisdicionados.</p>
<p>Ofertar Capacitação</p>	<p>Foi proposto Curso de capacitação junto a ESCON (SEI 2946/2024). Almejamos que os Gestores possam compreender as motivações de algumas ações e recomendações aqui citadas. Oportunizando de tal forma uma aproximação entre a Unidade e a Ouvidoria do TCERO. Buscando uma mesma interpretação, linguagem e visão da importância de uma atividade bem laborada perante aos demandantes, quais os benefícios que uma conduta assertiva gera de credibilidade e transparência para a população envolvida.</p>
<p>Elaborar Cartilha/Manual de Orientações de Ouvidoria voltada aos jurisdicionados</p>	<p>Com base no resultado e pontos analisado e destacados no diagnóstico, a Ouvidoria do TCERO se propõe a elaborar Cartilha/Manual de Orientações, visando alcançar a efetividade, com o bom desenvolvimento de uma equipe, atividades e gestão dentro das atribuições setoriais.</p>

ANEXO I

Efetividade das Ouvidorias dos municípios de Rondônia.

O Tribunal de Contas do Estado de Rondônia TCE-RO, em busca de dar continuidade ao plano anual de levantamento de dados referente às ouvidorias municipais, com o objetivo de avaliar o cumprimento da Lei Federal N° 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos de administração pública.

O presente levantamento faz parte de ação estratégica da Ouvidoria do TCE-RO para realizar diagnóstico de implantação, gestão e a avaliação da efetividade das Ouvidorias municipais do Estado Rondônia. Levando em consideração que este canal atua na comunicação direta entre a sociedade e a administração pública, sendo um importante instrumento de gestão participativa e transparente, de controle social e de transformação institucional. Por meio delas, é possível propor mudanças e ajustes nas atividades internas da administração, a partir das demandas encaminhadas pela sociedade, contribuindo para a eficiência da prestação do serviço público.

O presente formulário em questão visa corroborar com tudo o que já fora descrito antes e trazer em dados precisos, concordante com as diretrizes do TCE-RO - Biênio 2024/2025. o resultado deste levantamento é de suma importância, por este motivo, solicitamos o devido preenchimento para que haja uma base de dados sólida e coerente, garantindo assim a demonstração de cenário atual e real, possibilitando que o TCE-RO planeje suas ações pedagógicas voltadas a prática preventiva no seguimento Ouvidoria.

Sua participação é essencial na contribuição de bons resultados!!

Atenciosamente,

Conselheiro FRANCISCO CARVALHO DA SILVA
Ouvidor

Prazo para resposta: Até 16/02/2024

* Obrigatória

1. Selecione: *

Outro - Exemplos: Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde, etc.

Gabinete da Ouvidoria – GOUV

- Prefeitura
- Câmara
- Instituto de Previdência
- Outra

2. Escolha o Município: *

3. Tem Ouvidor devidamente designado pela autoridade máxima do órgão? *

- Sim
- Não

4. Se sim, indique o instrumento normativo de designação do Ouvidor: *

5. Possui Lei de criação da Ouvidoria? *

- Sim
- Não

6. Se sim, indique a Lei de criação: *

7. Indique o link onde a Lei de Criação foi disponibilizada: *

8. Possui norma que defina as atribuições da Ouvidoria? *

Gabinete da Ouvidoria – GOUV

Sim

Não

9. Indique a norma que define as atribuições da Ouvidoria *

10. Indique o link onde a norma foi disponibilizada: *

11. Possui espaço físico próprio da Ouvidoria? *

Sim

Não

12. Possui equipe de pessoal própria da Ouvidoria? *

Sim

Não

13. A equipe tem quantos integrantes? *

O valor deve ser um número

14. Qual o prazo de atendimento das demandas? *

15. A Ouvidoria avalia o resultado de metas e indicadores de desempenho quanto ao prazo de atendimento das demandas? *

Sim

Não

Gabinete da Ouvidoria – GOUV

16. A Ouvidoria avalia o resultado de metas e indicadores de desempenho quanto à satisfação dos usuários?
(Lei nº 13.460/2017, art. 23 e 24) *

- Sim
- Não

17. Possui planejamento anual de atividades de Ouvidoria? *

- Sim
- Não

18. Possui Manual de Rotinas internas? *

- Sim
- Não

19. Quais os canais de comunicação disponíveis ao cidadão? *

- Sistema informatizado
- Telefone
- 0800
- E-mail
- Presencial
- WhatsApp
- Outra

20. Qual é o sistema utilizado para recebimento de demandas pela Ouvidoria? *

- FalaBR
- Sistema próprio
- Não utilizamos sistema

21. Indique o nome do sistema utilizado para receber demandas: *

Gabinete da Ouvidoria – GOUV

22. Insira os números de telefone de contato disponibilizados ao cidadão: *

23. Insira o e-mail de contato da Ouvidoria: *

24. Insira o número de telefone utilizado no WhatsApp (se houver):

25. Foi instituído o Conselho de Usuários previsto nos arts. 18 a 22 da Lei n. 13.460/2017, com publicação no site? *

Sim

Não

26. Se sim, qual o Regulamento? *

27. Indique o link onde o Regulamento do Conselho de Usuários foi disponibilizado: *

28. Divulga e mantém atualizada a Carta de Serviços ao Usuário? Art. 7º da Lei nº 13.460/2017 *

Sim

Não

29. Indique o link onde a Carta de Serviços está disponibilizada: *

30. Há ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria e seu papel junto à sociedade? *

Gabinete da Ouvidoria – GOUV

31. Informe quais são os canais de divulgação: *

32. A Ouvidoria é responsável por receber e gerenciar os pedidos de informação fundamentados na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) - e-SIC? *

- Sim
- Não

33. Qual é o sistema utilizado para recebimento de pedidos de informação (e-SIC) pela Ouvidoria? * FalaBR

- e-SIC
- Sistema próprio
- Outra
-

34. A Ouvidoria possui cadastro no Sistema Integrado de Gestão e Auditoria Pública (SIGAP) - TCE/RO? *

Link do SIGAP Corporativo: <https://portalsigap.tzero.tc.br/sistema/corporativo/>

- Sim
- Não

35. Nome do atual Ouvidor: *

36. Qual é o regime jurídico do cargo do Ouvidor? *

- Estatutário
- Comissionado

Gabinete da Ouvidoria – GOUV

37. É exigida qualificação para ser Ouvidor (a) no seu município? Qual? *

38. E-mail do Ouvidor e/ou Responsável pela Ouvidoria:

*

Dê preferência ao endereço de e-mail institucional.

39. Quais os principais desafios você identifica na sua rotina de trabalho como ouvidor, responsável pela ouvidoria ou integrante da equipe para o bom andamento dos seus trabalhos? *

Selecione no máximo 3 opções.

- A Ouvidoria não possui estrutura física adequada
- Sou Ouvidor e exerço outras funções também
- Não tenho domínio/conhecimento das atividades a serem desenvolvidas na função de Ouvidor
- Não existem uma rotina implantada para tratar as manifestações que a Ouvidoria recebe
- A população não conhece para que serve o canal da Ouvidoria
- A população conhece o canal e sabe para que serve, porém por ser um município pequeno, as pessoas não se expõem por medo de represálias e perseguições
- Diante dos desafios para atuação na Ouvidoria, não sei por qual caminho iniciar a mudança
- Outra

40. Tem conhecimento do Programa de Fortalecimento das Ouvidorias - PROFORT da Controladoria Geral da União - CGU? *

- Sim
- Não

41. Alguém da equipe atual participou do curso "Ouvidoria e sua efetividade", promovido pelo TCE-RO no ano de 2023? *

- Sim
- Não

Gabinete da Ouvidoria – GOUV

42. Se sim, deseja registrar algum elogio ou sugestão de melhoria quanto ao curso?

Este conteúdo não é criado nem endossado pela Microsoft. Os dados que você enviar serão enviados ao proprietário do formulário.

 Microsoft Forms