



Fiscalizando o presente,
orientando o futuro.

DIAGNÓSTICO DAS OUVIDORIAS DOS EXECUTIVOS E LEGISLATIVOS MUNICIPAIS



OUVIDORIA TCE-RS
Canal do Controle Social

CIP – CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO

T822d Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul

Diagnostico das ouvidorias públicas dos executivos e legislativos municipais – Porto Alegre, ESGC Publicações, 2025.

1 Livro digital

Disponível em: <https://tcers.tc.br/escola/orientacoes-aos-gestores/>

ISBN: 978-65-81347-13-0

1. Ouvidoria públicas-Rio Grande do Sul I. Título.

CDU: 659.2(816.5)

***Ficha catalográfica elaborada pela Escola de Gestão e Controle
do Tribunal de Contas do Estado do RS***

Ficha Técnica

Realização do diagnóstico

Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul

Equipes envolvidas no projeto

Assessoria Técnica da Direção de Controle e Fiscalização, Assessoria da Ouvidoria e Gabinete do Conselheiro-Ouvidor Cezar Miola

Gestão técnica e operacional (redação dos questionários e coleta de dados)

Assessoria Técnica da Direção de Controle e Fiscalização

Coordenação (redação dos questionários e coleta de dados)

Júlia Cordova Klein

Gestão técnica e operacional (diagnóstico)

Assessoria da Ouvidoria

Coordenação (diagnóstico)

Thaís Schumann Krahn

Organização, redação e edição (diagnóstico)

Hidalgo Batista Berticeli

Thaís Schumann Krahn

Revisão (diagnóstico)

Alice Damm Santos

Priscila Oliveira

Thaís Schumann Krahn

Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul – TCE-RS

Conselheiros

Marco Antônio Lopes Peixoto– Presidente

Iradir Pietroski – Vice-Presidente

Renato Luís Bordin De Azeredo – 2º Vice-Presidente

Cezar Miola – Ouvidor

Alexandre Postal – Corregedor

Estilac Martins Rodrigues Xavier – Presidente da 1ª Câmara

Edson Meurer Brum – Presidente da 2ª Câmara

Conselheiros Substitutos

Heloisa Tripoli Goulart Piccinini

Alexandre Mariotti

Daniela Zago Gonçalves da Cunda

Ana Cristina Moraes

Letícia Ayres Ramos

Roberto Debacco Loureiro

Procurador-Geral do Ministério Público de Contas

Ângelo Gräbin Borghetti

Adjuntos de Procurador do Ministério Público de Contas

Daniela Wendt Toniazzo

Fernanda Ismael

Geraldo Costa da Camino

Chefe de Gabinete da Presidência

Carlos Alberto Machado Wulff

Diretora-Geral:

Ana Lucia Pereira

Diretor de Controle e Fiscalização

Roberto Tadeu de Souza Júnior

Diretora Administrativa

Mariana Marques Ferreira

Diretor da Escola de Gestão e Controle Francisco Juruena

Diego Losada Vieitez

Diretor de Tecnologia da Informação

Alexandre Porto Debeluck

Apresentação

As ouvidorias públicas são canais de comunicação entre a sociedade e o Poder Público que contribuem efetivamente para o exercício da cidadania e a concretização do princípio democrático, por viabilizarem o controle social e a participação da sociedade nos assuntos relacionados à administração pública. São importantes ferramentas de gestão, na medida em que as informações fornecidas pela população podem auxiliar os gestores a identificar problemas e deficiências na prestação dos serviços públicos, proporcionando a sua correção e o seu aprimoramento, bem como subsidiar a formulação, a implementação e a avaliação de políticas públicas.

Dada a sua relevância para o Estado Democrático de Direito, a participação do usuário na administração pública, por meio da apresentação de “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”, encontra-se expressamente prevista na Constituição da República (art. 37, § 3º, inc. I), com regulamentação definida pela Lei Federal nº 13.460/2017.

A norma regulamentadora, por sua vez, não apenas previu a possibilidade de apresentação de referidas reclamações às ouvidorias públicas ou, caso não instituídas, diretamente aos órgãos ou entidades responsáveis, como exigiu desses a elaboração e a divulgação de Carta de Serviços ao Usuário, a avaliação continuada dos serviços públicos prestados, bem como a criação de conselho de usuários.

Nesse contexto, no exercício das competências constitucionais atribuídas aos órgãos de controle, o Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul (TCE-RS) elaborou mais uma edição do Diagnóstico das Ouvidorias dos Executivos e Legislativos Municipais gaúchos. O levantamento foi realizado com base nas respostas a questões relacionadas à criação e à instituição das ouvidorias, sua estruturação, atribuições, grau de autonomia, indicadores de desempenho, relatórios de gestão, canais de comunicação disponibilizados aos cidadãos, bem como ao registro e ao tratamento das manifestações recebidas por esses órgãos.

O diagnóstico também contempla respostas a questões pertinentes à instituição do conselho de usuários, à elaboração, à divulgação e à atualização da Carta de Serviços ao Usuário, bem como à realização de pesquisas de satisfação em relação aos serviços públicos prestados no âmbito de referidos Poderes.

A partir desse trabalho, o TCE-RS poderá lançar novas ações de qualificação e de orientação, além de oferecer subsídios aos agentes envolvidos, visando ao aprimoramento dos serviços públicos prestados.

Os resultados também poderão ser utilizados para nortear as ações de fiscalização do próprio Tribunal.

Porto Alegre, RS, outubro de 2025.

*Conselheiro Cezar Miola,
Ouvidor do Tribunal de Contas do Estado do RS.*

Sumário

1.	Breve Histórico das Ouvidorias Públicas no Brasil.....	8
2.	Metodologia do Levantamento	8
3.	Análise dos Resultados Estatísticos da Pesquisa	9
3.1	Quanto à criação/instituição e à estruturação da Ouvidoria	9
3.2	Quanto aos canais de comunicação e ao registro/protocolo de manifestações.....	14
3.3	Quanto à autonomia da Ouvidoria	18
3.4	Quanto ao tratamento das manifestações pela Ouvidoria.....	20
3.5	Quanto às atribuições, aos indicadores de desempenho e aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria.....	23
3.6	Quanto ao conselho de usuários, à Carta de Serviços ao Usuário e às pesquisas de satisfação	26
4.	Conclusões	30

1. Breve Histórico das Ouvidorias Públicas no Brasil

As Ouvidorias Públicas no Brasil começaram a ser implantadas durante a década de 1980 e surgiram com os objetivos de fiscalizar o Estado, garantir a transparência dos atos públicos e defender os direitos dos cidadãos.

Atualmente, a institucionalização de ouvidorias no Poder Público consta no artigo 37, § 3º, inciso I, da Constituição da República, com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19/1998:

Art. 37. (...)

(...)

§ 3º. A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

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;

(...)

A matéria foi objeto de regulamentação por meio da Lei Federal nº 13.460, de 27 de junho de 2017, que, aplicando-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, dispôs sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

A Lei nº 13.460/2017 atribui às ouvidorias a responsabilidade de incentivar a participação dos usuários, acompanhar a prestação dos serviços e propor melhorias. Também cabe a elas auxiliar na prevenção e correção de atos e procedimentos, propor medidas para a defesa dos direitos dos usuários, receber, analisar e encaminhar manifestações às autoridades competentes, além de promover a mediação e conciliação entre os usuários e os órgãos ou entidades públicas, sem prejuízo da atuação de outros órgãos competentes.

Os órgãos e as entidades abrangidas pela normativa devem, ainda, avaliar os serviços prestados, considerando a satisfação do usuário e a qualidade de tais serviços, o cumprimento de compromissos e prazos, a quantidade de manifestações recebidas e as medidas adotadas pela administração pública para promover a melhoria e o aperfeiçoamento de sua execução.

2. Metodologia do Levantamento

Para obtenção das informações necessárias à realização do presente diagnóstico, foram elaborados dois questionários – um para os Legislativos e outro para os Executivos municipais – cada um contendo 29 itens, compostos por 15 questões e respectivas subdivisões.

Os questionários foram apresentados aos 497 Municípios gaúchos, mediante a sua disponibilização no Espaço do Controle Interno – Sistema COI, no Portal do TCE-RS, no período de 17 de fevereiro a 14 de março de 2025, com posterior prorrogação até 28 de março de 2025, conforme Ofícios Circulares DCF n°s 06/2025 e 11/2025. Do total de Municípios consultados, 98% (486) responderam aos questionários.

O presente estudo apresenta características exploratórias e descritivas, já que se propõe a, simultaneamente, reunir e sistematizar conhecimentos.

Quanto aos meios, apresenta características de pesquisa de campo por coletar dados diretamente das instituições examinadas.

O objetivo consiste em demonstrar a situação das ouvidorias dos Legislativos e Executivos municipais do Estado do Rio Grande do Sul, no tocante à sua criação/instituição, à sua estruturação, às suas atribuições, à sua autonomia, aos seus indicadores de desempenho e aos seus relatórios de gestão, bem como evidenciar os canais de comunicação colocados à disposição dos cidadãos, a forma de registro/protocolo de manifestações e o tratamento a elas dados pelas Ouvidorias. Também consiste em verificar a instituição do conselho de usuários, a elaboração, a divulgação e a atualização da Carta de Serviços ao Usuário, bem como a realização de pesquisas de satisfação com os serviços públicos prestados.

Os percentuais obtidos em números decimais foram, em grande parte, arredondados para o número inteiro correspondente.

Os resultados detalhados serão apresentados a seguir.

3. Análise dos Resultados Estatísticos da Pesquisa

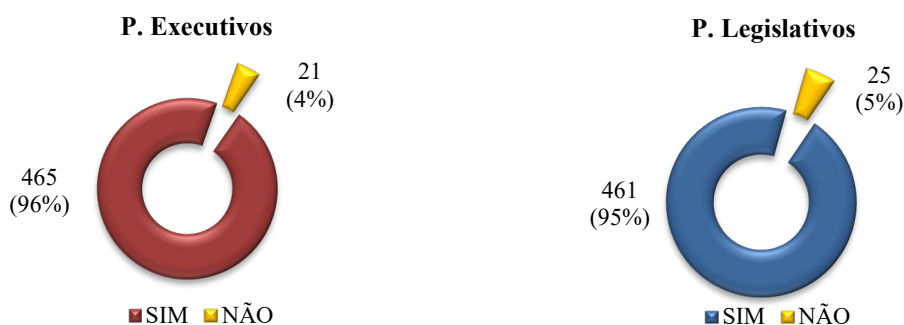
3.1 Quanto à criação/instituição e à estruturação da Ouvidoria

Questão 1 – O Poder Legislativo/Executivo possui Ouvidoria?

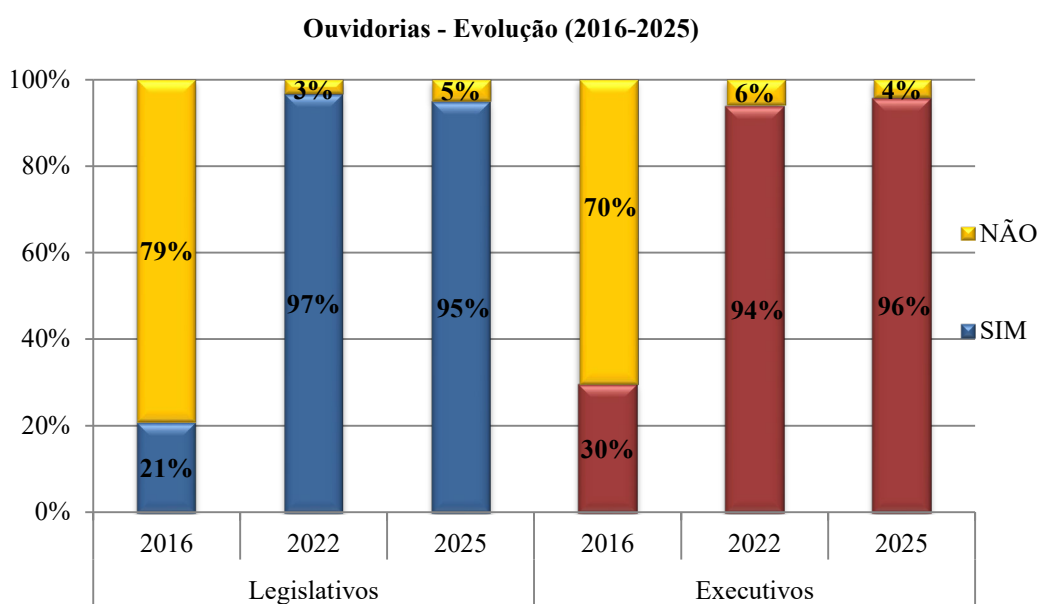
Respostas (múltipla escolha / uma alternativa apenas):

- *sim*
- *não*

Conforme apurado, 461 Legislativos e 465 Executivos – correspondentes a 95% e 96%, respectivamente, dos 486 Municípios que responderam aos questionários em 2025 – informaram possuir ouvidoria:



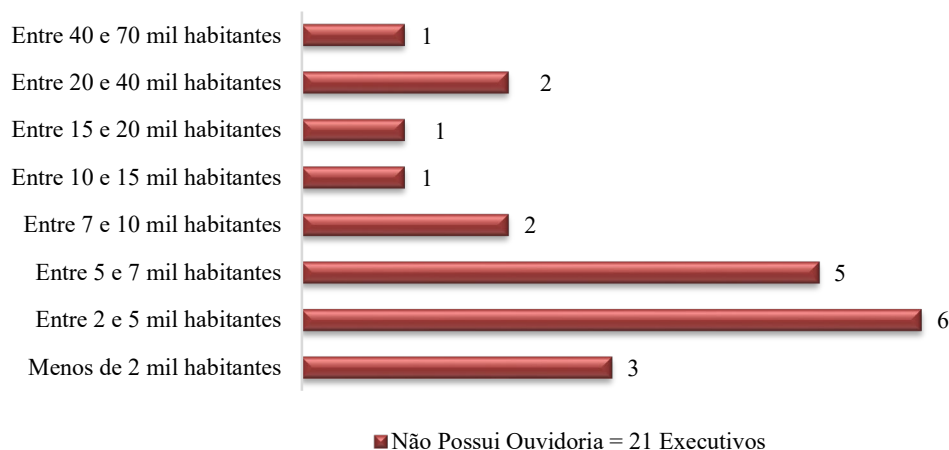
Os dados revelam expressiva evolução institucional em relação a 2016, quando apenas 100 Legislativos e 141 Executivos – correspondentes, respectivamente, a 21% e 30% dos 477 Poderes que, na época, responderam os questionários – informaram possuir ouvidoria, evolução esta que melhor se evidencia a partir do gráfico abaixo. Já em relação à última pesquisa, realizada em 2022, não se observa grandes variações.



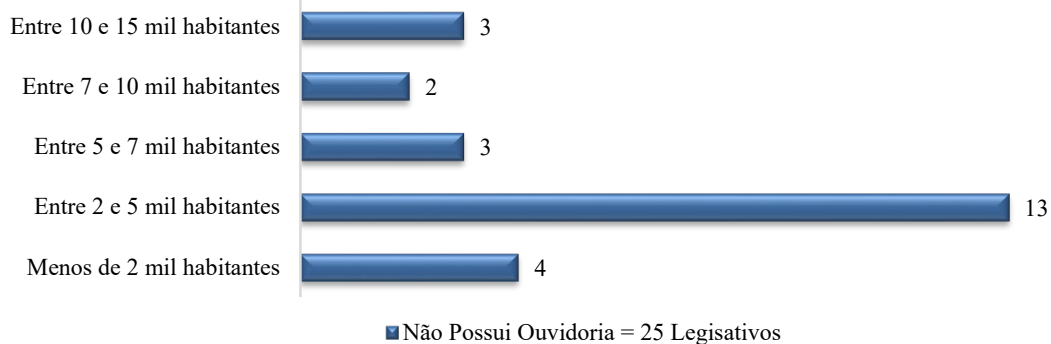
Constatou-se que 76% dos 21 Executivos e 88% dos 25 Legislativos que responderam não possuir ouvidoria são de Municípios com população estimada de até 10 mil habitantes¹:

¹ O número de habitantes foi apurado considerando-se a relação da população dos Municípios enviada ao Tribunal de Contas da União (TCU) em 2023 pelo IBGE, disponível no portal <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/37734-relacao-da-populacao-dos-municipios-para-publicacao-no-tcu>.

Executivos sem Ouvidoria X População Estimada



Legislativos sem Ouvidoria X População Estimada

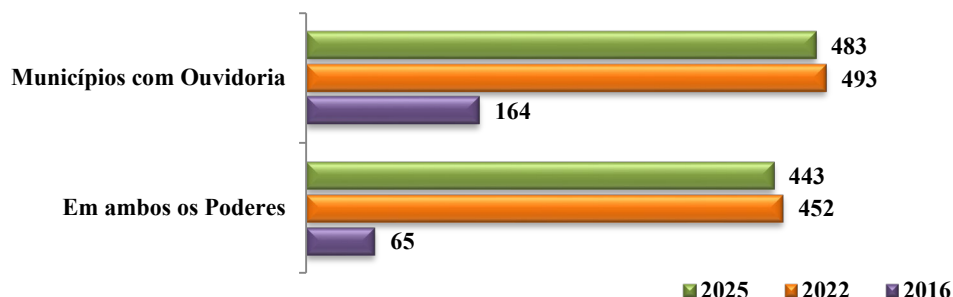


Com base nos dados obtidos, foi apurado o índice de institucionalização de ouvidorias nos Municípios por faixa populacional.

A pesquisa indicou que 461 Legislativos e 465 Executivos municipais possuem ouvidoria em sua estrutura administrativa. A análise conjunta desses dados revelou a presença do órgão em 483 Municípios gaúchos, sendo que, em 443 deles, há ouvidoria em ambos os Poderes – lembrando-se, por pertinente, que 11 Municípios do Estado não responderam aos questionários.

A comparação entre os dados de 2016 e os atuais confirma a evolução institucional: naquele ano, apenas 164 Municípios gaúchos contavam com ouvidoria e em apenas 65 deles essas estruturas estavam presentes nos dois Poderes.

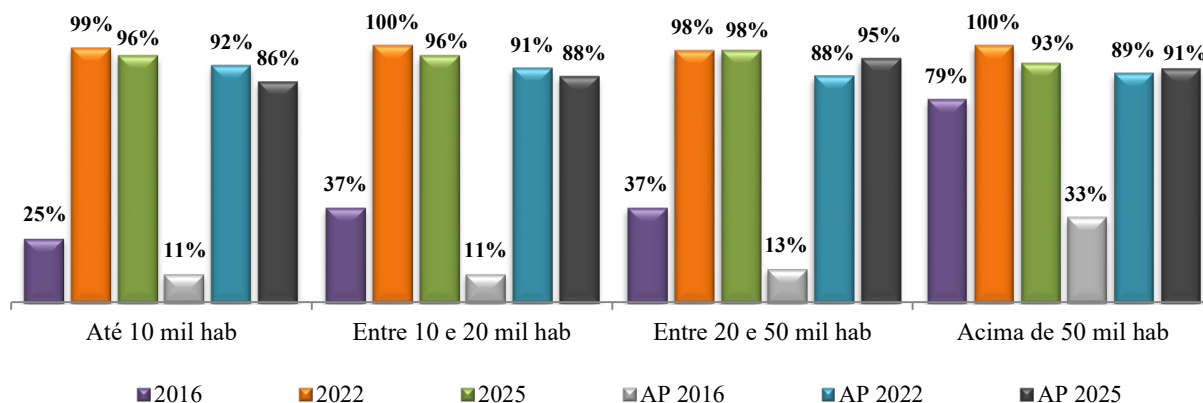
Ouvidorias Instituídas (2016 x 2022 x 2025)



Naquela oportunidade, apurou-se a organização de ouvidorias em apenas 25% dos Municípios com até 10 mil habitantes, correspondendo a 79% o melhor índice então obtido, referente aos Municípios com mais de 50 mil habitantes.

O gráfico abaixo apresenta a comparação entre os dados obtidos em 2016 e os levantados em 2022 e em 2025 relativamente à institucionalização de ouvidorias por faixa populacional, considerados os 497 Municípios gaúchos, expondo, adicionalmente, os dados pertinentes a Municípios em que houve a criação de ouvidorias em ambos os Poderes (AP):

Ouvidorias x Municípios por Faixa Populacional



Questão 2 – O(A) ocupante do cargo ou emprego público de Ouvidor(a) ou o(a) servidor(a) que exerce as funções de Ouvidor(a) realiza as atividades/funções pertinentes à Ouvidoria COM EXCLUSIVIDADE / DEDICAÇÃO EXCLUSIVA?

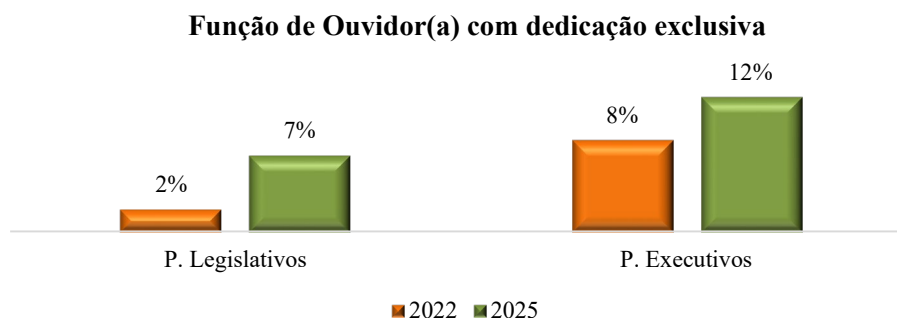
Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

Os dados mostraram que a maioria dos responsáveis pelas ouvidorias municipais não atua com dedicação exclusiva a tais órgãos.

Apenas 31 dos 461 Legislativos e 55 dos 465 dos Executivos que declararam possuir ouvidoria informaram que o(a) agente responsável exerce a função sem acumular outras atividades.

O gráfico a seguir, contudo, indica uma evolução em comparação com a pesquisa realizada em 2022:



Questão 3 - A Ouvidoria protege as informações de identificação dos manifestantes com restrição de acesso (sigilo)?

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

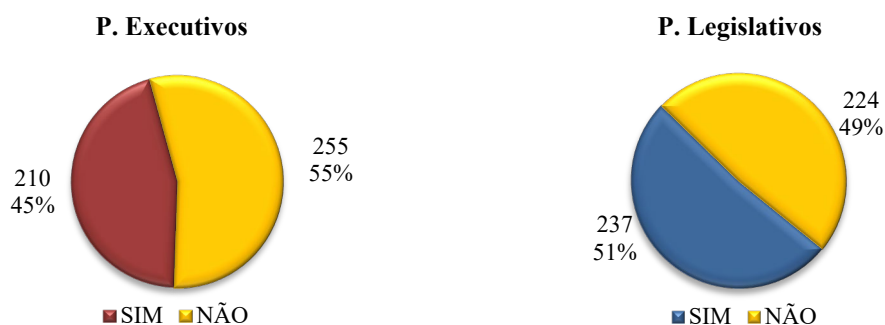
A tabulação das informações sobre a restrição de acesso à identificação dos manifestantes evidenciou comprometimento dos Poderes municipais com a proteção desses dados: 451 (98%) dos 461 Legislativos e 459 (99%) dos 465 Executivos que informaram possuir ouvidoria responderam positivamente à questão.

Questão 4 - A Ouvidoria possui espaço físico reservado para o atendimento presencial dos manifestantes, de forma a proteger a sua identificação?

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

Em resposta, 224 (49%) dos 461 Legislativos e 255 (55%) dos 465 Executivos que afirmaram possuir ouvidoria afirmaram que o setor não dispõe de instalações adequadas para atendimento dos cidadãos, considerando a necessidade de proteger a sua identificação:



A comparação dos dados atuais com os de 2022 revelou uma piora significativa na adequação das instalações dos Legislativos para a proteção da identificação dos manifestantes. Naquele ano, apenas 172 (36%) dos 479 Legislativos que declararam possuir ouvidoria informaram não dispor de instalações adequadas.

Entre os Executivos, a piora foi menos acentuada, já que, em 2022, 236 (51%) dos 466 Executivos com ouvidoria declararam a mesma inadequação.

3.2 Quanto aos canais de comunicação e ao registro/protocolo de manifestações

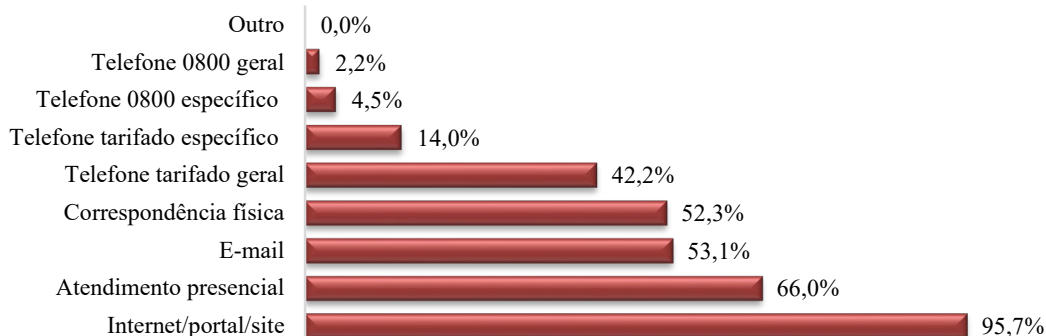
Questão 5 - Quais os canais de comunicação são disponibilizados para PROTOCOLO DE MANIFESTAÇÃO pelos cidadãos / manifestantes à Ouvidoria? (marcar todos os canais disponibilizados para registro/protocolo)

Respostas: (múltipla escolha/possibilidade de marcar mais de uma resposta)

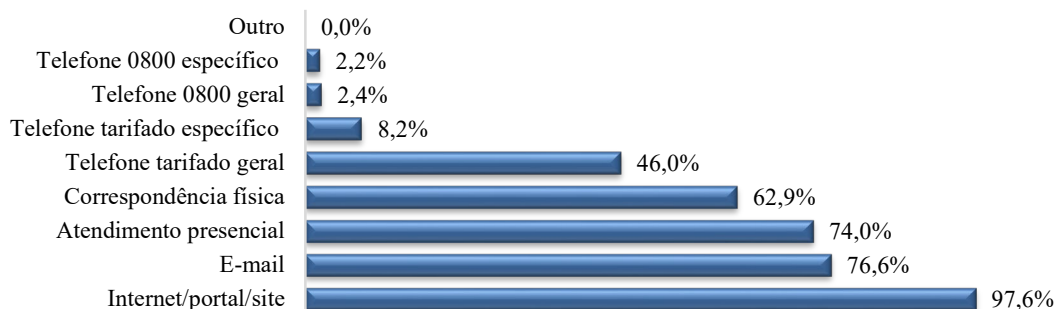
- **telefone tarifado específico da Ouvidoria (telefone para ligação não gratuita direta com a Ouvidoria)**
- **telefone tarifado geral (telefone geral para ligação não gratuita e não direta, com transferência para o ramal da Ouvidoria)**
- **telefone não tarifado (0800) específico da Ouvidoria (telefone para ligação gratuita direta com a Ouvidoria)**
- **telefone não tarifado (0800) geral (telefone geral para ligação gratuita não direta, com transferência para o ramal da Ouvidoria)**
- **correspondência física (via Correios, Protocolo-Geral, etc.)**
- **e-mail**
- **internet / portal ou site do Poder Legislativo/Executivo**
- **atendimento presencial**

As respostas dadas pelos Executivos e Legislativos municipais deram origem aos seguintes gráficos:

P. Executivos



P. Legislativos



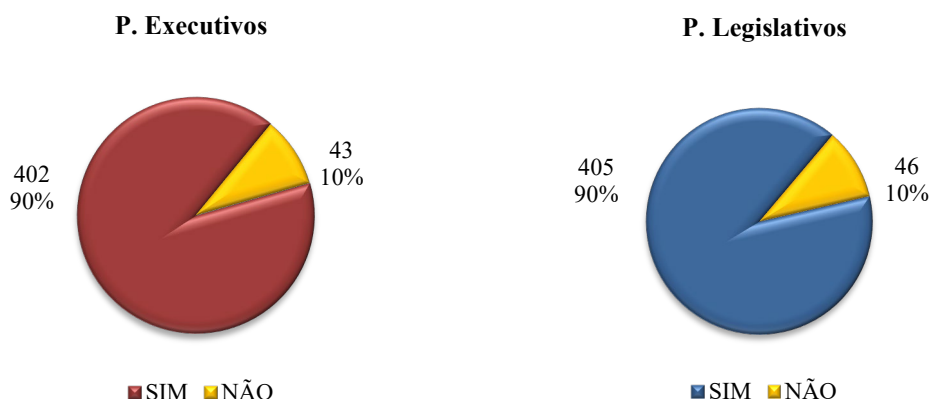
A comparação dos dados atuais com os de 2022 revelou uma importante ampliação da possibilidade de protocolo de manifestações por meio da internet / site nos Legislativos municipais: antes, tal canal recebera 93,9% das indicações; agora, 97,6%, mais próximos dos almejados 100%. Os Executivos, por sua vez, mantiveram praticamente a mesma proporção em ambas as pesquisas (95,1% em 2022 e 95,7% em 2025).

Questão 5.1 - O sistema adotado emite comprovante de recebimento / número de protocolo das manifestações? (apenas se marcada a resposta “internet / portal ou site do Poder Legislativo/Executivo” à questão 5)

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- **sim**
- **não**

A tabulação dos informes obtidos evidenciou que significativa parcela dos sistemas adotados para recepção de manifestações pelas ouvidorias permite a emissão de comprovante de recebimento/número de protocolo aos manifestantes:



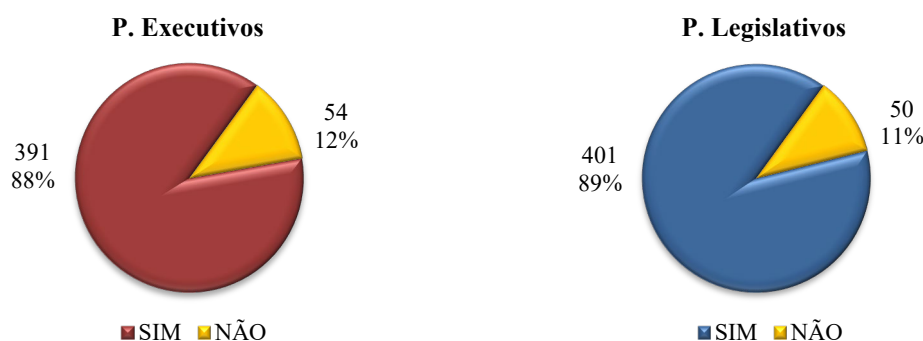
Ademais, a comparação dos dados obtidos em 2022 e em 2025 relevou o aperfeiçoamento dos sistemas: antes, 13% e 12% dos sistemas dos Legislativos e dos Executivos municipais, respectivamente, não emitiam comprovante de recebimento/número de protocolo; agora, apenas 10% deles.

Questão 5.2 - O sistema adotado permite aos manifestantes acompanharem o trâmite de suas manifestações pela internet / portal ou site do Poder Legislativo/Executivo? (apenas se marcada a resposta “internet / portal ou site do Poder Legislativo/Executivo” à questão 5)

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

A compilação dos dados revelou que parcela significativa dos Poderes municipais afirma fazer uso de sistemas que propiciam o acompanhamento da tramitação das manifestações pelos manifestantes por meio da internet/portal ou *site*, com uma melhoria na ordem de 2% em relação às informações prestadas na pesquisa realizada em 2022:

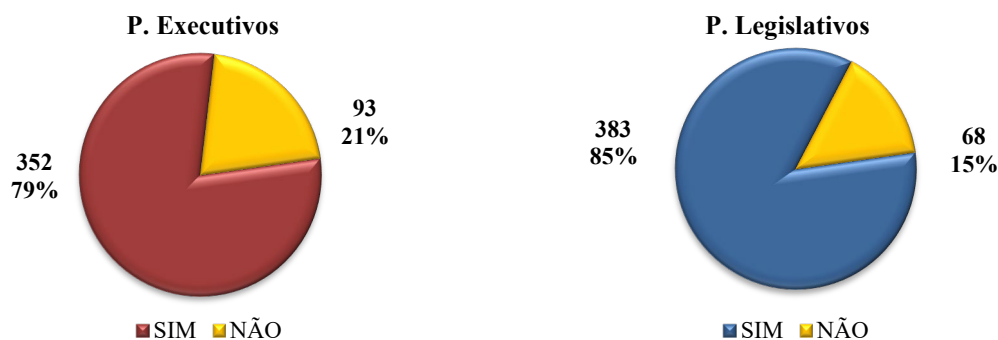


Questão 5.3 - O sistema adotado permite a complementação de informações pelos manifestantes por meio da internet / portal ou site do Poder Legislativo/Executivo? (apenas se marcada a resposta “internet / portal ou site do Poder Legislativo/Executivo” à questão 5)

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

Foi questionada a possibilidade de os manifestantes complementarem as suas informações por meio dos sistemas disponibilizados. Os resultados estão apresentados nos gráficos a seguir:



Aqui também se observou um aprimoramento dos sistemas adotados, considerando, para tanto, as respostas ofertadas em 2022, por meio das quais 23% dos Legislativos e dos Executivos registraram que o sistema não permitia a complementação das informações pelos manifestantes.

Questão 6 - O portal / site do Poder Legislativo/Executivo na internet contém um link denominado “Ouvidoria”?

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

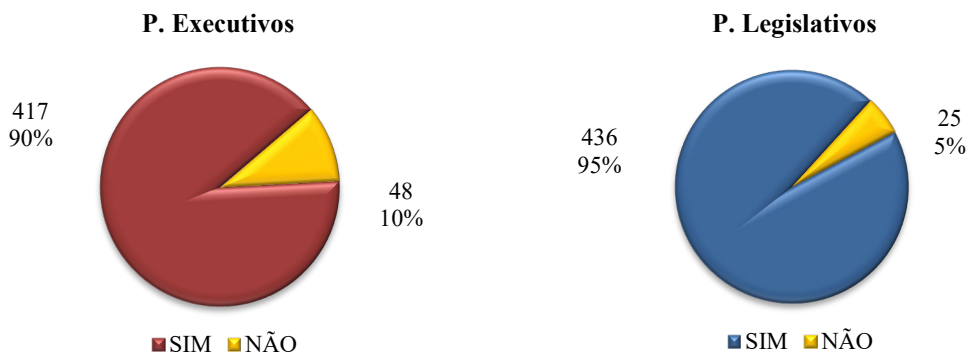
A disponibilização de *link* para acesso às Ouvidorias nos *sites* foi informada por 99,8% dos Poderes que afirmaram possuir esse órgão. Isso corresponde a 456 Legislativos e 461 Executivos, percentual superior ao de 2022 (99%), embora baseado em números absolutos menores, pois na pesquisa anterior 473 Legislativos e 462 Executivos haviam declarado a existência do *link*.

Questão 7 - A Ouvidoria faculta aos manifestantes a utilização de formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação de manifestações, conforme disposto no artigo 10, § 6º, da Lei nº 13.460/2017?

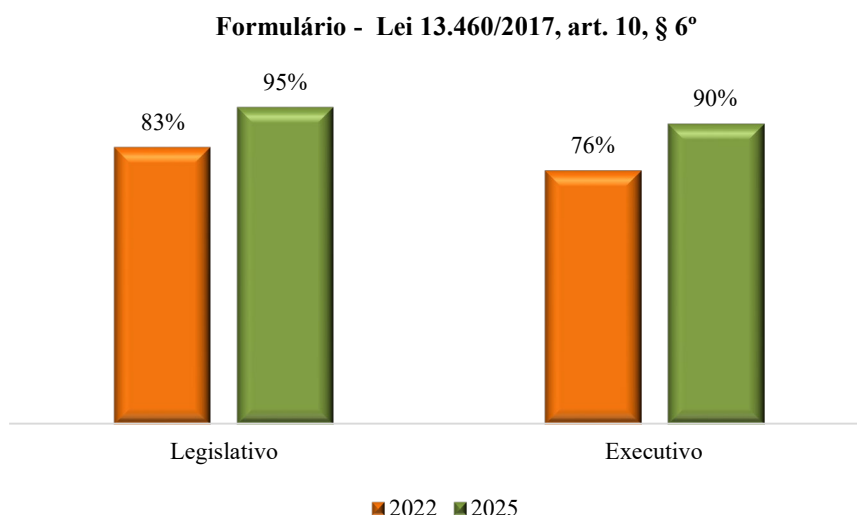
Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

Segundo as respostas, a maioria dos Poderes municipais disponibiliza formulários para a apresentação de manifestações, de acordo com a exigência legal:



Em relação à pesquisa de 2022, houve um importante incremento no número de órgãos que facultam aos manifestantes a utilização de formulários simplificados para a apresentação de manifestações.



3.3 Quanto à autonomia da Ouvidoria

Questão 8 - Além do(a) servidor(a) ocupante do cargo ou emprego público de Ouvidor(a) ou do(a) servidor(a) que exerce as funções de Ouvidor(a) e, se for o caso, do(a)(s) outro(a)s servidor(a)(es) que trabalha(m) na Ouvidoria, quem mais tem acesso à IDENTIFICAÇÃO DOS MANIFESTANTES? (marcar todos que têm acesso ao teor)

Aos Legislativos, foram ofertadas as seguintes alternativas e informada a possibilidade de se marcar mais de uma:

Para o Poder Legislativo

- o(a) Presidente
- o(a) Vice- Presidente
- os integrantes da Mesa Diretora
- o(a)(s) Diretor(es) e/ou Chefe(s) de Departamento, Direção ou Assessoria
- os servidores que recebem a manifestação para verificações, diligências, fornecimento de informações e respostas

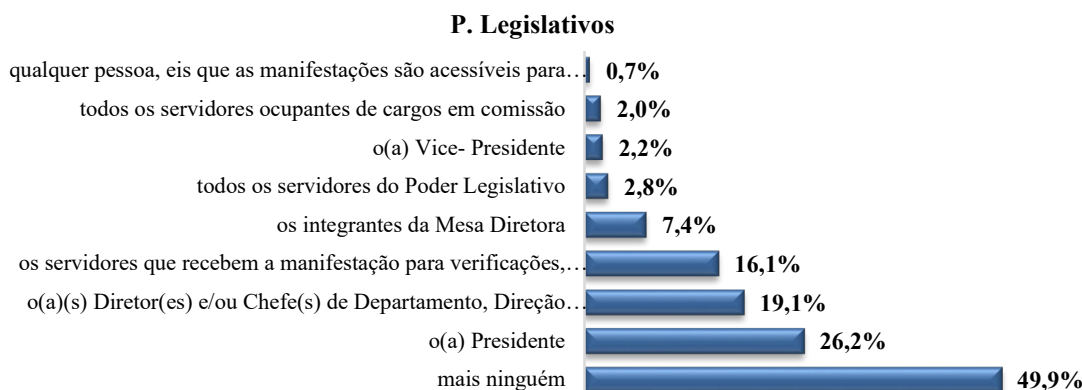
- *todos os servidores ocupantes de cargos em comissão*
- *todos os servidores do Poder Legislativo*
- *qualquer pessoa, eis que as manifestações são acessíveis para consulta pública*
- *mais ninguém*

Dos 461 Legislativos que afirmaram possuir ouvidoria, 121 permitem que a identificação do manifestante seja acessada por sua Presidência.

Além disso, em mais de um terço desses Legislativos, a identificação também é acessível aos servidores responsáveis pela apuração das manifestações (com 74 respostas) e por diretores ou chefes de departamento, direção ou assessoria (com 88 respostas). O livre acesso aos “integrantes da Mesa Diretora”, a “todos os servidores do Poder Legislativo” e ao(à) “Vice-Presidente” foi informado, respectivamente, por 34, 13 e 10 desses Parlamentos.

Por fim, o acesso à identificação dos manifestantes por “todos os servidores ocupantes de cargos em comissão” e por “qualquer pessoa” receberam, respectivamente, 9 e 3 indicações.

Os dados ora tratados podem ser conferidos no gráfico que segue:



Aos Executivos, foram ofertadas as seguintes alternativas:

- *o(a) Prefeito(a)*
- *o(a) Vice-Prefeito(a)*
- *os Secretários Municipais*
- *o(a) Secretário(a) Municipal responsável pela Secretaria à qual a Ouvidoria está vinculada ou subordinada*
- *os servidores que recebem a manifestação para verificações, diligências, fornecimento de informações e respostas*
- *todos os servidores ocupantes de cargos em comissão*
- *todos os servidores do Poder Executivo*
- *qualquer pessoa, eis que as manifestações são acessíveis para consulta pública*
- *mais ninguém*

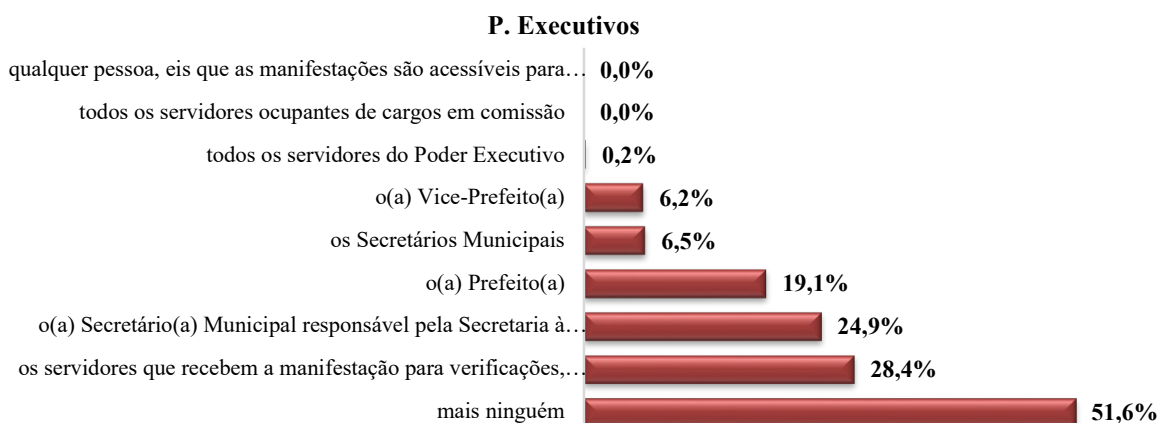
A análise das respostas dos 465 Executivos que afirmaram possuir ouvidoria mostrou que 132 (28,4%) deles permitem que os servidores responsáveis pela apuração das manifestações tenham acesso à identificação dos manifestantes.

A alternativa “o(a) Prefeito(a)” foi apontada por 89 dos Executivos, ao passo que a resposta “o(a) Secretário(a) Municipal responsável pela Secretaria à qual a Ouvidoria está vinculada ou subordinada”, marcada por 116 desses Poderes.

Os Secretários municipais e o(a) Vice-Prefeito(a) e foram referidos por 30 e 29 Executivos, respectivamente.

Por fim, foi verificado apenas um registro de acesso liberado a todos os servidores do Poder Executivo.

Os dados mencionados podem ser observados no gráfico a seguir:



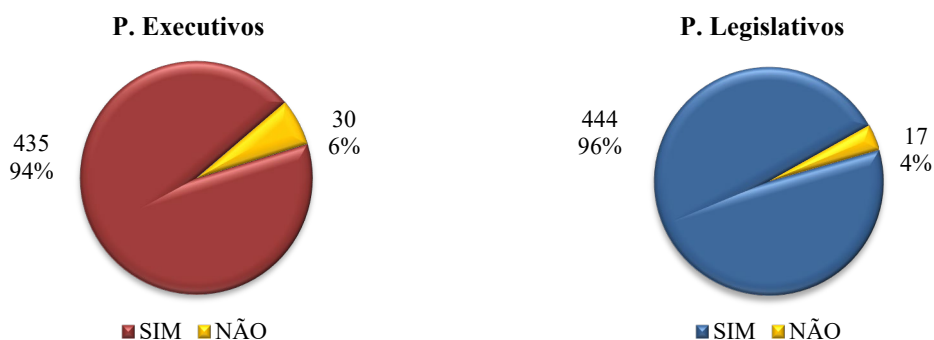
3.4 Quanto ao tratamento das manifestações pela Ouvidoria

Questão 9 - *Há controle do número de manifestações recebidas pela Ouvidoria?*

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

De acordo com as respostas, dos Poderes municipais que disseram possuir ouvidoria, cerca de 95% deles indicaram ter registro do quantitativo de manifestações recebidas:



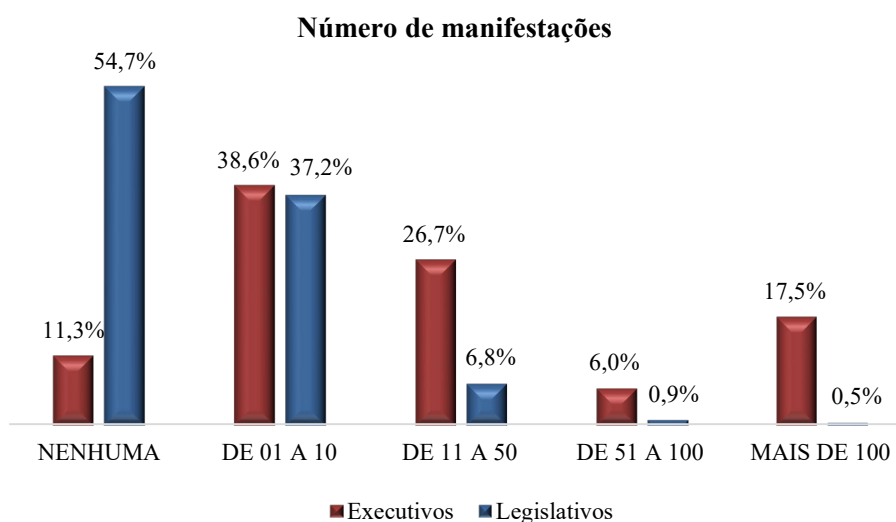
Nesse sentido, a pesquisa realizada em 2025 revelou importante aperfeiçoamento, uma vez que, em 2022, 88% dos Legislativos e Executivos municipais que informaram possuir ouvidoria responderam positivamente à referida questão.

Questão 9.1 - Quantas manifestações foram recebidas pela Ouvidoria em 2024?
(apenas se marcada a resposta “sim” à questão 9)

Foram ofertadas as seguintes alternativas:

- *nenhuma*
- *de 01 a 10*
- *de 11 a 50*
- *de 51 a 100*
- *mais de 100*

Os dados obtidos podem ser observados no gráfico abaixo:



As respostas mostram uma atuação mais efetiva das ouvidorias dos Executivos em comparação com a de tais órgãos dos Legislativos. Entre os 435 Executivos que afirmaram controlar o número de manifestações recebidas, apenas 11,3% disseram não ter recebido nenhuma demanda em 2024. Esse percentual é bem menor que o dos Parlamentos: dos 444 que

também declararam manter referido controle, 54,7% informaram não ter recebido nenhuma manifestação no mesmo período.

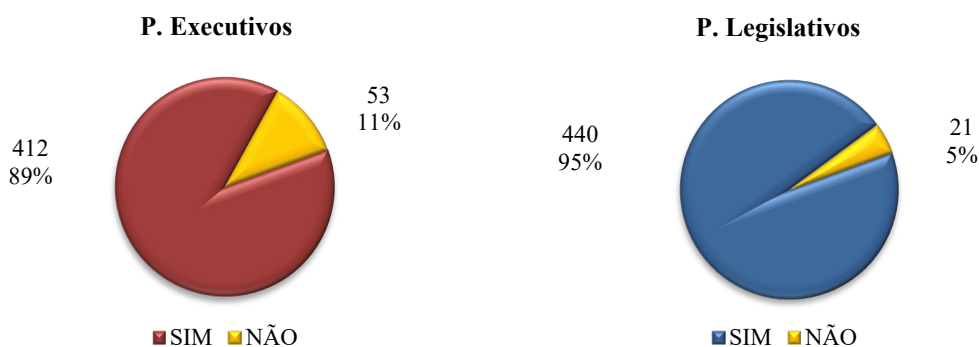
Por outro lado, embora apresentem maior atuação, ainda é significativo o percentual de Executivos que declararam ter recebido “nenhuma” ou entre “01 a 10” manifestações: 49,9%. Apesar disso, esse número é bem menor que o dos Legislativos, dos quais 91,9% informaram ter recebido “nenhuma” ou até 10 manifestações.

Questão 10 – Há controle do cumprimento de prazos pela Ouvidoria para encaminhamento da decisão final administrativa aos respectivos manifestantes, nos termos do artigo 16 da Lei nº 13.460/2017?

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

De acordo com as respostas, a maioria dos Poderes municipais mantém controle do cumprimento de referidos prazos:

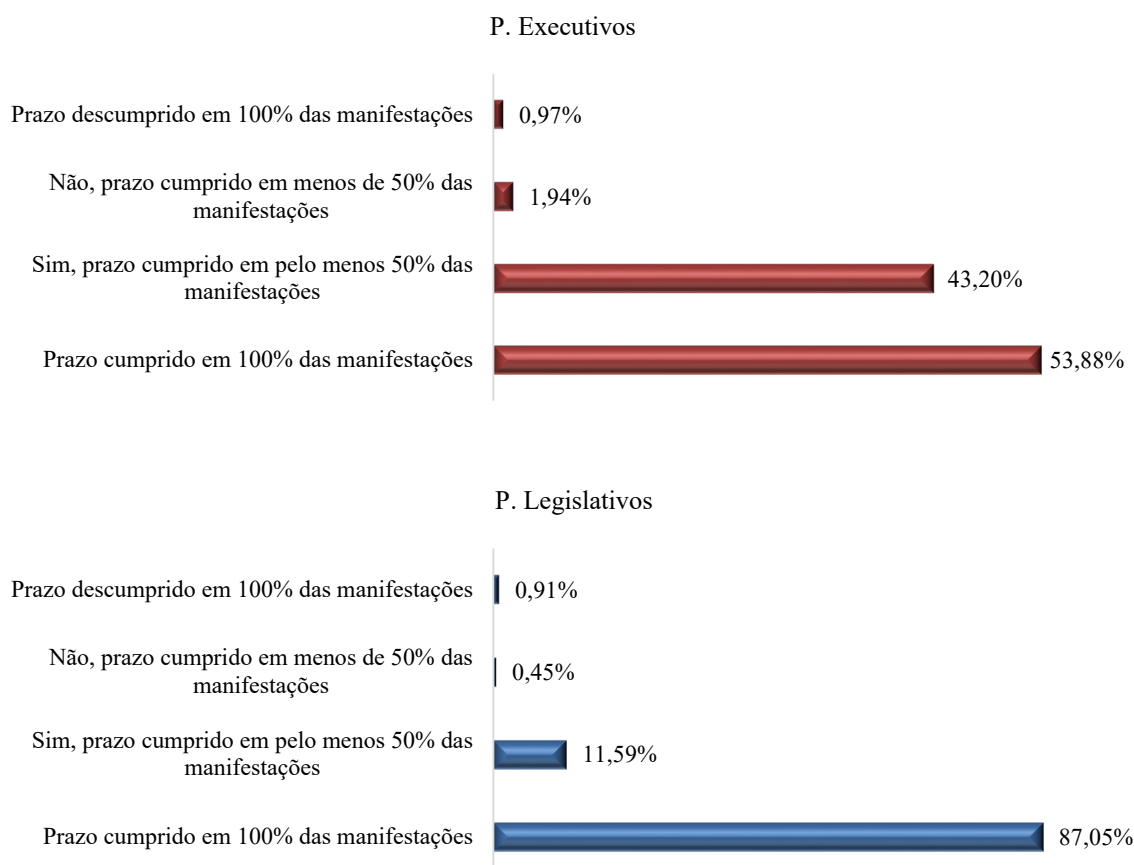


Questão 10.1 - A Ouvidoria cumpre os prazos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017? (considerar as manifestações recebidas em 2024) (apenas se marcada a alternativa “sim” à questão 10)

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sempre (prazo cumprido em 100% das manifestações)*
- *a maioria das vezes sim (prazo cumprido em pelo menos 50% das manifestações)*
- *a maioria das vezes não (prazo cumprido em menos de 50% das manifestações)*
- *não (prazo descumprido em 100% das manifestações)*

A compilação dos dados evidenciou significativa discrepância entre os Poderes Executivos e Legislativos municipais: enquanto 87,05% destes reportaram que cumprem os prazos legais em 100% das manifestações, apenas 53,88% daqueles informaram o atendimento tempestivo à integralidade das demandas recebidas por sua ouvidoria:



Comparando tais dados com os obtidos em 2022, verificou-se um pequeno aprimoramento em relação aos Legislativos, já que o número de Parlamntos que afirmaram cumprir os prazos legais em 100% das manifestações passou de 85,78% para 87,05%. Quanto aos Executivos, evidenciou-se o contrário: antes, 60,68% informaram cumprir os prazos legais em 100% das manifestações; agora, apenas 53,88%.

3.5 Quanto às atribuições, aos indicadores de desempenho e aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria

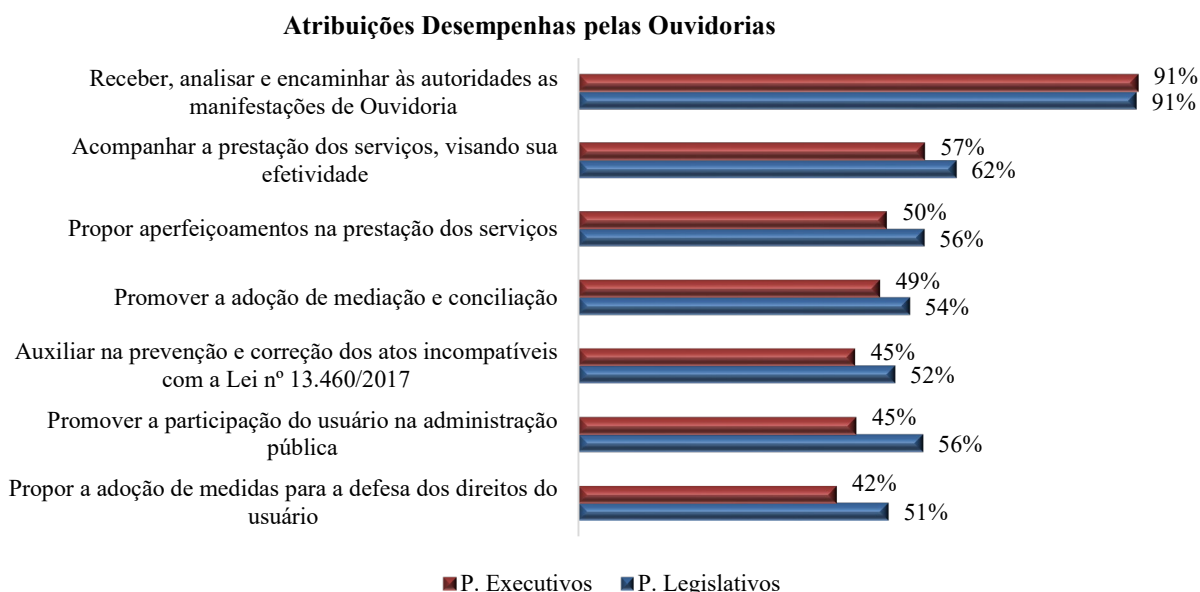
Questão 11 - Quais das atribuições abaixo arroladas são efetivamente exercidas pela Ouvidoria, considerando as previstas no artigo 13 da Lei nº 13.460/2017? (marcar todas as que são efetivamente exercidas)

Respostas: (múltipla escolha/possibilidade de marcar mais de uma resposta)

- *promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário*
- *acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade*
- *propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços*
- *auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei nº 13.460/2017*

- *propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei nº 13.460/2017*
- *receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula*
- *promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade*

No gráfico a seguir, transcreve-se paralelo entre as atribuições desempenhadas pelas ouvidorias de ambos os Poderes municipais, de acordo com as respostas fornecidas:



Apesar da equivalência percentual no tocante às atribuições de “receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações...”, constatou-se uma maior conformidade dos Legislativos em relação às demais atribuições que, de acordo com a lei, deveriam ser desempenhadas por suas ouvidorias.

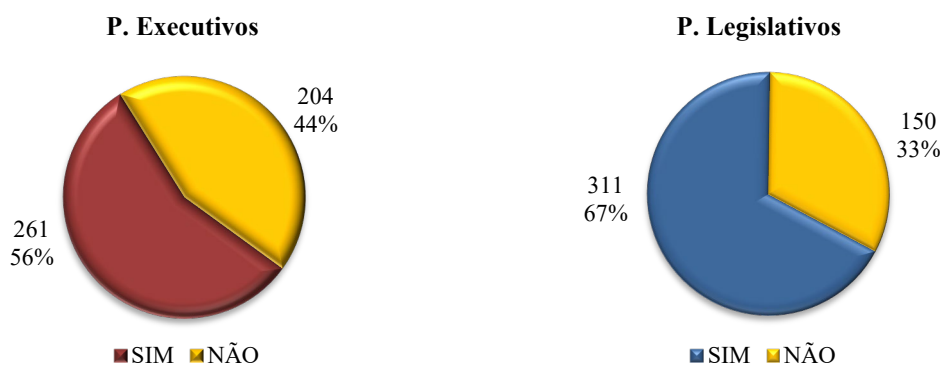
Quando comparados com os dados obtidos em 2022, os mais atuais revelaram o aperfeiçoamento das ouvidorias dos Legislativos no que diz respeito ao exercício de suas atribuições. Por outro lado, evidenciaram inexpressivas alterações em relação aos Executivos.

Questão 12 - A Ouvidoria elabora relatórios periódicos de gestão, na forma dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017?

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

Apenas 67% (311) dos Legislativos e 56% (261) dos Executivos respondentes informaram elaborar tais relatórios.



Verificou-se, assim, uma piora do cenário atual em relação a 2022, quando 70% (335) dos Legislativos e 67% (311) dos Executivos responderam positivamente à questão.

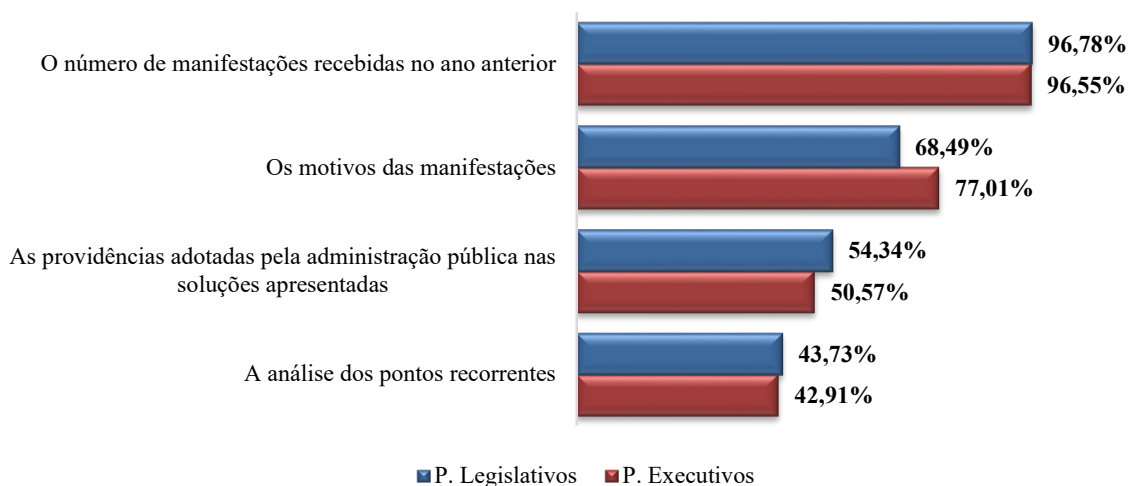
Questão 12.1 - Das informações a seguir arroladas, previstas no artigo 15 da Lei nº 13.460/2017, quais são contempladas no relatório de gestão periodicamente elaborado pela Ouvidoria? (marcar todas as informações contempladas no último relatório) (apenas se marcada a alternativa “sim” à questão 12)

Respostas: (múltipla escolha/possibilidade de marcar mais de uma resposta)

- o número de manifestações recebidas no ano anterior
- os motivos das manifestações
- a análise dos pontos recorrentes
- as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas

A avaliação evidenciou significativa correspondência entre os dados disponibilizados por ambos os Poderes municipais. Nesse sentido, observou-se que a resposta “o número de manifestações recebidas no ano anterior” foi marcada por 301 Legislativos e 252 Executivos, correspondente a cerca de 96% dos Poderes que informaram elaborar referido relatório.

Informações Contempladas no Relatório de Gestão das Ouvidorias Municipais

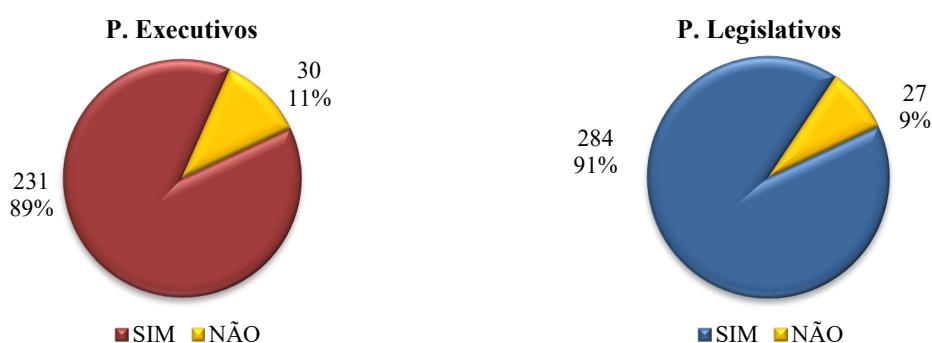


Questão 12.2 - O relatório de gestão periodicamente elaborado pela Ouvidoria é disponibilizado integralmente na internet / portal ou site do Poder Executivo, para conhecimento público, considerando o disposto no artigo 15, parágrafo único, inciso II, da Lei nº 13.460/2017? (apenas se marcada a alternativa “sim” à questão 12)

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

A avaliação das respostas prestadas revelou que a maioria dos Poderes municipais que elaboram os relatórios de gestão afirmou atender ao preconizado pela lei:



3.6 Quanto ao conselho de usuários, à Carta de Serviços ao Usuário e às pesquisas de satisfação

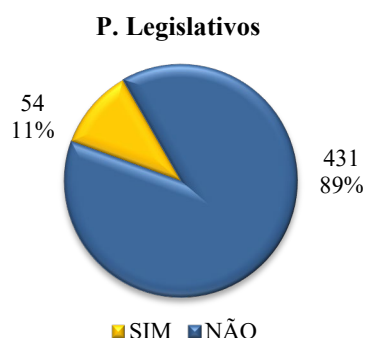
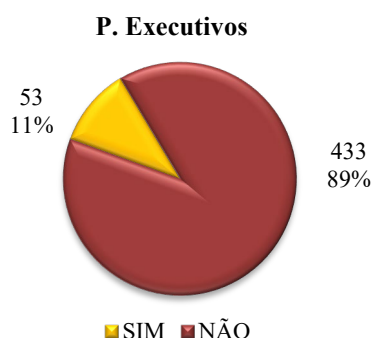
As questões a seguir foram disponibilizadas a todos os Poderes, indiferentemente da resposta assinalada à questão 1.

Questão 13 - No Poder Legislativo/Executivo, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos é feita por meio de Conselho de Usuários, conforme previsto no artigo 18 da Lei nº 13.460/2017?

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

Os informes prestados pelos Poderes municipais revelaram que apenas 11% deles contaria com referidos conselhos, percentual inferior aos verificados em 2022 (14% dos Legislativos e 15% dos Executivos):

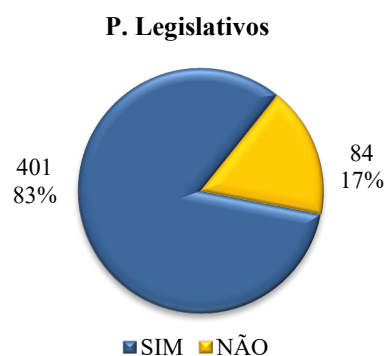
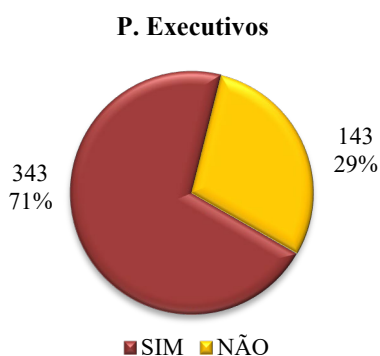


Questão 14 - O Poder Legislativo/Executivo elaborou e divulgou a sua Carta de Serviços ao Usuário, conforme disposto no artigo 7º, caput e parágrafos, da Lei nº 13.460/2017?

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

Os dados disponibilizados evidenciaram que 71% dos Executivos e 83% dos Legislativos que responderam à pesquisa informaram o cumprimento de referida exigência, dados esses muito similares aos obtidos em 2022 (69% dos Executivos e 80% dos Legislativos):



Questão 14.1 - A Carta de Serviços ao Usuário contempla quais das informações abaixo arroladas, previstas no artigo 7º, §§ 2º e 3º, da Lei nº 13.460/2017? (marcar todas as informações contempladas na Carta de Serviços ao Usuário divulgada pelo Poder Legislativo/Executivo) (apenas se marcada a alternativa “sim” à questão 14)

Respostas: (múltipla escolha/possibilidade de marcar mais de uma resposta)

- *serviços oferecidos*
- *requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço*
- *principais etapas para processamento do serviço*
- *previsão do prazo máximo para a prestação do serviço*
- *forma de prestação do serviço*

- *locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço*
- *prioridades de atendimento*
- *previsão de tempo de espera para atendimento*
- *mecanismos de comunicação com os usuários*
- *procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários*
- *mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação*

Os exames realizados, tomando-se por suporte os dados oferecidos em resposta às indagações, revelaram considerável correspondência no que concerne às informações mais recorrentemente disponibilizadas pelos Poderes municipais gaúchos:

Itens constantes da Carta de Serviços	P. Legislativos		P. Executivos	
	Registros	%	Registros	%
<i>Serviços oferecidos</i>	387	97%	334	97%
<i>Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço</i>	356	89%	276	80%
<i>Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço</i>	319	80%	275	80%
<i>Forma de prestação do serviço</i>	304	76%	250	73%
<i>Mecanismos de comunicação com os usuários</i>	305	76%	237	69%
<i>Principais etapas para processamento do serviço</i>	252	63%	225	66%
<i>Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço</i>	285	71%	203	59%
<i>Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação</i>	271	68%	195	57%
<i>Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários</i>	263	66%	188	55%
<i>Previsão de tempo de espera para atendimento</i>	204	51%	165	48%
<i>Prioridades de atendimento</i>	154	38%	160	47%

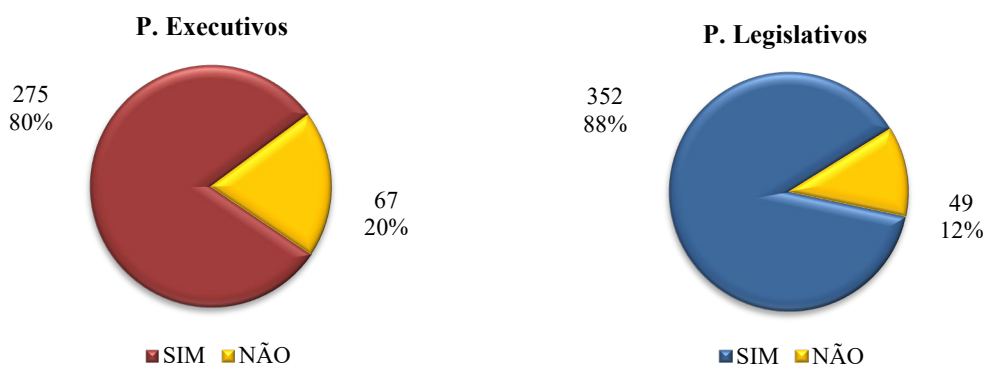
Observação: os dados apresentados constam dispostos em ordem decrescente do número de indicações pelos respondentes.

Questão 14.2 - A Carta de Serviços ao Usuário é objeto de atualização periódica e de permanente divulgação no portal / site do Poder Executivo na internet, conforme disposto no artigo 7º, § 4º, da Lei nº 13.460/2017? (apenas se marcada a resposta “sim” à questão 14)

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

De acordo com as respostas, parcela significativa dos Poderes municipais que responderam possuir Carta de Serviços promove a sua revisão periódica:

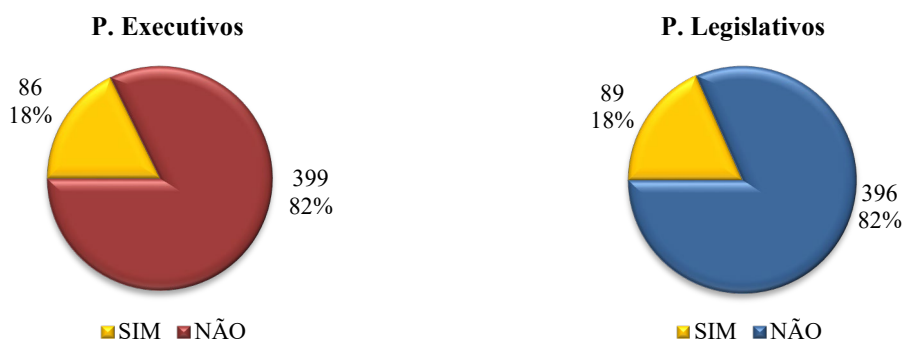


Questão 15 - O Poder Legislativo/Executivo realiza pesquisa(s) para avaliar os serviços prestados, conforme disposto no artigo 23 da Lei nº 13.460/2017?

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

A análise das respostas revelou um cenário de baixa adesão ao referido dispositivo legal:



Não obstante, observou-se uma melhoria do cenário atual, considerando os dados coletados em 2022, quando apenas 74 (15%) Executivos e 54 (11%) Legislativos responderam positivamente à questão.

Questão 15.1 - Os resultados das pesquisas são integralmente publicados no portal / site do Poder Legislativo/Executivo, incluindo o ranking dos órgãos ou serviços com maior incidência de reclamação dos usuários no período, conforme disposto no artigo 23, § 2º, da Lei nº 13.460/2017?-(apenas se marcada a resposta “sim” à questão 15)

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

A seguir, expõe-se a descrição gráfica dos dados obtidos:

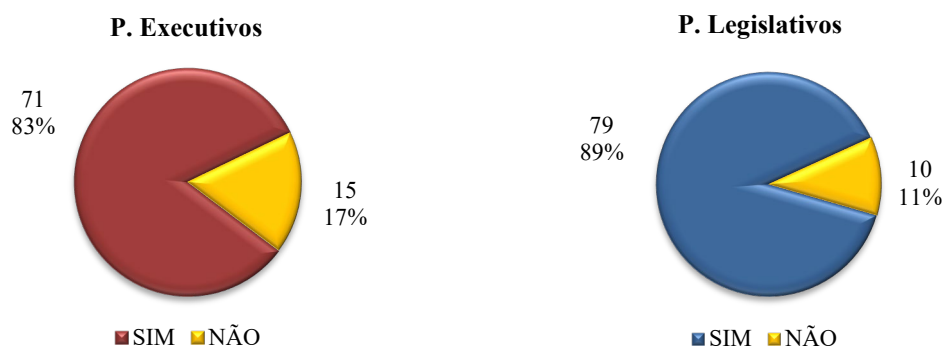


Questão 15.2 - Os resultados das pesquisas servem de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário, conforme disposto no artigo 23, § 2º, da Lei nº 13.460/2017? (apenas se marcada a resposta “sim” à questão 15)

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

Os dados enviados em resposta ao indagado podem ser visualizados nos gráficos a seguir:



4. Conclusões

Em sua terceira edição, o Diagnóstico das Ouvidorias dos Executivos e Legislativos Municipais se consolida como um levantamento para orientar a ação dos gestores públicos municipais do Estado do Rio Grande do Sul. Ao reunir dados abrangentes sobre a estrutura e o funcionamento das ouvidorias nos Poderes Executivos e Legislativos de 486 dos 497 Municípios gaúchos, o estudo oferece um panorama detalhado da evolução institucional e dos desafios ainda presentes no fortalecimento desses canais fundamentais de controle social.

As ouvidorias públicas desempenham um papel estratégico na promoção da transparência, na melhoria da prestação dos serviços públicos e no fortalecimento da relação

entre a administração pública e os cidadãos. São instrumentos indispensáveis para o exercício da cidadania e para a consolidação de uma gestão pública responsiva e participativa.

Avanços Identificados

O levantamento revelou uma expressiva evolução institucional desde 2016 no que se refere à criação de ouvidorias. A maioria dos respondentes declarou já ter instituído tais órgãos, confirmando tendência identificada no levantamento de 2022.

Em relação aos canais de acesso, 95% das ouvidorias oferecem atendimento por meio de portal na internet e, em média, 70% delas mantêm atendimento presencial.

Além disso, cerca de 90% dos sistemas utilizados pelas ouvidorias emitem comprovantes de protocolo e permitem o acompanhamento das manifestações online, sendo que 82% deles, em média, ainda possibilitam a complementação das informações pelos manifestantes.

Outro dado positivo é que 95%, em média, dos Poderes Legislativos e Executivos municipais informaram controlar o número de manifestações recebidas, e a maioria também monitora os prazos de resposta aos usuários (89% dos Executivos e 95% dos Legislativos).

Por sua vez, a elaboração e a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário foram relatadas por 83% dos Legislativos e 71% dos Executivos. A atualização periódica e a permanente divulgação dessas cartas foram confirmadas por 88% e 80% deles, respectivamente, demonstrando maior comprometimento com a transparência da gestão e da prestação dos serviços públicos.

Pontos de Atenção

Apesar dos avanços, o diagnóstico evidencia que o tema ainda exige atenção por parte dos gestores, da sociedade e do Tribunal de Contas.

O grande número de ouvidorias que não receberam nenhuma ou receberam apenas de 1 a 10 manifestações em 2024 contrasta com a média anual de 7 mil manifestações encaminhadas à Ouvidoria do Tribunal de Contas, a maioria relacionada, justamente, aos Executivos e Legislativos municipais. Esse dado sugere que as ouvidorias locais estão sendo subutilizadas ou não estão funcionando de forma efetiva.

Outro fato que exige atenção diz respeito à proteção da identificação dos manifestantes. Embora cerca de 99% dos respondentes afirmem restringir o acesso a tal informação, o

diagnóstico revelou que o dado é, em muitos casos, acessível a pessoas externas às ouvidorias. Essa prática pode comprometer a proteção prevista no artigo 10, § 7º, da Lei nº 13.460/2017, afetando a confiança que deve ser estabelecida entre a ouvidoria e os usuários de seus serviços.

Também merece destaque a baixa adesão à produção de relatórios de gestão das ouvidorias – uma exigência legal ainda longe de ser plenamente atendida: apenas 56% dos Executivos e 67% dos Legislativos informaram elaborar esses documentos de forma regular.

Ademais, a institucionalização dos conselhos de usuários, previstos na legislação para fortalecer o controle social, foi mencionada por apenas 11% dos respondentes. A ausência desses conselhos limita a participação direta da população na formulação e avaliação dos serviços públicos.

Por fim, 82% dos Executivos e Legislativos não realizam pesquisas de avaliação dos serviços prestados, descumprindo o artigo 23 da Lei nº 13.460/2017. As pesquisas não servem apenas para o atendimento de uma exigência legal, mas são fundamentais para subsidiar decisões estratégicas, redirecionar recursos e promover melhorias nos serviços públicos.

Considerações Finais

O estudo revela uma trajetória de crescimento e amadurecimento institucional das ouvidorias públicas nos Municípios do Rio Grande do Sul, mas também evidencia desafios que precisam ser enfrentados. A ausência de práticas como a institucionalização de conselhos de usuários, a realização de pesquisas de satisfação e a produção de relatórios de gestão compromete a plena efetivação dos princípios de participação, transparência e responsabilidade que regem a administração pública.

Este diagnóstico, ao reunir e analisar uma ampla base de dados atualizados, oferece um instrumento valioso para que gestores públicos identifiquem prioridades, adotem boas práticas e fortaleçam as ouvidorias como ferramentas efetivas de escuta da sociedade e de aprimoramento da gestão pública. Trata-se, assim, de um guia estratégico para o avanço da cidadania e da boa governança no âmbito municipal.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO RS

