

RELATÓRIO ANUAL



TRIBUNAL DE CONTAS
DO ESTADO DO CEARÁ

20
24



TCEouv

SUMÁRIO

TRIBUNAL DE CONTAS
DO ESTADO DO CEARÁ

03

Introdução

05

Atendimentos

14

Inovações

20

Eventos

29

Conclusão

INTRODUÇÃO

O Relatório Anual da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Ceará (TCE Ceará), referente ao exercício de 2024, reafirma nosso compromisso com a transparência, a eficiência e o fortalecimento do controle social. Como elo essencial entre a sociedade e o TCE Ceará, a Ouvidoria se dedica a ouvir ativamente as manifestações dos cidadãos — sugestões, denúncias, reclamações e pedidos de informação — e a promover iniciativas que ampliem a participação popular na fiscalização e aprimoramento da gestão pública.

Neste documento, apresentamos um panorama abrangente das ações desenvolvidas ao longo do ano, destacando os principais indicadores de atendimento, os tipos de demandas recebidas e os resultados alcançados. Além disso, enfatizamos as inovações implementadas para modernizar processos, aprimorar a qualidade dos serviços e fortalecer a relação com a sociedade.

Também registramos a participação da Ouvidoria em eventos e iniciativas estratégicas, consolidando seu papel no cenário institucional e no avanço das práticas de governança. Mais do que um balanço das atividades, este relatório reflete nosso compromisso contínuo com a melhoria dos serviços prestados, sempre em alinhamento com os princípios constitucionais e as diretrizes estratégicas do TCE Ceará.

Com esta publicação, buscamos contribuir para uma gestão pública cada vez mais ética, eficiente e participativa, reforçando a Ouvidoria como instrumento essencial de cidadania e controle social.

NOSSA EQUIPE



Ouvidora
Patrícia Saboya



Assessora
Derlange Maia

Servidoras



Ana



Cristiana



Márcia



Paula

Colaboradores



Carolina



Cecilia



Gabriel



José



Erica



Arimateia



Silvana



Mary

Estagiários



Guilherme



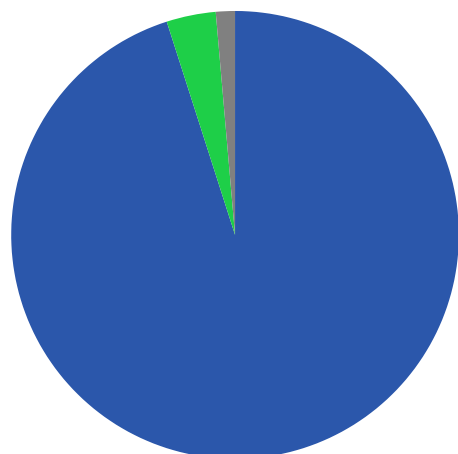
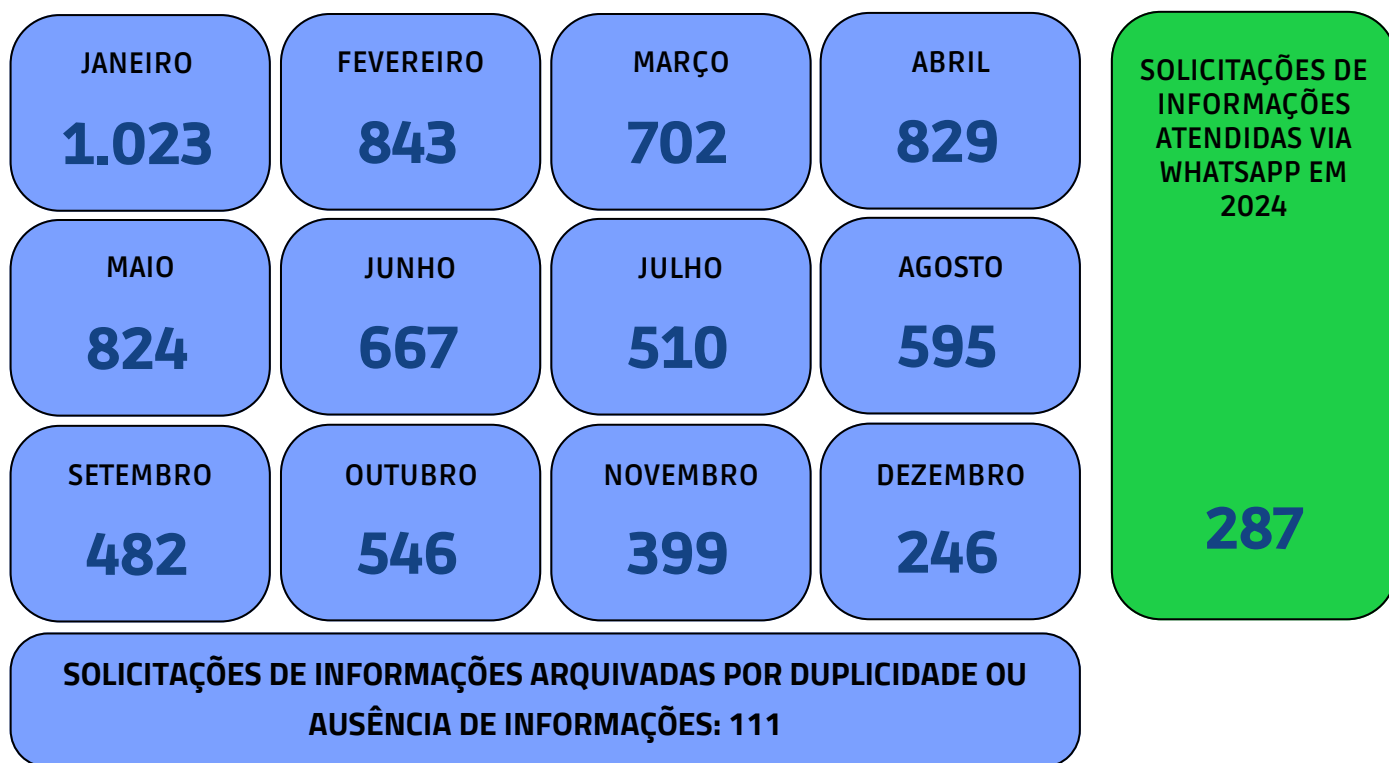
Rodrigo

ATENDIMENTOS

A Ouvidoria do TCE Ceará recebe solicitações de informação por meio de todos os seus canais de atendimento, assegurando ao cidadão o acesso a dados públicos em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Em 2024, foram registradas 7.666 solicitações de informação, além de 287 demandas recebidas via WhatsApp, a partir de junho. Com isso, o total de solicitações atendidas no período alcançou 7.953 registros. Destaca-se que a adoção de um novo processo de trabalho na gestão dessas demandas resultou na redução do volume mensal de solicitações, tendência observada ao longo do ano.

Além disso, 111 solicitações foram arquivadas por duplicidade ou por não atendimento ao pedido de complementação dentro do prazo de 30 dias, conforme previsto na legislação vigente.



- Solicitações de informações atendidas: 7666
- Solicitações de informações atendidas via Whatsapp: 287
- Solicitações de informações arquivadas: 111



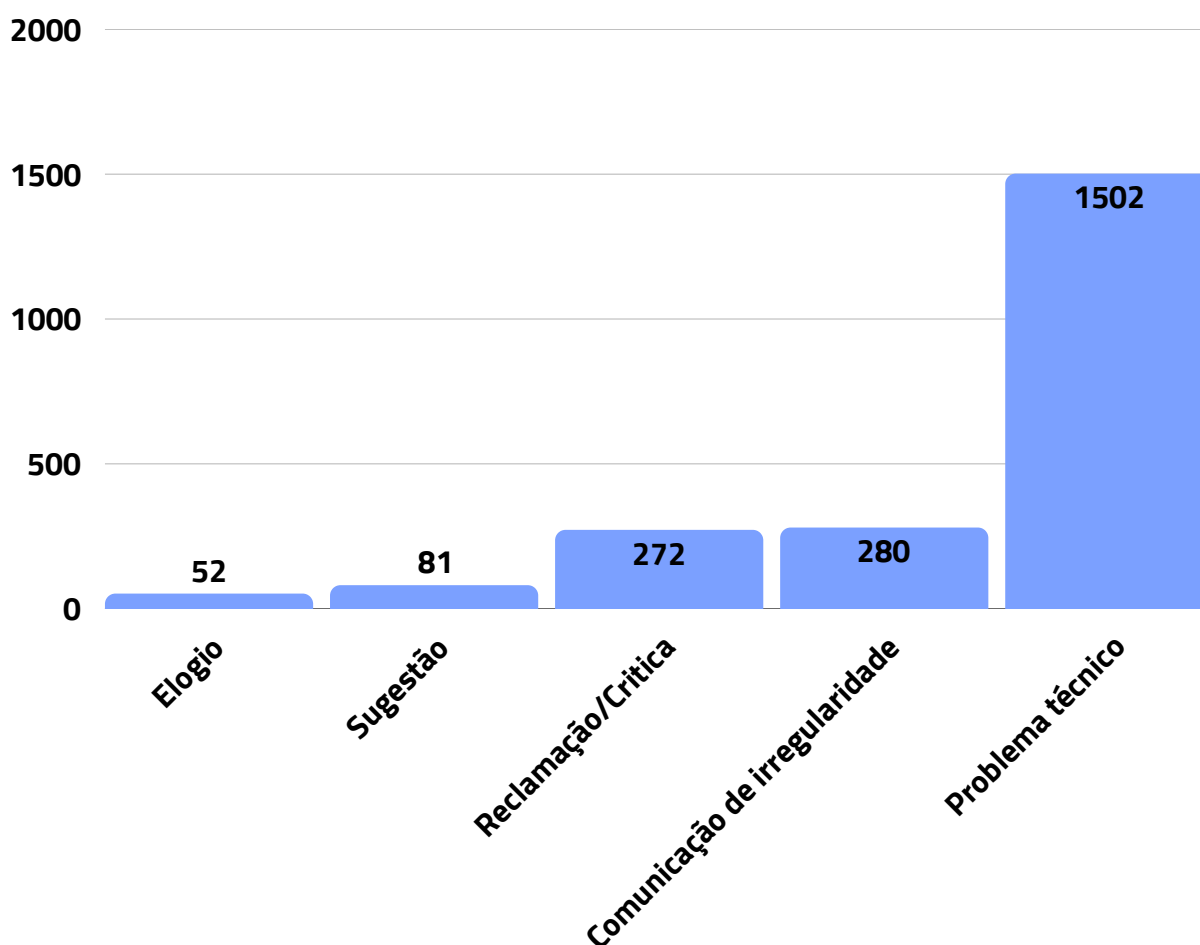
As manifestações de Ouvidoria englobam uma ampla gama de interações, como problemas técnicos, reclamações, críticas, denúncias de irregularidades, elogios e sugestões. Esses registros representam uma valiosa oportunidade para os cidadãos colaborarem ativamente no aprimoramento dos serviços prestados pelo Tribunal de Contas do Estado do Ceará (TCE Ceará) e na fiscalização da administração pública.

No ano de 2024, a Ouvidoria recebeu um total de 2.187 manifestações. Deste total, 280 referem-se a comunicações de irregularidades, que envolvem a denúncia de possíveis atos administrativos irregulares praticados por gestores públicos de esferas municipais e estaduais.

Além disso, foram registradas 272 reclamações, que refletem insatisfações com os serviços prestados, 52 elogios, reconhecendo a qualidade do atendimento recebido, e 81 sugestões, que visam propor melhorias nos procedimentos institucionais.

Um total de 1.502 manifestações diz respeito a problemas técnicos, relacionados a dificuldades de acesso, erros e instabilidades nos sistemas de tecnologia da informação disponibilizados pelo TCE Ceará.

Por fim, 205 manifestações foram arquivadas, sendo 161 devido a duplicidade e 44 por não atendimento ao pedido de complementação dentro do prazo de 30 dias.



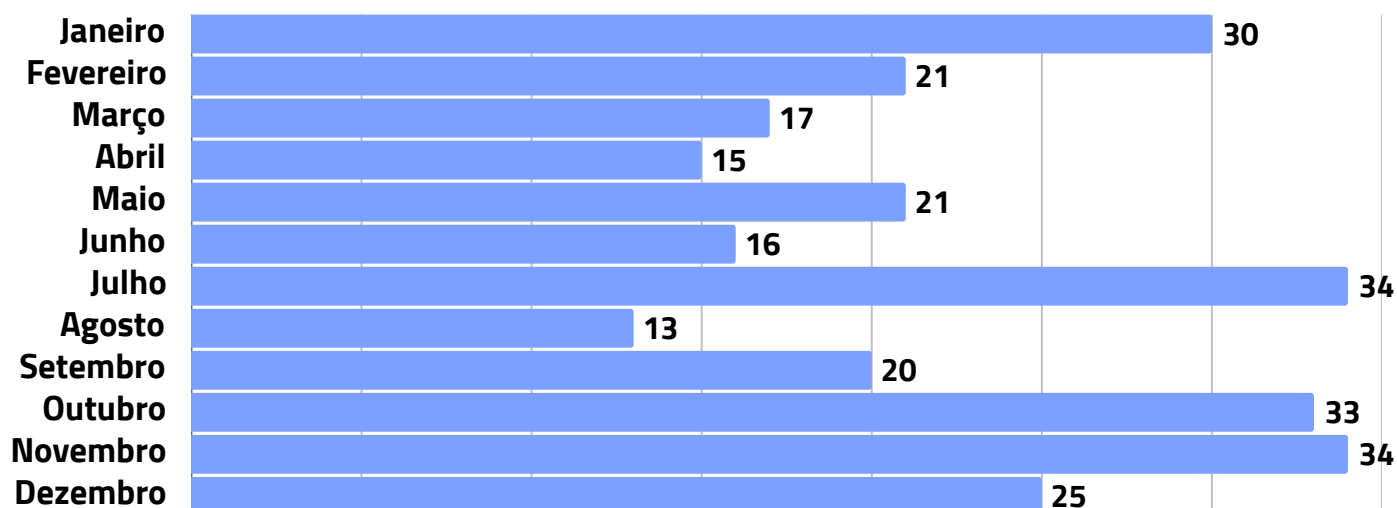
Comunicações de irregularidades

As comunicações de irregularidades recebidas pela Ouvidoria são tratadas com seriedade e encaminhadas de acordo com a competência e a natureza da matéria relatada.

Comunicações de irregularidades recebidas em 2024

280

Manifestações por mês



Quando a irregularidade está dentro da jurisdição do TCE Ceará, a manifestação é encaminhada às áreas de fiscalização do Tribunal, que se encarregam da apuração e da consideração da questão em futuras ações de controle. Nos casos em que a questão deve ser tratada no âmbito municipal, a demanda é repassada aos responsáveis municipais, por meio dos contatos disponíveis na Rede de Ouvidorias. Quando a denúncia envolve atos do próprio Estado, a Ouvidoria encaminha a manifestação à Rede Ouvir, vinculada à Ouvidoria Geral do Estado, para as devidas providências.

Manifestações encaminhadas por meio da Rede de Ouvidorias

14

Ouvidoria Geral do Estado

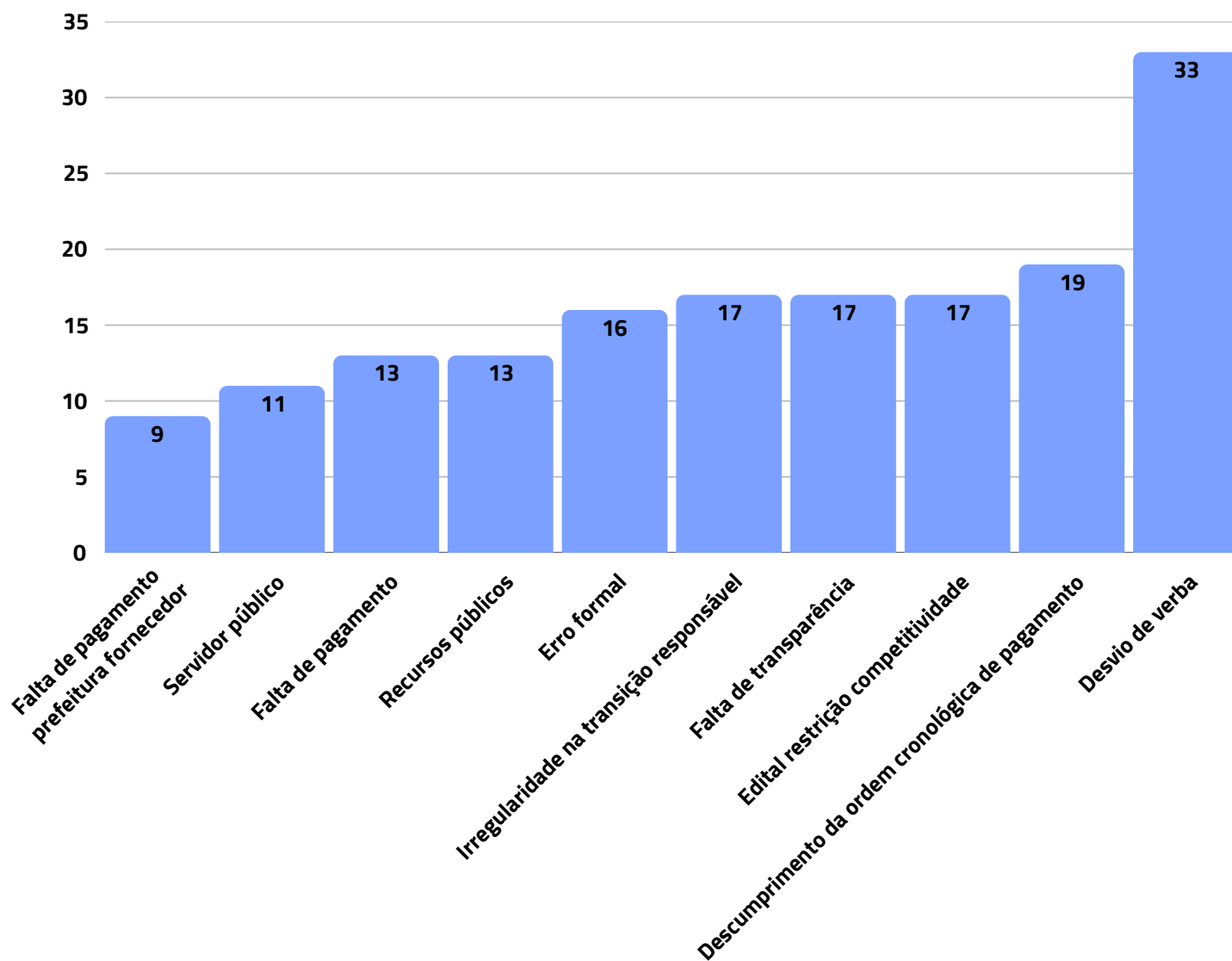
13

Entes municipais

1

Comunicações de irregularidades

10 temas recorrentes em 2024





A Ouvidoria realiza atendimentos de diversas formas: por telefone, via internet, e-mail, presencialmente, e por Whatsapp. A seguir, detalhamos os quantitativos de atendimentos realizados em 2024, organizados pelos tipos de canais utilizados



WhatsApp 287



Presencial 643



E-mail 1.713



Internet 2.475



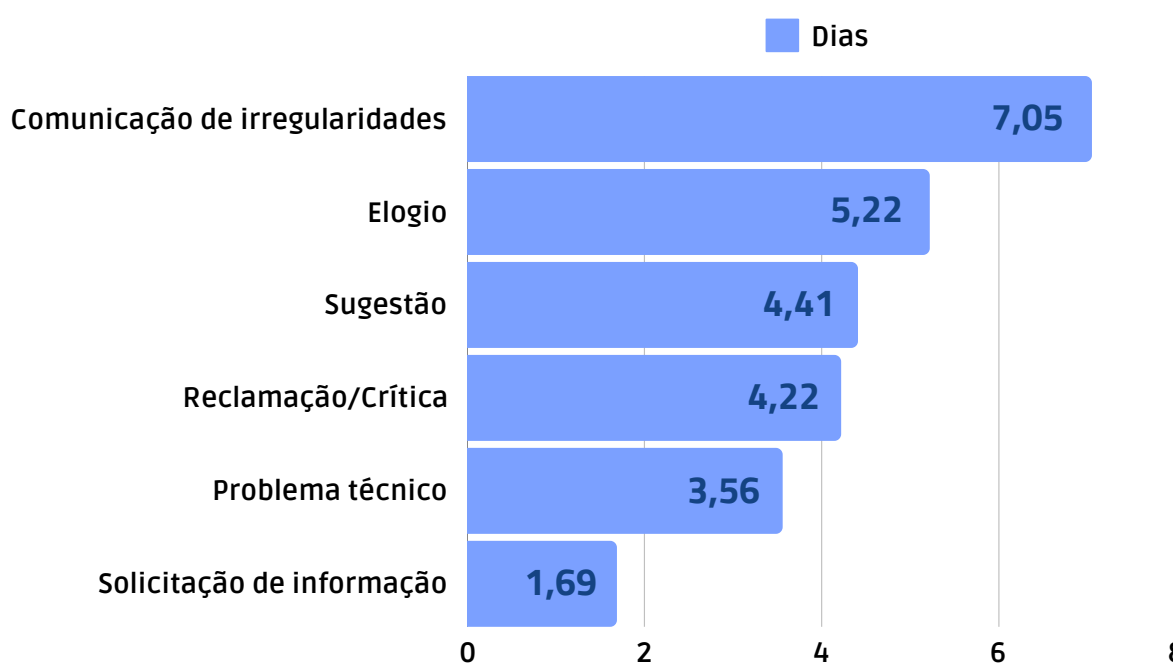
Telefônico 5.331



A Ouvidoria realiza o atendimento às manifestações de acordo com a Lei nº 13.460/2017 (Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos), que estabelece o prazo máximo de 30 dias para a resposta.

Para as solicitações de informação, o atendimento segue as diretrizes do artigo 11 da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), que determina um prazo máximo de 20 dias para resposta, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.

A seguir, apresentamos o tempo médio de resolução e o encaminhamento das respostas para as manifestações e solicitações de informação recebidas pela Ouvidoria:



Conforme os dados apresentados, observa-se que as comunicações de irregularidades possuem um tempo médio de resposta superior em relação a outras manifestações. Isto se deve muitas vezes a natureza mais complexa dessas comunicações, exigindo um tempo maior de análise e possíveis encaminhamentos.



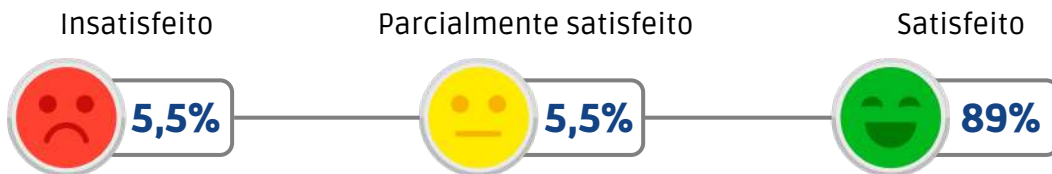
Ao final de cada atendimento, a Ouvidoria do TCE Ceará disponibiliza uma pesquisa de satisfação para receber a avaliação acerca dos serviços prestados pelo setor. O formulário pode ser preenchido tanto nos atendimentos online quanto nos presenciais.

Atendimentos presenciais

1. Quanto ao atendimento recebido, você se considera:



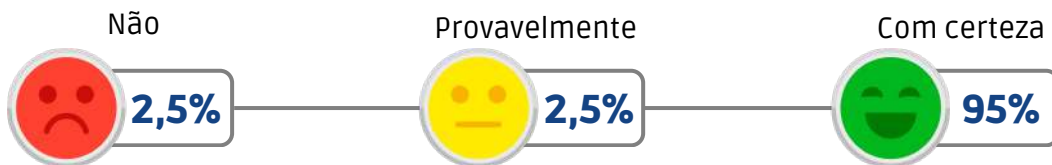
2. Quanto à resposta oferecida, você se considera:



3. Quanto ao tempo de resposta como um todo, você se considera:



4. Você recomendaria a alguém procurar a Ouvidoria do TCE Ceará:



Comentários

“Deixar registrado o excelente atendimento, tanto presencial quanto por telefone em que houve bastante presteza e esclarecimentos por parte dos atendentes, apenas o tempo de análise do pedido de pensão que esta demorado”

“Atendimento perfeito, rápido, resolução na hora, solução eficientíssima, esclarecimentos 100% válidos, servidor impecável na atenção, educação e gentileza.”

“Temos que ver o que podem fazer por nossos processos, pois demoram muito.”

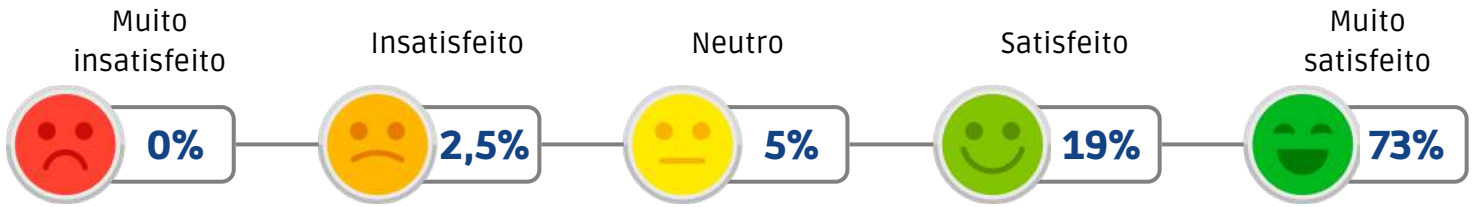
“Os colaboradores do TCE fazem de tudo para atender da melhor forma possível os usuários da instituição.”

“Foi muito excelente o atendimento, gostei bastante”

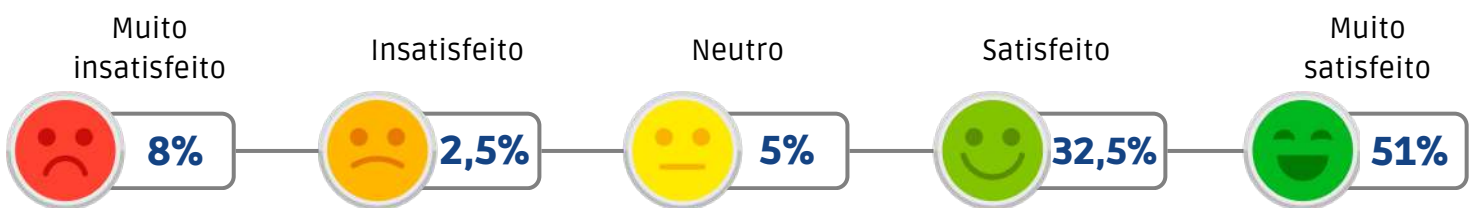


Atendimentos online

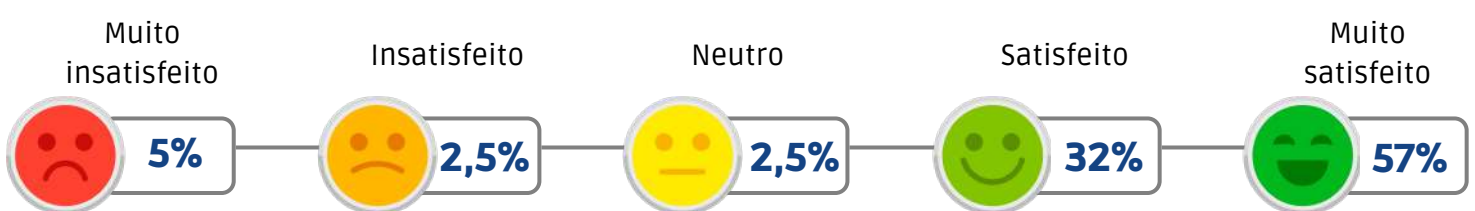
1. Quanto ao atendimento recebido, você se considera:



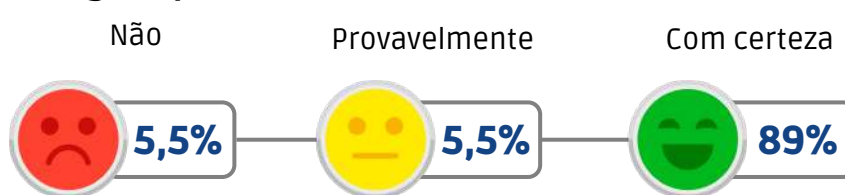
2. Quanto à resposta oferecida, você se considera:



3. Quanto ao tempo de resposta como um todo, você se considera:



4. Você recomendaria a alguém procurar a Ouvidoria do TCE Ceará:



Comentários

"Continuem assim"

"Finalmente terminei minha inscrição no edital de perito. Só tenho muito a agradecer a todos da ouvidoria, que me ajudaram em todas as dúvidas que eu tive. Sem as instruções deles, eu não teria conseguido terminar as minha inscrição"

"Ficamos imensamente agradecidos pelo atendimento e resolução"

Gostei do lado humano da Ouvidoria, e a vontade de atender o cidadão.

"Sei que há as prioridades, mas o meu processo tá aí há 3 anos. O próprio sistema informatizado colabora para os avanços das análises. Infelizmente, vejo com tristeza essa lentidão"

"Muito ágil o sistema, só lamento o e-mail não ser uma forma válida de pedir esclarecimentos sobre processo licitatório"

INOVAÇÕES

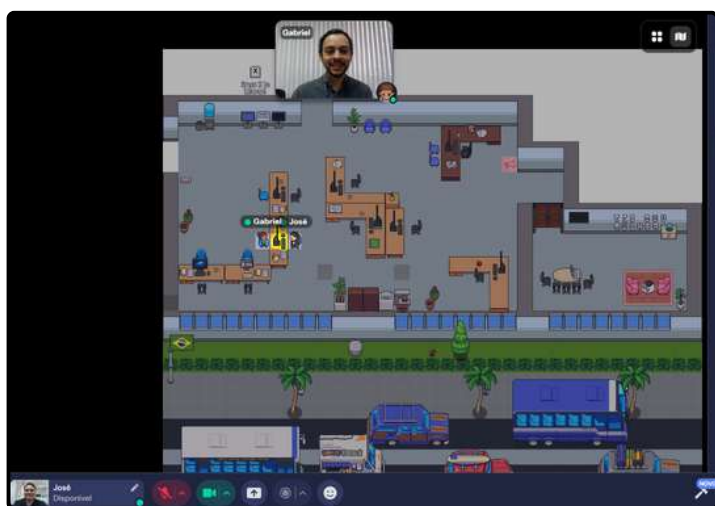


Protótipo do Novo Canal Virtual de Atendimento

Em maio de 2024, foi apresentado o protótipo do novo canal virtual de atendimento da Ouvidoria, desenvolvido na plataforma "Gather". Este ambiente inovador oferece uma variedade de opções de interação com os usuários, como chamadas de vídeo, áudio, texto e compartilhamento de tela, tornando os atendimentos mais acessíveis, dinâmicos e personalizados.

O Gather se destaca ainda pelas suas robustas ferramentas de privacidade, que permitem a criação de áreas virtuais exclusivas para atendimentos específicos, assegurando sigilo e discrição. Além disso, a plataforma possibilita a integração com outras salas virtuais por meio de links de acesso, facilitando o encaminhamento dos usuários para diferentes setores ou órgãos, conforme a necessidade.

Essa iniciativa visa a modernização dos canais de atendimento, ampliando as possibilidades de interação e promovendo um relacionamento mais ágil, eficiente e transparente com a sociedade.



Atendimento da Ouvidoria via WhatsApp

A partir de junho de 2024, a Ouvidoria do TCE Ceará passou a oferecer atendimento por meio do WhatsApp, pelo número (85) 3212-2222. Esta iniciativa tem como objetivo promover uma comunicação mais ágil e eficiente com o público interno e externo, facilitando atendimentos cotidianos, como esclarecimento de dúvidas, consultas a processos e a identificação de documentos ou sistemas disponíveis no site do Tribunal.

Para demandas que necessitam ser encaminhadas a outras áreas do TCE Ceará, como questões técnicas mais complexas, recomenda-se o uso do formulário eletrônico da Ouvidoria, assegurando que a manifestação seja tratada de maneira adequada e direcionada. Essa solução visa simplificar o acesso, oferecendo maior comodidade aos usuários dos serviços públicos, sem comprometer a eficiência no atendimento de questões específicas.



Guia de Atendimento para Servidores da Corte

Em 2024, a Ouvidoria lançou um guia de atendimento direcionado aos servidores do Tribunal, com o objetivo de otimizar o tratamento das manifestações recebidas. Toda manifestação registrada pela Ouvidoria é cadastrada no Sistema TCEOuv, desenvolvido pela Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) do Tribunal em 2014. Este sistema centraliza e organiza as demandas, assegurando a eficiência no atendimento e o cumprimento do prazo legal, conforme estipulado pela Resolução Administrativa nº 03/2022.

O guia orienta os servidores sobre os procedimentos a serem seguidos ao receber uma manifestação da Ouvidoria, abordando pontos cruciais como a importância de respeitar os prazos estabelecidos, o correto uso do TCEOuv e a elaboração de respostas adequadas ao cidadão manifestante. Dessa forma, o material contribui para fortalecer a eficiência e a qualidade do atendimento, reafirmando o compromisso do TCE Ceará com a transparência e a excelência no serviço público.



Guia de Boas Práticas para Atendimentos ao Público

A Ouvidoria do TCE Ceará dispõe de um espaço reservado para atendimentos ao público interno e externo, a Sala de Acolhimento, com capacidade para até sete pessoas. Este ambiente pode ser utilizado mediante agendamento prévio e foi projetado para proporcionar conforto, com um atendimento humanizado e de excelência.

Com o objetivo de manter um nível elevado de atendimento, foi elaborado um guia de boas práticas contendo orientações simples e eficazes para os servidores e colaboradores. Esse guia reflete o compromisso da Ouvidoria em oferecer um atendimento respeitoso, cordial e eficiente, promovendo uma experiência acolhedora e alinhada aos valores institucionais.



Folder Informativo no XII Seminário de Gestores Públicos – Prefeitos Ceará 2024

Em junho de 2024, a Ouvidoria do TCE Ceará esteve presente no XII Seminário de Gestores Públicos – Prefeitos Ceará 2024, evento que reuniu líderes municipais para debater desafios e fomentar parcerias. Durante o encontro, a Ouvidoria realizou atendimentos presenciais e apresentou suas principais iniciativas, incluindo o pré-lançamento do TCE DESENVouv, um projeto inovador destinado à criação e fortalecimento da Rede de Ouvidorias Municipais.

Como parte de sua participação, foi desenvolvido um folder informativo contendo detalhes sobre as atividades da Ouvidoria do TCE Ceará e informações estratégicas sobre o TCEDesenvOuv. O material ressaltou a importância de consolidar uma rede integrada de ouvidorias, visando fortalecer a transparência, a participação social e a eficiência na gestão pública municipal.



Card Virtual da Ouvidoria

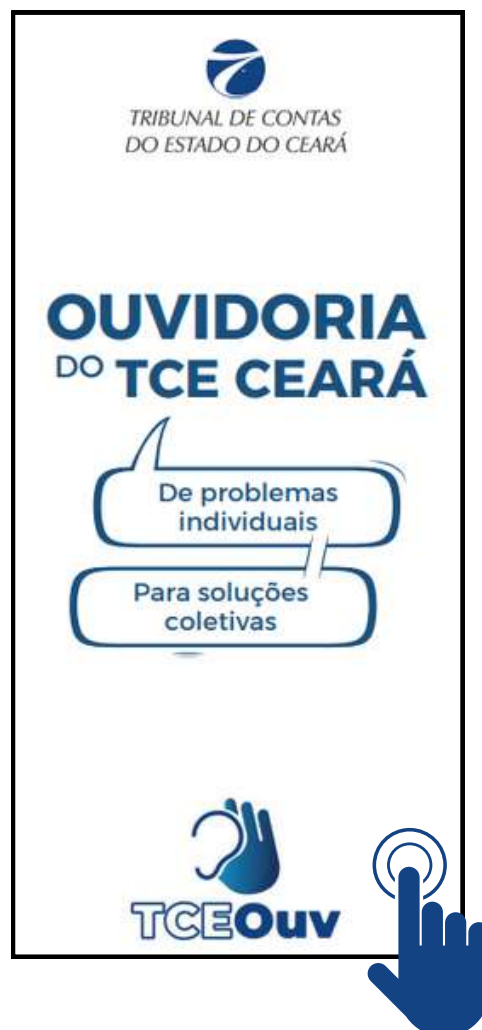
A Ouvidoria do TCE Ceará é a porta de entrada do Tribunal e o principal canal de comunicação da instituição com a sociedade. Disponibilizamos de um simples cartão de visita que encaminha o usuário diretamente para nosso formulário eletrônico de manifestações. Fique à vontade para baixar o arquivo e utilizá-lo em apresentações de slides, cursos à distância ou outros eventos.



Folder Institucional da Ouvidoria

Percebendo que muitos cidadãos e jurisdicionados não estavam familiarizados com a atuação da Ouvidoria do TCE Ceará, foi produzido um folder no intuito de mostrar o papel exercido pelo setor no Tribunal.

Neste material são apresentados os serviços prestados pela Ouvidoria, canais de atendimento e muito mais.





EVENTOS

1ª Edição do “Café com a Ouvidora”



Em 7 de maio de 2024, a conselheira ouvidora Patrícia Saboya promoveu a primeira edição do “Café com a Ouvidora”, realizado no Plenário do Edifício Antônio Coelho e Espaço Cultural. O evento teve como objetivo apresentar a nova gestão da Ouvidoria para o biênio 2024/2025, seus pilares, a equipe do setor e os projetos para o ano, buscando fortalecer a proximidade com o público interno.

Durante o encontro, foi lançado o questionário “A Ouvidoria que eu gostaria de ter”, incentivando a participação dos servidores no aprimoramento da Ouvidoria, reafirmando seu papel como instância essencial de participação, controle social e fortalecimento da cidadania.



Atuação da Ouvidoria no Seminário de Gestores Públicos – Prefeitos Ceará 2024



Durante o XII Seminário de Gestores Públicos – Prefeitos Ceará 2024, realizado em junho, a Ouvidoria do TCE Ceará esteve presente no estande unificado do Tribunal de Contas e do Instituto Rui Barbosa (IRB). A equipe da Ouvidoria realizou atendimentos ao público, reforçando a proximidade com servidores, gestores e cidadãos.

Na ocasião, a Ouvidoria destacou a importância da criação de Redes de Ouvidorias Municipais, ressaltando a colaboração como ferramenta para a melhoria contínua dos serviços oferecidos à sociedade. A assessora administrativa da Ouvidoria, Derlange Maia, enfatizou o compromisso em unir esforços com os municípios para garantir uma atuação mais efetiva e transparente.



Ouidoria do TCE Ceará em destaque no ENCCO 2024

Durante o Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas (ENCCO) 2024, realizado em Sergipe, a Ouvidoria do TCE Ceará teve um papel de destaque no painel "Ouvidorias dos Tribunais de Contas e Controle Social – Denúncias vs. Comunicações de Indícios de Irregularidades".



A assessora administrativa da Ouvidoria, Derlange Maia, apresentou as bases constitucionais da atuação das ouvidorias e os principais normativos que orientam o setor, como o Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos, a Lei de Proteção ao Denunciante, a Lei de Acesso à Informação e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Ela ressaltou que as ouvidorias dos Tribunais de Contas exercem uma função ampliada, tanto internamente, ao tratar de questões internas, quanto externamente, ao atuar como mecanismo de controle social e fortalecimento da gestão pública.

Derlange destacou que as ações da Ouvidoria do TCE Ceará estão alinhadas ao planejamento estratégico institucional, contribuindo para a promoção do controle social e o aprimoramento da administração pública. A participação reforçou o compromisso do TCE Ceará em promover transparência e engajamento da sociedade por meio de suas iniciativas e projetos.

TCE Ceará participa de recondução da Ouvidora-Geral do MPCE

A assessora da Ouvidoria do TCE Ceará, Derlange Maia, representou a Corte na solenidade de recondução da procuradora de Justiça Loraine Jacob Molina ao cargo de ouvidora-geral do MPCE (biênio 2024/2025), em 17 de julho.

Durante a cerimônia, autoridades destacaram a missão da Ouvidoria como espaço de acolhimento e escuta ativa, refletindo seu papel essencial para o fortalecimento da cidadania e da gestão pública.



TCE Ceará inaugura novo espaço da Ouvidoria com foco no acolhimento e escuta

O TCE Ceará inaugurou, em 19 de agosto, o novo espaço da Ouvidoria, reforçando seu compromisso com o acolhimento e a escuta. A conselheira ouvidora Patrícia Saboya destacou que o local foi idealizado para ser um ambiente inclusivo e acolhedor. “Queremos que as pessoas se sintam bem-vindas, que possam ser ouvidas com respeito, e que este seja um espaço de portas abertas para todos”, afirmou.



O evento contou com a presença de autoridades e representantes de diversas instituições, como o Ministério Público, a Controladoria-Geral do Estado e a Defensoria Pública, que destacaram a importância da Ouvidoria como um canal acessível para a população. Para o presidente do TCE Ceará, Rholden Queiroz, a Ouvidoria é essencial para aproximar a sociedade do Tribunal, garantindo uma gestão mais eficiente e participativa.

Ouvidoria é destaque na 13ª edição do TCE Multiplica



Na 13ª edição do programa TCE Multiplica, realizada nesta segunda-feira (19/8), Derlange Maia, assessora administrativa da Ouvidoria, compartilhou aprendizados do Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias (ENCCO). Ela destacou o papel da Ouvidoria em promover a participação dos usuários, analisar demandas e garantir soluções, além de esclarecer diferenças entre denúncias, reclamações e comunicações de irregularidades.

Ouidoria do TCE Ceará participa de reunião com Unicef sobre Primeira Infância

A conselheira ouvidora do TCE Ceará, Patrícia Saboya, participou de reunião na sede do Unicef no Ceará, no dia 25 de setembro, para discutir ações conjuntas voltadas para a Primeira Infância. Durante o encontro, Patrícia Saboya destacou sua dedicação à causa das crianças e a importância de fortalecer políticas públicas nesta área.



A conselheira recebeu um documento do programa “Creche comunitária um caminho” como reconhecimento de sua atuação no período em que foi primeira-dama do Estado, reafirmando seu compromisso em apoiar iniciativas voltadas às crianças. A reunião buscou promover parcerias entre o TCE Ceará, o Unicef e a Funcap para garantir ações efetivas que beneficiem crianças menores de 6 anos.

Além da relevância de abordar a questão da Primeira Infância, a Conselheira considera o tema cativante. “Eu me apaixonei pela causa da criança. Todas as etapas da vida de uma criança acabam sendo fases que queremos nos dedicar e fazer algo em prol desse tema”, descreveu.

Estagiário do TCE Ceará é premiado com o Prêmio Jovem Jornalista 2024

O estagiário de comunicação social do TCE Ceará, Guilherme de Castro, foi agraciado com o Prêmio Jovem Jornalista 2024, promovido pelo Instituto Vladimir Herzog (IVH). O minidocumentário intitulado “Águas que sobem, vidas que mudam: os impactos do aumento do nível do mar nas comunidades costeiras do Ceará”, aborda a vulnerabilidade das comunidades costeiras com o avanço do nível do mar, focando na situação da praia de Peroba. O projeto foi produzido com a colaboração de Gabriel Damasceno e financiado pelo IVH.



Ouidora do TCE Ceará é agraciada com o título de Cidadã Meruoquense

O título de Cidadã Meruoquense foi concedido à conselheira e ouvidora do TCE Ceará, Patrícia Saboya, em uma cerimônia realizada na Câmara Municipal de Meruoca, na Serra da Ibiapaba. A conselheira destacou que “ser reconhecida como cidadã de Meruoca é um presente que vocês me dão. Agradeço por me julgarem merecedora, pois isso representa o reconhecimento de que sou capaz de contribuir positivamente para o nosso Ceará. Este título aquece meu coração e reafirma meu compromisso de continuar sendo uma ferramenta de paz e transformação, ajudando a construir uma sociedade mais justa, mais igualitária e mais humana.”



O evento destacou a importância do reconhecimento público e reforçou a relevância daqueles que ajudam a construir a história de Meruoca. Outras seis personalidades também foram homenageadas por suas contribuições ao município, em uma cerimônia marcada pela presença de familiares, amigos e autoridades.

Ouidorias do TCE Ceará e da CGU-CE se reúnem para troca de experiências



A Ouvidoria do TCE Ceará recebeu, no dia 18 de dezembro, representantes da Ouvidoria da Controladoria-Geral da União (CGU) no Ceará para um encontro de troca de experiências e práticas entre os órgãos. Durante a reunião, foram discutidos temas como o combate ao assédio moral e sexual, a formação de novas gerações e a criação de redes de ouvidorias municipais.

Participaram do encontro Antônio Edilberto Araújo Barreto e Rodrigo Vieira Medeiros, representantes do Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção (NAOP-CE), e a assessora da Ouvidoria do TCE Ceará, Derlange Maia.

Espaço de Acolhimento e Implantação da Ouvidoria da Mulher no TCE Ceará

Em junho de 2024, o TCE Ceará reforçou a disponibilização de um espaço reservado para acolhimento e apoio a vítimas de assédio moral, sexual e discriminação no ambiente de trabalho. A iniciativa, realizada em parceria com as áreas de Gestão de Pessoas, Assessoria de Saúde e Ouvidoria, é parte das ações do programa TCE Cuida de Você, instituído pela Portaria nº 380/2024.



O acolhimento é conduzido atualmente pela psicóloga Izabele Gomes, na Assessoria de Saúde, e será ampliado com a criação da Ouvidoria da Mulher, liderada pela conselheira ouvidora Patrícia Saboya.

O espaço é direcionado às servidoras, colaboradoras e estagiárias do TCE Ceará.

Além do acolhimento, o Tribunal tem promovido campanhas educativas e de sensibilização para prevenir condutas de assédio e discriminação, reforçando seu compromisso com um ambiente de trabalho respeitoso e inclusivo.

Carta de Serviços ao Cidadão destaca atuação da Ouvidoria do TCE Ceará

A nova edição da Carta de Serviços ao Cidadão, lançada pelo Tribunal de Contas do Estado do Ceará, apresenta informações sobre os serviços e canais de atendimento oferecidos pela Corte de Contas. Dividida em tópicos como Canais de Atendimento, Certidões, Fiscalização e Controle e Transparência, a publicação facilita o acesso do cidadão aos serviços do TCE Ceará e fortalece o controle social.

A Ouvidoria é responsável pela elaboração da Carta, com produção editorial da Assessoria de Comunicação Social. Segundo a assessora administrativa da Ouvidoria, Derlange Maia, o documento foi desenvolvido com foco em uma linguagem clara, acessível e interativa, visando ampliar o uso dos serviços públicos e facilitar o acesso à informação.



A Carta de Serviços oferece uma descrição detalhada dos serviços, requisitos, prazos e links de acesso direto ao portal institucional, fortalecendo o papel da Ouvidoria como canal de proximidade entre o cidadão e o Tribunal.

Novos Projetos da Ouvidoria em Destaque

Os novos projetos da Ouvidoria do TCE Ceará foram tema de destaque no programa Acontece TV, em junho de 2024.

Durante entrevista, a assessora administrativa Derlange Maia apresentou as iniciativas lideradas pela conselheira Patrícia Saboya, com foco no fortalecimento das ouvidorias municipais e na construção de uma rede integrada de ouvidorias. As ações reforçam o compromisso da Ouvidoria com a ampliação da participação social e a promoção da transparência na gestão pública.



Acontece TV destaca a Carta de Serviços ao Cidadão

O programa Acontece TV apresentou a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão do TCE Ceará, com entrevista da assessora administrativa da Ouvidoria, Derlange Maia, e do colaborador Gabriel Macedo. A Carta oferece informações interativas sobre os canais de atendimento e serviços do Tribunal, utilizando uma linguagem acessível e direta.

A iniciativa fortalece a transparência e aproxima a Ouvidoria do cidadão, facilitando o acesso às demandas e aos serviços públicos.



Acontece TV destaca novo espaço da Ouvidoria do TCE Ceará

O programa Acontece TV apresentou o novo espaço da Ouvidoria do TCE Ceará, voltado ao atendimento dos jurisdicionados e da população em geral.

A conselheira ouvidora, Patrícia Saboya, destacou a importância da escuta ativa e do acolhimento ao cidadão, reforçando o compromisso do Tribunal em oferecer um ambiente acessível e receptivo. A assessora administrativa da Ouvidoria, Derlange Maia, e demais autoridades, como o chefe da CGE-CE, Aloísio Carvalho, e a ouvidora-geral do



MPCE, Loraine Molina, também ressaltaram a relevância da Ouvidoria como canal direto entre a sociedade e a gestão pública, promovendo a participação cidadã e o aprimoramento dos serviços oferecidos.

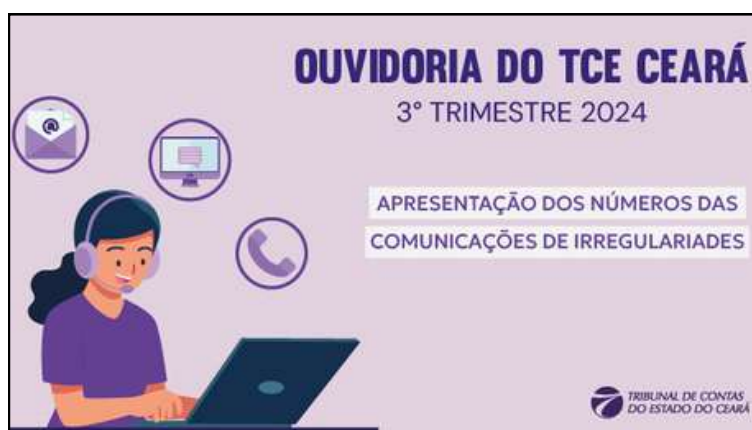
Números das Comunicações de Irregularidades – Terceiro Trimestre de 2024

No terceiro trimestre de 2024, entre julho e setembro, a Ouvidoria do TCE Ceará recebeu 51 comunicações de irregularidades relacionadas ao suposto mau uso de recursos públicos, número próximo ao registrado no segundo trimestre (55 manifestações).

As denúncias mais frequentes envolveram processos licitatórios em municípios cearenses, totalizando 32 registros, seguidas por possíveis irregularidades em contratos de gestão, suspeitas de desvio de recursos e questões relacionadas à gestão eleitoral, com dois registros cada. Entre os órgãos mencionados, 88% das manifestações estavam relacionadas a municípios do Ceará e 12% a órgãos estaduais.

As comunicações envolvem 34 municípios, com destaque para Fortaleza, que contabilizou quatro ocorrências, seguida de Crateús, Itapipoca e Jaguaruana, com três registros cada.

A Ouvidoria do TCE Ceará integra a Rede Ouvir/CE, que busca fortalecer o diálogo interinstitucional entre ouvidorias públicas. Por meio dessa parceria, três manifestações foram encaminhadas para a Ouvidoria Geral do Estado, cadastradas na Plataforma Ceará Transparente, e uma para a Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza, com registro no Sistema de Ouvidoria Digital.



Cabe à Ouvidoria do TCE Ceará realizar a triagem e o encaminhamento das manifestações recebidas, garantindo a análise pelas unidades competentes. No período, o tempo médio de resposta foi de 11 dias corridos.

Dessa forma, a Ouvidoria desempenha papel essencial no estímulo à cidadania, fortalecendo o controle social e contribuindo para a fiscalização eficiente dos recursos públicos.



CONCLUSÃO

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Ceará (TCE Ceará) tem se consolidado como um instrumento fundamental para o fortalecimento do controle social e da transparência pública, promovendo um diálogo eficaz entre os cidadãos e a administração pública. Ao longo deste relatório, destacamos as principais ações e resultados obtidos pela Ouvidoria no exercício de 2024, evidenciando seu papel na promoção da cidadania ativa e na fiscalização do uso dos recursos públicos.

Os números expressivos de manifestações e solicitações de informações recebidas ao longo do período demonstram a participação da sociedade cearense na Ouvidoria. Além disso, as iniciativas de comunicação, como a renovação da Carta de Serviços ao Cidadão e o desenvolvimento do Folder Institucional da Ouvidoria, reafirmam o compromisso do TCE Ceará em ampliar o acesso às informações e facilitar a interação com a população.

Outro destaque foi o esforço contínuo na integração interinstitucional por meio da Rede Ouvir/CE, possibilitando uma atuação colaborativa entre as diversas ouvidorias públicas do Estado, bem como a celeridade e precisão no encaminhamento e resposta às manifestações. A média de 11 dias corridos para análise e encaminhamento das demandas recebidas reflete a busca constante por eficiência nos atendimentos realizados pela Ouvidoria.

A partir da participação ativa em eventos institucionais como o Seminário da Primeira Infância, a Ouvidoria busca estar alinhada ao compromisso com o futuro das próximas gerações, além de estimular o controle social, incentivar a boa governança e promover o uso responsável dos recursos públicos.

Por fim, os resultados apresentados demonstram que a Ouvidoria do TCE Ceará cumpre seu papel institucional, fortalecendo o elo de confiança entre o cidadão e as instituições públicas. Dessa forma, reafirmamos o compromisso em aprimorar continuamente os serviços oferecidos, com o objetivo de contribuir para uma gestão pública mais eficiente, transparente e alinhada às demandas da sociedade cearense.



TCEOuv

Contatos



Formulário Eletrônico

- www.tce.ce.gov.br/ouvidoria/contate-a-ouvidoria



Telefones

- 0800 079 6666
- (85) 3212-2222
- (85) 3488-4817



E-mail

- ouvidoria@tce.ce.gov.br



Presencial

- Sede do Tribunal de Contas do Estado do Ceará - **Rua Sena Madureira, 1047 - Centro - Fortaleza (CE)**
- Atendimento de **segunda à sexta, de 8 às 17 horas**



WhatsApp

- (85) 3212-2222