



TRIBUNAL DE CONTAS  
Estado de Mato Grosso do Sul

---

# OUVIDORIA MUNICIPAL

---

*GUIA PRÁTICO PARA IMPLANTAÇÃO*



## **CONSELHO DELIBERATIVO**

### **PRESIDENTE**

Conselheiro Jerson Domingos

### **VICE-PRESIDENTE E OUVIDOR**

Conselheiro Flávio Esgaib Kayatt

### **CORREGEDOR-GERAL**

Conselheiro Osmar Domingues Jeronymo

### **DIRETOR-GERAL DA ESCOEX**

Conselheiro Marcio Campos Monteiro

### **CONSELHEIROS**

Iran Coelho das Neves

Waldir Neves Barbosa

Ronaldo Chadid

## **CONSELHEIROS SUBSTITUTOS**

### **COORDENADOR**

Célio Lima de Oliveira

### **SUBCOORDENADOR**

Leandro Lobo Ribeiro Pimenta

Patrícia Sarmiento dos Santos

## **MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS**

### **PROCURADOR-GERAL DE CONTAS**

João Antônio de Oliveira Martins Júnior

## **ELABORAÇÃO**

### **OUVIDORIA**

COORDENADOR DA SECRETARIA EXECUTIVA

Álvaro Scriptori Filho

### **CORREGEDORIA**

COORDENADORA DA SECRETARIA EXECUTIVA

Viviane Lacerda Lopes Nogueira

### **CONSULTORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA**

CHEFE INTERINA

Ariene Rezende do Carmo Castro

ASSESSORA DO ESCRITÓRIO DE PROJETOS

Isabel Cristiane Loureiro de Almeida

ESTAGIÁRIA

Danielly Garcia da Silva

### **DIRETORIA DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL**

PROJETO GRÁFICO

Maria Luíza Pardo Corrêa Vinha

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>4</b>
Você sabia que existe a Lei Federal nº 13.460 de 2017?	<b>4</b>
Mas afinal, o que é ouvidoria?	<b>4</b>
Quais são as suas atribuições?	<b>5</b>
Porque meu município precisa de uma ouvidoria?	<b>6</b>
<b>PASSO A PASSO</b>	
1. Criando a norma.	<b>7</b>
2. Escolhendo o ouvidor.	<b>8</b>
3. Equipe de Trabalho.	<b>8</b>
4. Infraestrutura.	<b>9</b>
5. Canais de Atendimento.	<b>10</b>
6. Gestão.	<b>13</b>
7. Divulgação.	<b>16</b>
8. Capacite-se!	<b>17</b>
<b>BOAS PRÁTICAS</b>	<b>19</b>
<b>ANEXO</b>	
Minuta de Normatização da Lei de Criação da Ouvidoria.	<b>21</b>

## **APRESENTAÇÃO**

As ouvidorias têm um papel fundamental na garantia da democracia, possibilitando a participação do cidadão na gestão do Estado, tamanha importância que a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, traz um capítulo dedicado às ouvidorias.

Com o objetivo de esclarecer dúvidas quanto ao mister da profissão, a cartilha busca estimular e auxiliar os municípios de Mato Grosso do Sul quanto ao passo a passo para a implementação e construção de competências relacionadas ao recebimento e tratamento das diversas demandas pelas ouvidorias públicas, contribuindo para a qualificação dos servidores públicos que trabalham no combate à corrupção, bem como para aprimoramento da Administração Pública.

## INTRODUÇÃO

**Você sabia que existe a  
Lei Federal nº 13.460  
de 2017?**

Conhecida como CÓDIGO DE DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO, esta Lei traz o conceito de serviço público e estabelece PRINCÍPIOS que devem orientar o atendimento do usuário e a prestação de serviços públicos.

**Mas, afinal,  
o que é  
ouvidoria?**

A ouvidoria é um canal de comunicação e uma forma de controle social disponibilizado ao cidadão, que através de denúncia, reclamação, solicitação, crítica, elogio ou sugestão, poderá contribuir para maior transparência e eficiência da Administração Pública, portanto, é a área competente para fazer a análise inicial dessas informações, verificando se existem elementos mínimos de autoria e materialidade que permitam que a instituição dê início à apuração de forma mais consistente. O principal objetivo da ouvidoria pública é promover a interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, promovendo melhorias que atingem toda a sociedade.

### Quais são as suas atribuições?

Conforme o artigo 13 da Lei nº 13.460/2017, as ouvidorias têm como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico a promoção da participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário; acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade; propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços; auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei; propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei; 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 promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

**Para que meu município precisa de uma ouvidoria?**

## Controle interno e controle social

Ao receber e analisar denúncias e reclamações dos cidadãos sobre irregularidades ou serviços mal prestados, são recolhidos elementos que servirão de insumo para ações de fiscalização e de correição. Ao mesmo tempo, as ouvidorias públicas possibilitam que cada cidadão seja um agente de controle social, atuando na vigilância e na fiscalização das políticas, serviços e servidores públicos;

## Gestão

Problemas individuais de moradores podem impulsionar soluções que se aplicam a toda cidade. Isso também pode ocorrer a partir de uma sugestão apresentada por um cidadão. Os elogios, por sua vez, ajudam a saber quais ações estão sendo bem recebidas pela comunidade. A ouvidoria, ao concentrar todos esses dados e analisá-los, oferece informações importantes para que os gestores municipais elaborem, avaliem e monitorem a execução das políticas e a prestação dos serviços públicos;

## Participação

Os cidadãos fazem parte da cidade e são sujeitos de direito, isso significa que podem e devem opinar sobre a gestão do município. Em consequência, ao tomar decisões, os gestores têm mais elementos sobre o que pensam e o que querem os cidadãos.

## PASSO A PASSO

### 1. Criando a norma.

É importante que o seu município edite norma, como uma lei, decreto ou portaria, que estabeleça, no mínimo:

- *Competências da ouvidoria, tais como: receber as manifestações dos cidadãos e respondê-las, cobrar internamente as respostas demandadas pelo cidadão, oferecer canais de comunicação de fácil acesso da população, propor mudanças considerando as manifestações recebidas dos cidadãos, entre outras;*
- *Forma de escolha do ouvidor (por exemplo: eleição, indicação, lista tríplice) e prazo do mandato, se for o caso;*
- *Atribuições do cargo de ouvidor, buscando garantir a autonomia na sua atuação e definir as normas gerais para o cargo;*
- *Estrutura da ouvidoria, com definição das áreas internas, se houver, e a criação de cargos, se necessário;*
- *Indicação dos canais de atendimento que serão utilizados e dos prazos que serão aplicados.*

A Câmara Municipal poderá criar sua própria ouvidoria por ato normativo próprio.

## 2. Escolhendo o ouvidor.

O profissional responsável pela ouvidoria pode ter formação acadêmica em qualquer área.

O importante é que tenha experiência na prevenção e solução de conflitos, e/ou atendimento ao público; habilidades interpessoais para gerir a equipe e dialogar com gestores de outras áreas, assim como escutar os cidadãos com respeito e disponibilidade.

## 3. Equipe de trabalho.

Uma das principais atividades da ouvidoria é o atendimento ao cidadão, portanto, inclua na sua equipe pessoas que tenha bom domínio da língua portuguesa e estejam dispostos a realizar um atendimento com cordialidade e empatia.

Além disso, para uma comunicação efetiva com os cidadãos, é importante atentar para o perfil sociocultural, esse perfil poderá exigir que a sua equipe tenha habilidades específicas, como falar outras línguas ou dialetos.

## 4. Infraestrutura.

### Acessibilidade

O local onde a ouvidoria será instalada deverá ser de fácil acesso para todas as pessoas, em especial às pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida, e considere a oferta de transporte público próximo ao local.

### Sala individual para atendimento presencial

Será um espaço destinado ao cidadão para que tenha privacidade e segurança para expor suas necessidades e sentir-se acolhido. Esta sala deve ser bem limpa, ou seja, somente mesa, cadeiras e computador, sem nada que possa ser usado como arma (tesoura, copo ou garrafa de vidro etc.). Além disso, é recomendada a participação de ao menos dois servidores da ouvidoria, esta medida visa a garantir a segurança dos servidores e também a diminuir riscos de corrupção do agente público.

### Tecnologia

A utilização de sistemas tem sido fundamental para o trabalho das ouvidorias, seja como canal de entrada de manifestações, seja como apoio à gestão das manifestações e organização das atividades.

## 5. Canais de Atendimento.

Nesta fase é importante conhecer o público da ouvidoria.

Algumas perguntas podem ajudar a refletir sobre isso:

***Quais são as características da população da sua cidade?***

***Qual a faixa etária dela?***

***Como se organizam os grupos sociais?***

***Existem grupos em maior vulnerabilidade social?***

Os dados do censo realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) podem ser úteis para responder tais perguntas.

***Qual o público-alvo dos programas sociais disponibilizados pelos órgãos municipais?***

***Quais são os serviços mais procurados?***

***O site da prefeitura e o perfil nas redes sociais, caso existam, são muito acessados?***

Após analisar estas questões principais, é possível verificar quais canais e modalidades de atendimento serão mais efetivos para alcançar o público.

São modalidades de atendimento, o presencial, telefônico e via internet, confira algumas dicas:

## Presencial

Além do cuidado com o ambiente, é muito importante atentar para:

### Linguagem inclusiva e cidadã

A linguagem deve ser clara, acessível, evitando jargões e termos técnicos, proporcionando um atendimento adaptado às necessidades do cidadão. Deve-se evitar expressões preconceituosas ou ofensivas a indivíduos ou grupos, como “cabelo ruim”, “inválido”, “homossexualismo”.

### Linguagem corporal

A postura do atendente deve ser aberta e receptiva. Por exemplo: braços cruzados podem indicar contrariedade em relação a quem está falando.

### Registro das informações

Todas as manifestações, seja qual for o meio de comunicação utilizado, devem ser registradas em sistema informatizado. Isso permite que cada manifestação receba um número de protocolo e seja acompanhada tanto pela ouvidoria como pelo cidadão.

## Telefônico

O telefone pode ser ligado a uma única linha direta com apenas um atendente, se a procura for pequena; ou pode fazer parte de uma central de telefonia, se assim necessário.

É preciso definir quem irá pagar a conta da chamada telefônica. Se for a ouvidoria, é necessário realizar um contrato com a operadora de telefonia para que seja disponibilizado um número de discagem gratuita.

A Ouvidoria-Geral da União viabilizou a utilização do tridígito 162 para as ouvidorias dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Os procedimentos para obtenção do tridígito estão disponíveis no site <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br>.

## Via internet

A utilização de sistemas informatizados para o registro de manifestações é uma facilidade para a população e um grande aliado para a gestão da ouvidoria, é essencial que esta unidade tenha uma base de dados de onde possa extrair informações para gerar relatórios, fazer recomendações aos gestores e prestar contas à sociedade.

Para aqueles municípios que não dispõem de sistemas próprios de ouvidoria, o Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União oferece, por meio da Ouvidoria-Geral da União, o sistema Fala.BR. Para isso, basta que o município faça adesão ao Programa de Fortalecimento das ouvidorias, através do link: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>, seguindo as orientações pelo [Fala.BR - Manual - Wiki CGU](#).

## 6. Gestão.

### Tipos de manifestações de ouvidoria

A Ouvidoria-Geral da União e as ouvidorias federais trabalham com cinco tipos de manifestação, que também são recomendadas aos estados e municípios pela Rede de Ouvidorias:

- **Denúncia:** comunicação de irregularidade é a manifestação encaminhada pelo cidadão a respeito de atos administrativos que contenham indícios de irregularidades praticadas por gestor público jurisdicionado. Exemplo: veículos da prefeitura sendo utilizados por servidores para levar filhos na escola.
- **Reclamação:** manifestação de desagrado/protesto sobre um serviço prestado pelo servidor ou administrador público. Exemplo: falta de iluminação pública.
- **Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração. Deve conter, necessariamente, um requerimento de atendimento ou serviço, podendo se referir a uma solicitação material ou não. Exemplo: Pedido para tampar um buraco na rua.
- **Elogio:** o reconhecimento ou satisfação pelo serviço público prestado ou colocado à disposição. Exemplo: relato de um bom atendimento recebido em um posto de saúde.
- **Sugestão:** a ideia ou proposta para o aprimoramento do trabalho. Exemplo: Sugestão para divulgação dos horários de ônibus em quadros nos pontos de ônibus.
- **Dúvidas:** o esclarecimento sobre uma atividade que envolve atos ou fatos da administração pública. Exemplo: solicitação de usuário sobre prazos de atendimento.

## Prazos e respostas

Conforme a Orientação nº 01/2016 da Rede de Ouvidorias, as ouvidorias públicas devem dar tratamento e responder as manifestações recebidas observando o prazo máximo para resposta a pedidos de acesso à informação, estabelecido pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 que será de **20 DIAS, prorrogáveis por mais 10 dias.**

As ouvidorias federais costumam dar um uma resposta intermediária quando ainda não têm uma resposta conclusiva para a manifestação. Isso garante que o cidadão se mantenha sempre informado sobre o andamento de sua manifestação, e sobre quais providências a ouvidoria e a administração estão adotando para tratar a sua demanda.

## Organização e monitoramento das ações

Mesmo que a sua cidade não conte com infraestrutura para a utilização de sistemas informatizados, é muito importante que as informações da ouvidoria fiquem registradas de alguma forma.

Reserve um tempo para planejar como serão os processos e como os dados e as tarefas serão organizadas.

Isso serve para você localizar o que precisa, além de facilitar a procura por alguma informação e assegurar ao cidadão que a manifestação dele não ficará perdida.

## 7. Divulgação.

É hora de contar para todos!

A ouvidoria já está estruturada e você já tem uma equipe para desempenhar as atividades.

Agora, é preciso que as pessoas saibam disso. Converse com secretários e servidores sobre o papel desta nova unidade e obtenha o apoio do Prefeito(a) do seu município.

Lembre-se ainda de que este trabalho de divulgação é permanente, portanto, é muito importante que a ouvidoria tenha uma página no site da prefeitura, com informações quanto ao horário de atendimento, endereço, canais de comunicação disponíveis, nome do ouvidor, estrutura organizacional, relatórios, tipos de manifestações recebidas e respectivos prazos de atendimento.

E o mais importante: **NUNCA DEIXE DE DIVULGAR** o que é e para o que serve a ouvidoria do seu município.

## 8. Capacite-se!

A capacitação da equipe é um aspecto que contribui para a prestação de um serviço de qualidade.

A Ouvidoria-Geral da União oferece uma série de cursos, presenciais e à distância, que lhe auxiliarão a sempre se manter informado sobre as melhores práticas em ouvidoria pública.

## BOAS PRÁTICAS

Nesta etapa, os municípios deverão atentar-se às diretrizes constantes da Lei Federal nº 13.460/2017 (Lei do usuário do serviço público), na [Lei nº 13.709/2018](#) (Lei geral de proteção de dados pessoais) e na [Lei nº 12.527/2011](#) (Lei de acesso à informação), para que seja possível destacar as boas práticas desenvolvidas, demonstrando o intuito de aperfeiçoar seus canais de interlocução com a sociedade.

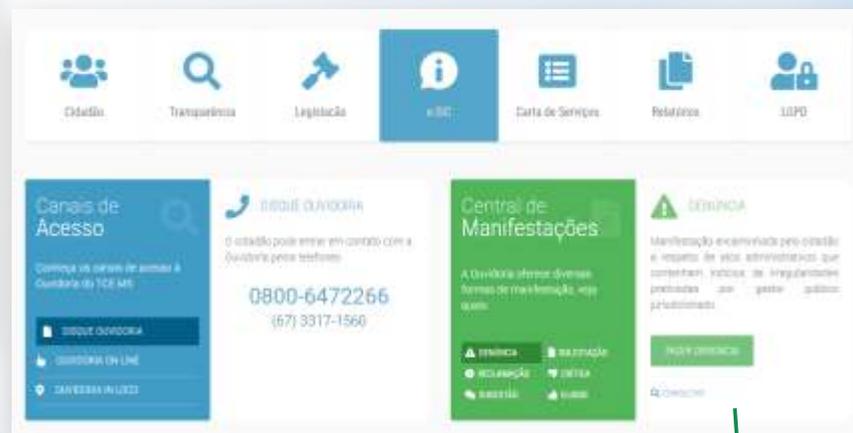
**DICA: Veja também**

<https://ouvidoria.tce.mg.gov.br/boas-praticas-de-ouvidoria-dos-municipios-mineiros>

Veja alguns exemplos das boas práticas no portal do TCE-MS: [www.tce.ms.gov.br](http://www.tce.ms.gov.br)



Facilidade de acesso no portal.



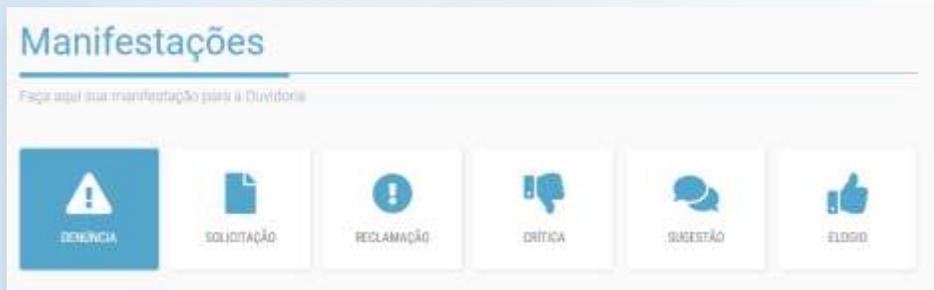
Multiplicidade de canais de acesso.



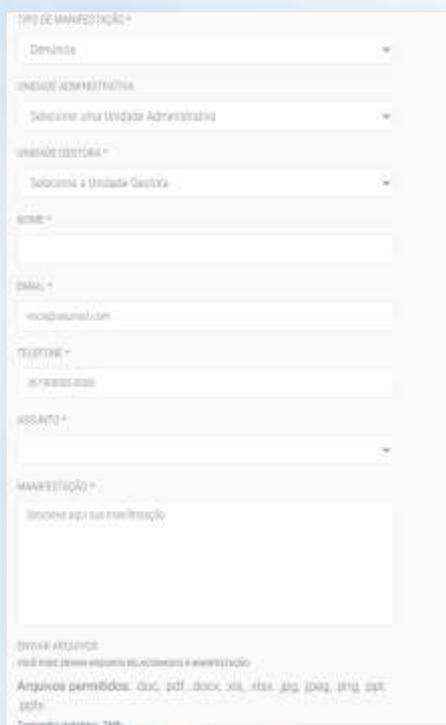
Continuidade.



Central de Manifestações.



Tipos de Manifestações.



Quadro de cadastro.



Acompanhamento de manifestação.



Outros portais de acesso.

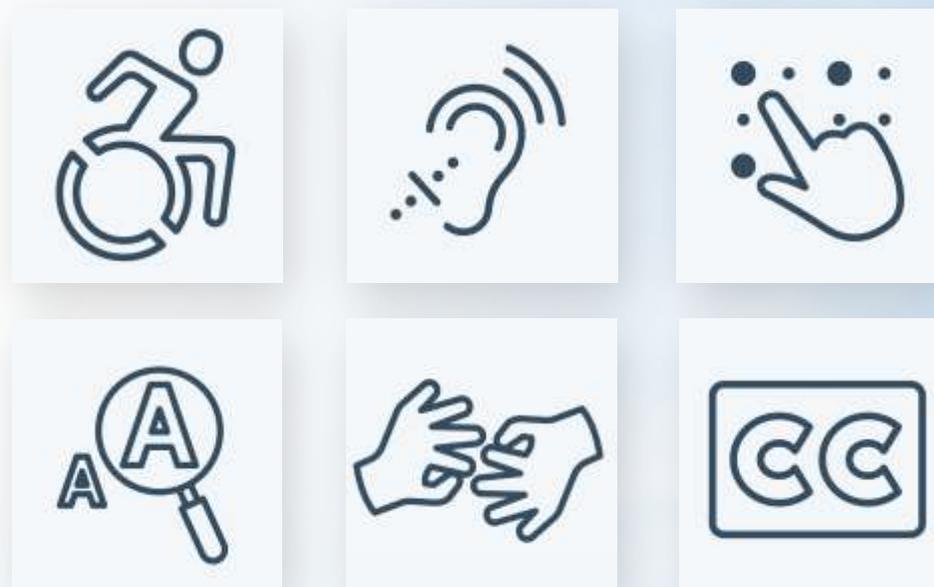


Ampla divulgação nas mídias.

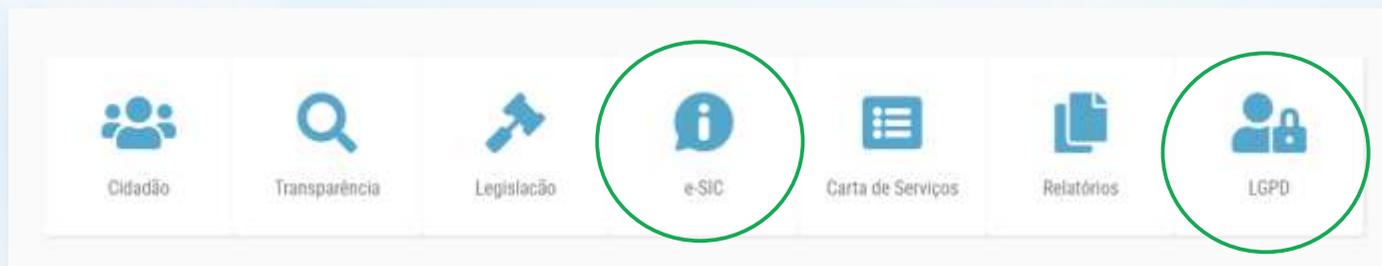


Prestar informações atualizadas, como a publicação em 2023 da «Carta de Serviços ao Usuário»

> [www.tce.ms.gov.br/ouvidoria/cartadeservicos](http://www.tce.ms.gov.br/ouvidoria/cartadeservicos)



Garantia de acessibilidade.



Facilitar o acesso a outros serviços relevantes, como no portal [www.tce.ms.gov.br](http://www.tce.ms.gov.br)

## ANEXO

### Minuta de Normatização da Lei de Criação da Ouvidoria

#### PROJETO DE LEI nº ...../2024

#### Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município e dá outras providências.

A Câmara de Vereadores aprova e o Prefeito Municipal sanciona a seguinte Lei:

Art. 1º. Fica criada a Ouvidoria do Município de XX, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta, inclusive das empresas públicas e sociedades nas quais o Município detenha capital majoritário, e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

Art. 2º. A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Art. 3º. Compete à Ouvidoria do Município de XX:

- I. receber denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados por servidores civis e militares da Administração Pública Municipal direta e indireta e daquelas entidades referidas no artigo 1º desta lei;
- II. receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Pública Municipal;
- III. diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;

IV. manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

V. elaborar e divulgar, trimestral e anualmente, relatórios de suas atividades, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;

VI. promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;

VII. organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;

§ 1º. A Ouvidoria manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado.

§ 2º. A Ouvidoria manterá serviço telefônico gratuito, destinado a receber as denúncias e reclamações, garantindo o sigilo da fonte de informação.

Art. 4º. Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação.



**TRIBUNAL DE CONTAS**  
Estado de Mato Grosso do Sul



Fone (67) 3317-1500



[ouvidoria@tce.ms.gov.br](mailto:ouvidoria@tce.ms.gov.br)



Av. Des. José Nunes da Cunha, s/nº  
Parque dos Poderes, Bloco 29  
Campo Grande - MS

