

ORIENTAÇÕES GERAIS PARA A OUVIDORIA MUNICIPAL (ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE GESTÃO)

1. Marco legal e finalidade do Relatório de Gestão de Ouvidoria

A **Lei nº 13.460/2017** aplica-se **integralmente aos Municípios** e estabelece que a ouvidoria é instrumento essencial de **participação social, controle da qualidade dos serviços públicos e aprimoramento da gestão** 1.

Obrigações centrais (arts. 14 e 15)

- A ouvidoria **deve elaborar, anualmente, Relatório de Gestão**;
- O relatório deve **consolidar as manifestações dos usuários**, analisar falhas e **sugerir melhorias nos serviços públicos**;
- Conteúdo mínimo obrigatório:
 - quantidade de manifestações;
 - motivos das manifestações;
 - análise dos pontos recorrentes;
 - providências adotadas pela administração;
- O relatório deve ser:
 - encaminhado à **autoridade máxima do órgão**;
 - **publicado integralmente na internet** 1.

Interpretação para o contexto municipal: O relatório não é apenas peça estatística, mas **instrumento formal de retroalimentação da gestão**, conectando a escuta do cidadão às decisões administrativas.

2. Princípios orientadores para Prefeituras Municipais

Ao adaptar o relatório ao contexto municipal, recomenda-se observar os seguintes **princípios práticos**, derivados da lei e de manuais oficiais de ouvidoria pública:

1. **Simplicidade e clareza:** Linguagem acessível ao cidadão comum (art. 5º, XIV), sem prejuízo do rigor técnico.

2. **Foco no serviço público municipal:** A análise deve estar ligada a políticas e serviços locais (saúde, educação, obras, tributos, assistência social etc.).
3. **Caráter propositivo:** O relatório **não se limita a descrever problemas**, mas apresenta **recomendações objetivas**.
4. **Publicização e transparência ativa:** Publicação no site oficial do Município ou da Controladoria/Ouvidoria, preferencialmente com versões acessíveis (PDF e HTML).

3. Esquema recomendado de Relatório de Gestão de Ouvidoria Municipal

3.1. Capa e informações institucionais

Conteúdo mínimo:

- Nome do Município;
- Órgão/unidade da Ouvidoria;
- Exercício de referência (ano-base);
- Nome do(a) Ouvidor(a) ou responsável;
- Data de publicação.

3.2. Apresentação institucional

Objetivo: Contextualizar o papel da ouvidoria municipal e a base legal do relatório.

Sugestão de conteúdo:

- Fundamentação na Lei nº 13.460/2017 (arts. 13 a 15);
- Missão da ouvidoria municipal;
- Importância da escuta do cidadão para a melhoria dos serviços.

✦ *Boa prática:* indicar se a ouvidoria é setorial ou geral do Município.

3.3. Estrutura e funcionamento da Ouvidoria

Descrição sintética da organização:

- Vinculação administrativa (controladoria, gabinete do prefeito, secretaria);
- Equipe existente (quantitativo, não nomes);

- Canais de atendimento utilizados:
 - eletrônico (sistema, e-mail, site);
 - presencial;
 - telefone;
 - aplicativos ou plataformas estaduais/federais, se houver.

Este item reforça o cumprimento do art. 14, I (mecanismos proativos e reativos) 1.

3.4. Dados consolidados das manifestações (núcleo do relatório)

a) Quantidade total de manifestações

Atende diretamente ao art. 15, I 1.

Apresentar:

- Total anual;
- Comparativo com ano anterior (se existir);
- Média mensal.

b) Tipologia das manifestações

Relacionada ao art. 15, II 1.

Exemplo de categorias:

- Reclamações;
- Solicitações;
- Denúncias;
- Sugestões;
- Elogios;
- Pedidos de informação (quando tratados pela ouvidoria).

c) Principais temas/assuntos

Classificar por áreas da política municipal, como:

- saúde;
- educação;
- infraestrutura urbana;
- trânsito e transporte;
- limpeza urbana;

- tributos;
- servidores públicos;
- outros.

3.5. Análise qualitativa e identificação de pontos recorrentes

Este item é **essencial** e muitas vezes negligenciado.

Atende ao art. 15, III 1.

Deve conter:

- identificação de demandas repetitivas;
- serviços com maior volume de manifestações;
- gargalos administrativos identificados;
- eventual risco institucional, quando aplicável.

✦ *Boa prática:* separar problemas estruturais de ocorrências pontuais.

3.6. Providências adotadas pela Administração Municipal

Cumpre o art. 15, IV 1.

Estrutura recomendada:

- encaminhamentos realizados pela ouvidoria;
- medidas corretivas adotadas por secretarias;
- ações normativas, operacionais ou educativas implementadas;
- quando não houve providência, apresentar justificativa objetiva.

💡 Importante: **a ouvidoria não decide**, mas o relatório deve evidenciar a **resposta institucional**.

3.7. Recomendações da Ouvidoria

Derivada do art. 13, III e V, e do art. 14, II 1.

Formato sugerido:

- recomendações numeradas;
- indicação da área responsável;

- natureza da melhoria sugerida (procedimental, estrutural, normativa).

3.8. Transparência e controle social

Informar:

- local de publicação do relatório;
- canais para acesso público;
- possibilidade de uso das informações pelo controle social e conselhos.

Atende ao parágrafo único do art. 15 1.

4. Periodicidade, fluxo e governança recomendados

Fluxo mínimo:

1. Consolidação anual dos dados;
2. Elaboração do relatório pela Ouvidoria;
3. Envio à autoridade máxima (Prefeito ou Secretário responsável);
4. Publicação oficial no site institucional;
5. Utilização do relatório como subsídio:
 - a. ao planejamento administrativo;
 - b. à avaliação de serviços (art. 23 da Lei) 1.

5. Observação final para Prefeituras de pequeno porte

Para municípios com estrutura reduzida, o relatório pode:

- ser mais enxuto, **sem suprimir nenhum item legal obrigatório**;
- usar gráficos e tabelas simples;
- integrar-se ao relatório anual de gestão ou à prestação de contas, desde que mantida **publicação integral e destacada**.

6. Links Úteis

1. Legislação Fundamental

◇ Lei nº 13.460/2017 – Direitos do Usuário de Serviços Públicos

Base legal central das ouvidorias públicas (inclusive municipais): define manifestações, prazos, deveres da ouvidoria, carta de serviços e conselhos de usuários.

Texto oficial – Planalto:

 https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm [planalto.gov.br]

◆ Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI)

Indispensável para ouvidorias que também atuam como SIC.

Texto oficial – Planalto:

 https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm [planalto.gov.br]

◇ Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

Aplica-se **expressamente aos Municípios** e dedica um capítulo específico ao **tratamento de dados pelo Poder Público** (Capítulo IV).

Texto oficial – Planalto:

 https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm [planalto.gov.br]

◇ LGPD nas Ouvidorias Públicas – Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV)

Guia **específico para ouvidorias**, produzido no âmbito da CGU e da Rede Nacional.

Guia de Boas Práticas da LGPD nas Ouvidorias (PDF):

 <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias/GuiadeBoasPraticasdaLGPD.pdf> [gov.br]

2. Manuais e Orientações Técnicas

◇ Manual de Ouvidoria Pública – CGU (2019)

Documento mais completo do país sobre funcionamento, práticas, fluxos, respostas e indicadores.

PDF oficial – CGU:

👉 <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/ouvidoria/arquivos/manual-de-ouvidoria-publica-2019.pdf> [gov.br]

◇ **Portal de Publicações da Ouvidoria – CGU**

Página oficial:

👉 <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/ouvidoria> [gov.br]

◇ **“7 Passos para Criar uma Ouvidoria no meu Município” – CGU**

✦ **Este é o material-base da CGU para implantação de ouvidorias municipais**, produzido no âmbito do **Programa de Fortalecimento das Ouvidorias**.

🔗 **Link oficial (PDF):**

👉 <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/biblioteca/arquivos/ouvidoria-no-meu-municipio-completo-2020.pdf> [gov.br]

3. Relatórios, Práticas e Experiências (Referência Estadual – GO)

Mesmo sendo estadual, esses materiais são **excelentes referências para municípios**.

◇ **Portal das Ouvidorias – Controladoria-Geral do Estado de Goiás**

Portal oficial:

👉 <https://goias.gov.br/controladoria/ouvidoria/> [goias.gov.br]

◇ **Relatórios de Gestão das Ouvidorias (GO)**

Úteis como **modelo estrutural** para relatórios municipais.

Página específica:

👉 <https://goias.gov.br/controladoria/relatorios-de-gestao-nova-ouvidoria/> [goias.gov.br]

4. Materiais Complementares (Apoio e Formação)

1 Central de Conteúdos para Ouvidorias Municipais – Ouvidorias.gov

Portal criado especificamente pela CGU para apoiar **municípios que desejam criar ou fortalecer ouvidorias**.


 **Página oficial:**

 <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/central-de-conteudos-para-ouvidorias-municipais> [gov.br]

2 Normas-modelo da Rede Nacional de Ouvidorias (CGU)

Produzidas para apoiar **entes federativos**, inclusive municípios, na:

- criação formal da ouvidoria
- regulamentação da atuação

 **Base normativa (RENOUV / CGU):** A difusão ocorre via Rede Nacional de Ouvidorias, instituída pela **Instrução Normativa CGU nº 003/2019** [legiscompl...nce.com.br]

3 Manual de Ouvidoria Pública – CGU (2019)

Embora mais amplo, é **essencial após a abertura**, para estruturar a atuação.

 **PDF oficial:**

 <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/ouvidoria/arquivos/manual-de-ouvidoria-publica-2019.pdf> [gov.br]

◇ **Cursos e formação continuada – Ouvidoria-Geral da União (PROFOCO)**

Informações gerais:

 <https://www.gov.br/ouvidorias> [gov.br]