

# DIAGNÓSTICO DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS NO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

Projeto Rotas para Ouvir: sua voz a serviço da cidadania

## Objetivo:

obter informações sobre a existência e funcionamento de Ouvidorias nos Poderes Executivo e Legislativo dos Municípios do Estado do RN.



## A partir da análise foi possível definir:

estratégia de ação para implementação e aprimoramento das Ouvidorias no RN

## Análise do acesso do cidadão ao Poder Público



**332**  
Órgãos  
Contactados



**183**  
Questionários  
Respondidos



**41**  
Prefeituras com Ouvidoria

**16**  
Câmaras com Ouvidoria

## 1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte (TCE/RN) idealizou o presente trabalho, diante da necessidade de subsidiar o projeto “Rotas para Ouvir: sua voz a serviço da cidadania”, dando prosseguimento às medidas já adotadas em seu âmbito pelas gestões anteriores, no sentido de perseguir o seu principal escopo, qual seja, estimular a criação e desenvolvimento de Ouvidorias no âmbito municipal, facilitando o contato direto do cidadão com os órgãos públicos e, por conseguinte, contribuindo para a maior efetividade do controle social e a transparência da gestão pública, em observância ao que preconiza a Lei nº 13.460/2017.

Nesse contexto, o objetivo do trabalho desenvolvido, a ser aplainado ao longo deste relatório, foi a obtenção de informações acerca da existência e funcionamento de Ouvidorias nos Poderes Executivo e Legislativo dos Municípios do Estado do Rio Grande do Norte.

A partir dos dados alcançados, foi possível aferir um diagnóstico, ainda que *prima facie*, da situação do acesso do cidadão ao Poder Público, de maneira a possibilitar o desenvolvimento de uma estratégia de ação apta a fomentar a implementação e o aprimoramento das Ouvidorias no âmbito do Estado do RN.



## 2 METODOLOGIA

Inicialmente, a equipe da Ouvidoria do TCE/RN realizou pesquisas nos sítios eletrônicos das Prefeituras e Câmaras Municipais do Estado do RN, a fim de melhor compreensão do panorama e levantamento de estatísticas, notadamente quanto ao acesso do cidadão a tais órgãos. De logo, imperioso ressaltar que a equipe técnica teve dificuldades para encontrar as próprias páginas virtuais pertinentes em alguns Municípios e também simples informações para contato ou referências à Ouvidoria, já em outros casos, mesmo quando existentes, os dados constantes eram de difícil acesso e/ou visualização.

Diante desse cenário e considerando as disposições legais acerca da matéria, especialmente dispostas na Lei nº 13.460/2017, a equipe da Ouvidoria elaborou os quesitos para fins de composição do questionário a ser aplicado (Anexo Único) e, em seguida, foi procedido contato com a Diretoria de Assuntos Municipais (DAM) para solicitar os correios eletrônicos dos órgãos públicos em questão cadastrados no banco de dados do TCE/RN. De posse de tais endereços, foram encaminhados os questionários via *e-mail*, sendo, paralelamente, realizada a divulgação de tal ação no sítio eletrônico desta Corte de Contas<sup>1</sup> para maior aderência.

Com o objetivo de confirmar alguns contatos virtuais para envio do questionário, a equipe ampliou a busca mediante contatos telefônicos diretamente com os órgãos e também por intermédio da Federação dos Municípios do Estado do Rio Grande do Norte (FEMURN) e da Federação das Câmaras Municipais do Estado do Rio Grande do Norte (FECAM), que encaminharam novas mensagens aos representantes das Prefeituras e Câmaras, respectivamente, dando ciência do aludido projeto. Assim, na medida em que os contatos eram exitosos, foram procedidos novos cadastros dos *e-mails* e realizados os encaminhamentos dos questionários pertinentes, ao longo de 2019.

Embora tenham sido enviados todos os esforços cabíveis, necessário registrar que, além de não ter sido localizado o contato de duas Câmaras Municipais<sup>2</sup>, um número significativo de destinatários não respondeu ao questionário, consoante cenário apresentado graficamente a seguir.

### SITUAÇÃO DOS CONTATOS REALIZADOS



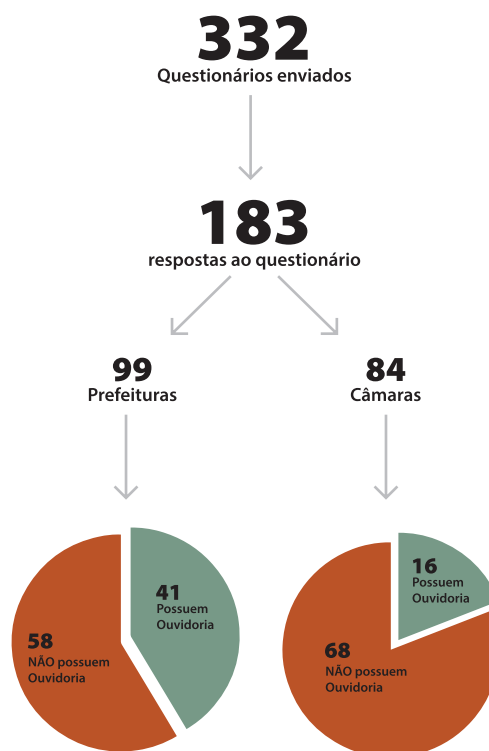
Nada obstante, com as informações obtidas, foi possível delinear um panorama atual quanto à existência e ao funcionamento de Ouvidorias nos Poderes Executivo e Legislativo Municipais no Rio Grande do Norte.

## 3 DIAGNÓSTICO

Em que pese não terem sido exitosos em sua integralidade, dos contatos realizados foram colhidas 183 (cento e oitenta e três) respostas aos questionários, tendo sido 99 (noventa e nove) referentes às Prefeituras e 84 (oitenta e quatro) às Câmaras Municipais.

Vale ressaltar, ademais, que, desse quantitativo, 126 (cento e vinte seis) foram no sentido de não possuírem Ouvidoria em sua estrutura, sendo 58 (cinquenta e oito) Prefeituras e 68 (sessenta e oito) Câmaras dos Vereadores, o que demonstra um quantitativo expressivo e que demanda atenção.

### PANORAMA DA EXISTÊNCIA DE OUVIDORIAS



Ao responder negativamente sobre a existência de Ouvidoria, o questionário se encerrava, dado que os demais questionamentos tinham sido direcionados à compreensão da estrutura e organização das Ouvidorias já existentes.

<sup>1</sup>TCE/RN: Projeto Rotas para Ouvir encaminha questionário sobre funcionamento de ouvidorias nos municípios < <http://www.toe.rn.gov.br/Noticias/NoticiaDetalhada/3757>>.  
<sup>2</sup>Câmaras Municipais de João Dias e de Venha Ver.

Desse modo, as análises a seguir pormenorizadas, considerarão apenas a amostra das 41 (quarenta e uma) Prefeituras e 16 (dezesesseis) Câmaras que dispõem de Ouvidorias.

A princípio, relevante compreender quem desempenha o comando da Ouvidoria, na condição de Ouvidor.

### CARGO DE OUVIDOR

#### PREFEITURAS



#### CÂMARAS



Ao passo em que, imprescindível também aferir como se dá a estruturação, notadamente quanto à sua autonomia física e de pessoal, considerando, nesse ponto, a eventual acumulação de atribuições pelo Ouvidor e, ainda, mais especificamente quanto ao quadro de pessoal, também se questionou acerca dos vínculos funcionais de seus servidores.

### ESTRUTURA DAS OUVIDORIAS

#### PREFEITURAS

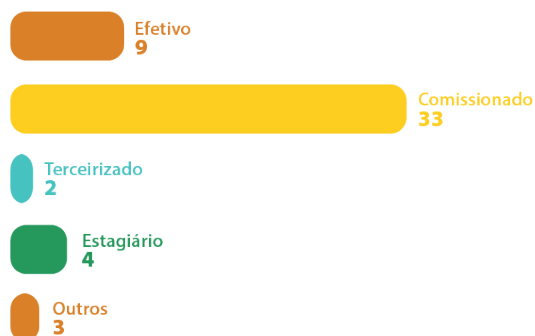
##### Estrutura física própria



##### Quantidade de pessoal próprio



##### Servidores da equipe



### CÂMARAS

#### Estrutura física própria



#### Quantidade de pessoal próprio

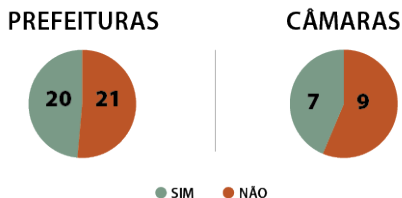


#### Servidores da equipe

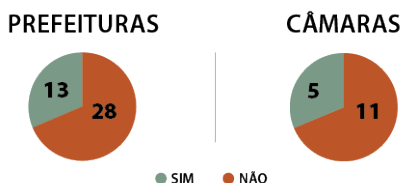


Passando à verificação das condições da Ouvidoria enquanto órgão público a serviço do cidadão, questionou-se sobre a existência de normativo interno apto a albergar as atribuições pertinentes, bem como sobre prazos regulamentados para respostas conclusivas, consoante se vê adiante.

### NORMATIVO INTERNO

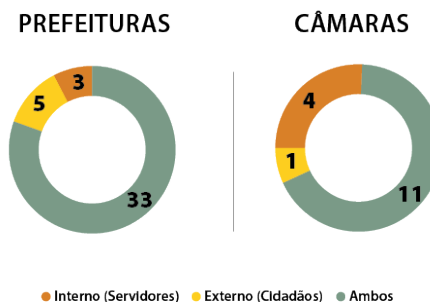


### PRAZOS REGULAMENTADOS



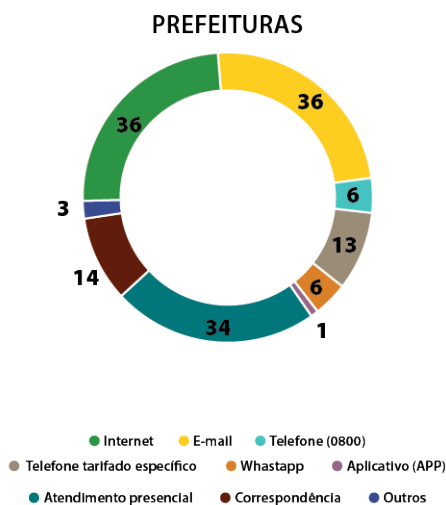
No que se refere ao processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, porquanto atividade primordialmente desenvolvida pelas Ouvidorias, questionou-se sobre a realização de atendimento ao público, conforme se afere.

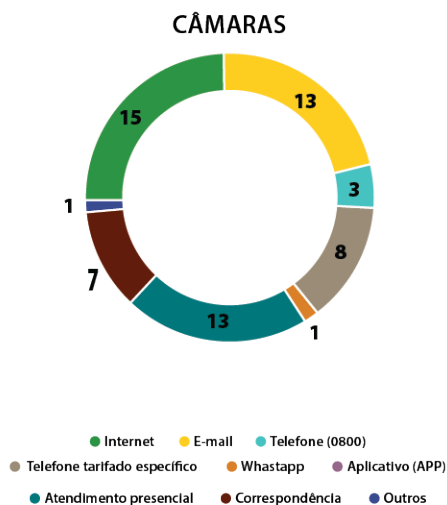
### ATENDIMENTO AO PÚBLICO



Considerando que para cumprir a sua missão a Ouvidoria precisa estimular o diálogo do cidadão com a Administração Pública, uma das perguntas do questionário abordou especificamente quais os canais de comunicação disponibilizados aos usuários, dentre um rol exemplificativo apresentado.

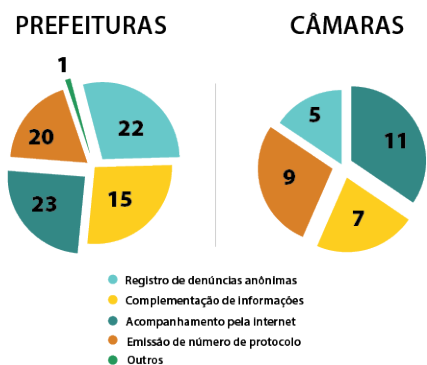
### CANAIS DE COMUNICAÇÃO DISPONIBILIZADOS



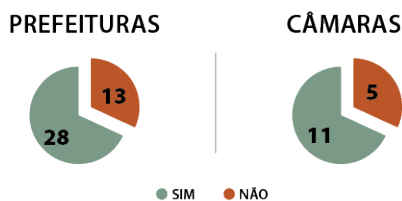


Diante, ainda, da importância de realizar as atividades típicas da Ouvidoria com eficiência e celeridade, imprescindível ao desenvolvimento mínimo de um aparato interno de controle de demandas, razão pela qual se questionou sobre a implementação de sistema informatizado, bem como suas principais ferramentas.

### FERRAMENTAS DO SISTEMA INFORMATIZADO

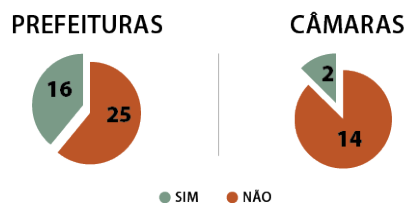


### SISTEMA INFORMATIZADO PARA GERENCIAMENTO DE MANIFESTAÇÕES



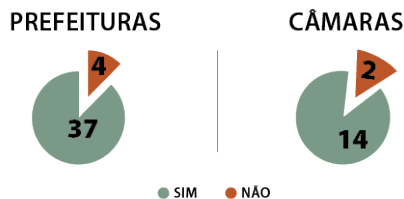
Ainda no contexto do controle e eficiência das atividades, insere-se a avaliação dos serviços prestados realizada pelos próprios usuários, quais sejam, os cidadãos, tão logo seja finalizado o atendimento, para melhor aferição dos pontos negativos e positivos, com o escopo de aperfeiçoá-los, tendo sido, então, objeto de questionamento a existência de pesquisa de satisfação.

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO

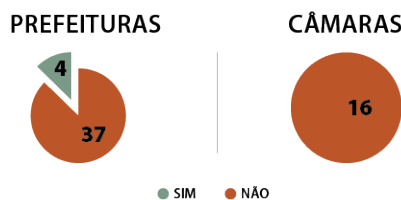


Por fim, dentre as demais questões direcionadas aos órgãos públicos, colocamos a seguir aquelas relativas à concretização do princípio da publicidade nos sítios eletrônicos pertinentes, facilitando o acesso ao cidadão, notadamente quanto aos dados relativos especificamente à Ouvidoria (contato direto) e a todos os demais setores compilados no bojo da Carta de Serviços ao Usuário.

### ABA "OUVIDORIA" DISPONIBILIZADA NO SÍTIOS ELETRÔNICO



### CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



## 4 SIMULAÇÃO DE MANIFESTAÇÃO

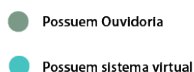
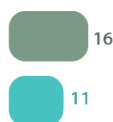
Considerando as informações obtidas nos questionários aplicados às Câmaras e Prefeituras Municipais do Estado do Rio Grande do Norte, conforme anteriormente apresentado, constatou-se a existência de 41 (quarenta e uma) Ouvidorias nas Prefeituras Municipais e 16 (dezesesseis) Ouvidorias nas Câmaras Municipais.

Diante desse cenário, em uma nova fase do diagnóstico desenvolvido no âmbito do projeto Rotas para Ouvir, a equipe da Ouvidoria acessou todas as páginas virtuais daqueles órgãos que indicaram possuir Ouvidoria, no intuito de atestar a existência de algum sistema informatizado capaz de receber e gerenciar manifestações da sociedade, sendo obtidos os seguintes resultados:

### PREFEITURAS



### CÂMARAS



Em seguida, a manifestação a seguir colacionada foi elaborada para simular o acesso dos cidadãos a essas Ouvidorias e, por conseguinte, atestar a efetividade do atendimento ao público.

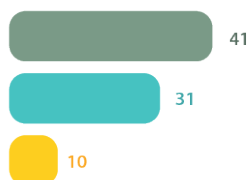
“Bom dia! Estou com dificuldades em entrar em contato com vocês por telefone! É possível me confirmar o número para contato?”

No dia 04 de dezembro de 2019 foi realizado o contato simulado, sendo possível encaminhar a manifestação, efetivamente, a apenas 25 (vinte e cinco) Prefeituras e 08 (oito) Câmaras, pois os demais sistemas informatizados de recebimento de manifestações apresentavam algum tipo de erro que impedia a conclusão do contato do cidadão com a Administração Pública.

Com relação às demandas efetivamente enviadas, o prazo final para resposta se encerrou em 02 de janeiro de 2020, nos termos do art. 18, do Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017, a qual, por sua vez, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

### PREFEITURAS



### CÂMARAS



- Possuem Ouvidoria
- Possuem sistema virtual
- Responderam à simulação de manifestação

Considerando, portanto, os dados acima evidenciados obtidos nessa simulação, verifica-se que as Ouvidorias Públicas existentes no âmbito dos Poderes Executivo e Legislativo dos Municípios do Estado do Rio Grande do Norte ainda apresentam dificuldades no que tange à efetividade de seus canais virtuais de atendimento ao cidadão.

De fato, muito embora deva ser reconhecido esse passo inicial de criação de uma Ouvidoria, é essencial que esse canal seja realmente efetivo de modo a permitir que indivíduo exerça sua cidadania e contribua para o aperfeiçoamento, uniformização, eficiência, coerência e transparência nos serviços públicos.

O desenvolvimento e aplicação do projeto “Rotas para Ouvir: sua voz a serviço da cidadania” possibilitou uma melhor compreensão do panorama atual, no âmbito do Estado do Rio Grande do Norte, quanto à existência e ao funcionamento de Ouvidorias nos Poderes Executivo e Legislativo municipais.

A partir da consolidação dos dados apresentados ao longo deste relatório, foi possível identificar as principais deficiências e fraquezas, além das áreas que demandam maior enfoque de atuação, no que tange à temática em comento, de maneira a subsidiar, ao final, em continuidade ao projeto, a elaboração de um Plano de Ação, voltado a incentivar a criação de Ouvidorias Públicas, bem como, considerando os resultados obtidos no contato simulado, a elaboração de uma estratégia de ação para esse cenário de baixa efetividade dos sistemas informatizados de recebimento e gerenciamento das manifestações da sociedade.

Nesse sentido, dentre as propostas de atuação da equipe da Ouvidoria para o exercício de 2020 no âmbito desse projeto, destaca-se a capacitação dos servidores dos órgãos dos Poderes Legislativo e Executivo municipais vinculados à Ouvidoria, com o objetivo 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.

Além disso, a equipe da Ouvidoria deste TCE também planeja atualizar e posteriormente divulgar a cartilha do projeto “Rotas para Ouvir: sua voz a serviço da cidadania”, para, de maneira pedagógica e didática, oferecer ainda mais subsídios aos gestores públicos para implantação ou aprimoramento dos serviços de ouvidoria.



Ademais, outra proposta de atuação toma por base a plataforma virtual de recebimento de demandas dos cidadãos desenvolvida e disponibilizada pela Controladoria Geral da União (CGU), denominada "**Fala.Br**", extremamente utilitária por unir neste único sistema o **e-Ouv**, 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 de tal plataforma para os Municípios do RN, dotando aqueles que ainda não possuem Ouvidorias de maiores condições de implementação e, por outro lado, contribuindo para melhoria dos serviços prestados por aqueles que já as possuem, tendo em vista que a plataforma virtual torna mais efetivo o acesso do cidadão ao órgão, bem como possibilita o controle sistematizado das demandas.

Tais diretrizes, portanto, serão reunidas em um Plano de Ação para o ano de 2020, a ser desenvolvido pela equipe da Ouvidoria de Contas, visando não só ao aprimoramento das Ouvidorias já existentes, mas também ao incentivo à instalação naqueles órgãos que ainda não as disponibilizam em sua estrutura.

Natal/RN, 20 de janeiro de 2020.

**Marise Magaly Queiroz Rocha**  
Coordenadora da Ouvidoria de Contas

**Carlos Thompson Costa Fernandes**  
Conselheiro Ouvidor