

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

## **EQUIPE**

Davi Ferreira Gomes Barreto – Conselheiro Ouvidor (até junho de 2019)

Virgílio Freire do Nascimento Filho – Assessor Administrativo

Ana Neves Coelho Araújo da Nóbrega

Carla Nayara Dias de Araújo

Cristiana Coelho Cintra Souza Barbosa

Gabriel de Sousa Salviano de Macedo

Mariana Façanha da Costa (até abril de 2019)

Nasarita Sarquis Queiroz de Bayas

## **COLABORADORES DA ASSESSORIA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA**

Ana Karla Martins da Silva

Márcia Prudente Maciel

Marcos Correia Martins Bezerra

## **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 2019, 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.

O Tribunal de Contas do Estado do Ceará ainda vivencia o processo de reconstrução, readequação de suas rotinas e procedimentos por força da absorção das atribuições quanto a fiscalização e orientação aos jurisdicionados municipais.

Em todas as áreas internas percebeu-se, de forma muito clara, as alterações advindas da mudança drástica do “negócio” do TCE/CE, 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, reconstruir o que até então já era excelente para conviver com um público ávido por respostas rápidas, retornos céleres, 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 e proteção ao usuário 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 ansiedades dos usuários frente aos serviços oferecidos e que, a partir das suas impressões, a qualquer tempo podem ser aperfeiçoados.

## **1. A OUVIDORIA INSERIDA NO PROCESSO DE GOVERNANÇA 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/CE 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, elogios, e ainda, esclarecendo dúvidas e recebendo orientações técnicas.

## **2. AMPLIAÇÃO DO ESCOPO DE ATUAÇÃO DA OUVIDORIA**

Com a extinção do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Ceará (TCM/CE) e a conseqüente absorção, por parte do TCE/CE, 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/CE 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 através do Sistema Ágora

### **3. UNIVERSO DE MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS**

Conforme registros do sistema informatizado da unidade, a Ouvidoria do TCE/CE recebeu até o final do exercício de 2019 um quantitativo na ordem de 10.164 manifestações assim distribuídas:

- a) Comunicações de Irregularidades: 396
- b) Problemas técnicos: 2.467
- c) Elogios: 36
- d) Reclamações e críticas: 254
- e) Sugestões: 65
- f) Solicitações de informações: 6.943

Deste universo, a Ouvidoria conseguiu alcançar o percentual de 98,28% de respostas, atingindo a marca de 9.991 devolutivas.

Importante destacar que, pelo sistema informatizado da Ouvidoria, ficou comprovado um tempo médio de respostas nos seguintes termos:

- 3,30 dias para respostas da Ouvidoria
- 6,35 dias para respostas das áreas internas

**Recomendações:** pelo tempo médio de respostas recebidas das áreas internas, reputamos como imprescindível que a comissão instituída pela Portaria nº 232/2015 examine a possibilidade de inserir nos indicadores de áreas como a Secretaria de Controle Externo um percentual para efeito de contabilização de sua meta cujo produto sejam as devolutivas de forma tempestiva para a Ouvidoria, com esteio no artigo nº 12 da Resolução nº 07/2014.

### **3.1. DAS COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADES**

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 2019 foram recepcionadas 396 (trezentos e noventa 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, as 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 tem seu encaminhamento feito por meio do Sistema da Ouvidoria para a Secretaria de Controle Externo (Secex) que, de acordo com os níveis de criticidade, relevância e materialidade, pode sugerir, através 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 e 2019.

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, traria ressonância muito positiva à instituição, já que, além de evidenciar o atendimento imediato das comunicações de irregularidades, daria 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.

#### **4. ATENDIMENTO PRESENCIAL PARA OS PROCESSOS DE PENSÕES E APOSENTADORIAS**

A experiência dos atendimentos presenciais na Ouvidoria durante todo o exercício de 2019 evidenciou uma demanda reprimida relativa aos processos de aposentadorias e pensões.

Não obstante aos esforços empreendidos pelas gerências 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 gerência 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

**5. 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/CE 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 2019 foram as seguintes:

- Secretaria de Controle Externo
- Secretaria de Tecnologia da Informação
- Secretaria-Geral
- Assessoria de Assistência Técnica
- Procuradoria de Contas

**Recomendações:**

1. 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.

As peças informativas e publicitárias podem estar posicionadas nas Áreas de Trabalho dos computadores, afixadas nos flanelógrafos, 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 responder à Ouvidoria.

**6. OUVIDORIA COMO INDUTORA NO PROCESSO DE APRIMORAMENTO DO CLIMA ORGANIZACIONAL**

A Ouvidoria tem recebido algumas manifestações que evidenciam ainda um sentimento de distinção entre os servidores do TCE/CE e aqueles egressos do extinto TCM/CE. Estas manifestações reportam-se a assuntos diversos, todavia, sem entrar no mérito da discussão, temos algumas recomendações para efeito de avaliação por parte da administração.

1. Projeto Dialogando: Conhecendo a Administração do TCE/CE: Este projeto se disporia a evidenciar as rotinas e procedimentos administrativos e as principais dificuldades e desafios para compatibilizar os anseios e os limites impostos, tanto no plano orçamentário, operacional, legal, dentre outros.

Adotaria-se uma data, com uma pauta prévia indicada, com abertura para receber sugestões de temas de servidores. A administração analisa cada uma das propostas e abre-se para o diálogo. Tal prática se faz muito produtiva uma vez que os servidores se sentiriam à vontade para apresentar seus anseios, de forma razoável, e para a administração, por sua vez, também se oportunizam as contrarrazões e eventuais dificuldades para atender a todos os pleitos.

## **7. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA NO PROGRAMA TCE EDUC**

Ao longo do exercício de 2019 a Ouvidoria do TCE/CE esteve presente no Programa TCE Educ, o qual se constitui em uma realização do Tribunal de Contas do Estado do Ceará, por meio do Instituto Escola Superior de Contas e Gestão Pública Ministro Plácido Castelo, tendo como finalidade promover ações educacionais voltadas para o aperfeiçoamento profissional, operacional, tecnológico dos servidores públicos municipais e estaduais, dos poderes executivo e legislativo, visando fomentar o desenvolvimento da gestão pública, o exercício da cidadania e o aprimoramento do controle social.

Na ação de Educação Continuada o TCE/IPC ofertou cursos com as temáticas de Governança nas Aquisições Públicas: Riscos e Controles; e Controle Interno: Governança, Riscos e *Compliance*.

Na ação junto aos Poderes Legislativos Municipais o TCE/IPC promoveu capacitação com o tema Aspectos Relevantes da Gestão Administrativa e Orçamentária no Poder Legislativo.

Quanto à ação de Interlocução com as Ouvidorias e Sociedade Civil Organizada o TCE/IPC, com a participação da Ouvidoria, ofereceu o curso com a temática: Ouvidorias Municipais: Governança e Humanização no Serviço Público.

Na oportunidade a ouvidoria interagiu com representantes das Ouvidorias Municipais esclarecendo sobre aspectos relevantes quanto a parte legal da estruturação de ouvidorias, questões legais relativas a instituição por meio de lei, aspectos físicos, composição da unidade, características necessárias aos membros e objetos de reclamações no âmbito destas unidades.

No que pertine a humanização a ouvidoria procurou desenvolver junto aos participantes a necessidade de “quebrar” o estereótipo de um serviço público engessado, burocrático, mas, deixar transparecer a leveza necessária para que se incorpore um pouco mais de sentimento, acolhimento e sensibilidade no atendimento ao público.

Nestas capacitações procurou-se também alcançar o público de representantes da sociedade civil organizada, ocasião em que se interagiu com dirigentes de sindicatos, associações, representantes de conselhos de acompanhamento de políticas públicas destacando nestes agentes o seu papel disseminador de uma sociedade cada vez mais esclarecida, politizada, questionadora e muito mais ciente do seu papel crítico

Até o final do exercício de 2019 o programa TCEduc promoveu capacitações em 11 (onze) regiões com 21 (vinte e uma) cidades sedes, contemplando todos os 184 municípios do estado do Ceará, alcançando a marca de aproximadamente 19.979 participantes capacitados.

Importante mencionar que a Ouvidoria do TCE CE participou da fase preparatória de sensibilização junto aos possíveis capacitandos ocasião em que visitou cada uma das 21 (vinte e uma) cidades sedes além dos municípios adjacentes de cada uma das sedes previamente escolhidas e identificadas pelo TCE CE

**Cursos sugeridos pela Ouvidoria com esteio nas capacitações realizadas:** Por ocasião da interlocução e interação com os representantes de ouvidorias e da sociedade civil organizada, a Ouvidoria do TCE CE propõe a sua unidade de capacitação, o Instituto Plácido Castelo, para que examine a possibilidade de realização de cursos voltados para as seguintes temáticas:

- a. Aspectos legais para a implantação de ouvidorias;
- b. Novos regimentos para os regimes próprios de previdência;
- c. Ouvidorias como instrumentos de gestão;
- d. Ouvidorias no papel de mediação de conflitos;
- e. O desenvolvimento de linguagem em braille para deficientes visuais;
- f. As relações interpessoais no âmbito das administrações municipais deflagradas a partir das percepções na ouvidoria;
- g. As implicações quanto à ética no tratamento das informações recepcionadas nas ouvidorias;

- h. A atuação dos conselhos de acompanhamento das políticas públicas nas administrações municipais;
- i. Orientações para instrução de processos de aposentadorias e pensões no âmbito dos municípios.

## **8. OUVIDORIA NO PROJETO 1.2 DA ATRICON**

Sob a perspectiva da sociedade, tendo como objetivo estratégico “fortalecer a imagem dos Tribunais de Contas como instituições essenciais ao controle da administração pública e ao exercício da cidadania”, a Ouvidoria do TCE/CE faz parte do Grupo de Trabalho que desenvolve o Projeto 1.2 da Atricon, o qual versa sobre o aprimoramento das ouvidorias no âmbito dos Tribunais de Contas do Brasil.

Referido projeto tem como objetivo geral incentivar a efetiva atuação das ouvidorias dos Tribunais de Contas como órgãos permanentes de interação com a sociedade e promotores do controle social, tendo como responsável pela condução dos Trabalhos o Conselheiro e Ouvidor do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, Conselheiro Sebastião Carlos Hanna de Macedo.

O grupo de trabalho, coordenado pela Servidora Andrea Norbim Beconha do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, esteve reunido nos dias 28 e 29 de março de 2019 na Escola de Contas do TCE ES e realizou discussões e atividades que culminaram com a entrega dos seguintes produtos:

1. Padrões mínimos para a atualização da Lei de Acesso à Informação no âmbito dos TCS
2. Padrões mínimos para a regulamentação da Lei nº 13.460/2017 no âmbito dos TCS
3. Carta de Serviços ao Usuário, responsável por definir os serviços prestados pelos Tribunais de Contas.

Por ocasião do Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias, realizado nas datas de 03 e 04 de outubro de 2019, no Tribunal de Contas do Estado do Mato Grosso o Coordenador do Grupo de Trabalho do Projeto 1.2 da Atricon, Conselheiro Sebastião Carlos Ranna de Macedo, apresentou o resultado dos trabalhos e a disponibilização da cartilha de boas práticas em meio virtual.

## **9. OUVIDORIA NO II ENCONTRO DE OUVIDORIAS DOS JURISDICIONADOS DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS – TCE/AL**

Por ocasião do II Encontro de Ouvidorias dos Jurisdicionados do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas, com o tema Ouvidorias: Conquistas e Desafios na Sociedade Contemporânea, a Ouvidoria do TCE CE, no dia 18 de março de 2019, esteve presente neste Encontro apresentando o case de sucesso “A atuação da Ouvidoria junto às Comissões de Licitações Municipais”, evidenciando de forma proativa como a Ouvidoria do TCE cearense orienta e previne as administrações municipais na busca da excelência dos procedimentos licitatórios.

## **10. OUVIDORIA DO TCE CEARÁ NO III SIMPÓSIO NACIONAL DE OUVIDORIAS: Ouvidoria Contemporânea: Governança, Cidadania e Inovação (TCE AM – 22 e 23/08/19)**

O Tribunal de Contas do Estado do Amazonas realizou nos dias 22 e 23 de agosto de 2019 o seu III Simpósio Nacional de Ouvidorias trazendo como tema Ouvidoria Contemporânea: Governança, Cidadania e Inovação, tendo dentre os palestrantes o assessor da Ouvidoria do TCE CE, Virgílio Freire do Nascimento Filho, ocasião em que apresentou como case de sucesso a sua experiência na disseminação do projeto de implantação de ouvidorias no âmbito dos municípios cearenses bem como a proposta de humanização no serviço público.

## **11. OUVIDORIA DO TCE CEARÁ NO ENCONTRO NACIONAL DE CORREGEDORIAS E OUVIDORIAS DOS TRIBUNAIS DE CONTAS DO BRASIL (TCE MT – 03 e 04/10/19)**

O Tribunal de Contas do Estado do Mato Grosso promoveu nos dias 03 e 04 de outubro de 2019 o Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil, oportunidade em que o Assessor da Ouvidoria Virgílio Freire do Nascimento Filho participou como palestrante na referida reunião a qual contou com a presença de representantes e membros de 27 Tribunais de Contas do Brasil.

## **12. OUVIDORIA DO TCE CE COMPONDO A DIRETORIA DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES – SECÇÃO CE**

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 CE, Virgílio Freire do Nascimento Filho.

## **13. 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, através de campanhas desenvolvidas pela Assessoria de comunicação Institucional 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 CE, 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, 6 de janeiro de 2020