

# Projeto Rede de Ouvidorias

Ouvidoria-Geral do  
Ministério Público do  
Estado do Ceará

Associação dos  
Municípios do Estado do  
Ceará



**MPCE**  
Ministério Público  
do Estado do Ceará



**APRECE**  
Associação dos Municípios do Estado do Ceará

**Fortalecimento  
das Ouvidorias  
Municipais do  
Ceará.**

# Base Constitucional da Ouvidoria

- Art. 37: **Princípio da Eficiência** da Administração Pública.
- Na lição de MORAES (2006, 90p.): "é aquele que impõe à Administração Pública direta e indireta e a seus agentes a persecução do bem comum, por meio do exercício de suas competências de forma imparcial, neutra, transparente, participativa, eficaz, sem burocracia e sempre em busca da qualidade, primando pela adoção dos critérios legais e morais necessários para melhor utilização possível dos recursos públicos, de maneira a evitar-se desperdícios e garantir-se uma maior rentabilidade social".

# Base Constitucional da Ouvidoria

## ► **ART. 37 da Constituição Federal**

- § 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)
- 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;



## Lei Federal nº 13460/2017 - Lei de Participação, Proteção e Defesa do usuário do serviço público

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.



# Lei Federal nº 13460/2017 - Lei de Participação, Proteção e Defesa do usuário do serviço público

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

Art. 17 Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

# Diagnóstico das Ouvidorias Municipais do Ceará

Google Forms



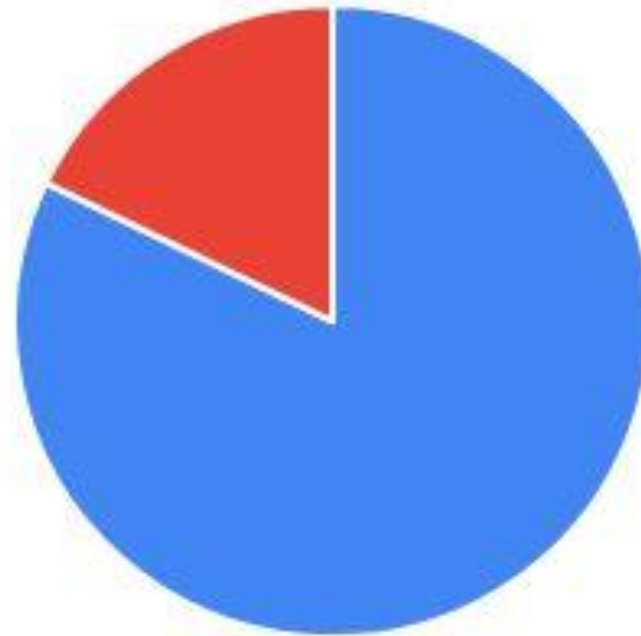
**184 Municípios**

# Perguntas do Questionário

- 1 – Qual o e-mail de contato?
- 2- Qual o município?
- 3 – Qual o nome do responsável pelo preenchimento?
- 4 – Qual o número de contato com DDD?
- 5 – Qual o seu cargo/função no município?
- 6 – **O município possui Ouvidoria instalada? (Resposta Objetiva)**
- 7 – **A Ouvidoria está funcionando? (Resposta Objetiva)**
- 8 – **A estrutura da Ouvidoria é Exclusiva ou não? (Resposta Objetiva)**
- 9 – **Descreva a Estrutura funcional disponível para a Ouvidoria**
- 10 – **Descreva a estrutura física da Ouvidoria**
- 11 – **Como se processa o recebimento das demandas? (Resposta Objetiva)**

Total de municípios respondentes: 183

Municípios que alegaram ter Ouvidoria



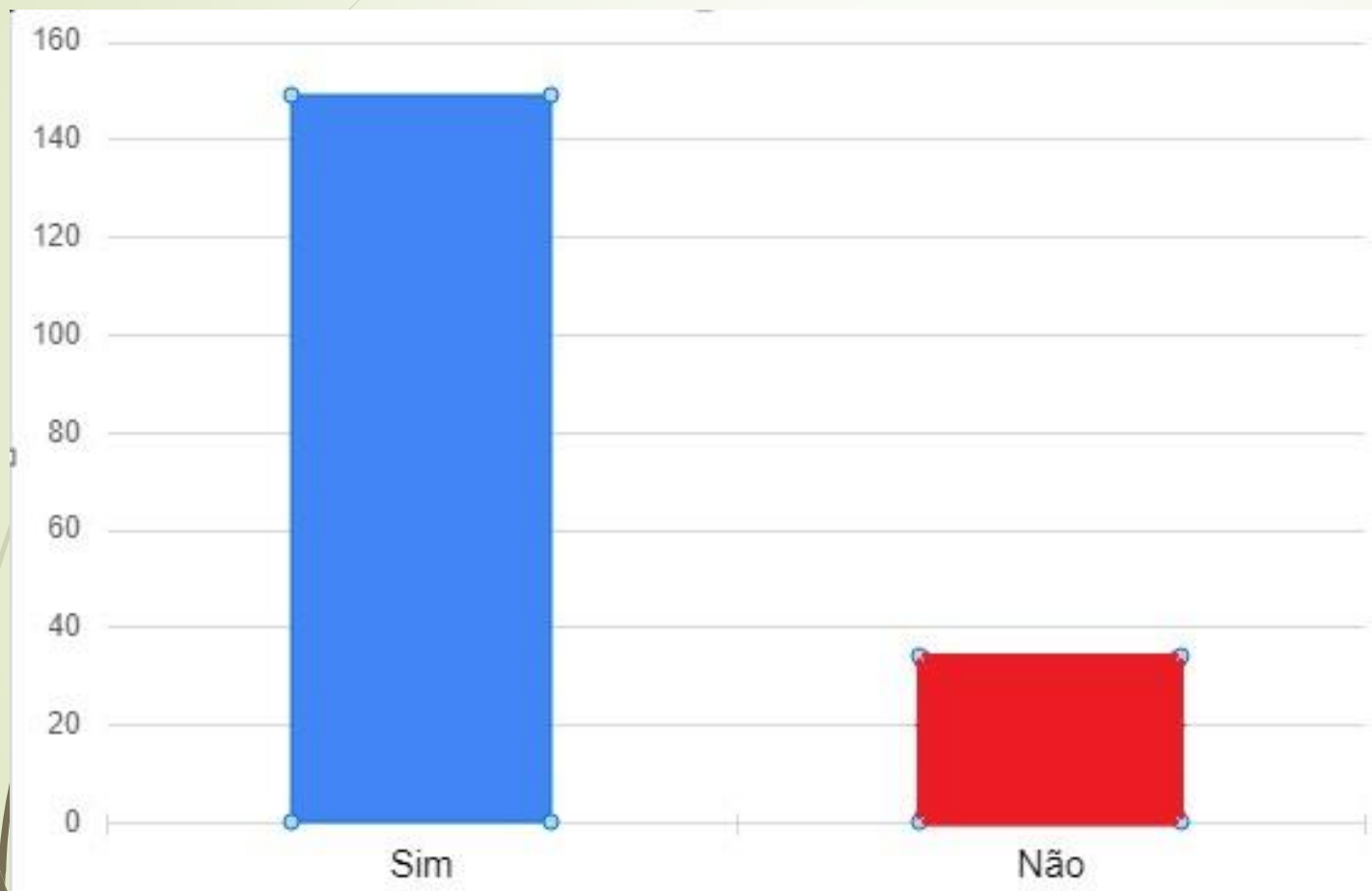
■ Sim ■ Não

Sim: 152

Não: 31



# Ouvidorias instaladas e funcionando



Sim: 149

Não: 34

## PIB dos Municípios que não possuem Ouvidoria (IBGE 2018)



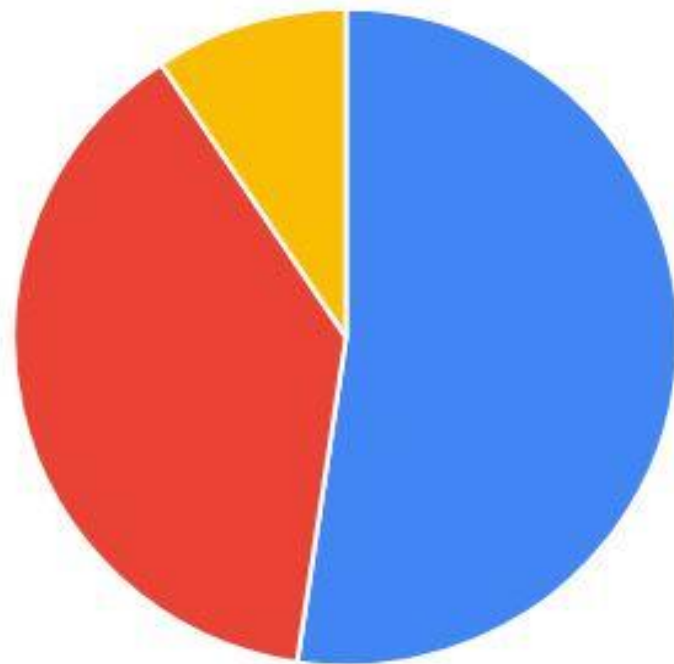
Mais ricos: 6 cidades

Intermediários: 15  
cidades

Mais pobres: 13  
cidades

Total: 34 cidades

# Quanto à autonomia da Ouvidoria



■ Estrutura integrada a outro órgão Municipal

■ Estrutura Exclusiva

■ Não responderam

Estrutura integrada a outro órgão Municipal:

78 cidades

Estrutura exclusiva:

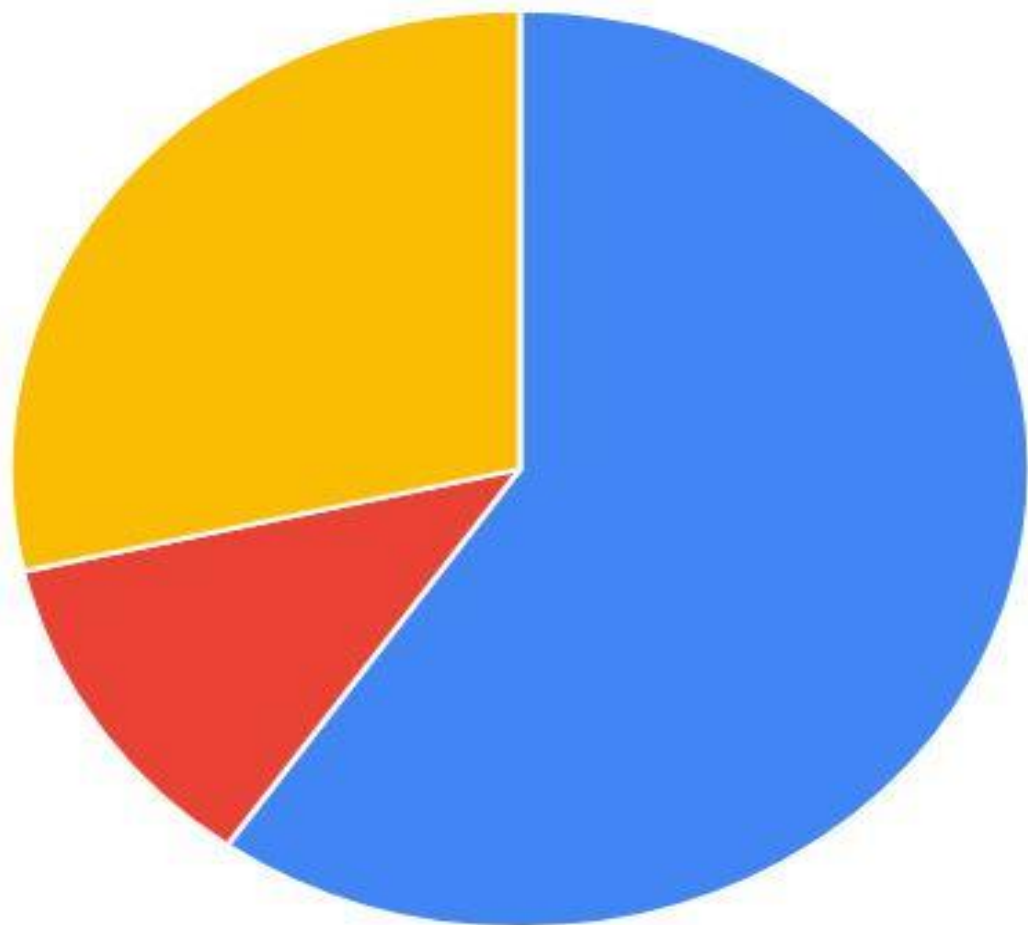
57 cidades

Não responderam: 14

cidades

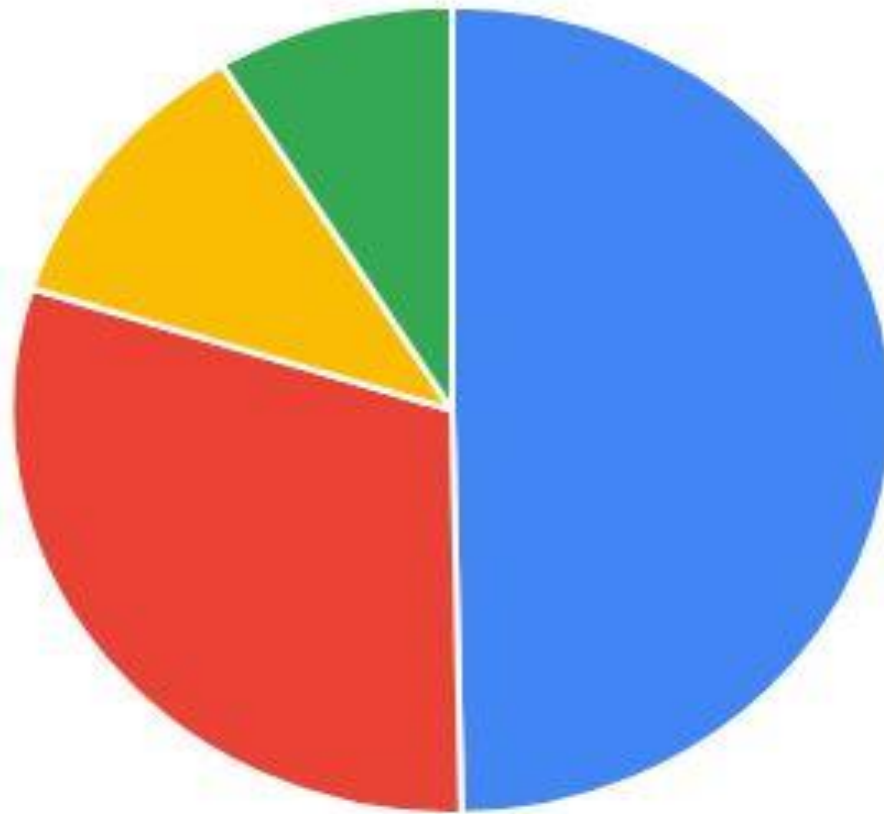
Total: 149

# À qual órgão municipal a Ouvidoria está integrada?



Controladoria: 47  
Gabinete do Prefeito: 09  
Outros órgãos  
municipais: 22  
Total: 78

# Qual a estrutura de pessoal (funcional) da Ouvidoria?



■ Respostas Insuficientes ■ Sem estrutura de pessoal  
■ Com Ouvidor e equipe ■ Não responderam

Respostas Insuficientes: 74  
cidades

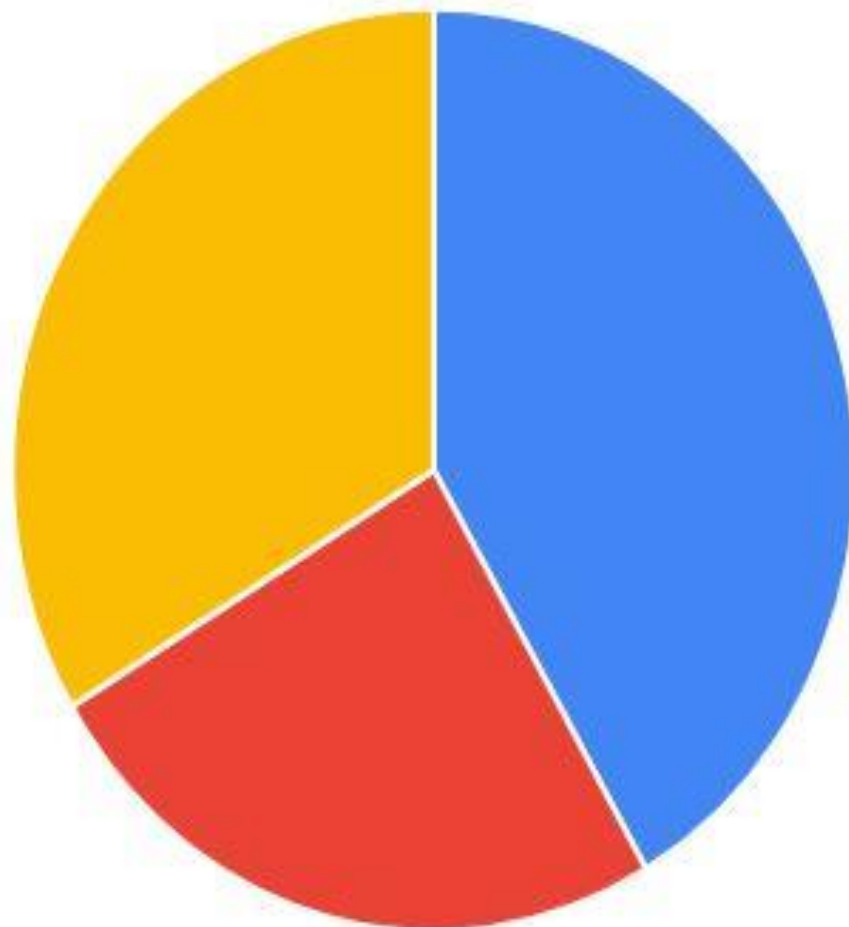
Sem estrutura de  
pessoal: 45 cidades

Com ouvidor e equipe: 17  
cidades

Não responderam: 13  
cidades

Total: 149

## A Ouvidoria possui sala própria?



De um total de 149 cidades a Ouvidoria:

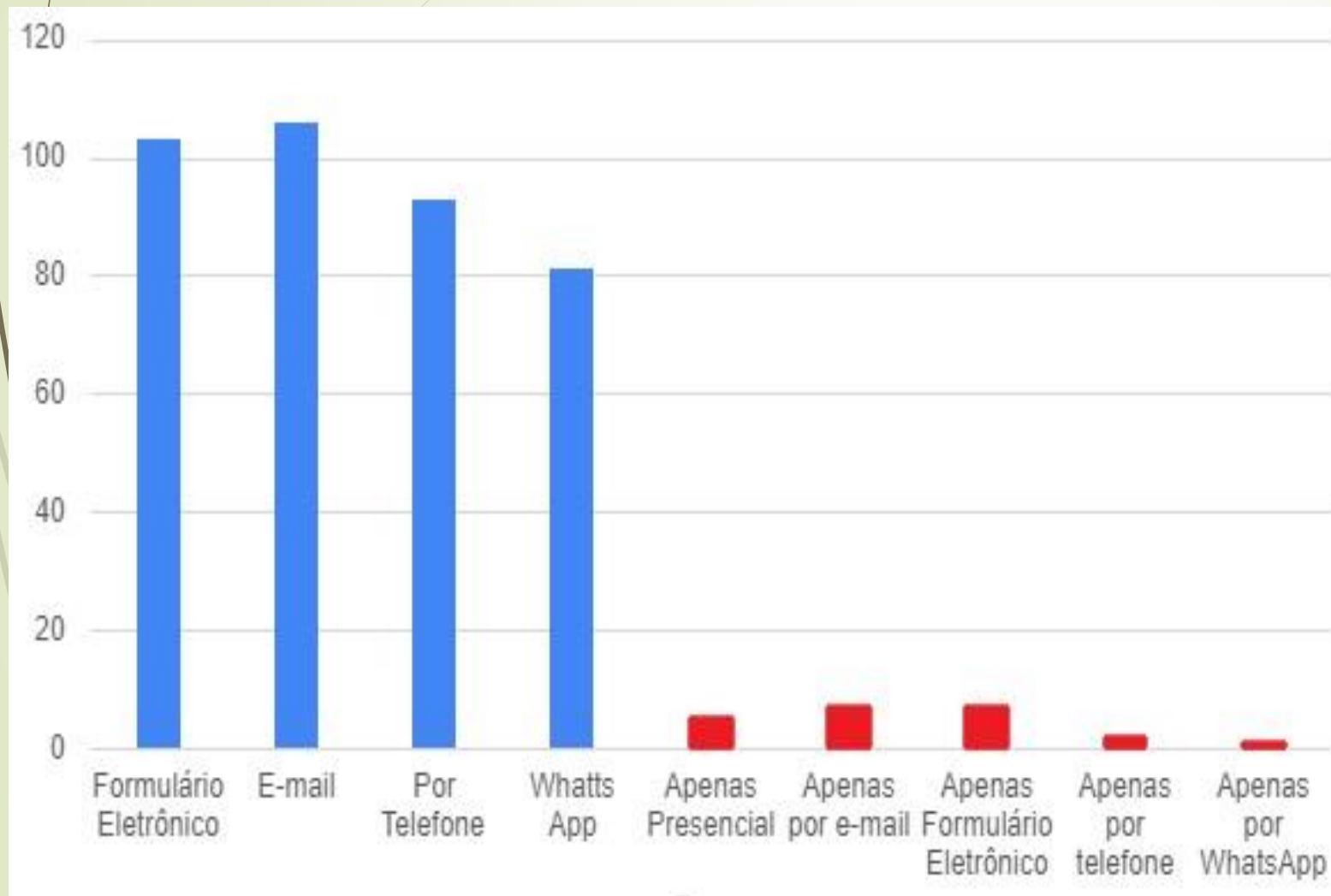
Possui sala própria: 62

Não possui sala própria: 37

Não mencionaram isso: 50

■ Sala Própria ■ Sala Compartilhada ■ Não mencionaram isso

# Como as demandas são recebidas?



Formulário Eletrônico:

103 (69,12%)

E-mail: 106 (71,14%)

Por telefone: 93

(62,41%)

WhatsApp: 81 (54,36%)

Apenas presencial: 05

(3,35%)

Apenas por e-mail: 07

(4,69%)

Apenas Formulário

Eletrônico: 07 (4,69%)

Apenas por telefone:

02 (1,34%)

Apenas por

WhatsApp: 01 (0,67%)

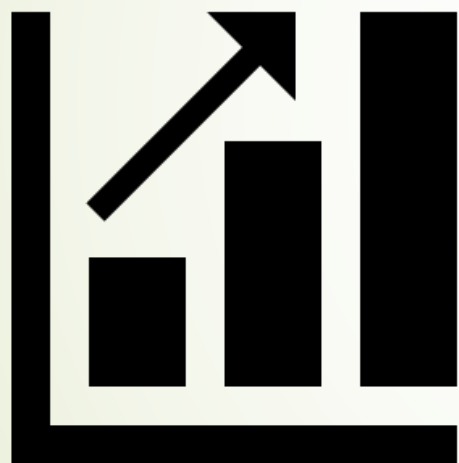
# O Papel da Ouvidoria Municipal







# População somada dos 34 municípios que não possuem Ouvidoria



757.872 habitantes.  
Fonte: IBGE 2021  
(População Estimada)