



TCE-SP
Tribunal de Contas
do Estado de São Paulo

OUVIDORIA



Ouvidorias Públicas como Instrumento a Serviço da Democracia Participativa e do Aperfeiçoamento da Gestão Pública.

Ana Amélia Caldas Saad de Oliveira
Ouvidora do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo
e Responsável pela Ouvidoria das Mulheres

Natan Albuquerque Freitas
Chefe Técnico da Seção de Expediente da Ouvidoria

Neste mês de março de 2025, além de celebrarmos o Dia Nacional do Ouvidor, instituído pela Lei nº. 12.632/2012, comemoramos os 10 anos da instituição da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (TCE-SP).

O momento é oportuno para rememorar o papel das Ouvidorias Públicas como instrumentos a serviço da democracia participativa e do aperfeiçoamento da gestão pública. É também uma oportunidade para realizar um balanço das atividades da Ouvidoria do TCE-SP, bem como estimular e fomentar a instituição das Ouvidorias nos órgãos e entidades que compõem o rol de jurisdicionados do TCE-SP, sobretudo nos Municípios.

Fundamentadas na Constituição Federal, no §3º do artigo 37, as Ouvidorias atuam como verdadeiros representantes do cidadão e viabilizam a sua participação na Administração Pública. Norteadas pelas disposições da Lei nº. 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, incumbe às Ouvidorias Públicas receber e registrar manifestações, como solicitações de informações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias, oferecendo respostas em linguagem cidadã e inclusiva, estimulando a cultura de transparência e de controle social.

As Ouvidorias Públicas também podem ser um eficiente instrumento de gestão, na medida em que permitem ao administrador identificar falhas e oportunidades de melhoria no funcionamento da máquina administrativa e adotar providências corretivas, com vistas a possíveis ganhos de eficiência ou mesmo correção de desvios. Em outras palavras, o contato com a realidade vivenciada pelo cidadão-usuário por meio das Ouvidorias permite ao gestor tomar conhecimento dos problemas e desafios enfrentados pela população e, com base nesses dados, criar ou reformular políticas públicas e ainda sanear problemas e defeitos identificados na prestação dos serviços.

No âmbito do Tribunal de Contas, ao longo de seus 10 anos de existência, a Ouvidoria está disponível em diversos canais, incluindo telefone, WhatsApp, página eletrônica, aplicativo, atendimento presencial e via postal, e vem se consolidando como um canal de comunicação com o cidadão, recebendo uma



média anual de 5.577 chamados, neles incluídos os pedidos de acesso à informação nos termos da Lei 12.527/11 – Lei de Acesso à Informação.

Quanto ao público interno e do ponto de vista qualitativo, a prevenção ao assédio e à discriminação passou a integrar o escopo da Ouvidoria do TCESP, desencadeando a realização de eventos e campanhas relacionadas ao tema, bem como a edição de uma Cartilha de Conscientização e Combate ao Assédio e à Discriminação distribuída aos servidores e servidoras da Casa.

E, em alinhamento com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da ONU, em 2022 foi criada a Ouvidoria das Mulheres, um canal específico para, entre outras competências, e com autonomia e sigilo, receber demandas relativas à igualdade de gênero, participação feminina e violência contra mulheres, envolvendo servidoras, estagiárias, colaboradoras e visitantes em ocorrências internas ou externas relacionadas diretamente às atividades do Tribunal.

Vale anotar que a Ouvidoria das Mulheres, representada por uma mulher, dispõe de espaço de atendimento presencial, podendo encaminhar às autoridades competentes demandas relacionadas a violência, mediante o consentimento da manifestante. No caso de servidoras vítimas de violência, a Ouvidoria das Mulheres conta também com a parceria da Diretoria de Saúde e Assistência Social – DASAS para atendimento especializado.

No intuito de constante aperfeiçoamento, a Ouvidoria do TCESP vem interagindo com demais Ouvidorias Públicas e igualmente participa dos Encontros Nacionais de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas - ENCCO's, realizados pelo Instituto Rui Barbosa, para o compartilhamento de experiências e desafios comuns entre os Tribunais de Contas. A Ouvidoria do TCESP é também membro da Rede Nacional de Ouvidorias – RENOUV, que visa integrar as ações desenvolvidas pelas ouvidorias dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, sob coordenação da Ouvidoria-Geral da União.

Em uma dimensão mais ampla, o TCESP, no exercício de sua competência constitucional, tem dedicado atenção às questões ligadas à efetivação da democracia participativa ao introduzir a temática relacionada à Ouvidoria junto às Prefeituras Municipais como mais um objeto de Fiscalização. Assim, à semelhança do que já ocorreu e ocorre em outros temas de igual relevância para a sociedade, o TCESP atua como verdadeiro agente indutor do aperfeiçoamento da gestão pública.

Em 2021, uma Fiscalização Ordenada envolvendo Prefeituras Municipais revelou que 77,64% dos Municípios paulistas haviam instituído suas ouvidorias, mas apenas 34,6% consolidaram as manifestações recebidas em um Relatório de Gestão e, destes, menos da metade, 44,51%, receberam publicidade.



TCE-SP
Tribunal de Contas
do Estado de São Paulo

OUVIDORIA



Desde então, as Ouvidorias Municipais foram incorporadas ao Tema Planejamento – I-PLAN, que compõe o questionário do IEGM – Índice de Efetividade da Gestão Municipal.

A título ilustrativo, conforme dados fornecidos pela Divisão Audesp, os números do IEGM 2024 (ano-base 2023), recentemente publicado, revelam a evolução do cenário das ouvidorias no âmbito municipal. Em 2023, dos 644 Municípios paulistas, 583 (90,5%) instituíram suas Ouvidorias. Por outro lado, os dados indicam que ainda há um número significativo de Ouvidorias Municipais que ainda não consolidam em relatórios de gestão as manifestações enviadas por usuários de serviços públicos (166 Municípios), revelando a necessidade de um maior comprometimento com a causa.

Constata-se, portanto, que, embora muito se tenha conquistado, ainda há um caminho a ser percorrido.

Por parte da Ouvidoria do TCE-SP, neste marco dos seus 10 anos, renova-se o compromisso de buscar o aperfeiçoamento de suas atividades finalísticas e ampliar as ações voltadas a estimular os órgãos e entidades jurisdicionados a fortalecerem esse importante canal.

Sob o ponto de vista dos Municípios jurisdicionados, vale dizer, informação é o que não falta para melhorar o cenário hoje existente.

Nesse sentido, destaca-se a iniciativa conjunta do TCE-SP com o Estado de São Paulo, por meio da sua Ouvidoria Geral, e o Ministério Público Estadual, na elaboração e publicação da Cartilha de Ouvidoria Municipal, documento que contém orientações necessárias à criação de uma Ouvidoria, além de conceitos e boas práticas, essenciais para uma Ouvidoria efetiva, podendo ser de grande utilidade para os gestores municipais.

Adicionalmente, os Municípios, assim como todos os demais entes da federação, têm a sua disposição a Rede Nacional de Ouvidorias – RENOUV, que oferece diversos serviços, desde manuais de implantação, até uma plataforma gratuita de Ouvidoria, denominada Fala.BR.

E, do mesmo modo, a Escola Nacional de Administração Pública – ENAP oferece cursos gratuitos e à distância voltados às ouvidorias públicas.

De tudo isso se infere que a efetividade da democracia participativa e o aperfeiçoamento da gestão pública têm como pressuposto o amadurecimento da consciência democrática por parte do cidadão-usuário do serviço público, e, sobretudo, por parte da Administração Pública e seu corpo funcional.

Esse amadurecimento requer prática.



TCE-SP
Tribunal de Contas
do Estado de São Paulo

OUVIDORIA



Para tanto, bem estruturadas, acessíveis, atuantes no acolhimento, registro, tratamento e resposta às demandas dos cidadãos, e proativas no estímulo à cultura da transparência e da participação e controle social, as Ouvidorias Públicas desempenham papel essencial e, longe de serem uma ameaça aos gestores públicos, são sua grande aliada.

REFERÊNCIAS:

BRASIL. Lei nº 12.632, de 14 de maio de 2012. Institui o Dia Nacional do Ouvidor. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2012/lei/l12632.htm. Acesso em: 27/02/2025.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO. Instituição da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (Resolução nº 03/2015). Disponível em: <https://www.tce.sp.gov.br/legislacao/resolucao/institui-ouvidoria-tribunal-contas-estado-sao-paulo>. Acesso em: 27/02/2025.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 27/02/2025.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 27/02/2025.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO. Relatório Consolidado I Fiscalização Ordenada 2021 – Transparência Ouvidorias. Disponível em: https://painel.tce.sp.gov.br/arquivos/questionario/consolidados/consolidados/IF_O2021-RelatorioConsolidado.pdf. Acesso em: 27/02/2025.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO. IEG-M: Índice de Efetividade da Gestão Municipal. Disponível em: https://painel.tce.sp.gov.br/pentaho/api/repos/%3Apublic%3Aieg_m%3Aiegm.wcdf/generatedContent?userid=anony&password=zero. Acesso em: 27/02/2025.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO. Divisão AUDESP.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO. Instituição da Ouvidoria das Mulheres do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (Resolução 02/2022). Disponível em: <https://www.tce.sp.gov.br/legislacao/resolucao/institui-ouvidoria-mulheres-tribunal-contas-estado-sao-paulo>. Acesso em: 27/02/2025.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO. Organização da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (Resolução 19/2023). Disponível em: <https://www.tce.sp.gov.br/legislacao/resolucao/ouvidoria-tribunal-contas-estado-sao-paulo>. Acesso em: 27/02/2025.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO. Cartilha de conscientização e combate ao assédio e discriminação. Disponível em: <https://www.tce.sp.gov.br/publicacoes/cartilha-conscientizacao-e-combate-ao-assedio-e-discriminacao>. Acesso em: 27/02/2025.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO. Cartilha da ouvidoria municipal. Disponível em: <https://www.tce.sp.gov.br/publicacoes/cartilha-ouvidoria-municipal>. Acesso em: 27/02/2025.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. Rede de Ouvidorias. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias>. Acesso em: 27/02/2025.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. Adesão à Plataforma Fala.BR. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias/adesao-e-cadastrados/adesao-a-plataforma-fala.br>. Acesso em: 27/02/2025.

BRASIL. Escola Nacional de Administração Pública – ENAP. Disponível em <https://www.enap.gov.br/pt/busca?searchword=&tipo=cursos> Acesso em: 05/03/2025.