

DIAGNÓSTICO **das Ouvidorias** **dos Executivos e** **Legislativos Municipais**



CIP – CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO

R585d Rio Grande do Sul. Tribunal de Contas do Estado

Diagnóstico das Ouvidorias Públicas dos Executivos e Legislativos Municipais / Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul. – Porto Alegre, 2023.

64 p. graf.:

1. Ouvidorias públicas – Rio Grande do Sul. I. Título.

CDU: 659.2(816.5)

*Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca do
Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul*

É permitida a reprodução total ou parcial do conteúdo do presente relatório de pesquisa, desde que citada a fonte de referência. Os dados abordados neste estudo foram extraídos de questionários respondidos pelos Sistemas de Controles Internos dos Municípios.

Ficha Técnica

Realização

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

Equipe do Projeto

Assessoria da Ouvidoria e Gabinete do Conselheiro-Ouvidor Cezar Miola

Gestão operacional

Serviço de Sistemas da Supervisão de Informática e Assessoria Técnica da Direção de Controle e Fiscalização

Coordenação

Thaís Schumann Krahn

Organização, redação e edição

Vanderlei da Costa Cardoso

Thaís Schumann Krahn

Revisão

Thaís Schumann Krahn

Alice Damm Santos

Hidalgo Batista Berticeli

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

Conselheiros

Alexandre Postal – Presidente

Marco Antônio Lopes Peixoto – Vice-Presidente

Iradir Pietroski – 2º Vice-Presidente

Cezar Miola – Ouvidor

Renato Luís Bordin De Azeredo – 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

Geraldo Costa da Camino

Adjuntos de Procurador do Ministério Público de Contas

Daniela Wendt Toniazzo

Ângelo Gräbin Borghetti

Fernanda Ismael

Chefe de Gabinete da Presidência

Fabiano Geremia

Diretor-Geral:

Mauro Castro Carapeços

Diretor de Controle e Fiscalização

Bruno Alex Londero

Diretora Administrativa

Livete Rajczuk Masiel Meira

Diretor da Escola de Gestão e Controle Francisco Juruena

Anderson Bettanin

Apresentação

As Ouvidorias são canais de interlocução entre os cidadãos e o Poder Público. Constituem instrumentos de participação e de exercício da democracia direta, hoje presente nos diferentes níveis de governo. Além disso, representam uma importante ferramenta de gestão. Por meio das informações recebidas, é possível identificar muitos dos problemas e das deficiências na prestação dos serviços públicos.

Tais estruturas se fundamentam na construção de espaços plurais, abertos à afirmação das demandas dos cidadãos. Ao mediar o acesso a serviços públicos, também se legitimam como instâncias valiosas para a gestão, subsidiando, ainda, a formulação, a implementação e a avaliação das políticas públicas.

Nesse contexto, no exercício das competências constitucionais conferidas aos órgãos de controle, o Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul (TCE-RS) se propôs a elaborar um diagnóstico sobre as Ouvidorias dos Executivos e dos Legislativos municipais gaúchos, detalhando seus modos e suas condições de funcionamento, as características de sua composição e as formas de relacionamento com a sociedade. Buscou-se, além disso, verificar se estão sendo garantidos os meios necessários para a atuação satisfatória das Ouvidorias.

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, julho de 2023.

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

Sumário

1. Breve Histórico das Ouvidorias Públicas no Brasil	6
2. Metodologia do Levantamento	6
3. Análise dos Resultados Estatísticos da Pesquisa.....	8
3.1 Quanto à criação/instituição e à estruturação da Ouvidoria.....	8
3.2 Quanto à identificação dos manifestantes e ao sigilo/à restrição de acesso às informações de identificação dos manifestantes.....	26
3.3 Quanto aos canais de comunicação e ao registro/protocolo de manifestações	28
3.4 Quanto à autonomia da Ouvidoria	34
3.5 Quanto ao tratamento das manifestações pela Ouvidoria	41
3.6 Quanto às atribuições, aos indicadores de desempenho e aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria.....	46
3.7 Quanto ao conselho de usuários, à Carta de Serviços ao Usuário e às pesquisas de satisfação	52
4. Conclusões.....	59

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 interesses e os direitos dos cidadãos.

Estão previstas na Constituição da República formas de comunicação do usuário com a Administração Pública. Atualmente, a institucionalização de Ouvidorias no Poder Público consta no artigo 37, § 3º, inciso I, da Lei Maior, com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19/1998: “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 supramencionada 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.

Nesse diapasão, a Lei nº 13.460/2017 atribuiu às ouvidorias promover a participação do usuário, acompanhar a prestação dos serviços, propondo-lhe aperfeiçoamentos, auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos, propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula e promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Os órgãos e entidades abrangidos pela Lei nº 13.460/2017 devem, ainda, avaliar os serviços prestados, considerando a satisfação do usuário e qualidade do serviço prestado, o cumprimento dos compromissos e prazos, a quantidade de manifestações de usuários e as medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

2. Metodologia do Levantamento

Para obtenção das informações necessárias à realização de diagnóstico acerca da criação/instituição, da estruturação e da autonomia das Ouvidorias dos Poderes Executivos e Legislativos municipais, bem como do tratamento dado às manifestações apresentadas pela

sociedade, a Ouvidoria do TCE-RS, com o apoio operacional do Serviço de Sistemas (SE SIS) da Supervisão de Informática (SINF) e da Assessoria Técnica (AT) da Direção de Controle e Fiscalização (DCF), elaborou dois questionários, cada um contendo 63 itens, compostos por 30 questões e respectivas subdivisões.

Os questionários foram apresentados aos 497 Municípios gaúchos por intermédio de Ofícios-Circulares firmados pelo Conselheiro-Ouvidor Cezar Miola e direcionados aos Prefeitos e aos Presidentes de Câmaras de Vereadores, sendo posteriormente replicados pela Assessoria da Ouvidoria (ADO) às Unidades Centrais de Controle Interno (UCCIs) locais.

Em referidos instrumentos, o Ouvidor solicitou a especial atenção das autoridades competentes a fim de que os questionários fossem respondidos e informou que os documentos estariam disponíveis no Espaço do Controle Interno – Sistema COI, no Portal do TCE-RS, no período de 04 a 29 de julho de 2022 (posteriormente dilatado, atendendo a pedidos devidamente justificados e com vistas à ampliação da amostragem, sendo o último prazo estendido até o dia 25 de agosto de 2022).

Em referido Sistema, também foram anexados dois textos de apoio, contemplando todas as questões, precedidas das seguintes observações:

- 1) os questionários utilizam-se dos conceitos previstos na Lei Federal nº 13.460/2017. Em caso de dúvidas, sugerimos consultar a Lei ou entrar em contato com a Ouvidoria deste Tribunal, através do telefone 0800 5419800 e/ou do e-mail ouvidor@tce.rs.gov.br;*
- 2) são 2 questionários: um relativo ao PODER EXECUTIVO e outro, ao PODER LEGISLATIVO. Inicialmente, o Controle Interno deverá responder as questões relativas ao PODER EXECUTIVO e, na sequência, ao PODER LEGISLATIVO;*
- 3) as indicações em vermelho referem-se à orientações sobre a ordenação das questões e sobre as formas de apresentação das respectivas respostas;*
- 4) algumas questões não serão apresentadas dependendo da resposta que for dada a questão(ões) anterior(es). Por exemplo, não será apresentada a questão 3.1 caso a resposta dada à questão 3 seja "não".*

Do total de Municípios gaúchos, 496 responderam aos questionários¹. Destes, 479 Legislativos e 466 Executivos informaram possuir sistemas de Ouvidoria.

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

¹ Não foi registrado o recebimento de respostas aos questionários, na forma estabelecida, qual seja, diretamente no Espaço do Controle Interno/Sistema COI, por parte de apenas um Município gaúcho.

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, detalhando, quando possível, aspectos relevantes de suas estruturas e de seu funcionamento.

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

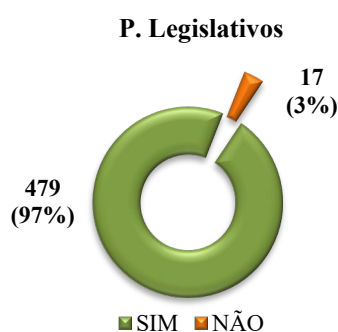
3.1 Quanto à criação/instituição e à estruturação da Ouvidoria

Questão 1 – O Poder Legislativo/Executivo possui Ouvidoria?

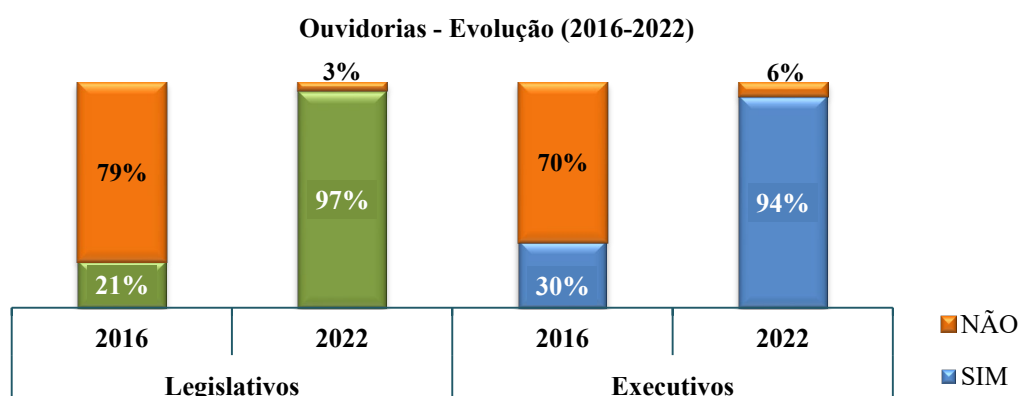
Respostas (múltipla escolha/uma resposta apenas):

- *sim*
- *não, mas pretende criar/instituir no prazo máximo de um ano*
- *não, mas pretende criar/instituir, sem precisar quando isso ocorrerá*
- *não possui e não pretende criar/instituir*

Conforme apurado, 479 Legislativos e 466 Executivos – correspondentes a 97% e 94%, respectivamente, dos 496 Municípios que responderam aos questionários – informaram possuir Ouvidoria:



Os dados ora obtidos evidenciam expressiva evolução institucional, uma vez que, em 2016, 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 a seguir:



Daqueles que, agora, informaram não possuir Ouvidoria (17 Legislativos e 30 Executivos), 22 indicaram que pretendem instituí-la em até um ano, e 24, que pretendem criar suas Ouvidorias, mas não sabem precisar quando. Apenas um Poder (Legislativo) afirmou que não possui e não pretende instituir tal Órgão:

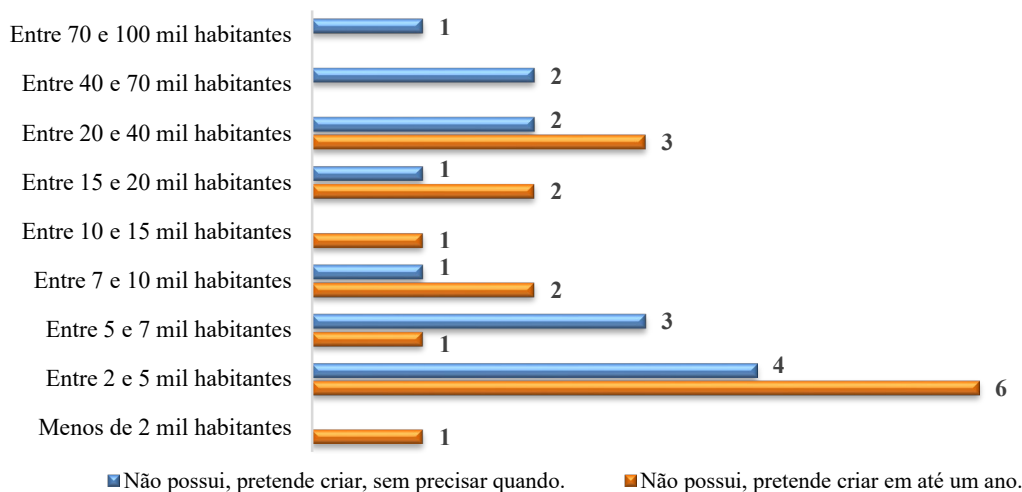


Constata-se que 18 (60%) dos 30 Executivos que responderam não possuir Ouvidoria referem-se a Municípios de pequeno porte, com população estimada de até 10 mil habitantes²; ao passo que os demais 12 (40%) Executivos são de Municípios de pequeno e médio portes, com população estimada de 10 mil a 100 mil habitantes.

A distribuição acima destacada revela considerável simetria com a população estimada dos Municípios gaúchos em 2021: 60% dos Executivos que informaram não dispor de Ouvidoria concentram-se entre aqueles com até 10 mil habitantes, faixa que congrega 66% dos Municípios do Estado:

² O número de habitantes foi apurado considerando-se a estimativa informada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), disponível no portal www.cidades.ibge.gov.br.

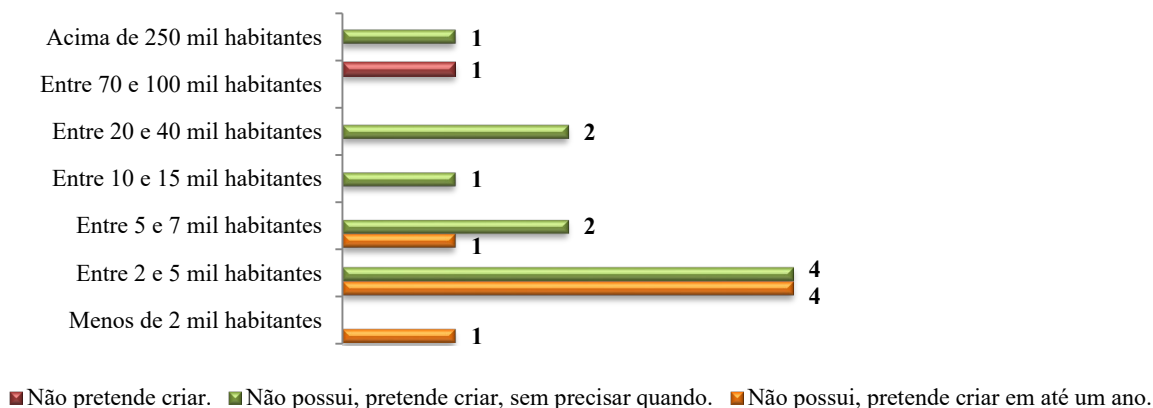
Executivos sem Ouvidoria X População Estimada



No tocante aos Legislativos, os exames propiciaram conclusões similares às dos Executivos: 70% dos que informaram não contar com Ouvidoria concentram-se na faixa dos Municípios com população estimada de até 10 mil habitantes, na qual se enquadram 66% dos Municípios do Estado.

Abaixo, segue gráfico que contempla a distribuição por faixa populacional dos Municípios em que sediados os 17 Legislativos que reportaram não possuir Ouvidoria:

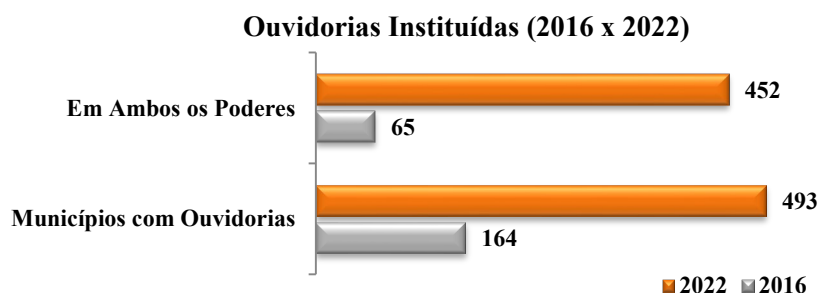
Legislativos sem Ouvidoria x População Estimada



Reprisando-se exame realizado nos levantamentos precedentes, apurou-se o índice de institucionalização de Ouvidorias nos Municípios por faixa populacional.

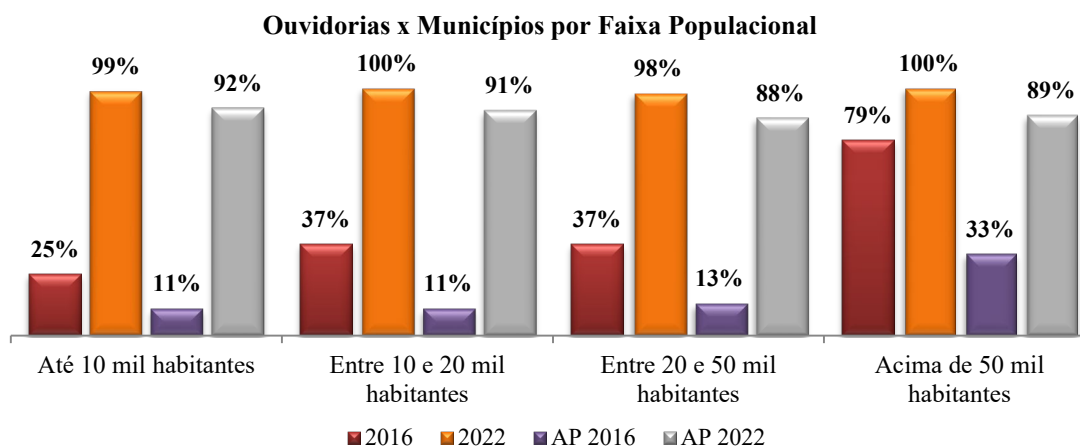
Conforme referido, a pesquisa indicou que 479 Legislativos e 466 Executivos municipais possuem Ouvidoria em sua estrutura administrativa. A análise combinada de tais dados evidenciou a existência desse Órgão em 493 Municípios gaúchos e, em ambos os Poderes, em 452 desses Entes Federativos.

O cotejo dos dados ora reunidos com os obtidos em 2016 confirma a aludida evolução institucional, haja vista que a pesquisa precedente revelou a existência de Ouvidorias Públicas em apenas 164 Municípios gaúchos, estando presentes em ambos os Poderes em apenas 65 deles:



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 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):



Questão 1.1 – Quando a Ouvidoria do Poder Legislativo/Executivo foi criada/instituída? (apenas se marcada a resposta “sim” à questão 1)

Resposta (múltipla escolha/uma resposta apenas):

- antes de 27-06-2017
- até o dia 22-06-2018
- até o dia 19-12-2018
- até o dia 17-06-2019
- após o dia 17-06-2019

A questão objetivou verificar a tempestividade da criação das Ouvidorias Públicas locais (ou da definição do órgão responsável pelo recebimento e pelo tratamento de manifestações dos usuários dos serviços públicos), tomando-se por parâmetro a entrada em vigor da Lei Federal nº 13.460/2017³, que se deu de forma gradual, nos seguintes prazos, a contar da data da sua publicação (27-06-2017):

Nº de dias a contar da publicação	Entes Federativos	Vigência da Lei nº 13.460/2017
360	União, Estados, DF e Municípios com mais de 500.000 habitantes	22-06-2018
540	Municípios entre 100.000 e 500.000 habitantes	19-12-2018
720	Municípios com menos de 100.000 habitantes	17-06-2019

Para a avaliação das respostas, foram consideradas as estimativas populacionais projetadas pelo IBGE para o ano de 2017⁴, disponibilizadas em seu portal na internet⁵.

Os dados coligidos indicam que expressivo número de Poderes municipais gaúchos possuía Ouvidoria quando do início da vigência da Lei nº 13.460/2017, considerando a respectiva faixa populacional:

► em relação à Capital, único Município do Estado com mais de 500.000 habitantes na data de publicação da Lei: apenas o Executivo reportou a criação de Ouvidoria própria;

► em relação aos 18 Municípios com população entre 100.000 e 500.000 habitantes: 13 (72%) dos Legislativos e 14 (78%) dos Executivos informaram a criação de sua Ouvidoria até a data em que a Lei entrou em vigor;

³ Isso porque, a partir do início da vigência da Lei nº 13.460/2017, a “administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios” deve receber manifestações dos usuários dos serviços públicos, dirigidas à ouvidoria ou, caso inexistente, apresentadas “diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem”, conforme disposto nos artigos 9º e 10, § 3º, *in verbis*:

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável (...).

(...)

§ 3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

(...)

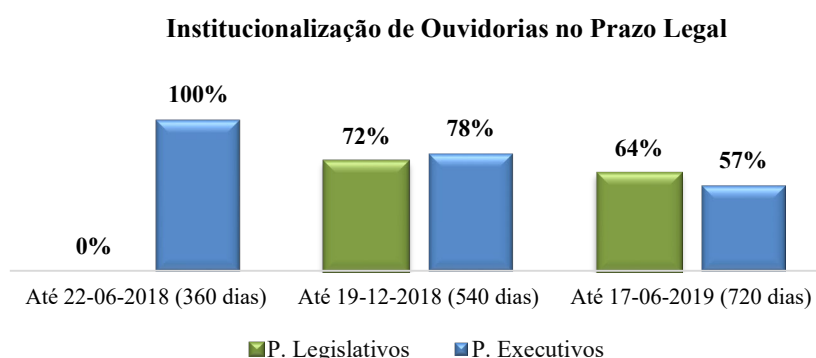
⁴ De acordo com a estimativa do IBGE, na época da publicação da Lei nº 13.460/2017, o Estado do Rio Grande do Sul possuía 478 Municípios com população de até 100 mil habitantes, 18 com população entre 100 a 500 mil habitantes e apenas a sua Capital com mais de 500 mil habitantes.

⁵ Dados obtidos em “Estimativas da População – Downloads – Estimativas_2017 – Estimativa_DOU_2017.xls”, disponível em <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/9103-estimativas-de-populacao.html?edicao=25272&t=downloads>.

► em relação aos 478 Municípios com menos de 100.000 habitantes: 307 (64%) dos Legislativos e 271 (57%) dos Executivos informaram a criação de sua Ouvidoria antes do início da vigência da Lei.

No cômputo total, 65% dos Legislativos e 58% dos Executivos informaram ter a sua Ouvidoria instituída quando do início da vigência da Lei. Por outro lado, 159 dos 479 Legislativos e 180 dos 466 Executivos que informaram possuir Ouvidoria reportaram a sua intempestiva criação, já que após o início da vigência da Lei nº 13.460/2017.

No gráfico a seguir, apresentam-se os valores relativos à institucionalização tempestiva de Ouvidorias pelos Poderes municipais gaúchos, considerando-se estimativa populacional prevista para 2017 e as datas de entrada em vigor de referida Lei:

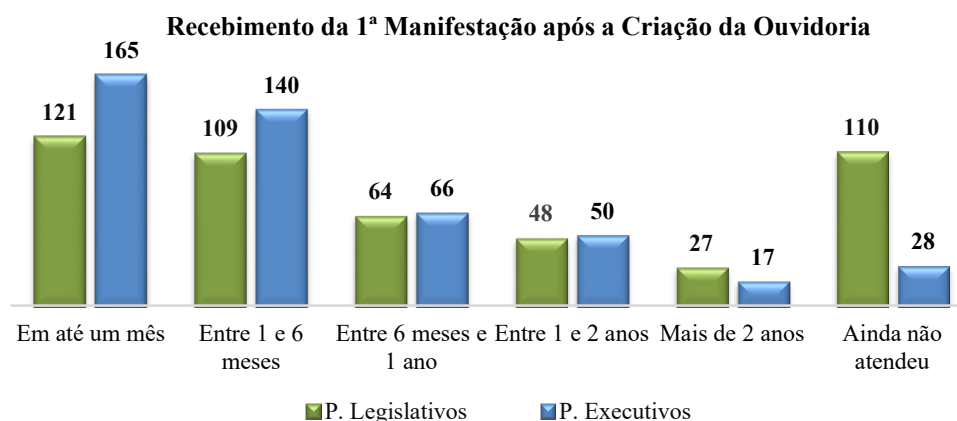


Questão 1.2 – Quando a Ouvidoria do Poder Legislativo/Executivo começou a efetivamente operar? (considerar a data em que a primeira denúncia, reclamação, sugestão ou elogio foi recebida para tratamento pela Ouvidoria) (apenas se marcada a resposta “sim” à questão 1)

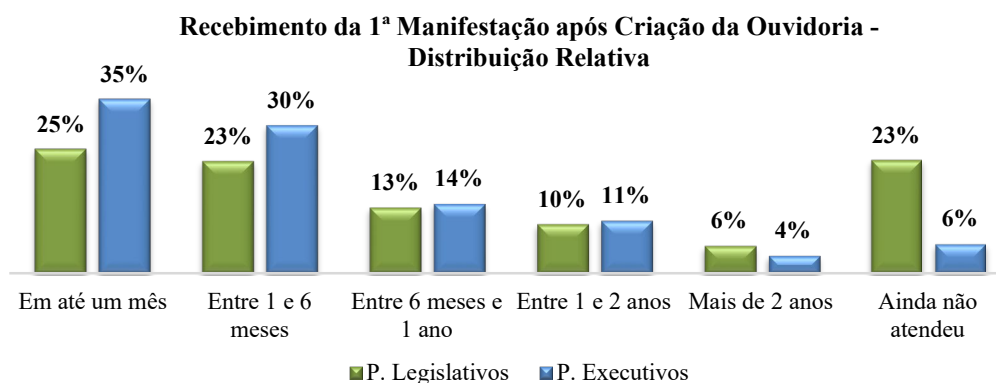
Respostas (múltipla escolha/uma resposta apenas):

- em até um mês após a sua criação/instituição
- entre um e seis meses após a sua criação/instituição
- entre seis meses e um ano após a sua criação/instituição
- entre um e dois anos após a sua criação/instituição
- mais de dois anos após a sua criação/instituição
- ainda não começou a efetivamente operar, pois não recebeu nenhuma manifestação para tratamento desde a sua criação/instituição

As respostas evidenciaram que parcela significativa dos Poderes municipais (294 dos 479 Legislativos e 371 dos 466 Executivos) registrou o efetivo início das operações de sua Ouvidoria em até um ano depois de sua institucionalização:



Vê-se, pois, que o efetivo início das operações no decorrer do primeiro ano após a criação de sua Ouvidoria, tomando-se por parâmetro o tratamento da manifestação inaugural, ocorreu em 61% dos Legislativos e em 79% dos Executivos:



As respostas indicam, ainda, que 110 (23%) dos 479 Legislativos e 28 (6%) dos 466 Executivos que informaram possuir Ouvidoria relataram que o Órgão ainda não começou a efetivamente operar, visto não ter recebido qualquer manifestação desde a sua instituição.

O não recebimento de manifestações, contudo, não significa a inexistência de demandas da sociedade.

Com efeito, em consulta ao Sistema *QlikSense*⁶, verificou-se que a Ouvidoria deste Tribunal recebeu manifestações⁷ relativas a 100% dos Executivos e a 57% dos Legislativos que responderam não ter sido apresentada qualquer demanda à sua Ouvidoria até a data de envio das respostas à questão 1.2 supra.

Esses dados revelam possíveis deficiências ou inadequações da forma e/ou dos meios de divulgação da institucionalização e dos serviços disponibilizados por essas Ouvidorias ou,

⁶ Tomando-se em consideração o período compreendido entre 1º-01-2016 a 30-08-2022.

⁷ No período, foram apresentadas 1.375 manifestações à Ouvidoria do TCE-RS envolvendo referidos Poderes.

ainda, dúvidas quanto à efetividade de sua atuação e ao sigilo acerca da identidade dos manifestantes.

Questão 1.3 – Por qual(is) razão(ões), sucintamente, o Poder Legislativo/ Executivo NÃO pretende criar/instituir a sua Ouvidoria? (apenas se marcada a resposta “não possui e não pretende criar / instituir” à questão 1)

O único Poder (Legislativo) que informou não pretender instituir a sua Ouvidoria justificou que o Ente já conta com Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e “a Lei de Acesso à Informação”, ressaltando que “Pequenas cidades não comportam dezenas de órgãos desnecessários ou redundantes”.

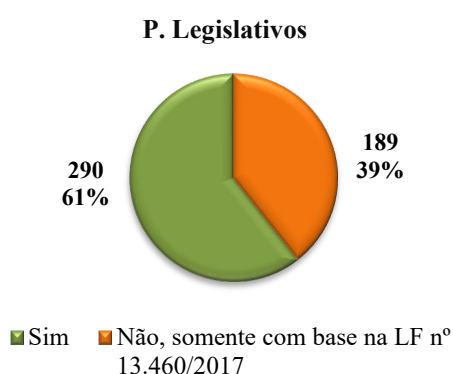
Não esclareceu, contudo, se o SIC ou outro órgão recebe e trata manifestações de usuários de serviços públicos, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017.

Questão 2 – A instituição/criação da Ouvidoria do Poder Legislativo/Executivo foi realizada com base em norma municipal específica?

Respostas (múltipla escolha/uma resposta apenas):

- **sim**
- **não, somente com base na Lei Federal nº 13.460/2017**

As respostas indicam expressiva correspondência entre os Legislativos e Executivos neste quesito: em média, 62% dos Poderes municipais informaram ter instituído suas Ouvidorias com suporte em normativo local, ao passo que 38% afirmaram tê-las criado baseados somente na Lei nº 13.460/2017:

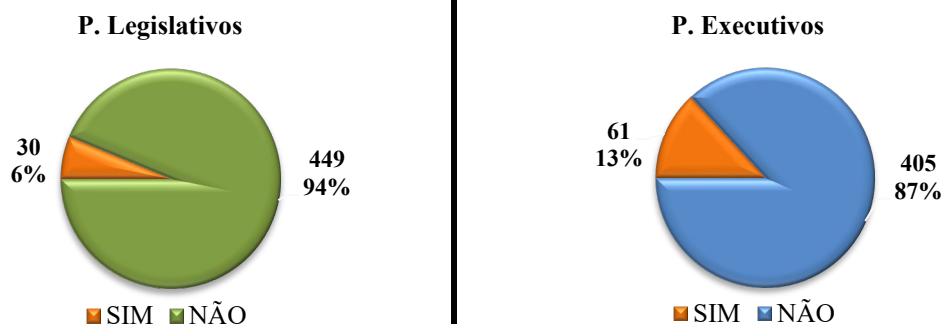


Questão 3 – Foi criado o cargo ou emprego público específico de Ouvidor(a) do Poder Legislativo/Executivo?

Respostas (múltipla escolha/uma resposta apenas):

- **sim**
- **não**

Somente 6% dos Legislativos e 13% dos Executivos municipais gaúchos afirmam ter criado referido cargo ou emprego público:

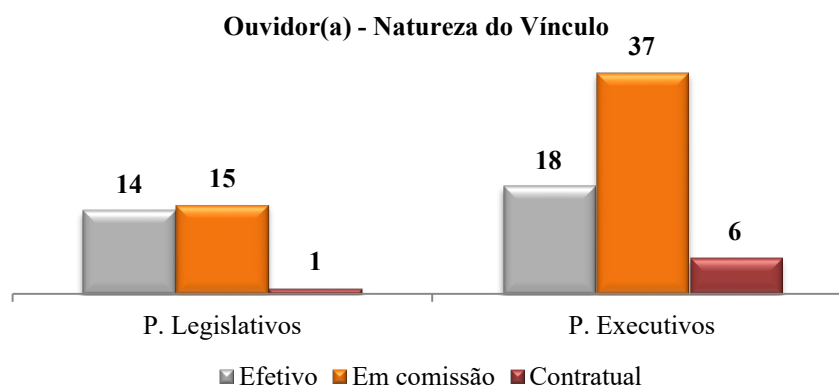


Questão 3.1 – Qual é a natureza do vínculo do cargo ou emprego público criado?
(apenas se marcada a resposta “sim” à questão 3)

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- efetivo
- em comissão
- contratual (contratação por tempo determinado para atendimento a necessidade temporária de excepcional interesse público – art. 37, inc. IX, da Constituição da República)

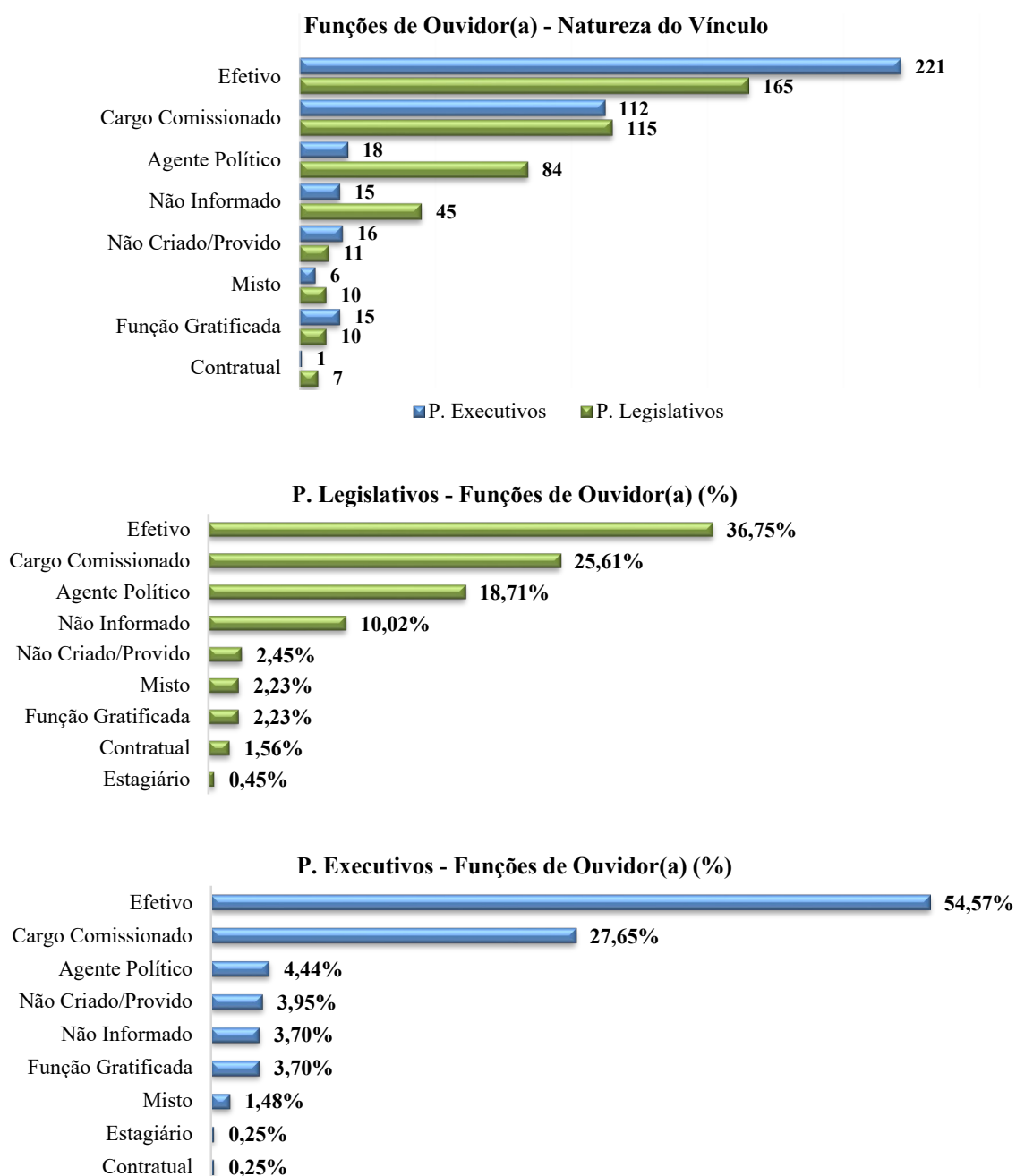
Questionados quanto à natureza, grande parcela dos Poderes (61% dos 61 Executivos e 50% dos 30 Legislativos) que informaram a criação de cargo ou emprego público específico de Ouvidor(a) respondeu tratar-se de vínculo em comissão. Essas e as demais respostas podem ser observadas no gráfico abaixo:



Questão 3.2 – Qual é a denominação e a natureza do vínculo (efetivo, em comissão, contratual, político ou outro) do cargo ou emprego público ocupado pelo(a) servidor(a) que exerce as funções de Ouvidor(a)? (apenas se marcada a resposta “não” à questão 3)

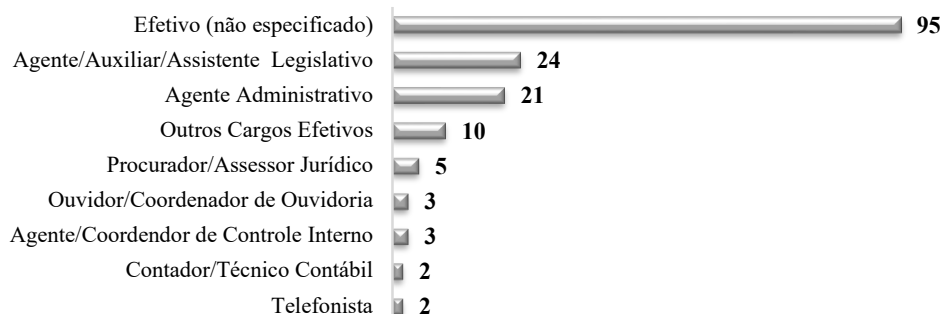
A partir das respostas à questão 3.1, apurou-se não terem sido criados cargos ou empregos públicos específicos de Ouvidor(a) em 449 (94%) dos 479 Legislativos e em 405 (87%) dos 466 Executivos que reportaram possuir Ouvidoria, sendo as correspondentes funções exercidas por agentes públicos efetivos (37% dos Legislativos e 55% dos Executivos), comissionados (26% dos Legislativos e 28% dos Executivos) ou políticos (19% dos Legislativos e 4% dos Executivos).

Nas peças a seguir, são transcritos esses e demais dados obtidos a partir das respostas referentes à natureza dos vínculos daqueles que exercem as funções de Ouvidor(a) nos Poderes municipais gaúchos:



A questão também buscou identificar as denominações dos cargos titulados pelos servidores responsáveis pelas Ouvidorias locais:

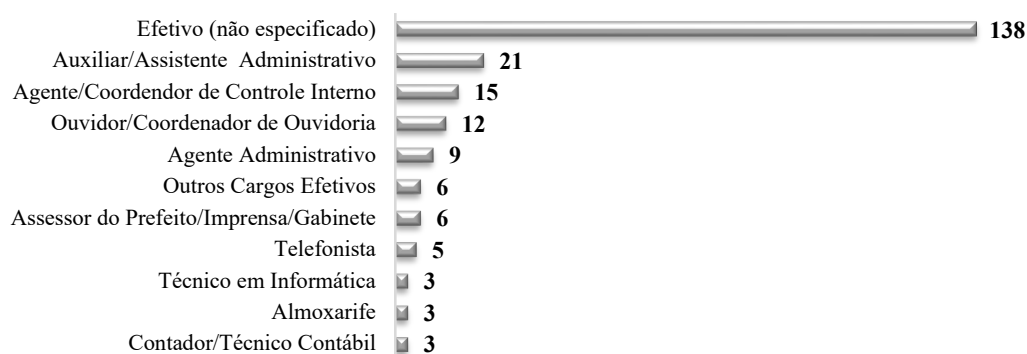
P. Legislativos - Cargos Efetivos



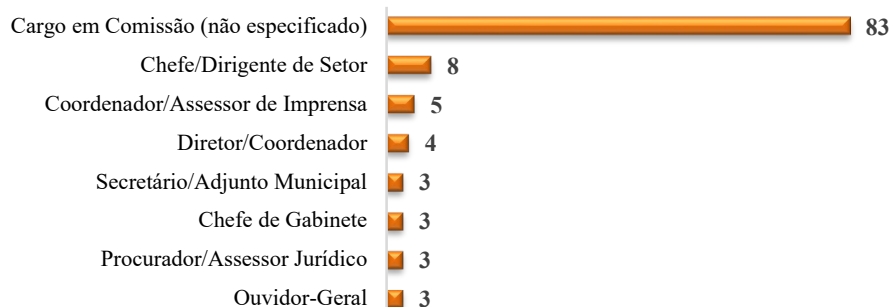
P. Legislativos - Cargos Comissionados



P. Executivos - Cargos Efetivos



P. Executivos - Cargos Comissionados



Conforme demonstrado, a maioria dos respondentes não informou a denominação dos cargos ou empregos públicos titulados pelos(as) responsáveis por suas Ouvidorias.

Questão 3.3 – O(a) servidor(a) que exerce as funções de Ouvidor(a) recebe alguma verba adicional para a realização das atividades pertinentes à Ouvidoria? (apenas se marcada a resposta “não” à questão 3)

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

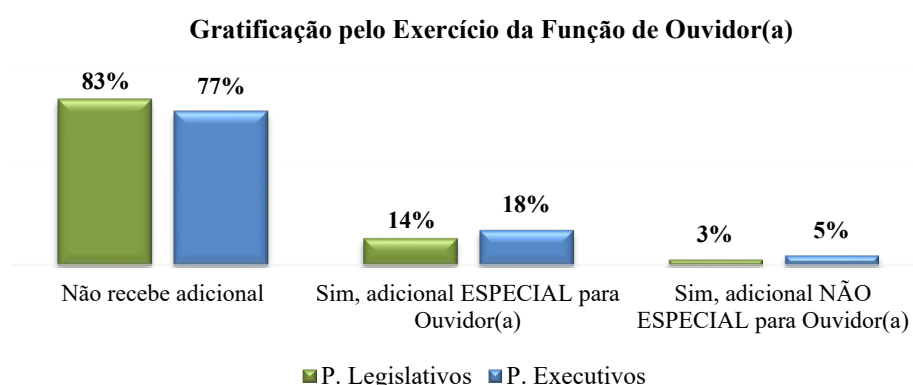
- **sim, recebe uma verba adicional, criada *ESPECIFICAMENTE* para o exercício das funções de Ouvidor(a) e/ou a realização das atividades pertinentes à Ouvidoria**
- **sim, recebe uma verba adicional, criada para o exercício de *QUAISQUER* funções e/ou a realização de *QUAISQUER* atividades consideradas especiais e/ou extraordinárias ao seu cargo ou emprego público, *NÃO* especificamente para o exercício das funções de Ouvidor(a) e/ou a realização das atividades pertinentes à Ouvidoria**
- **não recebe nenhuma verba adicional**

A tabulação das respostas evidenciou um cenário similar entre os Poderes pesquisados: 373 dos 449 Legislativos e 312 dos 405 Executivos que reportaram não contar com cargo ou emprego público específico de Ouvidor(a) informaram que o(a) agente público responsável pela Ouvidoria **NÃO** recebe qualquer verba adicional pelo exercício das correspondentes funções.

De outra banda, constatou-se que 62 dos Paramentos e 72 dos Executivos reportaram atribuir gratificação especial pelo exercício das funções de Ouvidor(a).

Ainda, 14 Legislativos e 21 Executivos informaram que atribuem gratificação genérica, não exclusiva, aos dirigentes de suas Ouvidorias.

Os dados referidos podem ser observados no gráfico abaixo:



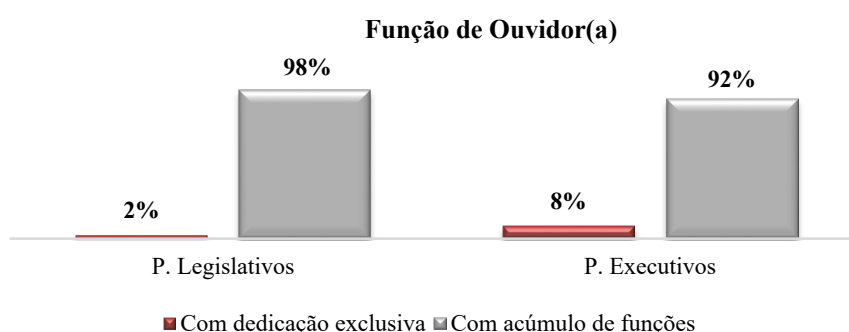
Questão 4 – O(A) ocupante do cargo ou emprego público de Ouvidor(a) ou o(a) servidor(a) que exerce as funções de Ouvidor(a) realiza, COM EXCLUSIVIDADE/ DEDICAÇÃO EXCLUSIVA, as atividades / funções pertinentes à Ouvidoria?

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim, (realiza as atividades pertinentes à Ouvidoria com exclusividade/dedicação exclusiva)*
- *não (realiza outras atividades/funções além das pertinentes à Ouvidoria)*

Os dados obtidos evidenciaram que os responsáveis pela condução das Ouvidorias municipais, em expressiva monta, não exercem tal função com dedicação exclusiva.

Com efeito, em apenas 11 dos 479 dos Legislativos e 38 dos 466 dos Executivos que afirmaram possuir Ouvidoria as funções do(a) agente responsável não são desempenhadas cumulativamente com outras atividades, conforme gráfico a seguir:

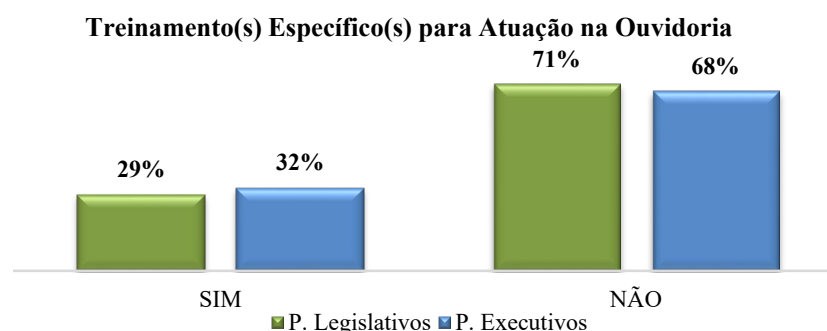


Questão 5 – O(A) ocupante do cargo ou emprego público de Ouvidor(a) ou o(a) servidor(a) que exerce as funções de Ouvidor(a) recebeu TREINAMENTO(S) ESPECÍFICO(S), voltado(s) à sua qualificação para atuação na Ouvidoria?

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

Apurou-se que apenas 140 dos 479 Legislativos e 148 dos 466 Executivos que afirmaram possuir Ouvidoria reportaram que o(a) agente que exerce as funções de Ouvidor(a) recebeu treinamento específico, voltado à sua qualificação para atuação no Órgão:

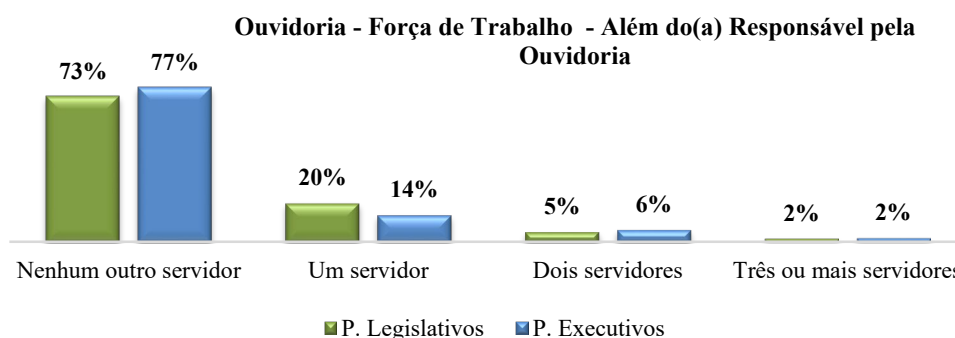


Questão 6 – ALÉM do(a) ocupante do cargo ou emprego público de Ouvidor(a) ou do(a) servidor(a) que exerce as funções de Ouvidor(a), quantos servidores trabalham na Ouvidoria?

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- **nenhum outro servidor**
- **um servidor**
- **dois servidores**
- **três ou mais servidores**

De acordo com as respostas, a Ouvidoria de 349 Legislativos e de 361 Executivos municipais gaúchos conta apenas com o(a) Ouvidor(a) ou com o(a) servidor(a) que exerce as funções de Ouvidor(a), sendo que 95% desses Órgãos estão em Municípios com menos de 50 mil habitantes:



Questão 6.1 – Esse(a)s servidor(a)(es) recebe(m) alguma verba adicional para a realização das atividades pertinentes à Ouvidoria? (apenas se marcadas as respostas “um servidor”, “dois servidores” ou “três ou mais servidores” à questão 6)

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

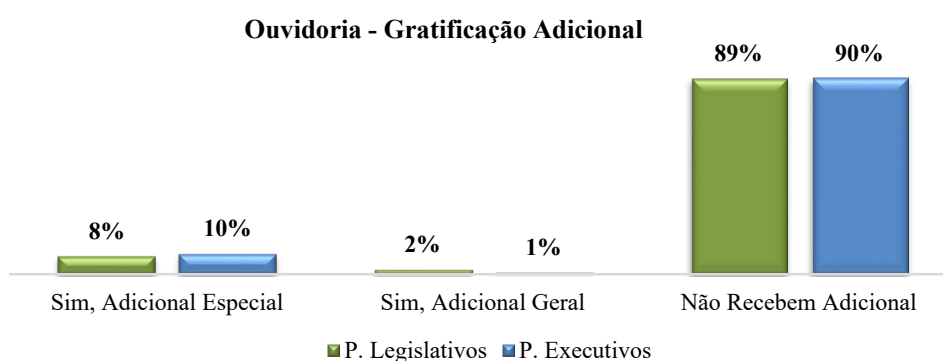
- **sim, recebe(m) uma verba adicional, criada ESPECIFICAMENTE para a realização das atividades pertinentes à ouvidoria**
- **sim, recebe(m) uma verba adicional, criada para o exercício de QUAISQUER funções e/ou a realização de QUAISQUER atividades consideradas especiais e/ou extraordinárias ao seu(s) cargo(s) ou emprego(s) público(s), NÃO especificamente para a realização das atividades pertinentes à Ouvidoria**
- **não recebe(m) nenhuma verba adicional**

A avaliação dos informes prestados indicou significativa correspondência entre os Poderes Legislativos e Executivos municipais. Cerca de 90% deles reportaram não ser concedido qualquer adicional aos agentes auxiliares em atuação na respectiva Ouvidoria. Da mesma forma, até 10% dos respondentes alegaram atribuir uma verba adicional, criada especialmente para a realização das atividades pertinentes à Ouvidoria.

Dos 130 Parlamentos que afirmaram contar com um ou mais servidores além do(a) Ouvidor(a) ou do(a) servidor(a) que realiza as correspondentes funções, 116 informaram não ser concedida qualquer gratificação adicional pela atuação na Ouvidoria, 11 reportaram a atribuição de vantagem específica e 3, adicional de natureza genérica.

Dos 105 Executivos que noticiaram manter um ou mais servidores na Ouvidoria, 94 responderam não conceder verbas adicionais pelo desempenho de funções no Órgão, 10 registraram a concessão de vantagem específica e 1, a designação de gratificação genérica.

O cenário referido é transcrito por meio do seguinte gráfico:

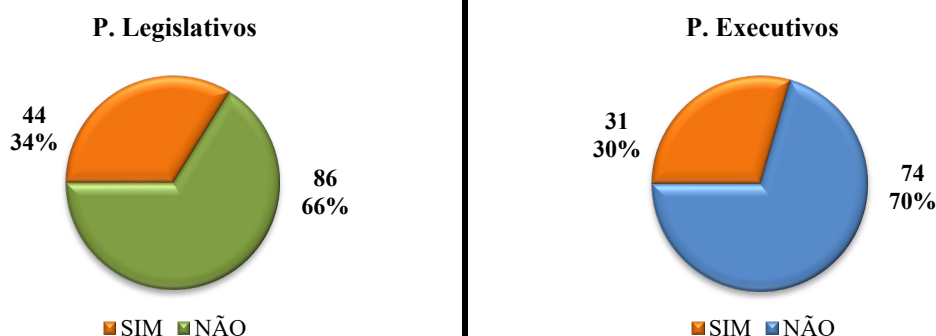


Questão 6.2 – *Esse(a)s servidor(a)(es) recebeu(ram) TREINAMENTO(S) ESPECÍFICO(S), voltados à sua qualificação para atuação na Ouvidoria? (apenas se marcadas as respostas “um servidor”, “dois servidores” ou “três ou mais servidores” à questão 6)*

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

O recebimento de treinamentos específicos, voltados à qualificação dos demais integrantes das Ouvidorias, foi registrado em cerca de 30% dos Poderes – 44 dos 130 Legislativos e 31 dos 105 Executivos – que afirmaram contar com um ou mais servidores além do(a) Ouvidor(a) ou do(a) servidor(a) que exerce as correspondentes funções:

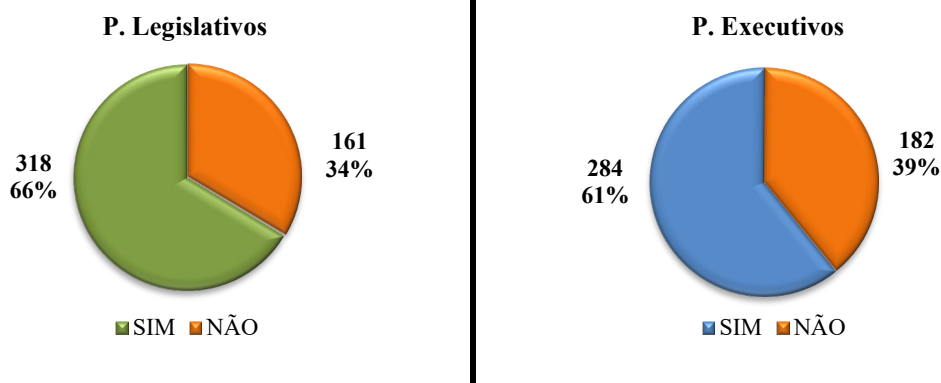


Questão 7 – As atividades da Ouvidoria são realizadas juntamente com outras tarefas (como, por exemplo, Serviço de Informações ao Cidadão – SIC de que trata a Lei de Acesso à Informação – LAI, Setor de Protocolo-Geral, etc.)?

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

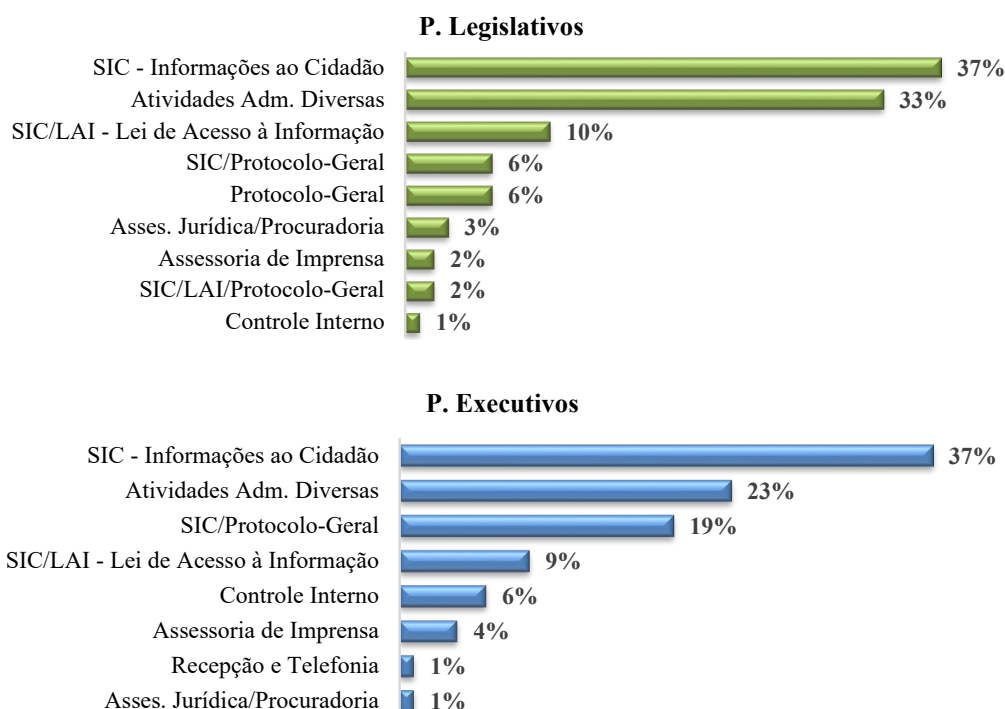
- *sim*
- *não*

De acordo com as respostas ofertadas, em 318 (66%) dos Legislativos e 284 (61%) dos Executivos, as atividades da Ouvidoria são realizadas juntamente com outras tarefas:



Questão 7.1 – Quais atividades são realizadas juntamente com as da Ouvidoria? (apenas se marcada a resposta “sim” à questão 7)

Ao preencherem campo de texto livre, os respondentes forneceram extenso rol (e variadas combinações) de atividades desenvolvidas concomitantemente com as de Ouvidoria, conforme gráficos abaixo:

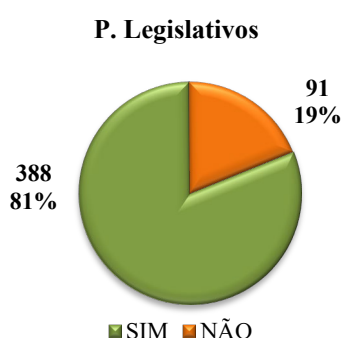


Questão 8 – A Ouvidoria dispõe de recursos humanos e materiais (infraestrutura, sistema, equipamentos, móveis, etc.) suficientes para o satisfatório cumprimento de sua missão?

Respostas: (múltipla escolha / uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

Em resposta, 388 dos 479 Legislativos e 358 dos 466 Executivos que reportaram possuir Ouvidoria própria confirmaram que o Órgão dispõe de recursos humanos e materiais condizentes com a missão desses Órgãos:



Questão 8.1 – O que falta à Ouvidoria ou pode ser melhorado para o satisfatório cumprimento de sua missão? (apenas se marcada a resposta “não” à questão 8)

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

- *mais servidores*
- *dedicação exclusiva 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)*
- *dedicação exclusiva do(a)(s) outro(a)(s) servidor(a)(es) que trabalha(m) na Ouvidoria*
- *maior comprometimento do(a) ocupante do cargo ou emprego público de Ouvidor(a) com o cumprimento dos prazos e/ou das obrigações da Ouvidoria*
- *maior comprometimento do(a)(s) outro(a)(s) servidor(a)(es) que trabalha(m) na Ouvidoria com o cumprimento dos prazos e/ou das obrigações do Órgão*
- *maior comprometimento do(s) agente(s) político(s) e/ou demais servidores do Poder Legislativo/Executivo com o cumprimento dos prazos e/ou das obrigações da Ouvidoria (como, por exemplo, atendimento satisfatório das requisições da Ouvidoria, mediante o fornecimento informações precisas, suficientes e nos prazos concedidos, etc.)*
- *espaço físico adequado*
- *espaço físico acessível*
- *instalações adequadas para atendimento presencial dos cidadãos, considerando a necessidade de proteger a sua identificação*

- *equipamentos e/ou mobiliário suficientes e adequados*
- *sistema de informática adequado para o tratamento das manifestações*
- *treinamento/capacitação do(a) ocupante do cargo ou emprego público de Ouvidor(a) ou do(a) servidor(a) que exerce as funções de Ouvidor(a) e do(a)(s) outro(a)(s) servidor(a)(es) que trabalha(m) na Ouvidoria*
- *outro(s)*

Tomando-se por base o conjunto de respostas ofertadas pelos 91 Legislativos e pelos 108 Executivos que alegaram não dispor de recursos humanos e materiais suficientes para o adequado desempenho da missão institucional de sua Ouvidoria, transcreve-se, a seguir, a quantificação integral dos fatores apontados como determinantes de tais carências:

Ocorrências	Legislativos	Executivos
• <i>mais servidores</i>	24	54
• <i>dedicação exclusiva 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)</i>	10	41
• <i>dedicação exclusiva do(a)(s) outro(a)(s) servidor(a)(es) que trabalha(m) na Ouvidoria</i>	5	8
• <i>maior comprometimento do(a) ocupante do cargo ou emprego público de Ouvidor(a) com o cumprimento dos prazos e/ou das obrigações da Ouvidoria</i>	6	9
• <i>maior comprometimento do(a)(s) outro(a)(s) servidor(a)(es) que trabalha(m) na Ouvidoria com o cumprimento dos prazos e/ou das obrigações do Órgão</i>	5	5
• <i>maior comprometimento do(s) agente(s) político(s) e/ou demais servidores do Poder Legislativo/Executivo com o cumprimento dos prazos e/ou das obrigações da Ouvidoria (...)</i>	12	34
• <i>espaço físico adequado</i>	30	53
• <i>espaço físico acessível</i>	18	33
• <i>instalações adequadas para atendimento presencial dos cidadãos, considerando a necessidade de proteger a sua identificação</i>	37	68
• <i>equipamentos e/ou mobiliário suficientes e adequados</i>	22	36
• <i>sistema de informática adequado para o tratamento das manifestações</i>	26	31
• <i>treinamento/capacitação do(a) ocupante do cargo ou emprego público de Ouvidor(a) ou do(a) servidor(a) que exerce as funções de Ouvidor(a) e do(a)(s) outro(a)(s) servidor(a)(es) que trabalha(m) na Ouvidoria</i>	61	67
• <i>outro(s)</i>	15	6

3.2 Quanto à identificação dos manifestantes e ao sigilo/à restrição de acesso às informações de identificação dos manifestantes

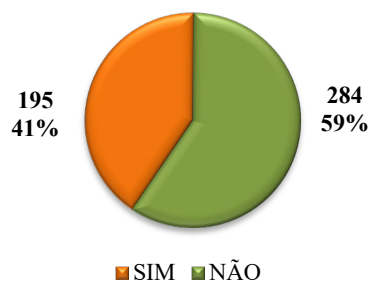
Questão 9 – Para registro/protocolo de manifestações, a Ouvidoria exige a identificação dos manifestantes?

Respostas: (múltipla escolha / uma resposta apenas)

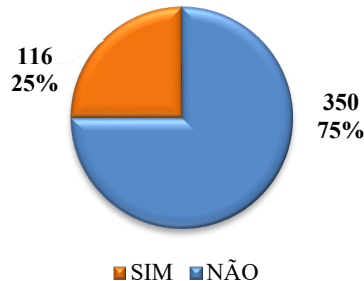
- *sim*
- *não*

A exigência da identificação dos manifestantes foi reportada por 195 dos 479 Legislativos e por 116 dos 466 Executivos que afirmaram dispor de Ouvidoria:

P. Legislativos



P. Executivos



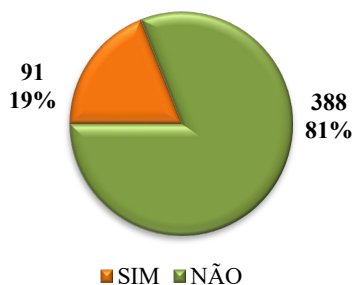
Questão 10 – Para a identificação do manifestante quando do registro/protocolo de manifestações, a Ouvidoria exige a apresentação de documentação adicional além de documento de identificação com fé pública em que conste o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), conforme previsto no artigo 10-A, § 1º, da Lei nº 13.460/2017?

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

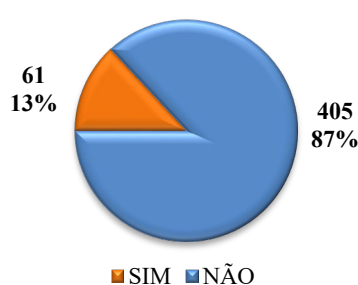
- *sim*
- *não*

A maioria dos respondentes – 388 dos Legislativos e 405 dos Executivos – afirmou que a sua Ouvidoria não exige a apresentação de documentação adicional ao referido:

P. Legislativos



P. Executivos



Questão 11 – A Ouvidoria protege, com sigilo/restrição de acesso, as informações de identificação dos manifestantes?

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- **sim**
- **não**

A tabulação dos informes prestados sobre a proteção do sigilo e restrição de acesso à identificação dos manifestantes evidenciou extrema diligência dos Poderes municipais no tratamento desses dados, com 99% de respostas positivas em ambos os Poderes (473 dos 479 Legislativos e 463 dos 466 Executivos que registraram possuir Ouvidoria).

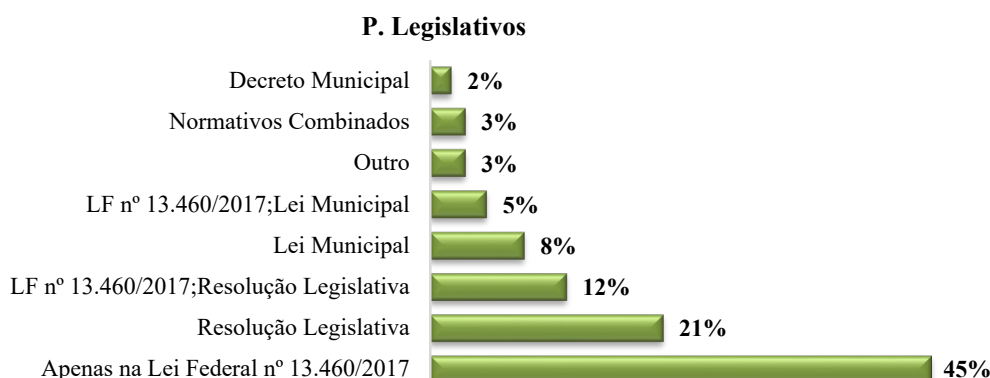
Questão 11.1 – Com base em qual norma a Ouvidoria protege, com sigilo/restrição de acesso, as informações de identificação dos manifestantes? (apenas se marcada a resposta “sim” à questão 11)

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

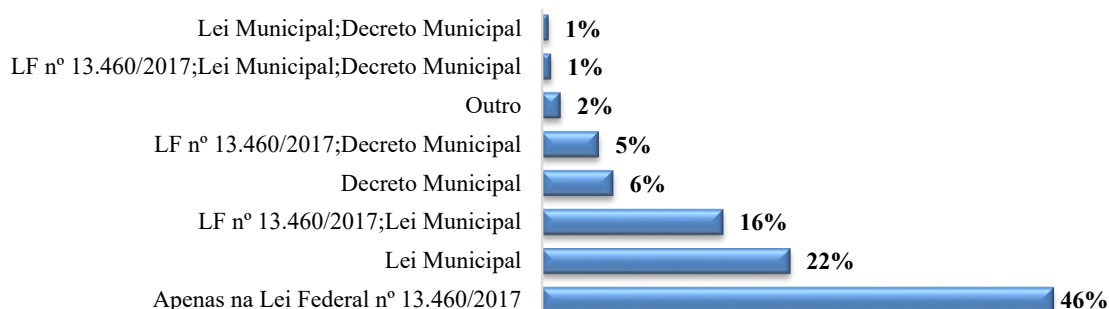
- **apenas na Lei Federal nº 13.460/2017**
- **Lei Municipal**
- **Decreto Municipal**
- **Resolução Legislativa** (alternativa presente apenas no questionário dos Legislativos)
- **outro**

A avaliação dos informes prestados revelou um cenário significativamente heterogêneo no tocante à fundamentação normativa empregada pelos Poderes municipais para resguardar a identificação dos manifestantes. Não obstante, cerca de 45% deles informaram que se baseiam unicamente na Lei nº 13.460/2017.

A seguir, expõe-se em peças gráficas, separadamente por Poder, a composição relativa das normas empregadas para assegurar o sigilo à identificação dos manifestantes:



P. Executivos



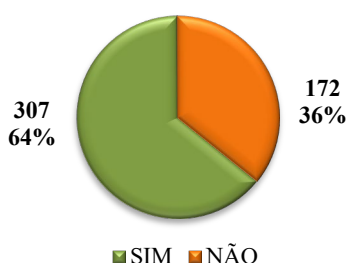
Questão 12 – A Ouvidoria possui instalações físicas adequadas para o atendimento presencial dos manifestantes, de forma a proteger a sua identificação?

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

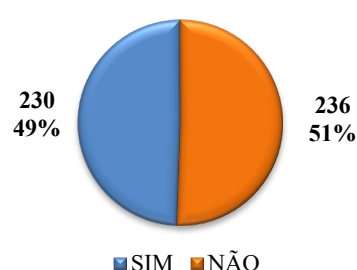
- **sim**
- **não**

Em resposta, 172 (36%) dos 479 Legislativos e 236 (51%) dos 466 Executivos que afirmaram possuir Ouvidoria aduziram que o setor não dispõe de instalações adequadas para atendimento dos cidadãos, considerando a necessidade de proteger a sua identificação:

P. Legislativos



P. Executivos



Ressalta-se que, quando instados a informar eventual falta de recursos necessários ao satisfatório cumprimento da missão institucional da Ouvidoria (questão 8.1), a inadequação de instalações físicas para atendimento presencial dos cidadãos, considerando a necessidade de proteger a sua identificação, foi citada por apenas 14% dos Parlamentos e 15% dos Executivos.

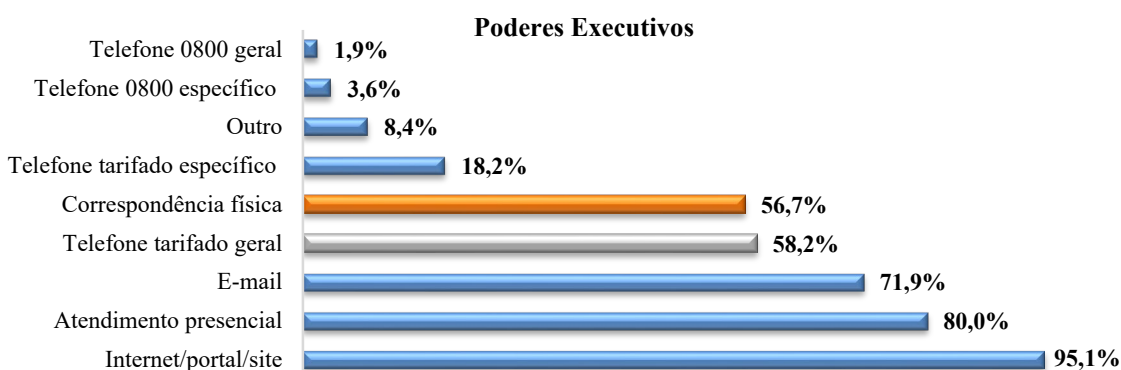
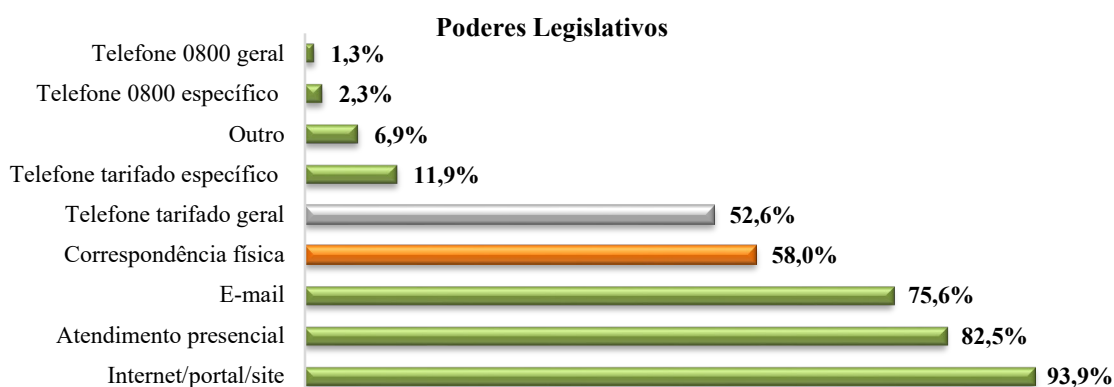
3.3 Quanto aos canais de comunicação e ao registro/protocolo de manifestações

Questão 13 – Quais canais de comunicação são disponibilizados para CONTATO dos cidadãos/manifestantes com a Ouvidoria? (marcar todos os canais disponibilizados para contato)

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*
- *outro*

Os informes prestados apresentaram peculiar similitude quando cotejados os dados relativos de cada Poder, conforme pode ser visualizado nos gráficos a seguir:



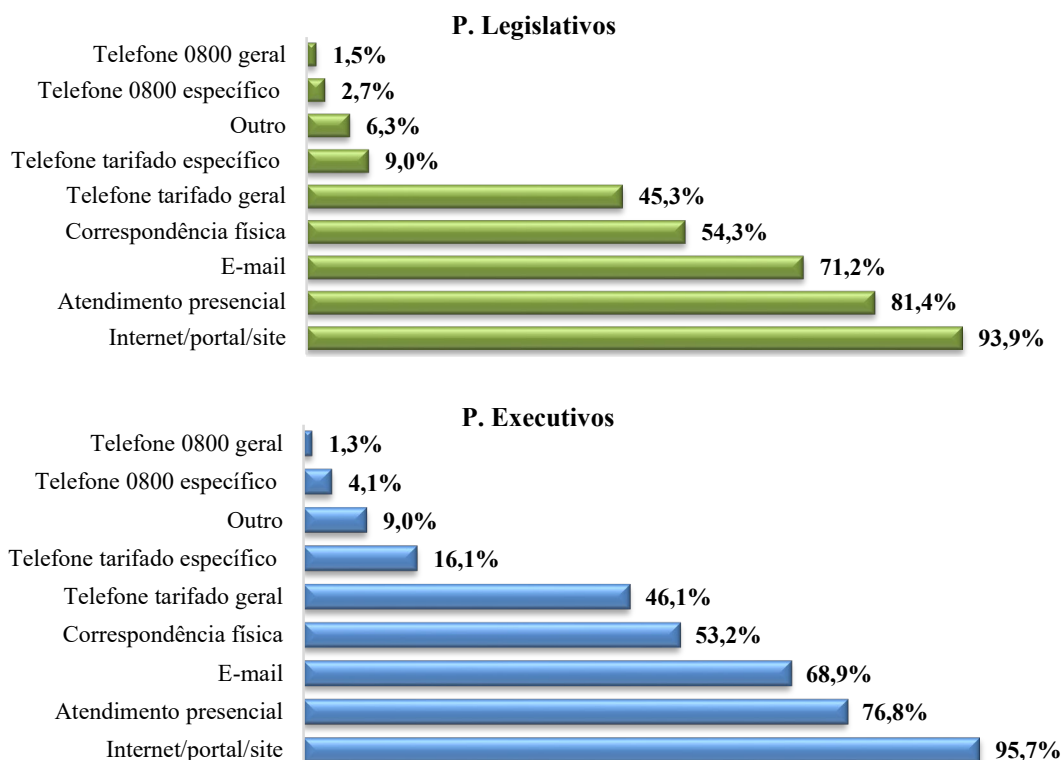
Nas peças supra, destacou-se o câmbio das posições verificadas entre os Poderes relativamente à oferta dos canais “telefone tarifado geral (telefone geral para ligação não gratuita e não direta, com transferência para o ramal da Ouvidoria)” e “correspondência física (via Correios, Protocolo-Geral, etc.)”.

Questão 14 – Quais canais de comunicação são disponibilizados para REGISTRO/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**
- **outro**

Em simetria ao observado em relação à questão anterior, as repostas repassadas pelos Poderes municipais gaúchos revelam expressiva correlação entre os canais de comunicação ofertados para registro/protocolo de manifestações no âmbito das respectivas Ouvidorias:



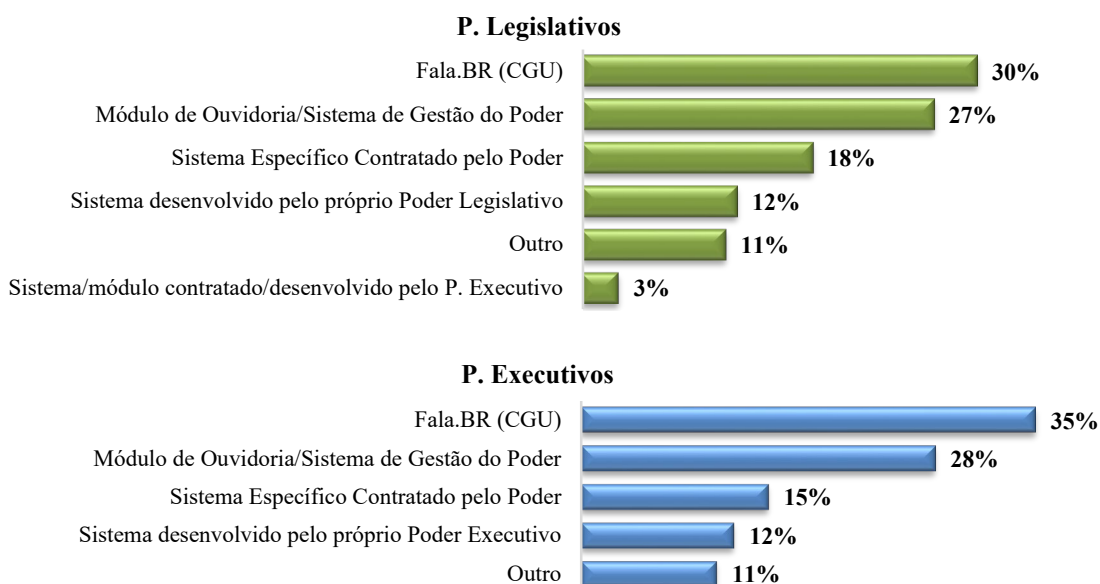
Questão 14.1 – Caso seja possível registrar/protocolar manifestações por meio da internet, qual sistema foi adotado pela Ouvidoria? (apenas se marcada a resposta “internet/portal ou site do Poder Legislativo/Executivo” à questão 14)

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- **Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação), disponibilizada pelo Governo Federal por intermédio da CGU – Controladoria-Geral da União**
- **sistema especificamente contratado pelo Poder Legislativo/Executivo para a sua Ouvidoria**
- **módulo de Ouvidoria do sistema de gestão contratado pelo Poder Legislativo/Executivo**
- **sistema desenvolvido pelo próprio Poder Legislativo/Executivo**
- **sistema ou módulo contratado ou desenvolvido pelo Poder Executivo** (alternativa presente apenas no questionário dos Legislativos)
- **outro**

Do universo de respondentes que alegaram dispor de canal para o registro/protocolo de manifestações por meio da internet/portal ou site, 136 Legislativos e 158 Executivos informaram adotar o sistema *Fala.BR*.

Abaixo, seguem gráficos que representam esses e demais dados obtidos:



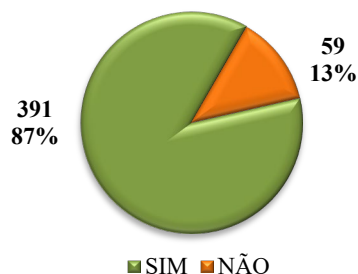
Questão 14.2 – O sistema adotado emite comprovante de recebimento/número de protocolo das manifestações? (apenas se marcada a resposta “internet/portal ou site do Poder Legislativo/Executivo” à questão 14)

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

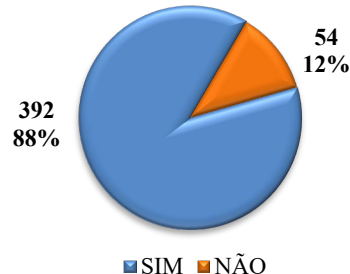
- **sim**
- **não**

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

P. Legislativos



P. Executivos



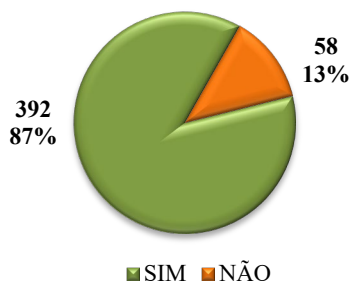
Questão 14.3 – O sistema adotado permite aos manifestantes acompanharem o trâmite de suas manifestações pela internet/portal ou site do Poder Legislativo/ Executivo? (apenas se marcada a resposta “internet/portal ou site do Poder Legislativo/Executivo” à questão 14)

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

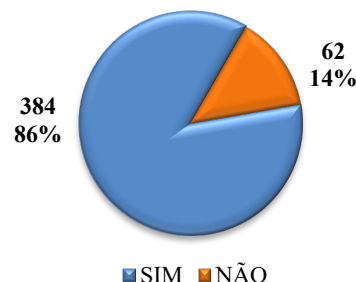
- *sim*
- *não*

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:

P. Legislativos



P. Executivos

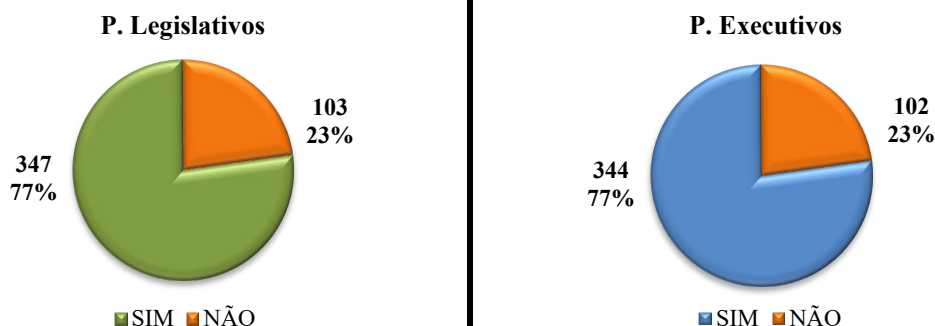


Questão 14.4 – O sistema adotado permite a complementação de informações pelos manifestantes? (apenas se marcada a resposta “internet/portal ou site do Poder Legislativo/Executivo” à questão 14)

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

Também se perquiriu acerca da possibilidade de complementação de informações pelos manifestantes por meio dos sistemas disponibilizados. Os resultados podem ser verificados nos gráficos a seguir:



Questão 15 – O portal/site do Poder Legislativo/Executivo na internet contém um link denominado “Ouvidoria”?

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

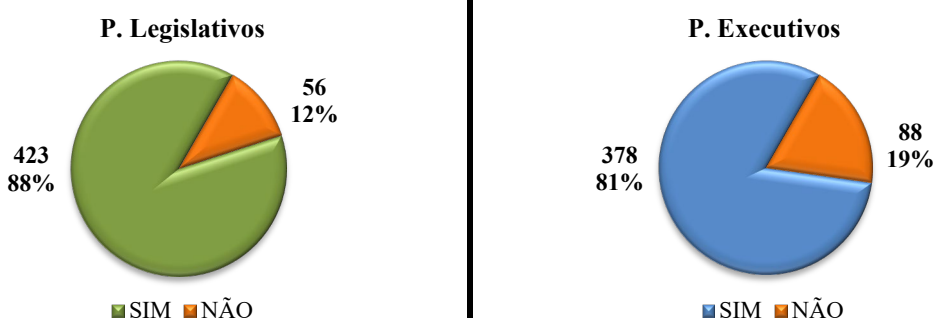
A disponibilização de *link* para acesso às Ouvidorias nos portais/sites foi reportada por 99% dos Poderes que afirmaram contar com esse Órgão. Esse dado corresponde a 473 Legislativos e a 462 Executivos.

Questão 16 – Em caso de atendimento presencial, as manifestações são reduzidas a termo (redigidas, impressas e assinadas pelos respectivos manifestantes), conforme disposto no artigo 10, § 4º, da Lei nº 13.460/2017?

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

De acordo com as respostas, 423 Parlamentos e 378 Executivos adotam o procedimento prescrito em referida norma:

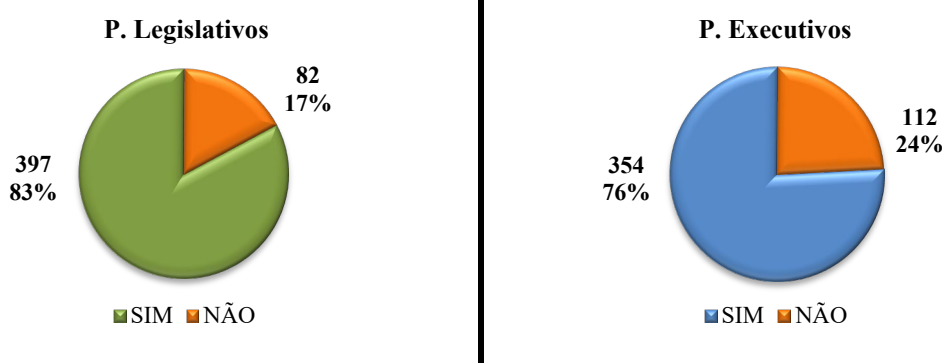


Questão 17 – A Ouvidoria faculta aos manifestantes a utilização de formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação de manifestações, conforme disposto no artigo 10, § 6º, da Lei nº 13.460/2017?

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:



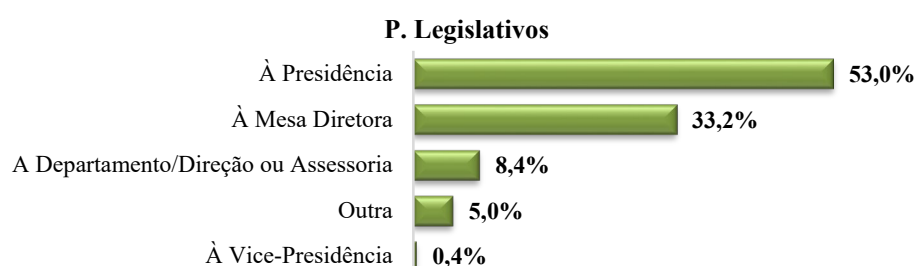
3.4 Quanto à autonomia da Ouvidoria

Questão 18 – A qual estrutura administrativa a Ouvidoria está vinculada ou subordinada?

Aos Legislativos, foram disponibilizadas as seguintes alternativas:

- *à Presidência*
- *à Vice-Presidência*
- *à Mesa Diretora*
- *a um Departamento, Direção ou Assessoria*
- *outra*

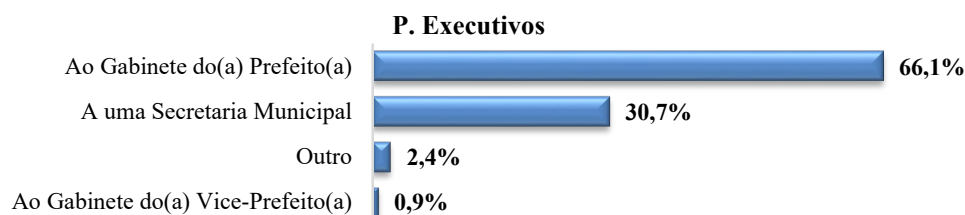
Apurou-se que, em 254 dos 479 Legislativos que afirmam possuir Ouvidoria, a unidade encontra-se subordinada/vinculada à Presidência. Esse e demais dados obtidos podem ser observados no seguinte gráfico:



Aos Executivos, foram apresentadas as seguintes alternativas:

- *ao Gabinete do(a) Prefeito(a)*
- *ao Gabinete do(a) Vice-Prefeito(a)*
- *a uma Secretaria Municipal*
- *outro*

Segundo as respostas, na maioria dos Executivos (308 dos 466 que informaram possuir Ouvidoria), o Órgão encontra-se vinculado/subordinado ao Gabinete do(a) Prefeito(a):



Questão 19 – 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, alguém mais tem livre acesso ao TEOR das manifestações?

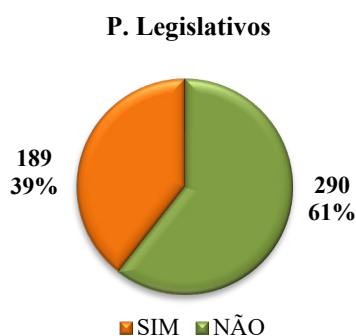
Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

Conforme informações obtidas, em aproximadamente 40% dos Poderes municipais gaúchos, agentes estranhos ao quadro funcional da Ouvidoria têm acesso ao teor das manifestações protocoladas, com 189 ocorrências registradas para cada Poder.

Em oposição, 290 Legislativos e 277 Executivos alegaram não franquear tal acesso a não integrantes do Órgão.

Os registros apurados estão representados nos seguintes gráficos:



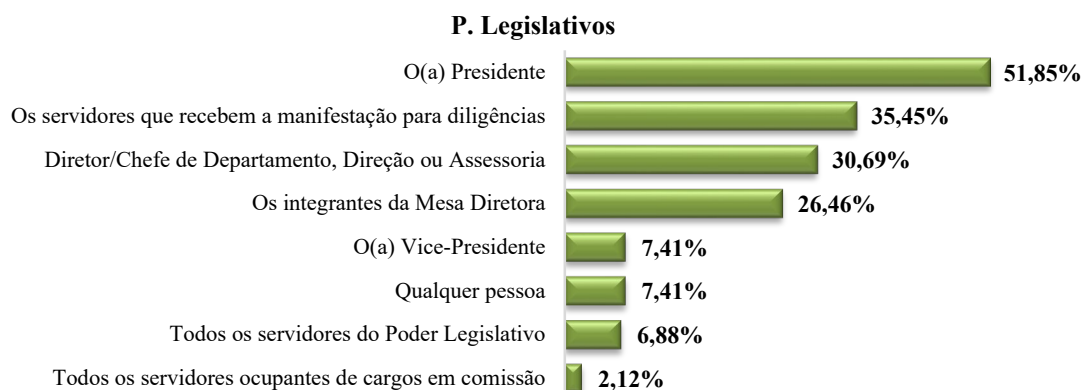
Questão 19.1 – Assinale a seguir quem mais tem livre acesso ao TEOR das manifestações? (apenas se marcada a resposta “sim” à questão 19)

Aos Legislativos, foram disponibilizadas as seguintes alternativas, sendo informada a possibilidade de se marcar mais de uma resposta:

- *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*

Os exames realizados indicaram que, em 98 Legislativos, o(a) Presidente tem acesso ao teor das manifestações. O número corresponde a 52% dos 189 Poderes que informaram fraquear tal acesso a agentes estranhos à Ouvidoria.

Esses e demais dados obtidos podem ser visualizados no seguinte gráfico:



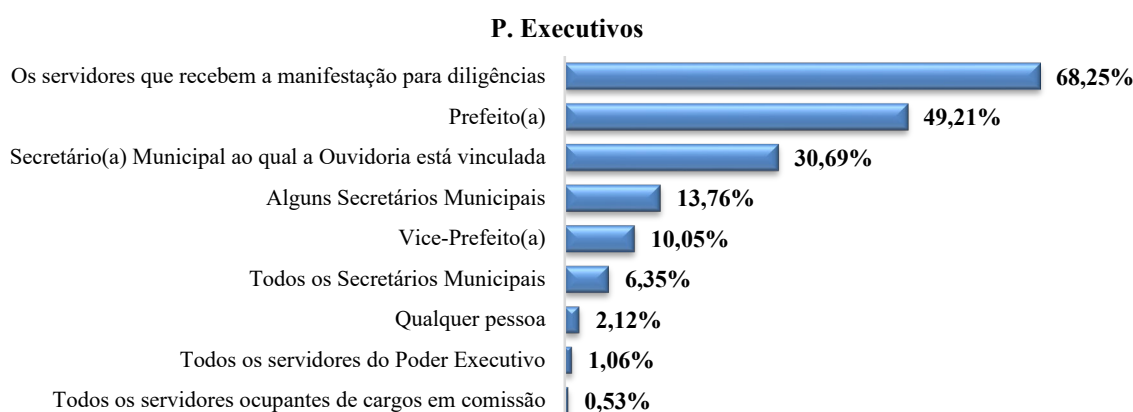
No âmbito dos Executivos, as alternativas ofertadas foram as seguintes:

- *o(a) Prefeito(a)*
- *o(a) Vice-Prefeito(a)*
- *o(a) Secretário(a) Municipal responsável pela Secretaria à qual a Ouvidoria está vinculada ou subordinada*
- *alguns Secretários Municipais*
- *todos os Secretários Municipais*
- *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*

Os dados revelaram significativo destaque ao segmento formado pelos servidores que recebem as manifestações “para verificações, diligências, fornecimento de informações e respostas”, com 129 ocorrências, o que corresponde a 68% dos 189 Executivos que afirmaram franquear tal acesso a agentes estranhos ao quadro funcional da Ouvidoria.

Em sequência, 93 dos Executivos reportaram conferir referido acesso ao(à) Prefeito(a). Essas e demais informações colhidas são representadas pelo seguinte gráfico:

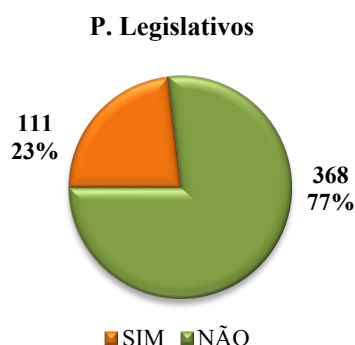


Questão 20 – Além do(a) servidor(a) ocupante do cargo ou emprego público de Ouvidor(a) ou do(a) servidor(a) que exerce as funções de Ouvidor(a) e, se for o caso, do(a)s outro(a)s servidor(a)(es) que trabalha(m) na Ouvidoria, alguém mais tem acesso à IDENTIFICAÇÃO DOS MANIFESTANTES?

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

Cerca de 20% dos Poderes municipais declararam que agentes estranhos ao quadro funcional da respectiva Ouvidoria possuem acesso à identificação dos manifestantes:



Questão 20.1 – Assinale a seguir quem mais tem acesso à IDENTIFICAÇÃO DOS MANIFESTANTES? (apenas se marcada a resposta “sim” à questão 20)

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

- *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*

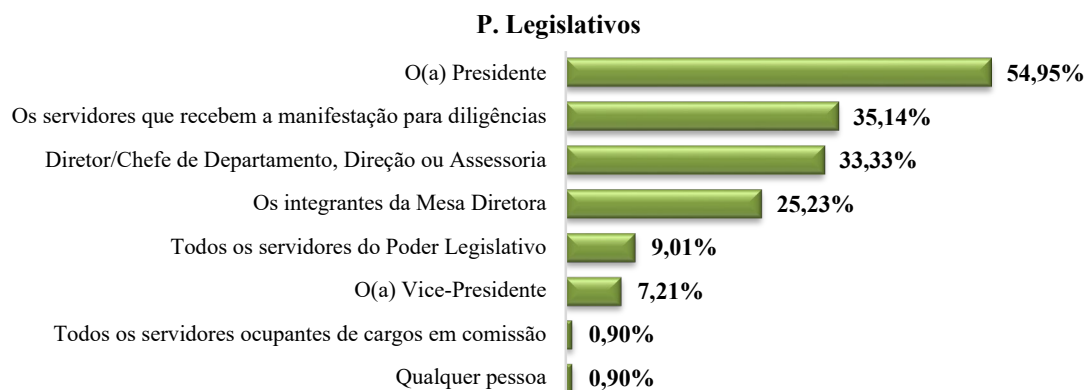
Apurou-se que 61 dos 111 Legislativos que afirmaram franquear acesso à identificação dos manifestantes a agentes externos à Ouvidoria o fazem à Presidência.

Os “servidores que recebem a manifestação para verificações, diligências, fornecimento de informações e respostas”, com 39 ocorrências, e “o(a)(s) Diretor(es) e/ou Chefe(s) de Departamento, Direção ou Assessoria”, com 37 registros, foram indicados por cerca de um terço de referidos Legislativos.

O livre acesso aos “integrantes da Mesa Diretora”, a “todos os servidores do Poder Legislativo” e ao(à) “Vice-Presidente” foi informado, respectivamente, por 28, 10 e 8 Paramentos.

Por fim, o acesso à identificação dos manifestantes por “todos os servidores ocupantes de cargos em comissão” e por “qualquer pessoa” recebeu uma indicação cada.

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)*
- *o(a) Secretário(a) Municipal responsável pela Secretaria à qual a Ouvidoria está vinculada ou subordinada*
- *alguns Secretários Municipais*
- *todos os Secretários Municipais*
- *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*

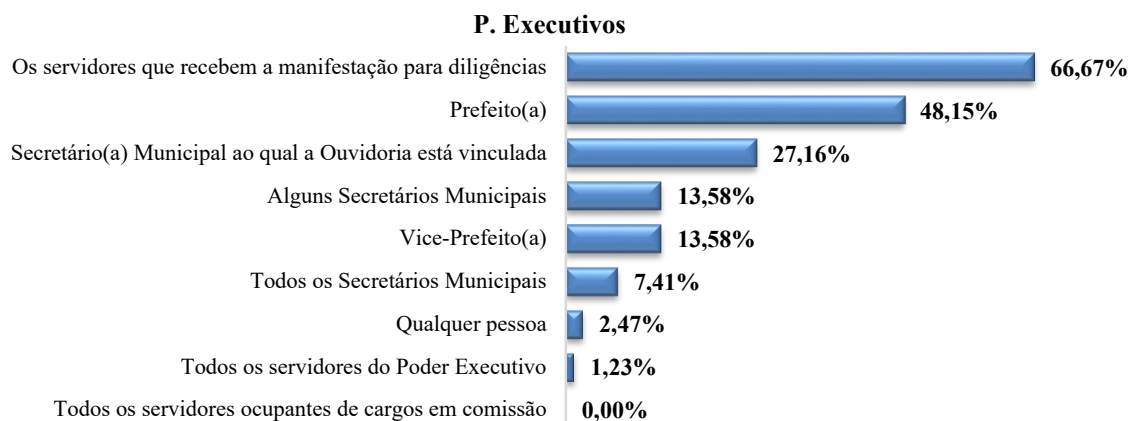
O exame das respostas ofertadas pelos 81 Executivos que aduziram liberar acesso à identificação dos manifestantes a agentes que não atuam na Ouvidoria indicou que, em dois terços desses Poderes, com 54 registros, destaca-se a franquia aos “servidores que recebem a manifestação para verificações, diligências, fornecimento de informações e respostas”.

A alternativa “o(a) Prefeito(a)” foi apontada por 39 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 22 desses Poderes.

O(a) Vice-Prefeito(a) e “Alguns Secretários municipais” foram referidos por 11 Executivos, e “todos os Secretários Municipais”, por 6 deles.

Por fim, foram verificados 2 registros de acesso liberado “a qualquer pessoa” e 1 relativo à alternativa “todos os servidores do Poder Executivo”.

Os dados mencionados podem ser observados no gráfico a seguir:

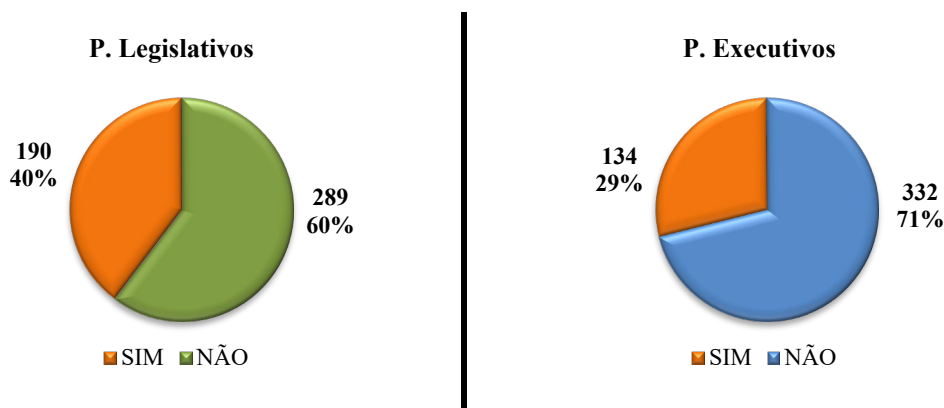


Questão 21 – Antes da ciência dos respectivos manifestantes, a Ouvidoria tem que submeter as decisões administrativas finais à prévia aprovação de alguma autoridade?

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

De acordo com as respostas, 190 Legislativos e 134 Executivos exigem que as decisões administrativas finais sejam submetidas à prévia aprovação de autoridade superior:

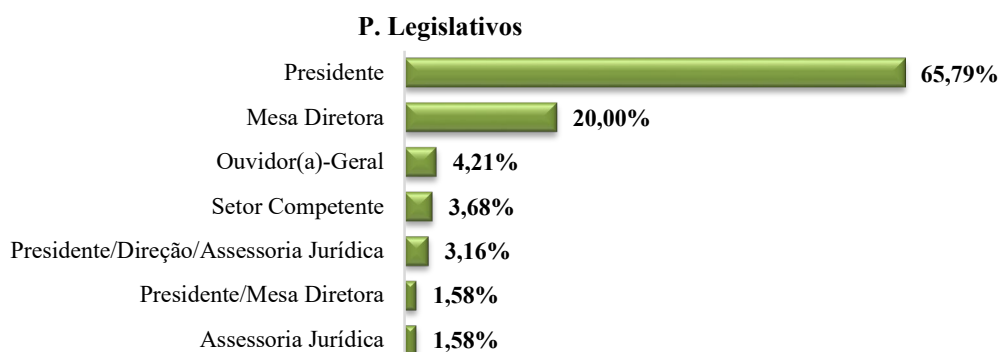


Questão 21.1 – Quais são as autoridades que devem aprovar as decisões administrativas finais previamente à ciência dos respectivos manifestantes? (apenas se marcada a resposta “sim” à questão 21)

A questão contou com campo de texto livre para inserção da resposta.

A análise das respostas dos 190 Legislativos que informaram submeter os encaminhamentos propostos por sua Ouvidoria a avaliações prévias à ciência dos manifestantes evidenciou que, em expressiva parcela, com 125 registros, tal apreciação é atribuída à Presidência da Casa que, associadamente à Mesa Diretora, à Direção e à Assessoria Jurídica, foi citada por outros 9 Parlamentos.

Essas e demais informações obtidas podem ser observadas no seguinte gráfico:

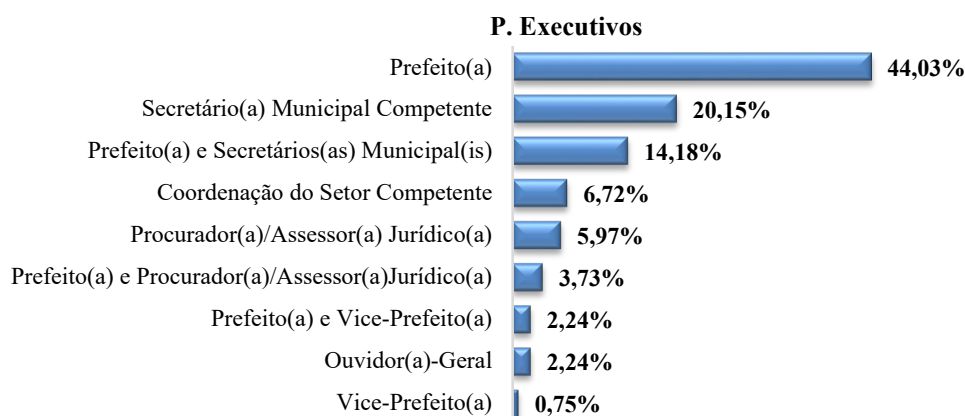


Em relação aos Executivos, constatou-se que, dos 134 Poderes que afirmaram submeter as proposições da Ouvidoria à previa avaliação de outros agentes, os(as) Prefeitos(as) exercem tal atribuição em 59 Municípios.

Os Chefes do Executivo, em conjunto com os(as) Secretários(as) Municipais, os(as) Procuradores(as), a Assessoria Jurídica e os(as) Vice-Prefeitos(as) foram indicados por 27 desses Poderes, mesmo quantitativo identificado em relação aos(as) Secretários(as) da pasta relativa ao teor da manifestação.

A coordenação do setor de que trata a manifestação, combinada com Procuradoria/ Assessoria Jurídica, a Ouvidoria e os(as) Vice-Prefeitos(as), responde por 21 registros.

A transcrição gráfica dos dados ora tratados é a seguir apresentada:



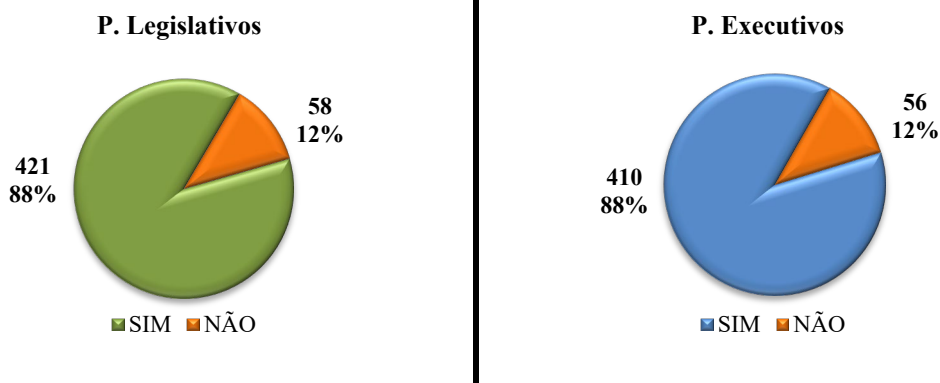
3.5 Quanto ao tratamento das manifestações pela Ouvidoria

Questão 22 – Há controle do quantitativo/número de manifestações recebidas pela Ouvidoria?

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- **sim**
- **não**

De acordo com as respostas, 88% dos Poderes municipais gaúchos possui registro do quantitativo de manifestações recebidas:



Questão 22.1 – Informe o número de manifestações que foram recebidas pela Ouvidoria nos seguintes períodos: (apenas se marcada a resposta “sim” à questão 22)

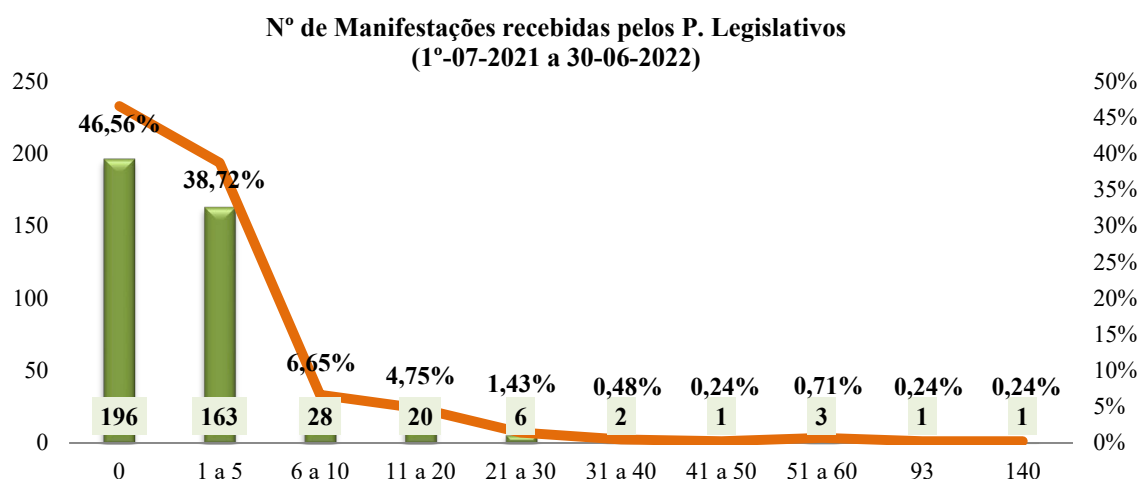
Respostas: (múltipla escolha/possibilidade de marcar mais de uma resposta)

- De 01-07-2021 a 31-12-2021
- De 01-01-2022 a 30-06-2022

Os Legislativos municipais reportaram o registro de 1.515 manifestações no período.

Compulsando os dados, verificou-se que, embora parcela significativa dos Paramentos tenha informado a criação de sua Ouvidoria até junho de 2019⁸, a maioria (92%) dos 421 que alegaram ter controle do número de manifestações respondeu não ter recebido nenhuma ou ter recebido de 1 a 10 manifestações no período de 1º-07-2021 a 30-06-2022.

Esses e demais dados obtidos podem ser observados no gráfico abaixo:



As respostas ofertadas em relação aos Executivos, numa primeira análise, revelam um cenário de maior atuação por parte de suas Ouvidorias, visto que só 12% dos 410 Poderes que afirmaram manter controle do número de manifestações registradas informaram não ter recebido qualquer demanda em referido período.

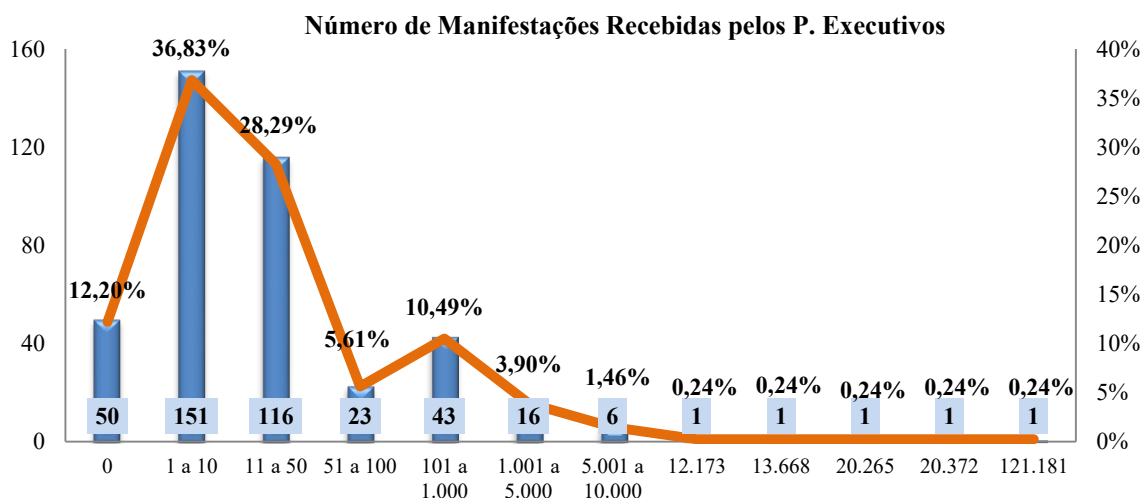
Contudo, 37% destes responderam ter recebido de 1 a 10 manifestações apenas.

Desse modo, conclui-se que 49% dos Executivos que informaram controlar o número de manifestações protocoladas reportaram o recebimento de 0 a 10 manifestações.

Verificou-se, ainda, que, 139 Executivos relataram o recebimento de 11 a 100 demandas, 43 aduziram a recepção de 101 a 1.000 manifestações, 22 noticiaram ter recebido de 1.001 a 10.000 manifestações, 4 alegaram ter recebido entre 12.000 e 21.000 manifestações, e, por fim, 1 Executivo informou que a sua Ouvidoria teria recebido mais de 121 mil manifestações no período.

⁸ A data de institucionalização das Ouvidorias é tratada no item 3.1 – questão 1.1.

Os valores mencionados, de forma mais detalhadas, são a seguir graficamente exposto:



Ao total, os Executivos reportaram o recebimento de 139.875 manifestações no segundo semestre de 2021 e 145.457 no primeiro semestre de 2022. Destaca-se, porém, que parte expressiva de tais registros, conforme dito, teria sido efetuada por um único Executivo, que alegou ter recepcionado um quantitativo correspondente a 42,5% do total reportado.

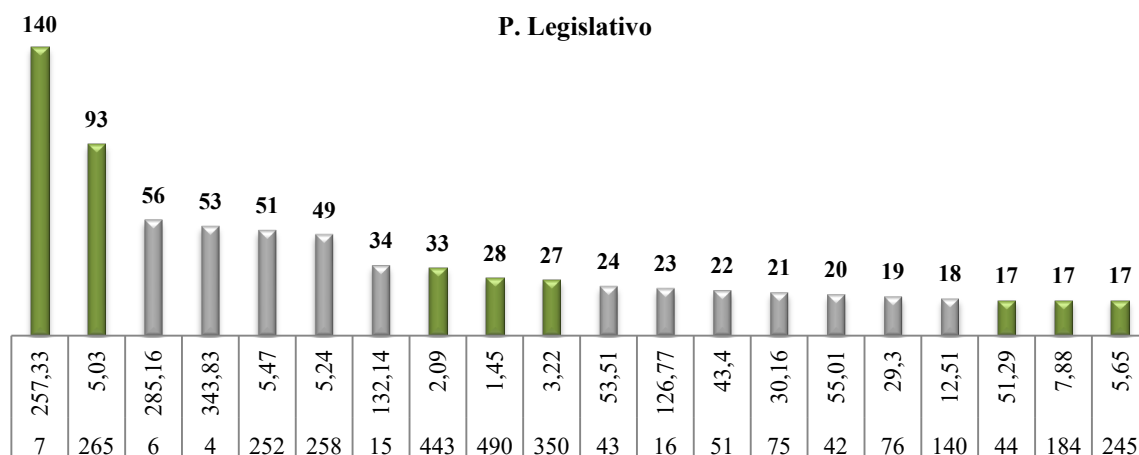
Sob outra ótica, tomando-se por base os números informados pelos 20 Legislativos que noticiaram o recebimento dos maiores quantitativos de manifestações por suas Ouvidorias, não se evidenciou correlação entre esses volumes e a respectiva população estimada do Município.

Efetivamente, verificou-se que o Legislativo que relatou o recebimento do maior quantitativo no período, com 140 ocorrências, refere-se ao 7º Município com maior população estimada do Estado. Em segunda posição, com 93 registros, está o Parlamento de um Município com cerca de 5.000 habitantes, equivalente à 265ª população estimada gaúcha.

As Ouvidorias que apresentaram o oitavo, o nono e o décimo maior quantitativo de manifestações (com 33, 28 e 27 demandas registradas, respectivamente), correspondem a Legislativos de Municípios com população estimada entre 1.450 a 3.220 habitantes, ocupando a 443ª, a 490ª e 350ª posições no ranqueamento populacional dos Municípios gaúchos.

Os Legislativos que informaram ter recebido 17 manifestações, finalizando o rol dos 20 Paramentos com maiores quantitativos de demandas, correspondem a Municípios situados, respectivamente, nas 44ª, 184ª e 245ª posições em referido ranqueamento.

A seguir, expõe-se, em ordem decrescente, os 20 Legislativos com maiores quantitativos de manifestações recebidas de 1º-07-2021 a 30-06-2022, com destaque aos dados acima abordados:



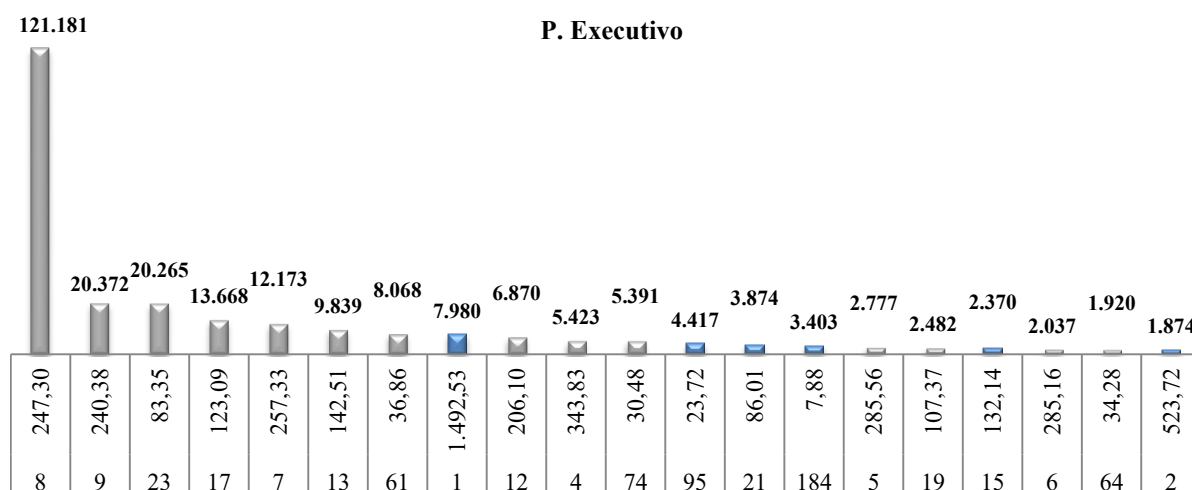
Observações: no topo, o nº de manifestações recebidas; na vertical, a população estimada, apresentada em milhares; e na horizontal, a posição no *ranking* populacional.

A análise dos dados reportados pelos 20 Executivos que informaram o recebimento dos maiores quantitativos de manifestações no período evidencia, tal como observado no tocante aos Legislativos, dissonância em relação à posição dos respectivos Municípios no ranqueamento de população estimada, conquanto menos severa.

Com efeito, confirmando a tendência, destaca-se que as Ouvidorias dos Executivos sediadas nos Municípios com a 1ª e 2ª maior população estimada do Estado receberam os 8º e 20º maiores quantitativos de demandas dentre os 20 referidos.

No mesmo sentido, os Executivos situados em Municípios com a 95ª, 21ª e 184ª população estimada do Estado noticiaram o recebimento de quantitativos de manifestações que lhes colocaram nas 12ª, 13ª e 14ª posições, respectivamente, dentre os 20 com o maior número de demandas submetidas à sua Ouvidoria.

Para melhor compreensão, segue gráfico com os 20 Executivos com os maiores quantitativos de demandas recebidas no período, com destaque a sobreditos dados:



Observações: no topo, o nº de manifestações recebidas; na vertical, a população estimada, apresentada em milhares; e na horizontal, a posição no *ranking* populacional.

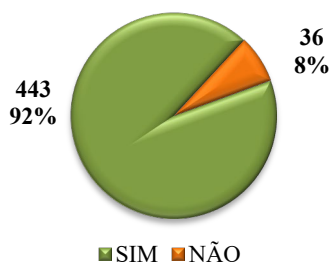
Questão 23 – Há controle do cumprimento de prazos pela Ouvidoria para encaminhamento da decisão final administrativa aos respectivos manifestantes, nos termos do artigo 16 da Lei nº 13.460/2017?

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

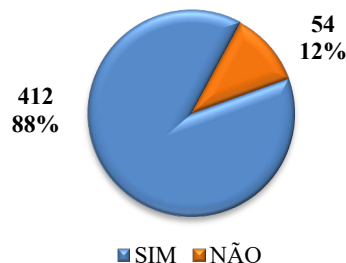
- *sim*
- *não*

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

P. Legislativos



P. Executivos



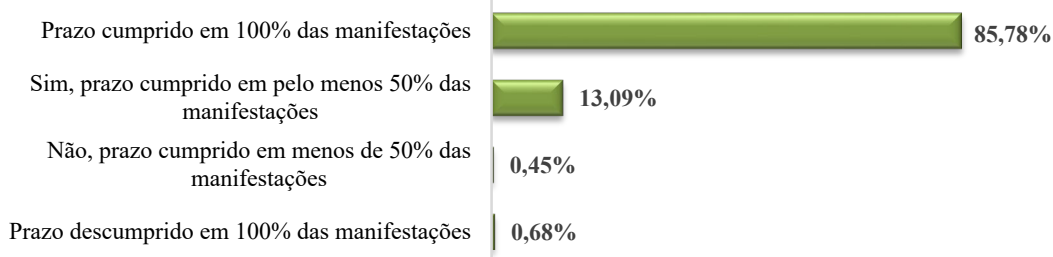
Questão 23.1 – A Ouvidoria cumpre os prazos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017? (considerar as manifestações recebidas no período de 01-07-2021 a 30-06-2022) (apenas se marcada a resposta “sim” à questão 23)

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

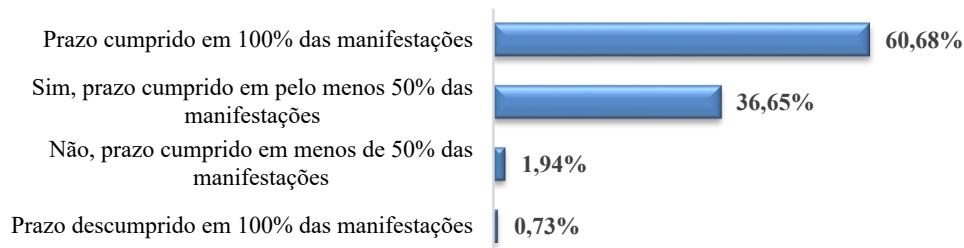
- *sempre (prazo cumprido em 100% das manifestações)*
- *a maioria das vezes sim (prazo cumprido em pelo menos 50% das manifestações)*
- *a maioria das vezes não (prazo cumprido em menos de 50% das manifestações)*
- *não (prazo descumprido em 100% das manifestações)*

A compilação dos dados evidenciou significativa discrepância entre os Poderes Legislativos e Executivos municipais: enquanto cerca de 86% daqueles reportaram que sempre cumprem referidos prazos legais, 61% destes informaram o atendimento tempestivo à integralidade das demandas recebidas por sua Ouvidoria:

P. Legislativos



P. Executivos



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

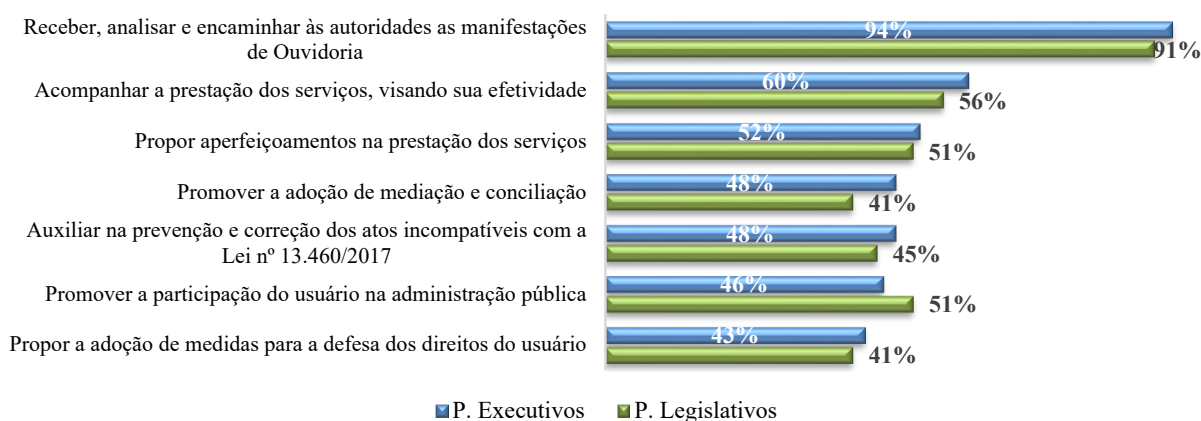
Questão 24 – Quais das atribuições abaixo arrolados são efetivamente exercidas pela Ouvidoria, considerando as previstas no artigo 13 da Lei nº 13.460/2017? (marcar todas as que são efetivamente exercidas)

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 pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes*

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

Natureza das Atividades Desempenhas pelas Ouvidorias



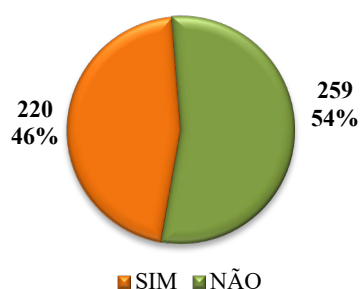
Questão 25 – A Ouvidoria adota indicadores de desempenho como, por exemplo, prazo de atendimento e satisfação dos usuários?

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

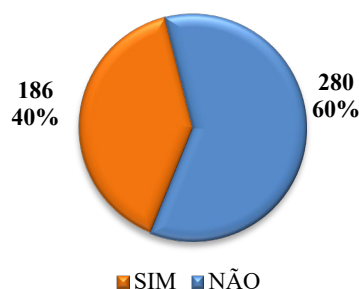
- *sim*
- *não*

Verificou-se que 220 dos 479 Legislativos e 186 dos 466 Executivos que informaram possuir Ouvidoria responderam adotar indicadores de desempenho:

P. Legislativos



P. Executivos



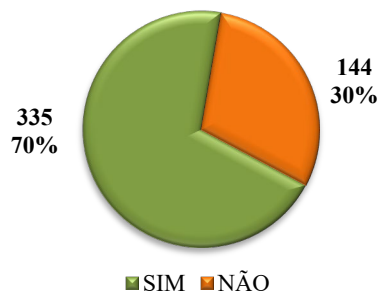
Questão 26 – A Ouvidoria elabora relatórios periódicos de gestão, na forma dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017?

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

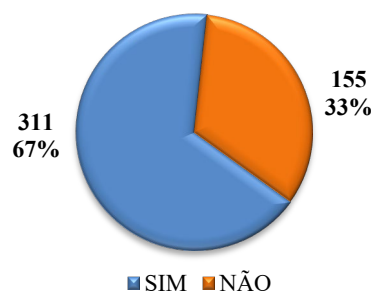
- *sim*
- *não*

Mais de dois terços dos respondentes informaram elaborar os mencionados relatórios:

P. Legislativos



P. Executivos



Questão 26.1 – Qual a periodicidade de elaboração e publicação de referidos relatórios de gestão? (apenas se marcada a resposta “sim” à questão 26)

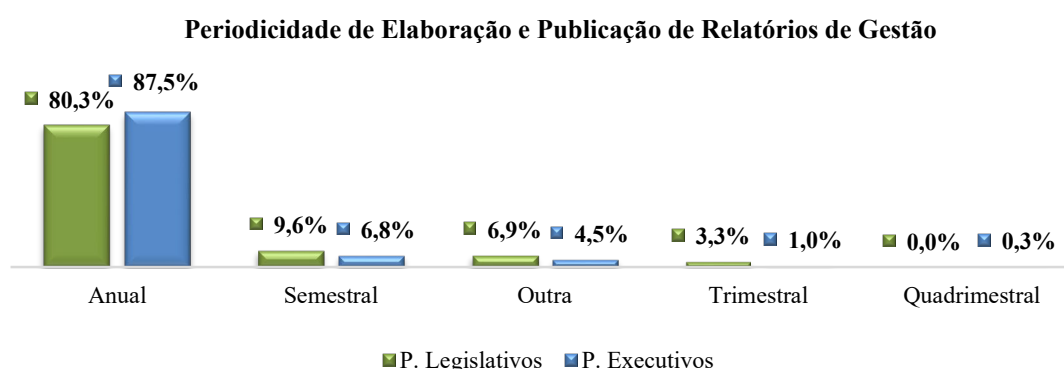
Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *trimestral*
- *quadrimestral*

- *semestral*
- *anual*
- *outra*

Apurou-se que 269 dos 335 Legislativos e 272 dos 311 Executivos que reportaram a elaboração e a publicação de relatórios o fazem anualmente.

A seguir, expõe-se gráfico com paralelo entre os Poderes municipais quanto à periodicidade de elaboração e publicação de relatórios gerenciais das Ouvidorias:



Questão 26.2 – A que período se refere o último relatório de gestão elaborado pela Ouvidoria? (apenas se marcada a resposta “sim” à questão 26)

A indagação propiciou o envio de resposta por texto livre. Adjacente à indagação precedente, visava a aferir a que período se referiu o último relatório de gestão das Ouvidorias dos Poderes municipais, reputando-se plausível expectar razoável convergência entre as respostas ofertadas a ambas as questões.

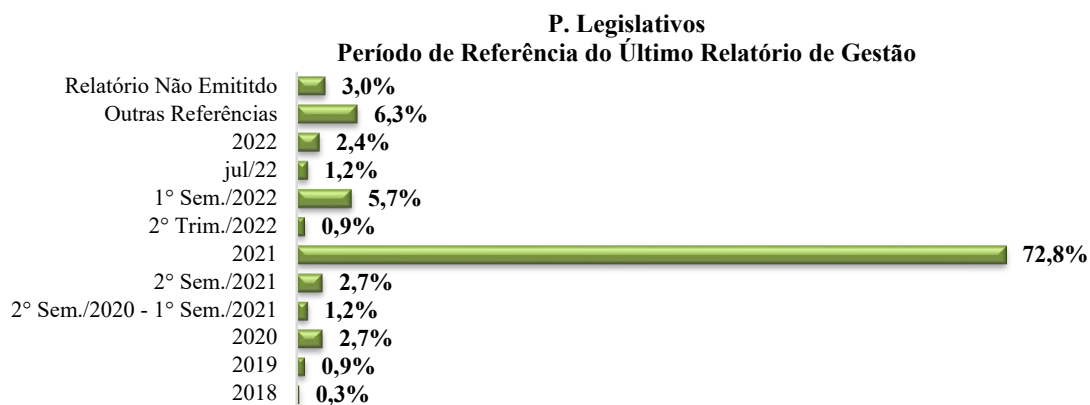
A avaliação das respostas encaminhadas revelou, todavia, parcial discrepância.

Efetivamente, conquanto 269 Legislativos tenham afirmado que aludidos relatórios são elaborados e publicados anualmente, apenas 244 deles confirmaram que os últimos disponibilizados se referem ao exercício de 2021.

Da mesma forma, dos 32 Legislativos que alegaram expedir relatórios semestrais, apenas 19 ratificaram tal periodicidade ao informarem a elaboração de relatórios relativos ao primeiro semestre de 2022.

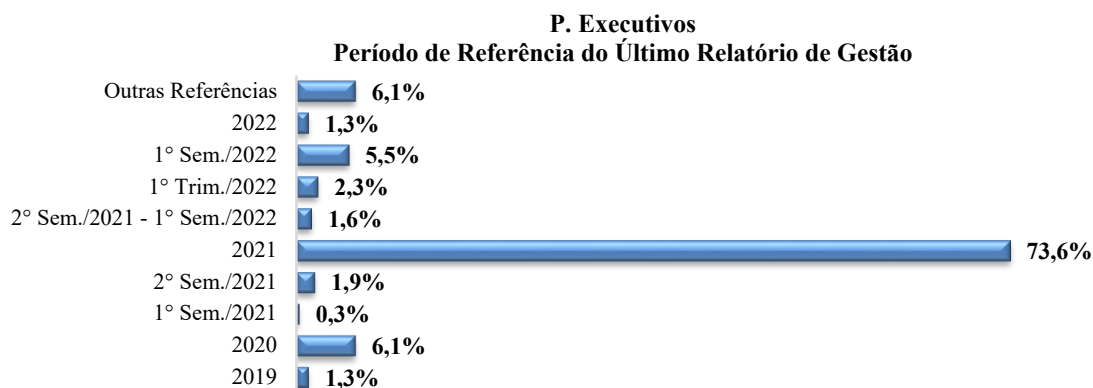
Além dos períodos referidos nas alternativas de resposta à questão 26.1, foram identificadas referências diversas, bem como contingente que afirmou não ter a sua Ouvidoria elaborado relatório apto a ser indicado.

A distribuição dos dados referentes aos períodos a que se referem os últimos relatórios de gestão expedidos pelas Ouvidorias dos Legislativos, considerado o universo de 335 Parlamentos que informaram a elaboração e a publicação de referidos documentos, são expostos no gráfico abaixo:



Da mesma forma, ainda que 272 Executivos tenham respondido que as suas Ouvidorias elaboram e publicam relatórios de gestão anuais, apenas 229 deles indicaram que referidos documentos se referem ao exercício de 2021.

O gráfico abaixo contempla a distribuição relativa dos informes prestados pelos 311 Executivos que informaram a elaboração e a publicação de relatórios de gestão por suas Ouvidorias:



Questão 26.3 – 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 resposta “sim” à questão 26)

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

- 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 “os motivos das manifestações” foram indicados por 290 Legislativos e 279 Executivos, correspondente a cerca de 88% dos registros encaminhados em resposta ao indagado.

Os dados obtidos estão demonstrados no gráfico abaixo:



Questão 26.4 – A que autoridade(s) o relatório de gestão periodicamente elaborado pela Ouvidoria é encaminhado/disponibilizado, considerando o disposto no artigo 15, parágrafo único, inciso I, da Lei nº 13.460/2017? (apenas se marcada a resposta “sim” à questão 26)

A questão ofertou as seguintes alternativas aos Legislativos, permitindo marcar mais de uma:

- *ao(à) Presidente*
- *ao(à) Vice-Presidente*
- *aos integrantes da Mesa Diretora*
- *ao(à)(s) Diretor(es) e/ou Chefe(s) de Departamento, Direção ou Assessoria*
- *outro*

Aos Executivos, foram disponibilizadas as seguintes alternativas:

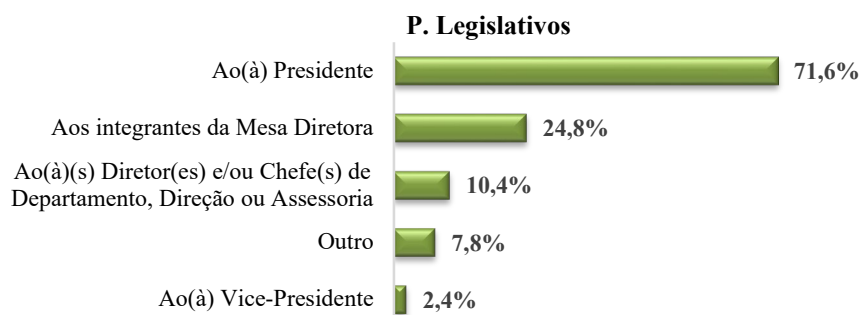
- *ao(à) Prefeito(a)*
- *ao(à) Vice-Prefeito(a)*
- *ao(à) Secretário(a) Municipal responsável pela Secretaria à qual a Ouvidoria está vinculada ou subordinada*
- *outro*

De acordo com referida disposição legal, o relatório de gestão deve ser “encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria”.

Apurou-se que, na expressiva maioria das Casas Legislativas, os relatórios de gestão são encaminhados ao(à) Presidente, sendo essa a resposta indicada por 240 deles.

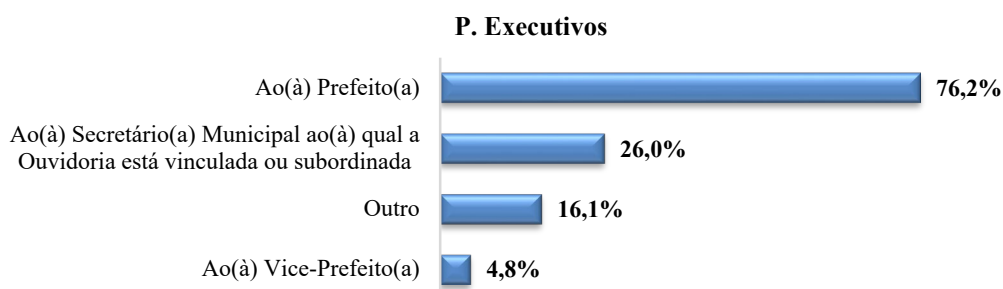
A disponibilização aos integrantes da Mesa Diretora foi apontada por 83 dos 335 Legislativos que informaram que sua Ouvidoria elabora e publica referidos documentos.

Essas e demais informações obtidas podem ser verificadas no seguinte gráfico:



No âmbito dos Executivos, o(a) Prefeito(a) foi principal indicado(a), com 237 registros, seguido(a) do(a) “Secretário(a) Municipal responsável pela Secretaria à qual a Ouvidoria está vinculada ou subordinada”, com 81 referências.

Os dados obtidos estão descritos no gráfico abaixo:



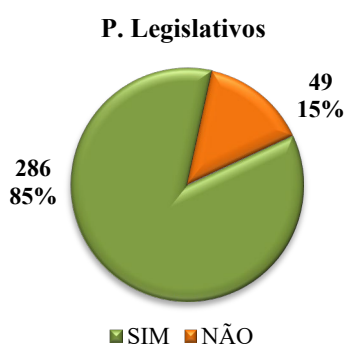
Questão 26.5 – O relatório de gestão periodicamente elaborado pela Ouvidoria é disponibilizado integralmente na internet/portal ou site do Poder Legislativo/Executivo, para conhecimento público, considerando o disposto no artigo 15, parágrafo único, inciso II, da Lei nº 13.460/2017? (apenas se marcada a resposta “sim” à questão 26)

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

A questão objetivava aferir o atendimento ao disposto no artigo 15, parágrafo único, inciso II, da Lei nº 13.460/2017, que determina a disponibilização integral do relatório na internet, contemplando o número de manifestações recebidas no ano anterior, os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas, conforme previsto no *caput* do referido artigo.

A avaliação das respostas prestadas revelou que a expressiva maioria dos Poderes municipais, com prevalência entre os Executivos, afirmou atender ao preconizado pela Lei:



3.7 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.

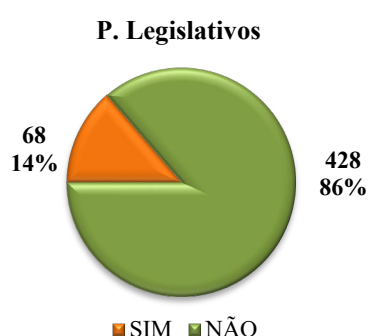
Questão 27 – No Poder Legislativo/Executivo, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos é feita por meio de conselho de usuários, conforme previsto no artigo 18 da Lei nº 13.460/2017?

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

Consoante disposto no artigo 18 da Lei nº 13.460/2017, o conselho de usuários de Serviços Públicos é um órgão consultivo cujo objetivo consiste em propiciar o acompanhamento da prestação e a realização de avaliações dos serviços públicos por aqueles que os utilizam ou são destinatários desses serviços.

Os informes prestados pelos Poderes municipais gaúchos desvelaram, contudo, um cenário pouco alentador, com não mais de 15% deles tendo relatado a institucionalização de referidos conselhos:



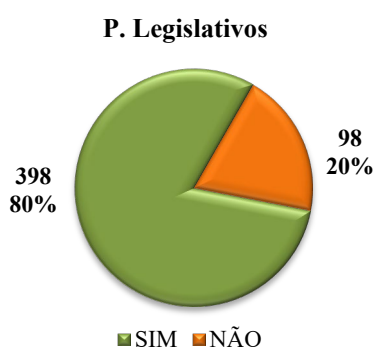
Questão 28 – O Poder Legislativo/Executivo elaborou e divulgou a sua Carta de Serviços ao Usuário, conforme disposto no artigo 7º, caput e § 1º, da Lei nº 13.460/2017?

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

Conforme o disposto no artigo 7º, caput e § 1º, da Lei nº 13.460/2017, a administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios deve divulgar Carta de Serviços, que “tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público”.

Os dados disponibilizados evidenciaram que parcela significativa dos respondentes cumpre referida exigência:



Questão 28.1 – 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 resposta “sim” à questão 28)

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*
- *outros*

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:

Informações constantes da Carta de Serviços	P. Legislativos		P. Executivos	
	Registros	%	Registros	%
<i>Serviços oferecidos</i>	385	97%	328	95%
<i>Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço</i>	320	80%	271	79%
<i>Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço</i>	282	71%	264	77%
<i>Mecanismos de comunicação com os usuários</i>	280	70%	242	70%
<i>Forma de prestação do serviço</i>	280	70%	237	69%
<i>Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço</i>	243	61%	208	60%
<i>Principais etapas para processamento do serviço</i>	202	51%	203	59%
<i>Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários</i>	227	57%	195	57%
<i>Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação</i>	218	55%	185	54%
<i>Previsão de tempo de espera para atendimento</i>	159	40%	165	48%
<i>Prioridades de atendimento</i>	122	31%	148	43%
<i>Outros</i>	55	14%	34	10%

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

Questão 28.2 – A Carta de Serviços ao Usuário é atualizada periodicamente, conforme disposto no artigo 7º, § 4º, da Lei nº 13.460/2017? (apenas se marcada a resposta “sim” à questão 28)

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

Adicionalmente à determinação de divulgar a respectiva Carta de Serviços ao Usuário, a Lei nº 13.460/2017, em seu artigo 7º, § 4º, exige que o documento seja “objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

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

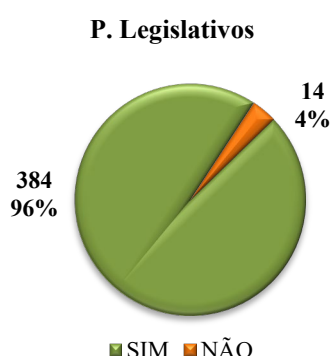


Questão 28.3 – A Carta de Serviços ao Usuário é permanentemente divulgada no portal/site do Poder Legislativo/Executivo na internet, conforme disposto no artigo 7º, § 4º, da Lei nº 13.460/2017? (apenas se marcada a resposta “sim” à questão 28)

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

A maioria dos Poderes consultados arguiu disponibilizar a sua Carta de Serviços ao Usuário por meio dos respectivos portais na internet:



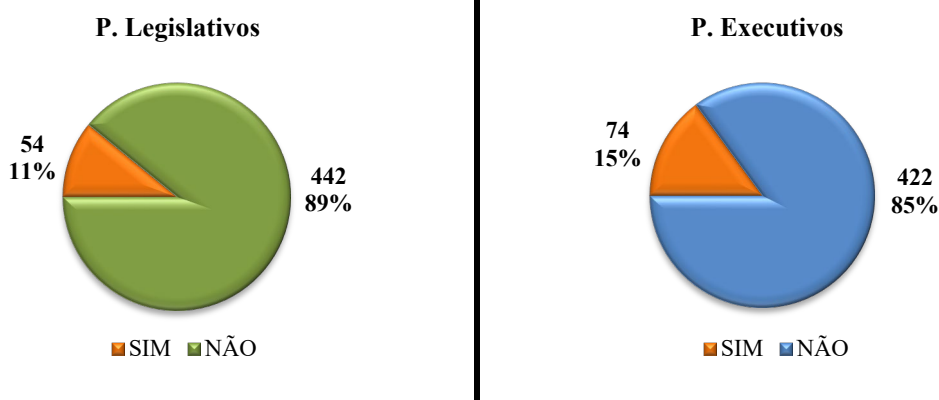
Questão 29 – O Poder Legislativo/Executivo realiza pesquisa(s) para avaliar os serviços prestados, conforme disposto no artigo 23 da Lei nº 13.460/2017?

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

A referida avaliação, a ser “realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados”, deve servir de “subsídios para reorientar e ajustar os serviços prestados”, especialmente “quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário”.

A tabulação dos dados enviados em resposta ao questionado revelou um cenário de baixa adesão a sobredito preceito legal:



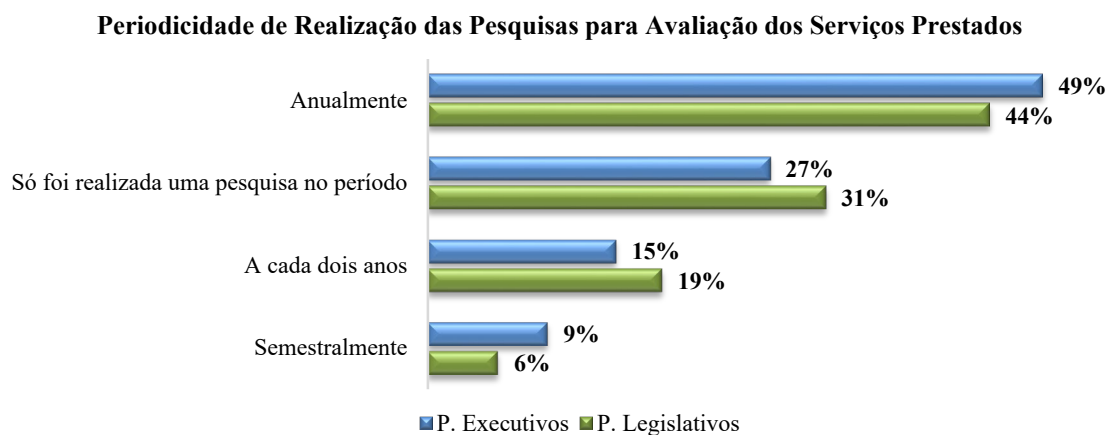
Questão 29.1 – Em que periodicidade o Poder Legislativo/Executivo realiza pesquisa(s) para avaliar os serviços prestados, ante o exposto no artigo 23, § 1º, da Lei nº 13.460/2017? (considerando as pesquisas que, porventura, tenham sido realizadas no período de 01-01-2019 e 31-12-2021) (apenas se marcada a resposta “sim” à questão 29)

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *só foi realizada uma pesquisa no período*
- *semestralmente*
- *anualmente*
- *a cada dois anos*

O exame dos dados alcançados pelos Poderes municipais indicou parcial correspondência em relação à periodicidade da realização de referidas pesquisas, sendo a anual indicada por 24 Legislativos e por 36 Executivos, representando aproximadamente 47% das respostas encaminhadas.

Essas e demais informações obtidas podem ser conferidas no gráfico abaixo:



Questão 29.2 – A última pesquisa de avaliação realizada contempla quais dos aspectos abaixo arrolados? (marcar todos os aspectos que são abordados nas pesquisas) (apenas se marcada a resposta “sim” à questão 29)

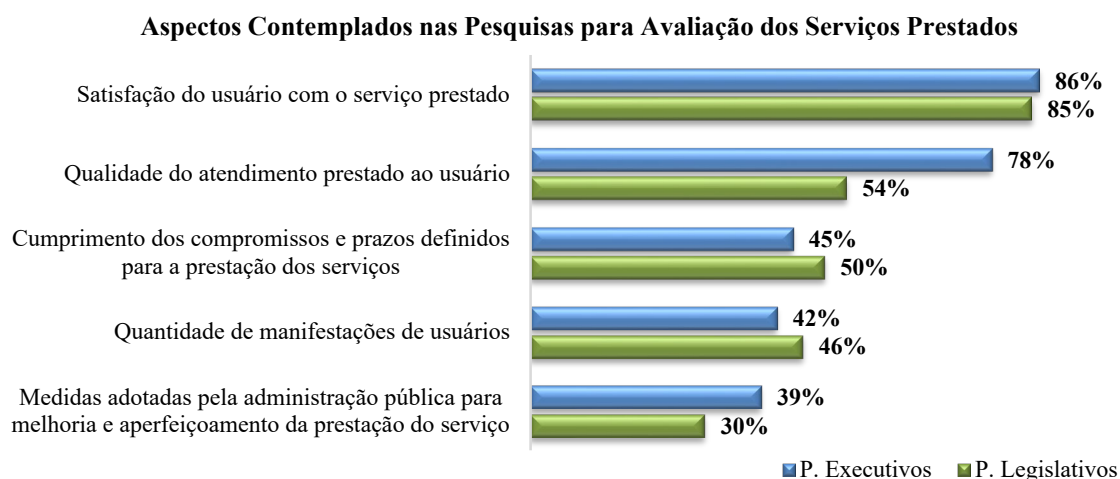
Respostas: (múltipla escolha/possibilidade de marcar mais de uma resposta)

- *satisfação do usuário com o serviço prestado*
- *qualidade do atendimento prestado ao usuário*
- *cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços*
- *quantidade de manifestações de usuários*
- *medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço*

A questão proposta objetivava aferir quais dos aspectos elencados no artigo 23 da Lei nº 13.460/2017 foram avaliados nas pesquisas realizadas pelos respondentes.

Dos aspectos sujeitos à avaliação, a “satisfação do usuário com o serviço prestado” pontuou em mais de 85% dos informes prestados por ambos os Poderes.

Os dados obtidos estão a seguir graficamente transcritos:

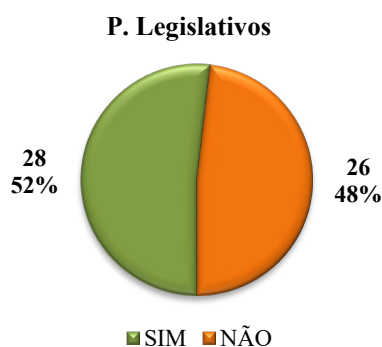


Questão 29.3 – Os resultados das pesquisas são integralmente publicados no portal/site do Poder Legislativo/Executivo, conforme disposto no artigo 23, § 2º, da Lei nº 13.460/2017? (apenas se marcada a resposta “sim” à questão 29)

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

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

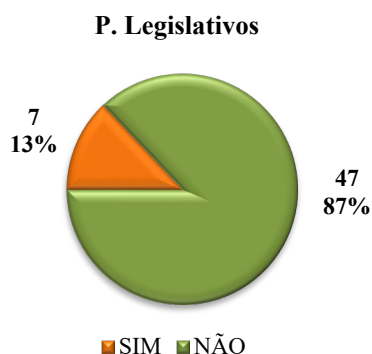


Questão 29.4 – Os resultados das pesquisas incluem o ranking dos órgãos legislativos/municipais com maior incidência de reclamação dos usuários no período? (apenas se marcada a resposta “sim” à questão 29)

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

Os exames realizados com base nos dados enviados em resposta ao questionado revelaram que a disponibilização do ranqueamento dos órgãos com maior incidência de reclamação dos usuários foi reportada por apenas 7 Legislativos e 23 Executivos que informaram realizar pesquisas de avaliação dos serviços prestados:

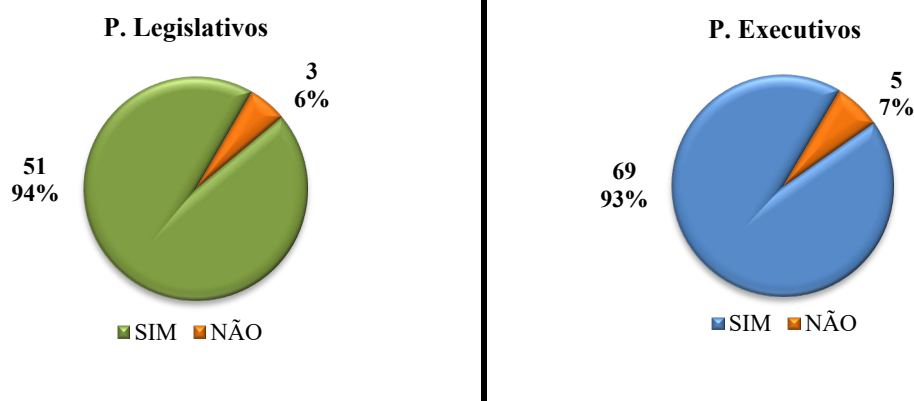


Questão 29.5 – Os resultados das pesquisas servem de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário, conforme disposto no artigo 23, § 1º, da Lei nº 13.460/2017? (apenas se marcada a resposta “sim” à questão 29)

Respostas: (múltipla escolha/uma resposta apenas)

- *sim*
- *não*

O emprego dos resultados das pesquisas como subsídios voltados à reorientação e ao reajuste na prestação dos serviços consiste em instrumento recorrentemente utilizado pelos poderes públicos, conforme permitem atestar os exames realizados com base nos dados enviados em resposta ao indagado:



4. Conclusões

Conforme já foi referido, as Ouvidorias são canais de comunicação entre a sociedade e o Poder Público, efetivos meios para o exercício da cidadania e a concretização do princípio democrático, por viabilizarem o controle social e a participação dos cidadãos nos assuntos relacionados à administração pública.

Não bastasse, as Ouvidorias Públicas constituem-se 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), que determina a regulamentação da matéria, realizada, há pouco mais de seis anos, 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, a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul dispôs-se a realizar uma pesquisa, com vistas a elaborar um diagnóstico acerca das Ouvidorias dos Executivos e Legislativos municipais gaúchos, bem como do cumprimento das exigências previstas na Lei nº 13.460/2017.

No que tange à criação de referidos Órgãos, os dados obtidos em 2022 evidenciaram expressiva evolução institucional (com a reversão do quadro então verificado em 2016): a maioria dos respondentes comunicou a instituição de sua Ouvidoria e, com exceção de um único Parlamento, todos os que ainda não a possuem pretendem a instituir.

Quanto aos canais para apresentação de manifestações, verificou-se que a disponibilização de portal na internet é assegurada por cerca de 95% dos respondentes, sendo ainda observados incrementos em relação aos atendimentos presenciais e por telefone, ofertados, em média, por 79% e 58% das Ouvidorias, respectivamente.

Mais de 1/3 dos Poderes que responderam possibilitar o protocolo de manifestações por meio da internet informou utilizar-se do *Fala.BR*, muito provavelmente em decorrência das orientações aos gestores, expedidas pela Ouvidoria deste Tribunal, no sentido de que aderissem à solução ofertada pelo Governo Federal, com vistas à implantação das Ouvidorias Públicas municipais e ao cumprimento do disposto no artigo 10, § 4º, da Lei nº 13.460/2017.

Verificou-se, também, que, independentemente do sistema adotado, a maioria (cerca de 90%) emite comprovante de protocolo das manifestações e permite o acompanhamento de seu trâmite pela internet. Inclusive, 77% dos sistemas possibilitam a complementação de informações pelos manifestantes.

Sem embargo, verificou-se que o assunto ainda demanda atenção e atuação por parte dos gestores, da sociedade e deste Tribunal de Contas.

Com efeito, apurou-se que, não obstante 95% dos respondentes tenham informado possuir Ouvidorias, em cerca de 1/4 dos Legislativos esse Órgão não havia começado a operar, haja vista não ter recebido manifestações para tratamento desde a sua criação.

⁹ Art. 10. (...)

(...)

A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

Os dados obtidos evidenciaram que 92% dos 421 Parlamentos que informaram ter controle do quantitativo de manifestações relataram não terem recebido nenhuma (46,56%), de 1 a 5 (38,72%) ou de 6 a 10 (6,65%) manifestações no período de 1º-07-2021 a 30-06-2022.

Em relação aos 410 Executivos que relataram manter referido controle, chama a atenção o fato de que 49% deles registraram não ter recebido nenhuma (12,2%) ou terem recebido de 1 a 10 (36,83%) manifestações no aludido período.

Esses dados, contudo, não refletem a efetiva atuação do controle social, considerando o elevado número de manifestações recebidas pela Ouvidoria deste Tribunal de Contas (cerca de 7.000 manifestações por ano, conforme média dos últimos cinco anos), a maioria relativa aos Poderes Executivos e Legislativos municipais.

Acredita-se que o pequeno quantitativo de manifestações registradas nas Ouvidorias Públicas locais pode estar relacionado com deficiências ou inadequações da forma e/ou dos meios de divulgação da institucionalização e dos serviços prestados por esses Órgãos ou dúvidas quanto à efetividade de sua atuação e ao sigilo acerca da identidade dos manifestantes.

Também se apurou que cerca de 70% dos(as) Ouvidores(as) ou dos(as) agentes que exercem a correspondente função não receberam qualquer treinamento específico voltado à sua qualificação para atuação na Ouvidoria.

Inclusive, 61 dos 91 Parlamentos e 67 dos 108 Executivos que informaram não dispor de recursos humanos e materiais suficientes para o adequado desempenho da missão institucional de sua Ouvidoria sinalizaram, dentre as deficiências/faltas, a alternativa “treinamento/capacitação do(a) ocupante do cargo ou emprego público de Ouvidor(a) ou do(a) servidor(a) que exerce as funções de Ouvidor(a) e do(a)(s) outro(a)(s) servidor(a)(es) que trabalha(m) na Ouvidoria”.

Ressalta-se que a qualidade dos serviços prestados pelas Ouvidorias depende muito do perfil e da capacitação técnica e operacional dos servidores que desempenham as suas atribuições, especialmente por executarem tarefas de atendimento ao público e tratarem de matérias que envolvem temas que exigem conhecimentos técnicos, imprescindíveis para a execução das atribuições estabelecidas no artigo 13¹⁰ da Lei nº 13.460/2017.

¹⁰ Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

Ademais, verificou-se que, dos 91 cargos ou empregos públicos específicos de Ouvidor(a), 52 são comissionados, ao passo que somente em 37% dos Legislativos e em 55% dos Executivos que informaram não terem criado sobredito cargo ou emprego a condução da Unidade é atribuída a um servidor(a) efetivo(a).

Ocorre que 75% das Ouvidorias Públicas municipais contam apenas com o(a) Ouvidor(a) ou com o(a) agente que exerce as correspondentes funções. Desse modo, com a sua exoneração – possível a qualquer momento, dada a natureza do vínculo –, corre-se o risco de as atividades e os projetos em desenvolvimento pelo Órgão sofrerem solução de continuidade, além da perda de investimentos porventura feitos para a capacitação do(a) responsável.

Da mesma forma, verificou-se que em 98% dos Parlamentos e em 92% dos Executivos a gestão da Ouvidoria não é exercida com dedicação exclusiva¹¹.

Esses dados podem explicar o reduzido número de manifestações recebidas em grande parte das Ouvidorias Públicas municipais.

Por outro lado, as avaliações realizadas indicaram que, para parcela significativa dos respondentes (77% dos Executivos e 81% dos Legislativos), os recursos humanos e materiais disponibilizados às Ouvidorias são satisfatórios ao desempenho da sua missão institucional.

Destacam-se, contudo – entre aqueles que reportaram insatisfação em relação aos recursos ofertados –, as referências à inadequação das instalações físicas para a realização de atendimentos presenciais (considerando a necessidade de proteger a identificação dos usuários dos serviços da Ouvidoria), assim como à carência de treinamentos voltados ao(a) Ouvidor(a) e à equipe técnica das Ouvidorias.

Ainda se averiguou que 99% dos respondentes informaram proteger, com sigilo/restrição de acesso, a identificação dos manifestantes. Esse dado, contudo, é franqueado a não integrantes das Ouvidorias em 17% dos Executivos e em 23% dos Legislativos.

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - 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; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

¹¹ Ressalva-se, contudo, que a maioria das atividades realizadas em paralelo são pertinentes ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) e a outras previstas na Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação.

Registra-se que o compartilhamento da identificação dos manifestantes pode fragilizar a proteção prevista no artigo 10, § 7º, da Lei nº 13.460/2017, dificultar ou inviabilizar a responsabilização por eventual divulgação de dados, bem como colocar em risco a relação de confiança que deve ser estabelecida entre a Ouvidoria e os usuários de seus serviços.

Apurou-se, ademais, que, em 40% dos Legislativos e em 29% dos Executivos, as decisões administrativas finais sobre as manifestações, a serem reportadas aos respectivos manifestantes, devem ser submetidas à aprovação prévia do(a) Chefe daquele Poder. Observa-se que tal condicionante, contudo, tende a mitigar a autonomia das Ouvidorias, essencial ao desenvolvimento satisfatório de suas funções institucionais.

Quanto ao tratamento, verificou-se, de acordo com as respostas, que 88% de ambos os Poderes mantêm controle do quantitativo de manifestações recebidas e que 88% dos Executivos e 92% dos Legislativos possuem controle dos prazos para resposta aos manifestantes, satisfatoriamente cumpridos por 85% dos Parlamentos e, com pior desempenho, por apenas 61% dos Executivos.

Outros aspectos que merecem destaque dizem respeito à adoção de indicadores de desempenho e à elaboração de relatórios periódicos de gestão, na forma dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017: aqueles foram instituídos por menos da metade dos respondentes, ao passo que os relatórios são elaborados por cerca de 70% deles e disponibilizados na internet por 85% dos Legislativos e 90% dos Executivos que reportaram a sua elaboração.

A pesquisa também perquiriu sobre a institucionalização dos conselhos de usuários dos serviços públicos, alegadamente efetivada por apenas 15% dos respondentes.

Registra-se que os conselhos de usuários são importantes meios para o exercício da cidadania e do controle social, auxiliando na formulação de estratégias e no aprimoramento dos serviços públicos prestados.

Por outro lado, a elaboração e a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário foram reportadas por 80% dos Legislativos e 69% dos Executivos, enquanto a sua atualização periódica é realizada por 71% daqueles e 65% destes.

Há que se ponderar que as Cartas de Serviços são instrumentos de comunicação imprescindíveis para assegurar a transparência da gestão e da prestação dos serviços públicos. Servem para tornar públicas e acessíveis informações essenciais sobre serviços oferecidos, requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar serviços, locais e formas para a apresentação de manifestação sobre a prestação de serviços, mecanismos de

consulta sobre o andamento de serviços solicitados e de manifestações, dentre outras informações relevantes à sociedade.

Por fim, constatou-se que 85% dos Executivos e 89% dos Legislativos não realizam pesquisas para avaliação dos serviços prestados, conforme estabelecido no artigo 23¹² da Lei nº 13.460/2017.

Não apenas por formalidade ou cumprimento de dever legal, as pesquisas servem para ofertar aos gestores informações necessárias para a correção e o aprimoramento dos serviços prestados, bem como para orientar a tomada de decisões em relação à destinação de recursos e à implementação de políticas públicas.

Enfim, evidenciou-se que, a despeito da incontestável evolução institucional observada, restam pendentes de implantação, com significativa monta, relevantes instrumentos de controle social contemplados na Lei nº 13.460/2017, dizentes, especialmente, à integral efetivação das atribuições das Ouvidorias, à institucionalização dos conselhos de usuários e à promoção regular de pesquisas de satisfação.

O trabalho apresentado, elaborado a partir de vasto quantitativo de dados, adequada e tempestivamente disponibilizados pelos Poderes Legislativo e Executivo de 496 dos 497 Municípios gaúchos, constitui-se subsídio para avaliações e proposições voltadas à implantação e ao aprimoramento das Ouvidorias Públicas municipais, essenciais à efetivação do controle social e, em última análise, à concretização dos princípios inerentes à cidadania e à boa gestão pública preconizados na Constituição Brasileira.

¹² Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá 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.