SEMINÁRIOS

Rede Ouvir PE

FORTALECENDO A ATUAÇÃO DAS OUVIDORIAS MUNICIPAIS



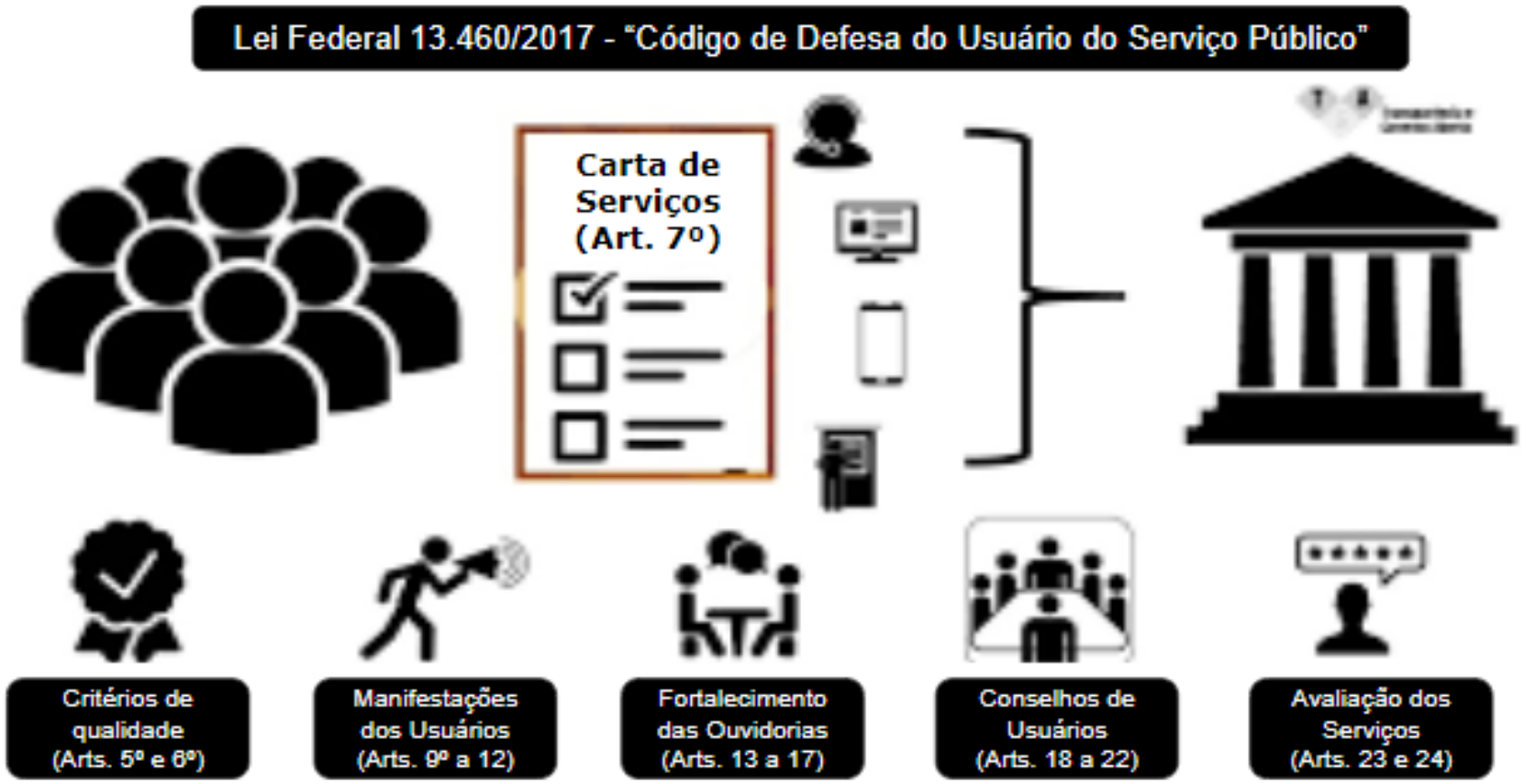
Lei 13.460/2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

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 e conterá a identificação do requerente.

FORTALECENDO A ATUAÇÃO DAS OUVIDORIAS MUNICIPAIS

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE





ONU recomenda criação e fortalecimento do Instituto da Ouvidoria nos países. Saiba mais!

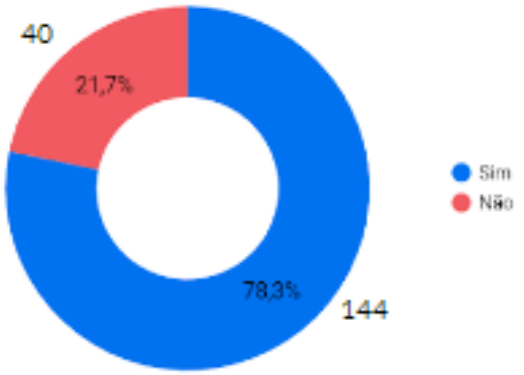
21/01/2021 Por ABRAREC Em Ouvidoria Nenhum Comentários

Resolução A/75/186 - aprovada na Assembleia Geral de 16/12/2020, o instrumento reconhece oficialmente o trabalho e o papel desempenhado pelas **Ouvidorias** na promoção e proteção dos direitos humanos, auxiliando na boa governança e no respeito pelo Estado de direito, abordando o desequilíbrio de poder entre o indivíduo e os prestadores de serviços públicos.

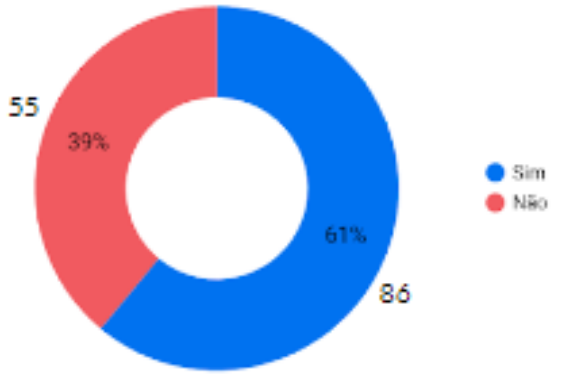
Resultados - Poder Executivo Municipal

➢ Das Ouvidorias

O Município possui Ouvidoria?

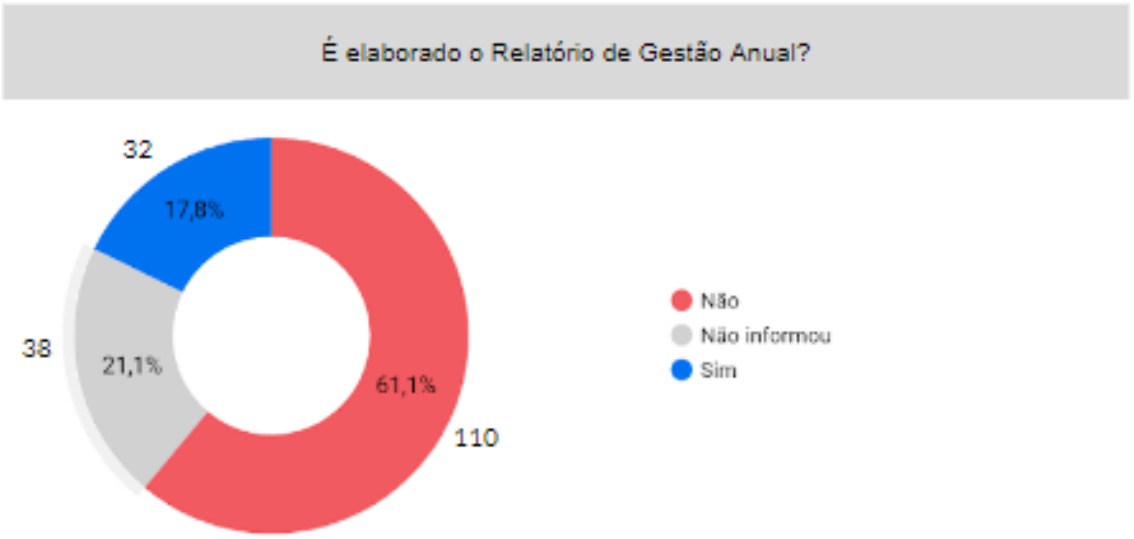


A Ouvidoria foi instituída por meio de norma?



Resultados - Poder Executivo Municipal

➢ Do Relatório de Gestão Anual



Resolução TCE/PE nº159/2021 - Dispõe sobre a criação e regulamentação de Ouvidorias no âmbito dos Municípios do Estado de Pernambuco.

Art.3º - A instituição, a organização e o funcionamento da ouvidoria deverão ser regulamentados em ato normativo próprio de cada Poder, disciplinando, no mínimo:

I - a estrutura, as atribuições, a organização, o funcionamento e os procedimentos a serem adotados pela ouvidoria no recebimento e no tratamento das manifestações; e

II - a obrigatoriedade de elaboração do relatório de gestão, a qual deverá ser anual, bem como o dever de consolidar as informações decorrentes das manifestações e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos, nos termos do inciso II do artigo 14 e do artigo 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Resolução TCE/PE nº159/2021 - Dispõe sobre a criação e regulamentação de Ouvidorias no âmbito dos Municípios do Estado de Pernambuco.

Art.4º - O relatório de gestão, de que trata o inciso II do artigo 3º desta Resolução, deverá ser disponibilizado integralmente no Portal de Transparência ou no sítio oficial do Município na internet.

Art.5º - A inobservância do disposto nesta Resolução pelos Poderes Executivo e Legislativo Municipais será considerada grave infração à norma legal, podendo ensejar a aplicação da multa prevista no inciso III do artigo 73 da Lei Orgânica do TCE-PE.

Rede Ouvir PE

A Ouvidoria do TCE-PE é integrante da Rede Ouvir PE que tem o objetivo de consolidar a parceria, cooperação mútua e articulação de esforços entre os partícipes. Os signatários do protocolo são o Ministério Público de Pernambuco, a Secretaria da Controladoria Geral do Estado/OGE, a Assembleia Legislativa e o Tribunal de Justiça de Pernambuco, além do TCE e hoje contamos com a adesão dos municípios de Serra Talhada, Afogados da Ingazeira, Jaboatão dos Guararapes, Cabo de Santo Agostinho, Bezerros e Caruaru.

Essa parceria visa integrar processos e sistemas para o compartilhamento das manifestações registradas pelos cidadãos fortalecendo ainda mais a transparência pública e o controle social.

A Ouvidoria do TCE-PE foi criada há 20 anos e é o setor que atua como elo entre a administração pública e o cidadão para que possa contribuir com a fiscalização na aplicação dos recursos públicos de forma correta e eficiente. O setor é o canal de comunicação à disposição do cidadão, da sociedade civil e demais interessados.

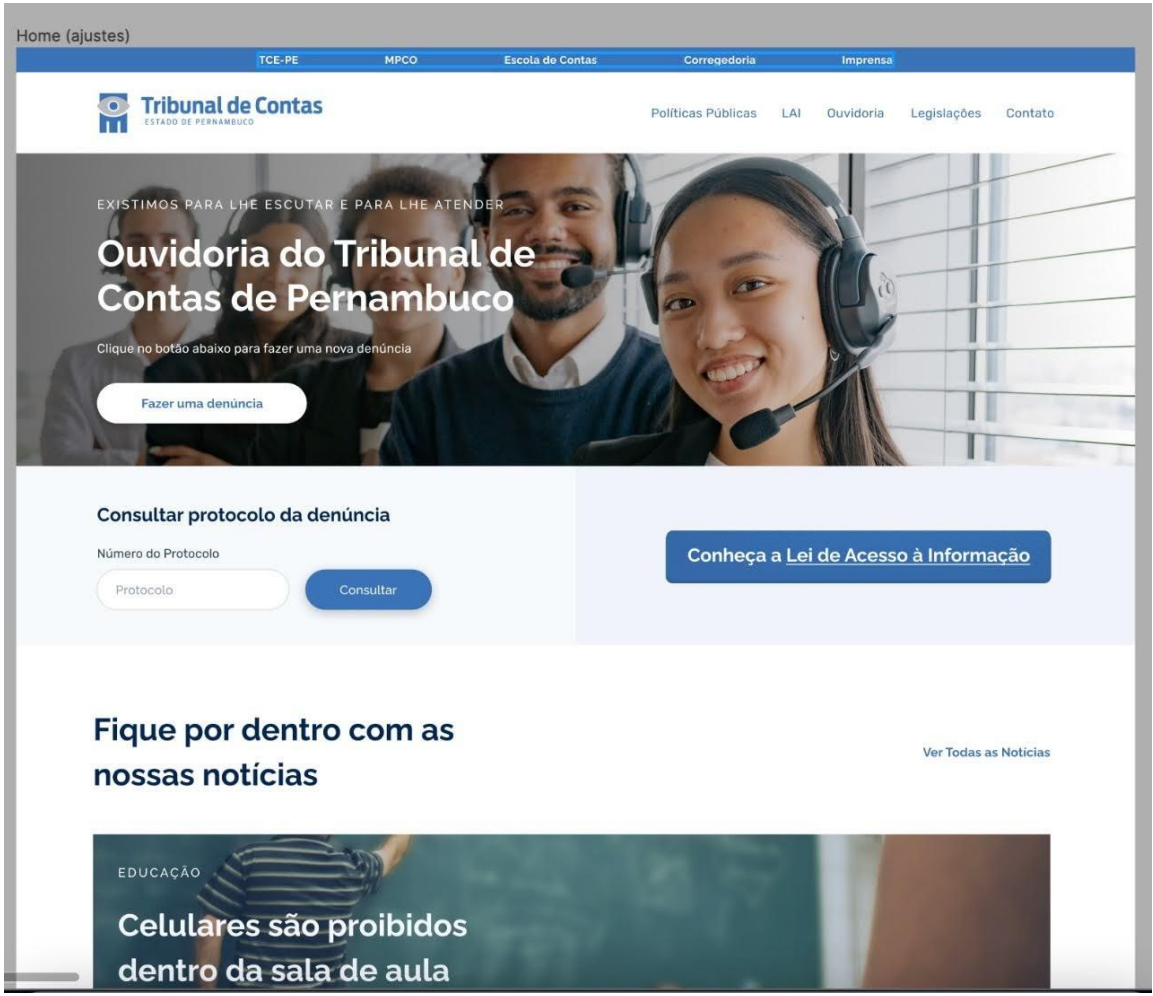
20 anos
OUVIDORIA | TCE·PE

- Transparência
- Controle interno
- Rede Ouvir
- Ouvidorias/índice – ofícios
- Fiscalização coordenada



Site/plataforma Ouvidoria TCE PE

- Parceria com ouvidorias do estado PE
- Mediação
- Dados a serem explorados
- Tome Conta/Ouvidoria



SEMINÁRIOS

Rede Ouvir PE



PRISCILA MONTEIRO

COORDENADORA OUVIDORIA TCE-PE

ouvidoria@tce.pe.gov.br

priscilamonteiro@tce.pe.gov.br