

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

## **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

## **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 2020, 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, por força da absorção das atribuições de fiscalização municipal, vivencia ainda o processo de reconstrução e readequação 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 de 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 amíúde dos gestores de municípios.

Ao longo destes três 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, 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, reconstruir o que até

então já era excelente e para conviver com um público ávido por respostas rápidas, retornos céleres, demandas imediatas.

A este contexto, com o advento da Lei Nacional de nº 13.460/2017, 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 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 ATUAÇÃO DA OUVIDORIA POR OCASIÃO DA CALAMIDADE PÚBLICA PROVOCADA PELA DISSEMINAÇÃO DO NOVO CORONAVÍRUS**

Antes de adentrar na essência dos trabalhos desenvolvidos durante o exercício de 2020 é imperioso trazer à tona que a Ouvidoria, a partir da data de 18 de março de 2020, 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 novo 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 estimulando aos interessados a utilização dos canais virtuais de atendimento.

Dentre as iniciativas para assegurar o pleno atendimento, nas 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 Autuação e Protocolo, áreas que inauguraram o retorno dos atendimentos presenciais ao público externo pós a fase mais crítica da primeira onda pandêmica.

## **2. 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, elogios, e ainda, esclarecendo dúvidas e recebendo orientações técnicas.

Ao longo dos três últimos exercícios (2018, 2019 e 2020) 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 e 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 assim 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.

***Adoção de exercício pleno na Ouvidoria quanto a essência da matéria demandada avaliando a possibilidade de respostas na 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 as 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 grande 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 à 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.

### **3. OUVIDORIA SOB O OLHAR DA CONTROLADORIA INTERNA DO TCE CEARÁ**

Importante trazer à tona que a Ouvidoria passou por processo de avaliação realizada pela Controladoria, a qual gerou o Relatório de Auditoria Interna nº 01/2020.

Desta verificação de procedimentos restaram observações relacionadas aos seguintes aspectos:

- a.** A Carta de Serviços apresenta os compromissos e padrões de qualidade do atendimento prestado pelo Tribunal de Contas?;
- b.** Indicação de periodicidade de atualização da Carta de Serviços ao Usuário;
- c.** Pesquisa de satisfação para avaliação e acompanhamento quanto a eficácia das atividades realizadas pela Ouvidoria perante a Sociedade: limitação de avaliação para os atendimentos presenciais e por telefone;
- d.** Disponibilização de Plano de Gestão Operativo anual;
- e.** O sistema informatizado da Ouvidoria não realiza o controle de prazo das demandas cadastradas;
- f.** As demandas formuladas com elementos insuficientes não dispõem de mecanismos no Sistema da Ouvidoria para que fiquem em estado de espera até que o usuário eventualmente complemente informações;
- g.** Em caso de manifestação classificada como Comunicação de Irregularidade, não há a complementação por parte da unidade interna, das medidas adotadas, como por exemplo, a deflagração de processo;
- h.** Inexistência de banco de respostas estruturado, mas, somente, arquivos em Word com perguntas e respostas coletadas das unidades internas.

Importante trazer à baila que ao final do exercício de 2020 a Ouvidoria procedeu com uma série de iniciativas que culminaram com os seguintes resultados:

**a. Atualização da Carta de Serviços ao Usuário:** a partir da percepção de gestores de áreas e do relatório produzido pela Controladoria Interna, a Ouvidoria provocou a todas as áreas internas para que examinassem os conteúdos relacionados a sua unidade e indicasse em que medida aquelas informações, *links* e indicação de serviços deveriam permanecer, serem atualizados, alterados ou excluídos da Carta de Serviços.

Em paralelo a recepção das críticas de cada área em relação aos seus conteúdos, a Ouvidoria realizou um levantamento coletando as melhores práticas em se tratando de Carta de Serviços ao Cidadão e chegando ao modelo de excelência da Carta de Serviços do Tribunal do Estado de Mato Grosso.

Ao final de setembro de 2020, todas as áreas internas com produtos contemplados na Carta de Serviços já haviam disponibilizados suas contribuições, ocasião em que a Ouvidoria consolidou estas informações e repassou para a Assessoria de Comunicação para efeito de elaboração da interface e interlocução mais amigável com o usuário dos serviços prestados pela Corte de Contas.

Aos dezoito dias do mês de janeiro de 2021 já se dispunha da primeira versão atualizada da Carta de Serviços ao Usuário, tendo neste último mês de fevereiro passado pela revisão definitiva por parte da Assessoria da Presidência para a efetiva disponibilização do seu conteúdo no site institucional.

**b. Indicação do momento de atualização da Carta de Serviços ao usuário:** Importante destacar que por se tratar de documento que evidencia em uma só peça os vários endereços e *links* de serviços oferecidos pela Corte de Contas Alencarina, nesta versão atualizada prestes a ser disponibilizada, haverá indicativo evidenciando a data de atualização a cada ajuste, inserção ou alteração de produtos ali contemplados.

**c. Pesquisa de satisfação para avaliação e acompanhamento quanto a eficácia das atividades realizadas pela Ouvidoria perante a Sociedade:** A pesquisa de satisfação teve seu conteúdo ajustado e proposto para que a Secretaria de Tecnologia da Informação procedesse com o ajuste.

Importante realçar que a pesquisa de satisfação para o usuário dos formatos presencial e por telefone ainda carecem de ajuste por parte da Secretaria de Tecnologia da Informação.

**d. Controle de prazos para demandas cadastradas:** referida necessidade compôs rol de solicitações a Secretaria de Tecnologia da informação para que procedesse com ajustes no Sistema informatizado, conforme e-mail datado de 18 de junho de 2020 e reforçado em datas posteriores, conforme evidências em anexo.

**e. Mecanismo de espera até que as informações complementares por parte dos usuários fossem disponibilizadas:** A indisponibilidade de mecanismos no Sistema informatizado para a complementação de informações por parte do usuário não foi solucionada pela STI, muito embora tenha sido provocada conforme e-mail enviado ao gestor da área de informática.

**f. Em caso de manifestações do tipo “Comunicação de Irregularidades” não há o acompanhamento de providências no âmbito da Ouvidoria:** Esta providência e mecanismo de controle tem sua implementação vislumbrada por ocasião da operacionalização do novo Sistema de Gerenciamento e fluxos de Processos – e-TCE.

**g. Em caso de manifestação classificada como Comunicação de Irregularidade, não há a complementação por parte da unidade interna, das medidas adotadas, como por exemplo, a deflagração de processo:** Esta providência e mecanismo de controle tem sua implementação vislumbrada por ocasião da operacionalização do novo Sistema de Gerenciamento e fluxos de Processos – e-TCE.

**h. Inexistência de banco de respostas estruturado:** A Ouvidoria adotou como mecanismo para possíveis respostas a demandas recorrentes uma estrutura na plataforma Wordpress, onde visualiza respostas estruturadas a partir de matérias organizadas por natureza.

#### **4. 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

## **5. UNIVERSO DE MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS**

Conforme registros do sistema informatizado da unidade, a Ouvidoria do TCE Cearpa recepcionou até o final do exercício de 2020 um quantitativo na ordem de 8.445 manifestações assim distribuídas:

- 1) Comunicações de Irregularidades: 346
- 2) Problemas técnicos: 1.271
- 3) Elogios: 99
- 4) Reclamações e críticas: 291
- 5) Sugestões: 76
- 6) Solicitações de informações: 6.362

Deste universo, a Ouvidoria conseguiu alcançar o percentual de 98,80% de respostas, atingindo a marca de 8.344 devolutivas. Importante destacar que, pelo sistema informatizado da Ouvidoria, ficou comprovado um tempo médio de respostas nos seguintes termos:

- 1,19 dias para respostas da Ouvidoria
- 4,75 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.

Referida recomendação consta nos Relatórios de Gestão dos exercícios de 2018 e 2019, bem como fora constatado nos registros lavrados pela Secretaria de Governança.

### **5.1. 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 2020, foram recepcionadas 346 (trezentos e quarenta 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 tem 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, 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.

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

A experiência dos atendimentos presenciais na Ouvidoria durante todo o exercício de 2020 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.

Imperioso ressaltar que neste exercício de 2020, por força dos eventos relacionados à pandemia provocada pela disseminação do coronavírus, os atendimentos presenciais ficaram restritos e as relações predominaram no formato virtual.

Não obstante os atendimentos no modo online, esta Ouvidoria, como unidade de interação com a sociedade e interessados nos processos, manteve a percepção de que ainda há uma frustração muito acentuada por força do lapso temporal entre o ingresso do processo e o registro autorizativo da pensão ou aposentadoria, tendo o primeiro tipo processual o agravante para o interessado, uma vez que além da perda do ente querido, há de pronto uma perda financeira entre o que o titular recebia se na atividade ou em sendo titular de aposentadoria.

## **7. 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 2020 foram as seguintes:

- Secretaria de Controle Externo
- Secretaria de Tecnologia da Informação

- Secretaria de Serviços Processuais
- Secretaria de Sessões
- 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 estar respondendo à ouvidoria.

## **8. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA NA RECEPÇÃO DAS PRESTAÇÕES DE CONTAS ANUAIS POR MEIO DO SISTEMA ÁGORA**

A Ouvidoria do TCE CE passou a ser o canal exclusivo para dirimir as dúvidas quanto a recepção das contas anuais dos jurisdicionados do âmbito estadual.

As prestações de contas anuais, competência do exercício de 2019, apresentadas através do Sistema Informatizado Ágora tiveram o deflagrar dos cadastros de usuários ainda no mês de março todavia, por força da disseminação do coronavírus o prazo da entrega definitiva se

estendeu para a data de 02 de novembro de 2020.

Na oportunidade restaram caracterizadas as entregas de todas as 107 unidades jurisdicionadas do âmbito estadual, o que correspondeu a 100% das PCA,S entregues conforme notícia veiculada no site da Corte de Contas, datada de 13 de novembro de 2020

## **9. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO ATUALIZADA:**

Considerando a absorção das atribuições municipais, a Carta de Serviços ao Cidadão passou por reformulação de layout a partir das contribuições advindas da cada uma das áreas de negócios que dispunha de produtos ou serviços dispostos no documento.

Em se tratando de ferramenta que contempla numa única ambiência todos os serviços produzidos pela Corte de Contas cada um dos titulares das diversas secretarias procederam com verificação amigável de cada link e a sua conveniência e oportunidade de permanecer neste instrumento. Das devolutivas a Ouvidoria procedeu com uma compilação e verificação exaustiva de cada endereço repassando o novo documento, agora atualizado, para a Assessoria de Comunicação para a devida diagramação e elaboração de interface para melhor compreensão por parte dos usuários.

A Carta de Serviços teve como parâmetro as experiências de Tribunais de Contas como os do Paraná, Espírito Santo, Piauí e Mato Grosso, bem como as orientações advindas de trabalho realizado pela Associação de membros de Tribunais de Contas (Atricon) que compilava as melhores práticas de Carta de Serviços adotadas pelos Tribunais de Contas o Brasil.

A versão atualizada, num formato mais interativo, amigável e indutivo teve sua formatação definitiva revisada pela Assessoria da Presidência e fora colocada em produção no início do mês de abril do corrente exercício.

## **10. ATUALIZAÇÃO DA RESOLUÇÃO QUE TRATA DE ROTINAS DA OUVIDORIA:**

Considerando a necessidade de atualização de fluxos para as demandas mais recorrentes recepcionadas no Sistema da Ouvidoria e que necessitavam de contribuições e informações de unidades internas, a Resolução de nº 12/2016 que versa sobre as rotinas da Ouvidoria passou por profundas alterações a partir de estudo realizado pela Secretaria de Governança para mitigar possíveis retrabalhos ou trânsitos indevidos de manifestações.

A Secretaria de Governança, a partir do estudo de fluxos previstos na Resolução nº 12/2016 em consonância com as atuais rotinas, principalmente com o aumento das demandas por força da absorção das atribuições municipais, passou a desenhar fluxos mais adequados e realísticos levando em conta a otimização dos procedimentos, riscos de retrabalhos e análise da afetação dos encaminhamentos para as áreas internas.

Como conclusão do trabalho promovido pela Secretaria de Governança fora elaborado um manual com esteio nas novas rotinas tendo como culminância a apresentação de propositura de atualização da resolução 12/2016 com base nos novos fluxos.

Nesta oportunidade a propositura apresentada pela Ouvidoria com base nos achados da Secretaria de Governança fora encaminhada a Procuradoria Jurídica desta Corte de Contas para a elaboração de novo documento, em forma de Resolução e anexos por meio de portaria.

## **11. IMPLANTAÇÃO DE BANCO DE DADOS COM RESPOSTAS ESTRUTURADAS:**

Objetivando assegurar maior autonomia no âmbito da Ouvidoria as áreas internas mais demandadas forma instigadas a reproduzirem as perguntas mais recorrentes bem como que encaminhassem as respostas que serviriam de insumos para outras manifestações de mesma natureza.

Neste sentido áreas como o Instituto Plácido Castelo, Secretaria de Serviços Processuais, Secretaria de Tecnologia da Informação, Secretaria de Sessões e Secretaria de Controle Externo produziram materiais específicos de suas áreas com respostas técnicas advindas de especialistas de sorte que a Ouvidoria pode contemplar em ambiente denominado Wordpress as respostas estruturadas por área.

Referida iniciativa conferiu maior autonomia a Unidade que passou a dispor de maior acervo para proceder com as devolutivas no âmbito da própria Ouvidoria.

Para situações menos corriqueiras ou que necessitem de respostas com aparato mais técnico ou específico de área de negócio a Ouvidoria, em regra, elabora redação e submete a área para que contribua validando ou alterando forma e/ou conteúdo da resposta proposta.

## **12. CONTRIBUIÇÕES COM ESTEIO NA LEI 13.460/2017 – OUVIDORIAS INDUTORAS DE MELHORIAS EM PROCEDIMENTOS INTERNOS:**

Com o advento da Lei 13.460/2017 que versa sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública a Ouvidoria, no exercício pleno da empatia, passou a elaborar e encaminhar proposições de melhorias de rotinas internas a partir da percepção dos usuários.

A prerrogativa conferida às ouvidorias encontra esteio no Art. 13, inciso III da referida normatização, ocasião em que indicou para algumas áreas sugestões de aperfeiçoamentos conforme situações exemplificativas a seguir:

- a. Sugestão para a Secretaria de Sessões para a instituição de mecanismo automatizado para expedição de certidões de contas julgadas irregulares por força do pleito eleitoral municipal, em 2020;
- b. Sugestão para a Secretaria de Serviços Processuais quanto a entrega de documentos ao TCE Ce pelo ambiente virtual para assegurar a priorização nos atendimentos virtuais;
- c. Sugestão para a Secretaria de Controle Externo para a viabilização de canal direto com aquela unidade para efeito de expedição de certidões contemplando o atendimento aos limites definidos pela Lei de Responsabilidade Fiscal
- d. Sugestão para a Presidência quanto a emissão de alertas para efeito de orientação aos jurisdicionados sobre as contratações e realização de despesas por ocasião do estado de

calamidade.

e. Sugestão para a Presidência quanto a necessidade de normativo disciplinando a suspensão de prazos processuais por força da determinação de isolamento social provocado pela pandemia

### **13. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA NO PROGRAMA TCE/DF**

No exercício de 2020 a Ouvidoria participou de eventos no formato online com a temática da Transição Governamental.

Por força das medidas de prevenção para mitigar os riscos de disseminação do coronavírus, a Ouvidoria participou de capacitação envolvendo servidores, gestores e representantes da sociedade civil organizada com a temática “O papel da sociedade civil na transição governamental”.

Foram realizados cursos em quatro datas distintas ao longo dos meses de maio a agosto, tendo como culminância uma interação presencial com representantes do Instituto Plácido Castelo (IPC) na data de 24 de setembro de 2020, conforme matéria veiculada no site desta Corte de Contas, na seção de Notícias, capitaneadas pela Assessoria de Comunicação.

### **14. ENCONTRO NACIONAL DE CORREGEDORIAS E OUVIDORIAS DOS TC'S**

Ainda na esteira das capacitações, a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Ceará participou do Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias, versão de 2020, tendo o formato totalmente em meio virtual.

A Ouvidoria do TCE Ceará apresentou o case de sucesso relacionado a sua dinâmica como unidade de interlocução com os gestores, servidores e sociedade civil organizada e o Tribunal de Contas, sendo que num plano absolutamente estranho as suas formas de interagir uma vez que seus componentes dispunham somente dos meios virtuais para interação, quando a rigor a Ouvidoria se notabilizou como instrumento de relacionamento pela sua capacidade de sentir a necessidade do outro, colocar-se no lugar de, vivenciar a expectativa do usuário.

A Ouvidoria dividiu a mesa de debate com os Ouvidores titulares dos Tribunais de Contas do Espírito Santo, Conselheiro Sebastião Carlos Rana de Macedo, e do Paraná, Ederson Patrick Severo Machado.

## **15. OUVIDORIA DO TCE CEARÁ COMPONDO A DIRETORIA DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES - SEÇÃO CE**

A Associação Brasileira de Ouvidores, Seccional Ceará, 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.

Dentre os projetos previstos para o exercício de 2020, existia um anseio de que a ABO e o TCE Ceará pudessem desenvolver termo de cooperação para a realização de capacitações conjuntas disseminando a importância das implantações de Ouvidorias no âmbito dos municípios cearenses.

Neste exercício de 2021, consta no plano de ação da Ouvidoria a iniciativa de abrir novo canal de interlocução com a ABO para efeito de capacitações, todavia, até a presente data, na ocasião do fechamento do Relatório de Gestão da Ouvidoria do TCE Ceará, exercício de 2020, as ações relativas as capacitações presenciais restaram prejudicadas.

## **16. 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 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, 15 de abril de 2021