

**OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO  
ESTADO DO CEARÁ – INSTRUMENTO DE  
CIDADANIA E FOMENTO AO  
CONTROLE SOCIAL**

**DEZEMBRO DE 2021**

## **EQUIPE**

Ernesto Sabóia de Figueiredo Júnior – Conselheiro Ouvidor

Virgílio Freire do Nascimento Filho – Assessor Administrativo

Ana Neves Coelho Araújo da Nóbrega

Cristiana Coelho Cintra Souza Barbosa

Gabriel de Sousa Salviano de Macedo

José Venício da Silva Sales

Márcia Evangelista Prudente

## 1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem o propósito de evidenciar os principais números, registros e achados da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Ceará no exercício de 2021, em conformidade com o art. 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017 e o art. 4º, inciso IV, da Resolução Administrativa 07/2014 deste TCE Ceará, que dispõe sobre a criação, organização e o funcionamento da unidade.

O Tribunal de Contas do Estado do Ceará, por força da absorção das atribuições de fiscalização municipal, vivencia ainda o processo de reconstrução, readaptação de suas rotinas e procedimentos de sorte a viabilizar maior fluidez e uma dinâmica que apresente segurança jurídica na interlocução destes universos.

Importante mencionar que a atuação ampliada contemplando a fiscalização e orientação aos entes municipais trouxe para o TCE Ceará uma significativa modificação da sua natureza e escopo do seu negócio.

O que até então interpretava-se como a fiscalização dos jurisdicionados do plano estadual, com a extinção do Tribunal de Contas dos Municípios, a ambiência interna se viu compelida a aprender e internalizar todas as regras para a fiscalização imediata e amigável dos gestores de municípios.

Ao longo destes quatro exercícios, percebe-se com absoluta clareza uma necessidade de os servidores que atuavam exclusivamente sobre os “clientes” do plano estadual, em número diametralmente reduzido, para um cenário com contas de gestores contemplados nos 184 (cento e oitenta e quatro) municípios, considerando neste contexto as prefeituras, câmaras, secretarias e fundos municipais, elevando de forma exponencial o nível de complexidade das rotinas de fiscalização.

Em todas as áreas internas percebeu-se, de forma muito clara, as alterações advindas da mudança drástica do “negócio” do TCE Ceará, não sendo, portanto, diferente na Ouvidoria que passou a conviver com o público que antes tratava, em regra, de *status* de aposentadorias e pensões, para lidar, a partir de então, com uma série de produtos e serviços da esfera municipal.

A Ouvidoria vivenciou o processo de aculturação das demandas municipais, orientações técnicas, acompanhamento de processos licitatórios, dentre outras manifestações, as quais impuseram um grande esforço da equipe para aprender, instruir, redesenhar, redescobrir e reconstruir o que até então já era excelente para conviver com um público ávido por respostas rápidas, retornos céleres e demandas imediatas.

A este contexto, com o advento da Lei Nacional de nº 13460/2017, que prestigia de forma exponencial a figura do usuário da informação pública, as ouvidorias passaram a ter um papel preponderante como instrumento de cidadania com prerrogativas previstas a partir do Art. 10 da citada lei, as quais sinalizam, para as ouvidorias, a possibilidade de proposituras de ajustes em procedimentos internos para a melhoria do valor público entregue à sociedade.

A Lei de Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos da Administração Pública avoca para as ouvidorias a prerrogativa de apresentar sugestões de melhorias nos procedimentos internos das organizações a partir das suas percepções por força do atendimento aos demandantes.

Assim sendo, no decorrer do presente trabalho, apresentamos algumas sugestões, todavia, deixando claro que não há qualquer pretensão ou intenção de julgar os procedimentos até então adotados, mas, de alguma forma, demonstrar as ansiedades dos usuários frente aos serviços oferecidos e que, a partir das suas impressões, a qualquer tempo podem ser aperfeiçoados.

## 2. A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA POR OCASIÃO DA PANDEMIA

Antes de adentrar na essência dos trabalhos desenvolvidos durante o exercício de 2021, é imperioso trazer à tona que a Ouvidoria, entre os meses de março e maio de 2021, passou a desenvolver suas atividades de forma remota uma vez que o TCE Ceará, a exemplo de outras organizações do Estado, encontrava-se em plena pandemia causada pela disseminação do coronavírus.

Para que os trabalhos não sofressem solução de continuidade, os servidores e colaboradores da unidade passaram a atender a todos os usuários de forma remota, ocasião em que foram expedidas inúmeras mensagens na *homepage* institucional do Tribunal estimulando aos interessados a utilização dos canais virtuais de atendimento.

Dentre as iniciativas para assegurar o pleno atendimento, as linhas telefônicas tiveram implantados os mecanismos do “Siga-me” e os atendimentos e recepção de demandas por e-mail e pelo sistema informatizado foram destacados como forma de viabilizar a interlocução até então desenvolvida entre a Ouvidoria e os seus clientes externos.

A partir de 1º de julho, de forma gradual, a equipe fora retomando suas atividades no formato presencial juntamente com a equipe da Gerência de Atuação e Protocolo, áreas que inauguraram o retorno dos atendimentos presenciais ao público externo pós a fase mais crítica da primeira onda pandêmica.

A partir de agosto de 2021, todos os componentes da unidade já estavam realizando suas atribuições no formato presencial, em face da natureza das atividades.

### **3. A OUVIDORIA INSERIDA NO PROCESSO DE INTERLOCUÇÃO COM AS UNIDADES INTERNAS DO TCE CEARÁ**

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Ceará, dentre as atribuições constantes na Resolução nº 07/2014, tem como objetivo principal ampliar os meios de interlocução com os seus jurisdicionados, com os parceiros institucionais, com os seus clientes internos e com a Sociedade Civil Organizada.

Dentre as finalidades previstas no Artigo 1º da Resolução Administrativa 07/2014, a Ouvidoria do TCE Ceará é o instrumento adequado para:

- Contribuir para a melhoria da Gestão do Tribunal de Contas, dos Órgãos e entidades que lhes são jurisdicionados;
- Concorrer para que sejam observados os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, bem como os demais princípios aplicáveis a administração pública quanto aos atos praticados por autoridades, administradores e demais responsáveis por dinheiro, bens e valores da administração direta e indireta de qualquer dos poderes do Estado e dos Municípios.
- Estreitar o relacionamento com a sociedade objetivando viabilizar a maior transparência às ações do Tribunal contribuindo para a ampliação do controle social e o fortalecimento da cidadania.

A Ouvidoria, portanto, constitui-se no mais legítimo instrumento para a interlocução do cidadão com o Tribunal de Contas do Estado, oportunizando ao usuário da informação pública que ele participe da administração fazendo suas reclamações, informando notícias de irregularidades, apresentando denúncias, formulando suas consultas, oferecendo sugestões, críticas, reclamações e elogios.

Ao longo dos quatro últimos exercícios, os servidores e colaboradores da Ouvidoria procuraram desenvolver as mais diversificadas formas de interagir com as unidades internas de modo que o diálogo se processasse da maneira mais leve, compreensível, sem ruídos, minimizando as arestas de sorte que as manifestações advindas dos usuários externos pudessem ser esclarecidas e, por diversas ocasiões, respondidas na própria ambiência da Ouvidoria, evitando o fluxo formal das demandas.

Ao final do presente relatório serão destacados alguns números que evidenciam do universo de manifestações recepcionadas, quantos questionamentos foram respondidos pela própria Ouvidoria e quantos tiveram que ser encaminhados às áreas de negócio.

### **3.1. INICIATIVA DA OUVIDORIA PARA RESPOSTAS PELA PRÓPRIA UNIDADE:**

Objetivando elevar o nível de criticidade, reter conhecimentos e desenvolver mecanismos para compreender a dinâmica das áreas internas, a Ouvidoria adotou o mantra de exercitar dentre os seus componentes a insistente pergunta: "Será que não conseguimos resolver por aqui?".

A partir desta inquietação, os membros passaram a investigar junto às supostas áreas com afetação direta a cada demanda para que esclarecessem uma possível resposta e, a partir deste diálogo informal, os seus componentes reuniam elementos e, na maioria dos casos, apresentavam as devolutivas sem ao menos enviar a manifestação para a área de negócio.

Em situações com maior nível de criticidade ou complexidade, a Ouvidoria redigia uma possível resposta e, antes de enviar ao usuário, recebia a chancela da área ou eventuais contribuições o que, de certa forma, assegurava a Ouvidoria maior segurança na devolutiva, envolvia a área de negócio como coautora da resposta e transparecia para a área a premente vontade da Ouvidoria de aprender cada vez mais, diminuindo o volume de manifestações para se somar aos vários processos ou atribuições das áreas fim do TCE Ceará.

Imprescindível salientar que as iniciativas para que os componentes retivessem conhecimento sobre as matérias demandadas na Ouvidoria surtiram resultado extremamente alvissareiro que, ao final do exercício de 2021, do universo de manifestações recepcionadas no sistema informatizado, 11.300 (onze mil e trezentas) manifestações, aproximadamente 79% foram respondidas pela própria unidade, conforme dados extraídos do sistema de Tecnologia da Informação.

#### **4. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**

A partir da contribuição de todas as áreas internas, o Tribunal de Contas lançou na data de 1º de abril de 2021 a versão atualizada e interativa da [Carta de Serviços ao Cidadão](#), que se constitui em um documento que reúne várias informações, serviços e canais de atendimento disponibilizados pelo órgão para os seus fiscalizados e para a sociedade como fomento para o exercício do controle social.

A nova versão evidencia o documento dividido nos seguintes tópicos: Canais de Atendimento, Serviços e Transparência Ativa. No primeiro tópico estão reunidos os canais de acesso direto do órgão com a sociedade, imprensa e jurisdicionados: Ouvidoria, Protocolo, Comunicação Social e Escola de Contas Instituto Plácido Castelo (IPC), com descrição de produtos e formas de contato.

O segundo tópico contempla os serviços de Fiscalização e Controle, Consultas e Orientações Municipais e disponibiliza acesso às consultas de processos, emissão de certidões, pautas e atas das sessões, jurisprudência e Diário Oficial Eletrônico, entre outros.

A transparência ativa se constituiu em elemento de preocupação quando da elaboração na ocasião em que a nova Carta de Serviços reuniu serviços relacionados a licitações, gestão de pessoas, orçamento, contratos e convênios.

Nesta versão restou consignado no presente documento que a Ouvidoria é o setor responsável pelas atualizações que devem ocorrer em periodicidade anual ou em intervalos menores se assim as circunstâncias impuserem.

## **5. BANCO DE RESPOSTAS ESTRUTURADAS**

Objetivando dar maior padronização e uniformidade às devolutivas apresentadas pela Ouvidoria, esta unidade desenvolveu em ambiente informatizado um banco de respostas estruturadas com esteio em diálogos realizados com áreas internas.

A partir de demandas recorrentemente recebidas na Ouvidoria, esta unidade procedeu com a elaboração de redação para cada temática, validando com os gestores e estruturando em um repositório utilizado por toda a unidade.

## **6. AMPLIAÇÃO DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA – ATUALIZAÇÃO DA RESOLUÇÃO QUE DISPÕE SOBRE O FUNCIONAMENTO DA UNIDADE**

A Ouvidoria procedeu com a elaboração de minuta que viabiliza a atualização da Resolução que disciplina o funcionamento e rotinas deste setor. A última versão, objeto da Resolução nº 07/2014, não contempla as rotinas e encaminhamentos após a absorção das atribuições municipais.

O novo formato traz uma visão mais atualizada e amplia a seção de competências, indicando que as rotinas de funcionamento serão atualizadas, sempre que necessárias, por meio de instrumento interno de Portaria e não mais por meio de resolução.

Nesta versão atualizada há destaque para a plena observância à Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação e proteção ao usuário do serviço público.

## **7. OUVIDORIA SOB O OLHAR DA CONTROLADORIA INTERNA DO TCE CEARÁ - RELATÓRIO DE MONITORAMENTO 02/2021**

Considerando que no exercício de 2020 a Controladoria realizou processo de avaliação gerando o Relatório de Auditoria Interna nº 01/2020, neste exercício de 2021, após realizadas algumas providências, fora expedido pela Controladoria um Relatório de Monitoramento sob o nº 02/2021, em que restaram remanescentes as seguintes constatações:

### **A. A Carta de Serviços atualizada periodicamente**

A Carta de Serviços ao Cidadão fora colocada em produção com a sua versão atualizada no início de abril de 2021. Na oportunidade da expedição do Relatório de Monitoramento, a Ouvidoria procedeu com envio de mensagem para a Assessoria de Comunicação requisitando de que tal mensagem sobre a revisão periódica esteja contemplada na Carta de Serviços, na seção indicativa do setor responsável por este documento.

### **B. Pesquisa de Satisfação para os usuários no formato presencial e telefônico**

Conforme alinhamento com a Secretaria de Tecnologia da Informação, restou acordado que a solução para a avaliação a ser disponibilizada para este público fica a cargo da STI, que estimou a data de 30 de junho de 2022 como prazo limite para a apresentação de possível resposta.

Não obstante a expectativa de resposta por parte da STI, a Ouvidoria procedeu com elaboração de novo formulário impresso de pesquisa de satisfação para o público presencial e disponibilizou este material para preenchimento e colocação em urna na entrada da Ouvidoria.

### **C. Informações disponibilizadas com status de "prazo" para efeito de atendimento à Lei de Acesso à Informação**

Esta providência está a cargo da Secretaria de Tecnologia da Informação, que estabeleceu prazo de até 30 de junho de 2022 como data limite para apresentação de solução com a emissão de relatório com as demandas dentro e fora do prazo estabelecido pela Lei nº 12.527/2011.

#### **D. Plano de Gestão da Ouvidoria em periodicidade semestral**

Conforme alinhamento com a Assessoria da Presidência, tal plano de ação passou a ter caráter gerencial para a unidade, não devendo contemplar o relatório de monitoramento da Controladoria.

#### **E. Atestar a compatibilidade do Plano de Ação da Ouvidoria com o Planejamento Estratégico do Tribunal**

Conforme alinhamento com a Assessoria da Presidência, tal plano de ação passou a ter caráter gerencial para a unidade, não devendo contemplar o relatório de monitoramento da Controladoria.

#### **F. Controle de Prazo pelo Sistema da Ouvidoria**

Esta providência está a cargo da Secretaria de Tecnologia da Informação, que estabeleceu prazo de 30 de junho de 2022 como data limite para apresentação de solução com a emissão de relatório com as demandas dentro e fora do prazo estabelecido pela Lei nº 12.527/2011.

#### **G. Emissão de Relatórios Gerenciais pelo Sistema Informatizado**

Esta providência ficou a cargo da Secretaria de Tecnologia da Informação, que estabeleceu o prazo de 30 de junho de 2022 como data limite para apresentação de solução quanto a emissão de relatórios.

#### **H. Comunicação ao cidadão das providências adotadas quando do encaminhamento de comunicação de irregularidades ao setor competente**

A orientação dada pela Secretaria de Tecnologia da Informação é a de que com a implantação do novo Sistema de Gerenciamento de processos – e-TCE, as comunicações de irregularidades uma vez cadastradas no sistema viabilizarão para que as áreas relacionadas com este tipo de manifestação possam visualizar o recebimento e as medidas adotadas para cada situação, permitindo que a Ouvidoria possa informar ao cidadão da providência implementada no âmbito do setor destino da demanda.

#### **I. Comitê Gestor de Acesso à Informação formalmente instituído:**

Uma vez tendo sido confirmada a existência do Comitê Gestor criado pela Resolução Administrativa nº 19/2016, a Ouvidoria encaminhou e-mail sugerindo que tal observação não constasse como pendência, tampouco, a cargo da Ouvidoria.

#### **J. Instância com rotinas e procedimentos para apreciar os recursos de pedidos de informação**

Uma vez tendo sido confirmada a existência do Comitê Gestor criado pela Resolução Administrativa nº 19/2016, a Ouvidoria encaminhou e-mail sugerindo que tal observação não constasse como pendência, tampouco, a cargo da Ouvidoria.

#### **K. Classificação das informações consideradas sigilosas pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação**

Uma vez tendo sido confirmada a existência do Comitê Gestor criado pela Resolução Administrativa nº 19/2016, a Ouvidoria encaminhou e-mail sugerindo que tal observação não constasse como pendência, tampouco, a cargo da Ouvidoria.

#### **L. Controles e restrições a informações consideradas sigilosas**

Uma vez tendo sido confirmada a existência do Comitê Gestor criado pela Resolução Administrativa nº 19/2016, a Ouvidoria encaminhou e-mail sugerindo que tal observação não constasse como pendência, tampouco, a cargo da Ouvidoria.

#### **M. Manual de Rotinas Internas da Ouvidoria**

Há propositura de atualização da Resolução que trata do funcionamento da Ouvidoria a qual traz, dentre os aperfeiçoamentos, a competência que indica que as rotinas deverão ser tratadas em instrumento sob a forma de portaria.

Neste sentido, a Ouvidoria apresentou propositura de atualização da Resolução para a Chefe da Procuradoria Jurídica e a Assessoria da Presidência para a validação deste documento e deflagração para que produza seus efeitos.

Com a publicação da nova resolução, a Ouvidoria disporá de instrumento oficial para elaborar a portaria que definirá suas rotinas de funcionamento.

#### **N. Demandas incompletas consideradas atendidas:**

Esta providência ficou a cargo da Secretaria de Tecnologia da Informação, que estabeleceu o prazo de 30 de junho de 2022 como data limite para apresentação de solução quanto ao ajuste no Sistema da Ouvidoria com a inclusão do status "aguardando complementação por parte do usuário".

**O. Impossibilidade de atestar a observância ao fluxo estabelecido no Manual de Rotinas Internas da Ouvidoria pelo Sistema da Ouvidoria:**

Há propositura de atualização da Resolução que trata do funcionamento da Ouvidoria a qual traz dentre os aperfeiçoamentos a competência que indica que as rotinas deverão ser tratadas em instrumento sob a forma de portaria.

Neste sentido a Ouvidoria, apresentou propositura de atualização da Resolução para a Chefe da Procuradoria Jurídica e a Assessoria da Presidência para a validação deste documento e deflagração para que produza seus efeitos.

Com a publicação da nova resolução a Ouvidoria disporá de instrumento oficial para elaborar a portaria que definirá suas rotinas de funcionamento.

## 8. AMPLIAÇÃO DO ESCOPO DE ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Com a extinção do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Ceará (TCM/CE) e a consequente absorção, por parte do TCE Ceará, das atribuições de orientação e fiscalização aos entes municipais, a Ouvidoria passou a interagir com os jurisdicionados, parceiros, servidores e a Sociedade Civil Organizada provenientes dos municípios cearenses.

Até o advento da Emenda Constitucional que extinguiu o TCM, a Ouvidoria do TCE Ceará recebia, em sua predominância, registros para averiguação de *status* de processos de aposentadoria e pensão e eventuais manifestações para verificação de processos de obras no âmbito do Estado.

Com o escopo ampliado, as manifestações evoluíram de forma exponencial, trazendo, a partir de então, as dúvidas e questionamentos relacionados às seguintes temáticas:

- Licitações Municipais
- Contratos Administrativos
- Nepotismo
- Nepotismo cruzado
- Contratação irregular de pessoal
- Acumulação ilegal de cargos
- Incompatibilidades de horários
- Esclarecimentos quanto a omissões no Portal de Licitações dos Municípios
- Esclarecimentos quanto à recepção das prestações de contas por meio do Sistema Ágora
- Orientações quanto a entrega de peças processuais e peticionamentos iniciais em formato exclusivamente virtual

## 9. UNIVERSO DE MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS

Conforme registros do sistema informatizado da unidade, a Ouvidoria do TCE Ceará recebeu, até o final do exercício de 2021, um quantitativo na ordem de 11.349 manifestações, assim distribuídas:

- a) Comunicações de Irregularidades: 386
- b) Problemas técnicos: 1.495
- c) Elogios: 167
- d) Reclamações e críticas: 253
- e) Sugestões: 155
- f) Solicitações de informações: 8.893

Deste universo, a Ouvidoria conseguiu alcançar o percentual de 99% de respostas, atingindo a marca de 11.277 devolutivas.

Imperioso destacar que a evolução no número de atendimentos reflete a confiança e a amplitude de conhecimento por parte dos usuários quanto aos serviços prestados pela Ouvidoria. Notadamente nestes dois últimos exercícios o universo de demandas esteve em trajetória crescente em face dos movimentos de isolamento social provocado pela pandemia.

### QUADRO COMPARATIVO DAS DEMANDAS RECEBIDAS E RESPONDIDAS NOS QUATRO ÚLTIMOS EXERCÍCIOS

Exercício de 2018		Exercício de 2019		Exercício de 2020		Exercício de 2021	
Recebidas	Respondidas	Recebidas	Respondidas	Recebidas	Respondidas	Recebidas	Respondidas
8.672	8.486	10.164	10.018	8.448	8.347	11.349	11.277

Fonte: Sistema informatizado da Ouvidoria

## 10. DESEMPENHO DA UNIDADE E RESPOSTAS PELO PRÓPRIO SETOR - TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

Ao longo dos quatro últimos exercícios observou-se que a Ouvidoria vem retendo experiências e consolidando o conhecimento quanto a dinâmica e trâmites internos de sorte que tem realizado a devolutiva de grande parte das demandas sem sequer necessitar de enviar aos setores internos.

Do universo de 11.349 manifestações recepcionadas, pela própria unidade foram elaboradas respostas para 8.916 demandas o que representa um desempenho de aproximadamente 79 % de feedbacks sem a remessa e retorno da área relacionada ao teor da solicitação.

Como elemento complementar ao aspecto ora indicado, corrobora-se a expertise da Ouvidoria com o tempo médio de devolutivas, cuja pesquisa feita no sistema informatizado indica que o tempo médio de devolução ao usuário externo gira em torno de 0,80 (dia), ou seja, menos de um dia, enquanto que nas situações em que forçosamente tem que ser encaminhada ao setor, alcançamos um tempo de devolutiva na casa dos 2,58 dias.

- 0,80 dia para respostas da Ouvidoria
- 2,58 dias para respostas das áreas internas

### QUADRO COMPARATIVO DO TEMPO MÉDIO NOS QUATRO ÚLTIMOS EXERCÍCIOS

Exercício de 2018		Exercício de 2019		Exercício de 2020		Exercício de 2021	
Resposta pela Ouvidoria	Ouvidoria e Setores Internos	Resposta pela Ouvidoria	Ouvidoria e Setores Internos	Resposta pela Ouvidoria	Ouvidoria e Setores Internos	Resposta pela Ouvidoria	Ouvidoria e Setores Internos
6,83 dias	14,24 dias	3,30 dias	6,25 dias	1,18 dias	4,75 dias	0,80 dia	2,58 dias

#### Nota:

- Resposta pela Ouvidoria: devolutiva dada ao usuário pela própria unidade (Ouvidoria)
- Ouvidoria e Setores Internos: Ouvidoria envia ao setor interno e em seguida responde ao usuário

Fonte: sistema informatizado da Ouvidoria

## **10.1. DAS COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADE**

São as manifestações encaminhadas pelo cidadão a respeito de atos administrativos que contenham indícios de irregularidades praticados pelo gestor público jurisdicionado.

Ao longo do exercício de 2021, foram recepcionadas 386 (trezentos e oitenta e seis) manifestações classificadas como Comunicação de Irregularidades originárias do âmbito municipal.

Em regra, estas manifestações trazem evidências e indícios de irregularidades cometidas no âmbito dos municípios relacionadas, em sua maioria, a licitações públicas direcionadas, sobrepreço na contratação pública, nepotismo, nepotismo cruzado, contratação irregular de servidores, dentre outras.

**Trâmite das Comunicações de Irregularidades:** Estas manifestações oriundas do âmbito municipal têm seu encaminhamento feito por meio de e-mail para os Diretores de Contas de Gestão Municipal, unidade da Secretaria de Controle Externo (Secex) que, de acordo com os níveis de criticidade, relevância e materialidade, pode sugerir, por meio da Presidência ou do relator do município, a realização de inspeção imediata, ou por outro lado, em caso de baixo nível de criticidade, servir de subsídio para as futuras auditorias e inspeções.

**Recomendações:** Para efeito de avaliar o nível de criticidade e propor ações imediatas de acordo com a gravidade de cada demanda, sugerimos a adoção/aprimoramento de unidade de inteligência no âmbito da Secretaria de Controle Externo para que recepcione as Comunicações de Irregularidades e proceda, num prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, com a análise prévia e recomendações dos procedimentos adotados, incluindo a devolutiva ao interessado.

Esta equipe contará com a atuação de especialistas em matérias como licitações públicas, contratos públicos, obras e serviços de engenharia, contratação de pessoal, patrimônio público, aposentadorias, pensões, dentre outros assuntos, dos mais recorrentes verificados nos exercícios de 2017, 2018, 2019 e 2020.

Os componentes especialistas nas áreas acima mencionadas atenderão às demandas da Ouvidoria sem prejuízos de suas atribuições ordinárias, todavia, para sua produtividade individual, seria contemplado um percentual de sua meta visando ao atendimento tempestivo das manifestações da Ouvidoria.

O aprimoramento desta unidade de inteligência, recepcionando as manifestações da Ouvidoria, trará ressonância muito positiva à instituição, já que, além de evidenciar o atendimento imediato das Comunicações de Irregularidades, dará uma conotação de tratamento em tempo real, imediato e célere, reverberando em credibilidade e confiança do usuário para com o Tribunal de Contas do Estado do Ceará.

## 11. ATENDIMENTO PRESENCIAL PARA OS PROCESSOS DE PENSÕES E APOSENTADORIAS

A experiência dos atendimentos presenciais na Ouvidoria durante todo o exercício de 2021 evidenciou uma demanda reprimida relativa aos processos de aposentadorias e pensões.

O sistema informatizado indica que no exercício findo (2021) foram realizados 387 (trezentos e oitenta e sete) atendimentos presenciais, com destaque de que grande parte destes usuários teve interesse em conversar com servidores das Diretorias de Atos de Registro I e II, responsáveis pela instrução de processos de aposentadorias, reformas, pensões e seus desdobramentos como revisão ou reversão de pensão.

Não obstante aos esforços empreendidos pelas diretorias especializadas de aposentadorias e pensões, há uma expectativa, por parte dos interessados nestes processos, de respostas mais céleres quanto à sua instrução e julgamentos.

### Recomendações

- Elaboração de diagnóstico para identificação do universo de processos de aposentadorias e pensões;
- Identificação do tempo médio de instrução considerando o lapso temporal entre a autuação e protocolização e o momento de saída da diretoria especializada;
- Instituição de uma "força-tarefa" temporária com um grupo de especialistas na matéria conferindo a cada um uma gratificação específica pela instrução de processos de aposentadorias e pensões de sorte a dar fluidez aos julgamentos;
- Sensibilização junto aos gabinetes de Conselheiros e Procuradores quanto à necessidade de priorização aos processos de aposentadorias e pensões.

**Nota:** Estas recomendações já foram contempladas no Relatório de Gestão da Ouvidoria do exercício de 2019 e 2020, reiteradas neste de 2021.

## 12. CONTRIBUIÇÃO IMPRESCINDÍVEL DAS UNIDADES INTERNAS:

Para que a Ouvidoria alcance a excelência do seu mister institucional, estreitar os canais de interlocução entre o cidadão e o TCE Ceará é de suma importância que as unidades internas estejam na mesma sintonia e percebam que as manifestações que ingressam pela Ouvidoria reverberam positivamente para a instituição, traduzindo-se em credibilidade para o órgão.

Assim, é muito salutar que as áreas se apropriem deste compromisso para com o cidadão, para com o efetivo usuário dos serviços da Corte de Contas, já que a Ouvidoria faz uma leitura prévia da essência da matéria para que o "dono do negócio" na instituição possa internalizar e apresentar as devolutivas.

As áreas que mais atenderam à Ouvidoria neste exercício de 2021 foram as seguintes:

- Secretaria de Tecnologia da Informação
- Secretaria de Serviços Processuais
- Secretaria de Sessões
- Secretaria de Administração
- Escola de Contas
- Secretaria Executiva de Fiscalização
- Presidência
- Gerência de Fiscalização de TI
- Assessoria de Apoio ao Controle Externo
- Assessoria de Comunicação Social
- Diretoria de Contas Estadual I
- Procuradoria de Contas

**Recomendações:** Reputamos como imprescindível que a unidade de Assessoria de Comunicação Social desenvolva um portfólio de peças informativas enaltecendo a importância de atendimento tempestivo por parte da Ouvidoria e, de forma destacada, que a tempestividade deve também ser observada nas áreas internas.

1) As peças informativas e publicitárias podem estar posicionadas nas Áreas de

Trabalho dos computadores, afixadas nos flanerógrafos, nos elevadores, na cantina e nas recepções. Peças pequenas, curtas, com efeitos visuais mais destacados podem despertar aos servidores a importância dos serviços da Ouvidoria.

**2)** Que as áreas mais demandadas tenham nos seus indicadores de desempenho um percentual correspondente para as respostas tempestivas à Ouvidoria.

Referida iniciativa viabiliza para a unidade demandada a possibilidade de se aprofundar na manifestação do usuário, responder no prazo estabelecido em lei e não comprometer sua meta com um eventual desempenho menor dos seus processos ordinários por estar respondendo à Ouvidoria.

### **13. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA NO COMITÊ DE CORREGEDORIAS, OUVIDORIAS E CONTROLE SOCIAL DO INSTITUTO RUI BARBOSA**

Durante o exercício de 2021 a Ouvidoria participou de atividades do Comitê de Corregedorias, Ouvidorias e fomento ao Controle Social do Instituto Rui Barbosa.

Dentre as ações de maior destaque, fora desenvolvida uma "força-tarefa" coordenada por representantes técnicos dos Tribunais de Contas do Estado do Espírito Santo, Paraná, Pará, Mato Grosso e Ceará, para juntos identificarem pontos de convergências para a melhoria das Ouvidorias dos TCs com vistas a avaliação a ser realizada no exercício de 2022 relativa ao Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas do Brasil.

Foram realizadas quatro reuniões virtuais ao longo do mês de outubro e contempladas as Ouvidorias de todos os Tribunais de Contas cujo resultado consolidado fora apresentado em reunião por ocasião do II Congresso Internacional dos Tribunais de Contas, realizado na cidade de João Pessoa nos dias 9 a 12 de novembro de 2021.

A essência do presente trabalho fora identificar os níveis de atendimentos aos critérios estabelecidos para efeito de atendimento ao MMD TC com base nas avaliações já realizadas nos exercícios de 2017 e 2019. A partir do mapeamento dos critérios adotados em 2017, com a evolução de agregação ou supressão de algum elemento em 2019, estabeleceu-se possibilidades de critérios de avaliação para o exercício de 2022.

Destas possibilidades foram adotadas perguntas objetivas e durante as reuniões efetuadas durante o mês de outubro os membros da força-tarefa conseguiram identificar pontos de convergência e pontos de oportunidade para melhorias.

## **14. ENCONTRO NACIONAL DE CORREGEDORIAS E OUVIDORIAS DOS TCs – ENCO 2021**

Por ocasião da versão de 2021 do Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos TCs, a Ouvidoria do TCE Ceará apresentou o *case* de sucesso "A contribuição da Ouvidoria do TCE Ceará para as unidades internas", em que discorreu sobre o relacionamento entre as unidades internas e a Ouvidoria para viabilizar maior fluidez nas manifestações então recepcionadas.

Na oportunidade, destacou que os retornos dos setores internos se fazem imprescindíveis como forma de assegurar a credibilidade da instituição como um todo, vez que as respostas, ainda que iniciadas ou recepcionadas na Ouvidoria, são devolutivas da Organização e para tanto toda a fluidez, consistência, fundamentação e esclarecimentos são elementos que vão distinguir o TC.

## **15. TCE CEARÁ COMO PARTICIPANTE DO V SIMPÓSIO NACIONAL DE OUVIDORIAS**

A Ouvidoria do TCE Ceará também se fez presente no V Simpósio Nacional de Ouvidorias, promovido pela Escola de Contas Públicas do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas nos dias 25 e 26 de novembro de 2021, ocorrido na sede do TCE Amazonas.

Na oportunidade do Simpósio, ao final do evento, fora realizada reunião técnica com membros do Comitê de Corregedorias, Ouvidorias e fomento ao Controle Social do Instituto Rui Barbosa cujo momento de maior relevância fora a propositura de um termo de cooperação para que as Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil se integrem em ambiente de rede de sorte que viabilize maiores oportunidades de troca de experiências elevando o nível das unidades de ouvidorias.

## **16. OUVIDORIA COMO PARTICIPANTE DE GRUPO DE TRABALHO DE SIMPLIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS**

A partir da implantação do Laboratório de Inovação e Controle, foi instituído um Grupo de Trabalho de Simplificação de Documentos.

Referido grupo de trabalho teve representantes da Secretaria de Controle Externo, da Assessoria de Comunicação, da Secretaria de Administração e do Instituto Plácido Castelo e tinha como foco identificar nas áreas internas, finalísticas ou de relacionamento instrumentos ou papéis de trabalho que pudessem ser melhorados com vista a facilitar a comunicação com o usuário.

Dentre as sugestões propostas, fora eleito o instrumento para viabilizar o pedido de cópia de peças ou processos na íntegra. Referido instrumento fora tomado como referência, visto que já se tratava de iniciativa já experimentada e por se tratar de pleito já deflagrado na Ouvidoria.

O objeto de estudo do grupo de simplificação de documentos – etapas para pedido de cópia de processo – fora trabalhado a partir de peça já disponibilizada no sítio eletrônico do TCE Ceará como algo recorrente mas que, na percepção do usuário, ainda poderia não estar prático e direto.

Foram realizadas oficinas em formato virtual e presencial e, ao final de cinco encontros realizados entre os meses de agosto e dezembro de 2021, chegou-se a um produto final apresentado em encerramento do curso na data de 1º de dezembro de 2021.

## **17. OUVIDORIA DO TCE CEARÁ COMPONDO A DIRETORIA DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES - SECCIONAL CEARÁ**

A Associação Brasileira de Ouvidores - Seccional CE, sob a Presidência do Sr. Irapuan Diniz Aguiar, tem no seu quadro de suplentes o Assessor da Ouvidoria do TCE Ceará, Virgílio Freire do Nascimento Filho.

Neste exercício de 2021, a ABO Ceará coordenou a realização do X Encontro Estadual de Ouvidores em ambiente totalmente virtual nos dias 30 e 31 de agosto de 2021.

Na oportunidade do X Encontro Estadual, a Ouvidoria do TCE Ceará discorreu sobre a relação profícua e harmoniosa com os setores internos destacando que esta interação se constitui em elemento preponderante para os resultados alcançados.

## **18. OUVIDORIA COMPONDO COMITÊ DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL E COMITÊ DIRETIVO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

A participação da Ouvidoria do TCE Ceará nos Comitês de Comunicação Institucional e Diretivo de Tecnologia da Informação demonstra que a atuação desta unidade (Ouvidoria) tem contribuído para iniciativas que prestigiam a percepção dos usuários dos serviços prestados por esta Corte de Contas.

A Ouvidoria como unidade que recebe, examina, trata e procede com encaminhamentos de manifestações se faz detentora e repositório das percepções dos clientes internos e externos como meio de aperfeiçoar constantemente os produtos e serviços ofertados.

## **19. A EVOLUÇÃO DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA**

Com o advento da Lei de Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos da Administração Pública, Lei nº 13460/2017, de 28 de junho de 2017, entendemos que as ouvidorias passam a se posicionar com papel de extrema importância no cenário de atendimento ao público. Ao contexto soma-se o dispositivo da irrecusabilidade aos pedidos feitos na Ouvidoria, conforme destaque dado no art. 11 da citada lei.

O grande desafio se concentra na forma como as organizações se preparam e se preocupam para desempenhar um serviço de qualidade, rápido, efetivo e que denote consistência já que convivemos com um público muito mais esclarecido, muito mais politizado, muito mais crítico e consciente dos seus direitos como cidadãos.

Neste contexto, queremos sensibilizar as unidades internas, por meio de campanhas desenvolvidas pela Assessoria de Comunicação Social para que percebam a grandiosidade do poder de mando de que dispõem os usuários do serviço público, bem como dos rumos que podem ser tomados a partir de respostas mais consistentes. Importante destacar dispositivos contidos na Lei nº 13.460/2019 que convergem para princípios de cortesia e premissas de urbanidade no atendimento ao usuário, pressupondo que o interessado, o cidadão, o consulente é a pessoa mais importante, o ator de maior relevância neste processo de prestação do serviço público.

De todo o exposto, além de evidenciar os números e demais dados da Ouvidoria do TCE Ceará, reiteramos que todas as áreas devem estar muito bem alinhadas e predispostas a contribuir para o processo de credibilidade da instituição. Afinal, as respostas entregues aos cidadãos, usuários e jurisdicionados são efetivamente do órgão Tribunal de Contas do Estado do Ceará.

A Ouvidoria se constitui em instrumento de interlocução, ferramenta de contato, de escuta para aquela pessoa que já passou por vários setores, balcões diversos, variados ramais e, que, naquele momento, deposita sua expectativa que estará finalmente próxima da resolução da sua demanda.

**Fortaleza, 20 de janeiro de 2022**