

**ANEXO I à Resolução nº 12/ 2016**

**SUMÁRIO**

I. HISTÓRICO E ASPECTOS CONCEITUAIS

II. COMPETÊNCIA

III. PRINCÍPIOS DE REGÊNCIA

IV. CONCEITOS E CLASSIFICAÇÕES

V. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO

VI. PROCEDIMENTOS PARA CONTROLE DAS DEMANDAS

VII. PROCEDIMENTOS PARA MEDIÇÃO DOS INDICADORES DE RESULTADOS

VIII. PROCESSO DE COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO

IX. CONCLUSÃO

---

## **I. HISTÓRICO E ASPECTOS CONCEITUAIS**

O ouvidor, ou *ombudsman*, não é uma criação da pós-modernidade. Historicamente, é na Suécia dos primórdios do século XIX que se encontra a primeira referência acerca da atuação de um *ombudsman*. O surgimento dessa função representou, de forma clara e inequívoca, um marco relevante no ainda incipiente processo de defesa dos direitos do cidadão frente ao poder estatal. Em um Estado caracterizado por vícios e práticas absolutistas, competia ao *ombudsman*, essencialmente, examinar a aplicação das leis por parte dos funcionários públicos a fim de inibir eventuais excessos e desmandos.

Inicialmente, os suecos concebiam o *ombudsman* como uma figura única e de competência global, de modo que o mesmo homem que trataria da proteção dos consumidores por meio de vários instrumentos - inclusive do controle da propaganda nociva, desonesta ou criadora de necessidades supérfluas - seria também responsável pela ação de controle fiscal, militar e policial. De acordo com essa concepção, o *ombudsman* deveria ser um defensor do povo em todos os sentidos.

OMBUD quer dizer “representar alguém”;  
MAN significa “homem”;  
OMBUDSMAN seria, então, “o representante de alguém”.

No Brasil, a função de ouvidor-geral foi instituída durante o período colonial. Porém, em vez de resguardar os direitos do cidadão perante o poder público, o ouvidor-geral agia sob a forma de um preposto dos colonizadores, representando, assim, os interesses do titular do poder.

O debate nacional sobre Ouvidoria Pública surgiu a partir dos anos 1970, como resultado de uma forte reação do povo ao autoritarismo que impediu a existência de canais de participação, por meio dos quais a sociedade civil pudesse exercer o controle das ações públicas.

Com a promulgação do Código de Defesa do Consumidor, em 1990, o setor empresarial identificou no *ombudsman* uma forma inteligente de prevenir conflitos. A primeira experiência na Administração Pública brasileira foi a Ouvidoria Municipal de Curitiba, implantada em março de 1986. Após a Constituição de 1988 esses institutos se expandiram por todo País.

### **1. OUVIDORIA PÚBLICA**

Quanto às formas de participação do cidadão na administração, a Constituição Federal estabelece, conforme redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 4 de junho de 1998:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos

---

Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (...).

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços.

Verifica-se, portanto, que, ao instituir uma ouvidoria, demonstra-se essencial vontade de agir com eficiência contra as ações de má administração e contra os comportamentos abusivos e irracionais da burocracia, estimulando a transparência, o controle social e a qualidade no atendimento e promovendo o adequado respeito ao cidadão.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. Objetivo geral**

O principal objetivo de uma ouvidoria é buscar a aproximação da instituição com o cidadão, de modo que ambos percebam a importância de uma reivindicação, do acesso direto às informações. O estreitamento dessa relação fortalece o exercício da cidadania e promove a melhoria contínua dos serviços prestados pela instituição.

A competência constitucional que o Tribunal possui de fiscalizar e julgar a boa e regular aplicação dos recursos públicos estaduais é substancialmente incrementada com a participação da sociedade na gestão, na fiscalização e no controle das ações governamentais de administradores e demais responsáveis por dinheiro, bens e valores públicos.

Portanto, a Ouvidoria viabiliza uma maior interação e, por conseguinte, permuta de informações relevantes entre o Tribunal de Contas, os agentes jurisdicionados e a sociedade, fomentando o controle social e o exercício da cidadania na busca de melhorias na gestão pública.

### **2.2. Objetivos específicos**

- representar o cidadão que a procura, atendendo-o adequadamente;
  - ampliar o nível de comunicação entre o cidadão e a instituição;
  - atuar na prevenção e solução de conflitos;
  - buscar resolver com agilidade e eficiência as demandas apresentadas (agente facilitador);
  - analisar as informações obtidas e propor mudanças de modo a corrigir procedimentos inadequados, desburocratizar processos e abolir ações consideradas supérfluas;
-

- proporcionar transparência da administração e aprimorar o controle social;
- promover a equidade social; e
- agregar valor às relações institucionais e sociais.

### **3. PÚBLICO-ALVO**

De forma geral, pode-se dizer que a ação da ouvidoria é direcionada a dois grandes tipos de grupos: o externo e o interno.

#### **3.1. Modalidades de ouvidoria: Interna e Externa**

A amplitude do conceito de ouvidoria possibilita erros de interpretação quanto às atividades desempenhadas em função do seu público-alvo. A ouvidoria do TCE/CE pode atender tanto ao seu público interno, bem como ao seu público externo.

No caso de uma ouvidoria interna, o público que demanda os seus serviços é composto pelos seus próprios colaboradores, que a utilizam como canal para manifestações diversas, como comunicação de irregularidade, elogios, críticas ou sugestões. Além de reforçar o compromisso com a instituição e melhorar o clima organizacional, a ouvidoria interna, ao viabilizar a gestão participativa, utiliza a inteligência corporativa para o aperfeiçoamento de condutas, produtos, serviços e processos.

As ouvidorias externas, por outro lado, dispõem de uma arquitetura tipicamente voltada para atender as demandas de agentes externos. Nesse caso, há racionalização no uso dos recursos humanos e materiais, propiciada pelo atendimento unificado.

- Código de ética do ouvidor no site: [www.abonacional.org.br](http://www.abonacional.org.br)

### **OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO CEARÁ**

#### **II – COMPETÊNCIA:**

##### **1. O QUE É OUVIDORIA?**

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Ceará é o elo entre o cidadão e a administração pública estadual. Por meio deste setor, o cidadão pode manifestar sua aprovação, insatisfação ou reivindicação em relação aos serviços públicos prestados pelos órgãos públicos.

É na Ouvidoria que o cidadão encaminha suas críticas, elogios, reclamações, sugestões, pedidos de informações e comunicados de irregularidades contra gestores e órgãos que fizeram uso inadequado dos recursos públicos. Compete à Ouvidoria realizar triagem das manifestações e encaminhá-las às unidades competentes para averiguação e eventuais providências.

A criação da Ouvidoria desta Corte de Contas atende ao disposto no art. 1º, inciso V, do Regimento Interno do Tribunal de Contas do Estado do Ceará. A Resolução

---

Administrativa nº 07/2014 dispõe sobre a criação, organização e funcionamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Ceará – TCE/CE.

Segundo o artigo 1º da Resolução Administrativa nº 07/2014, a Ouvidoria possui as seguintes finalidades:

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

### **III – PRINCÍPIOS DE REGÊNCIA**

A Ouvidoria tem por finalidade concorrer para que sejam observados os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, bem como os demais princípios aplicáveis à Administração Pública.

A Ouvidoria deste Tribunal de Contas do Estado defende o direito do cidadão e é um dos maiores canais de comunicação com a sociedade, transformando-se em um instrumento de maior transparência das ações do Tribunal e contribuindo para a ampliação do controle social e o fortalecimento da cidadania.

Portanto, o cidadão participando deste processo pode comunicar irregularidades, reclamar, oferecer sugestões, críticas e elogios, e ainda, expressar suas dúvidas, pois é opinando e cobrando que efetivará sua participação para construção de um país mais democrático.

### **IV – CONCEITOS E CLASSIFICAÇÕES:**

#### **1. CONCEITOS**

1.1 **Demanda:** Toda a manifestação encaminhada pelo cidadão.

1.2 **Órgão Responsável:** Órgão ou entidade relacionado com o conteúdo da manifestação encaminhada pelo cidadão. Tal órgão pode ser inclusive o próprio TCE-CE.

1.3 **Unidades do Tribunal:** para onde serão encaminhadas as demandas da Ouvidoria e prestarão as informações, definitivas ou parciais, quanto às providências adotadas.

1.4 **Número de Protocolo da Ouvidoria:** demanda que recebe um número de protocolo, a fim de possibilitar ao cidadão o acompanhamento do seu chamado recebido pela Ouvidoria do TCE-CE, bem como complementar as informações na sua manifestação.

#### **2. CLASSIFICAÇÕES**

##### **2.1 Quanto à natureza da demanda**

---

**2.1.1 Comunicação de Irregularidade:** São as manifestações encaminhadas pelo cidadão a respeito de atos administrativos que contenham indícios de irregularidades praticadas por gestor público jurisdicionado.

**2.1.2 Reclamação:** Manifestação que expõem uma opinião desfavorável sobre um serviço prestado pelo servidor ou administrador público estadual e devem ser interpretadas como uma oportunidade de aprimorar um determinado serviço oferecido pela instituição.

**2.1.3 Sugestão:** Manifestação que propõe alteração de procedimentos adotados pela instituição para melhoria da qualidade dos serviços prestados.

**2.1.4 Elogio:** Manifestação que reconhece a qualidade do atendimento ou a satisfação para com o serviço prestado.

**2.1.5 Crítica:** Questionamento gerado pela insatisfação de um serviço público no âmbito estadual.

**2.1.6 Solicitação de informações:** Manifestação que visa obter esclarecimento ou orientação sobre os serviços prestados pelo TCE-CE ou procedimentos por ela adotados.

## **2.2 Quanto às competências do Tribunal de Contas:**

**2.2.1** Manifestações recebidas e compreendidas como Comunicação de Irregularidade: estas demandas recebem um número de protocolo e o Ouvidor, no exercício de suas competências, deve dar conhecimento ao Presidente do Tribunal quando a informação recebida contiver indícios de irregularidade ou ilegalidade, ou, ainda, quando requeiram ações imediatas de caráter emergencial, que representem grave risco ao erário.

O Ouvidor, após comunicação ao Presidente, deve encaminhar a manifestação:

- I. ao Corregedor, quanto a supostas faltas ou irregularidades praticadas por autoridades e servidores do Tribunal;
- II. ao Relator do respectivo processo de tomada ou prestação de contas, representação, denúncia ou auditoria especial, quando se tratar de atos de gestão praticados por agentes públicos jurisdicionados;
- III. ao Secretário de Controle Externo, quando ainda não houver vinculação da demanda a processos em tramitação neste Tribunal, ou nos demais casos que não os dos incisos anteriores.

**2.2.2** Em relação ao item III do subitem 2.2.1, após o recebimento do processo pelo Secretário de Controle Externo, este, ao analisar a matéria, realizará o juízo de admissibilidade, de acordo com os requisitos elencados no Regimento Interno, de forma a justificar a sua conversão em representação, conforme seja o caso.

**2.2.3** Demais manifestações recebidas na Ouvidoria recebem denominações diversas e são consideradas como: Reclamação, Crítica, Sugestão, Elogio ou Solicitação de informações. Estas demandas geram um número de protocolo e serão encaminhados aos setores competentes através do Sistema da Ouvidoria.

São exemplos de manifestações diversas, ou seja, não consideradas como Comunicação de Irregularidade, os seguintes:

- Reclamações sobre serviços prestados pelo TCE-CE;
  - Reclamações sobre atos de gestão de organizações que não gerenciem ou apliquem recursos do Estado do Ceará;
  - Dúvidas ou orientação técnica sobre as áreas de atuação do TCE-CE;
-

- Críticas, elogios ou sugestões sobre serviços prestados pelos gestores ou servidores públicos.

### **2.3 Quanto à situação da demanda**

2.3.1 **Pendente:** aquela que aguarda o recebimento da demanda pela Ouvidoria.

2.3.2 **Recebida pela ouvidoria:** aquela que fora recebida e está sob análise da Ouvidoria.

2.3.3 **Encaminhado à área responsável:** aquela demanda que necessita que a Ouvidoria encaminhe a unidades do TCE/CE para solicitar informações atinentes as manifestações recebidas.

2.3.4 **Retorno à Ouvidoria:** aquela demanda que retorna para Ouvidoria, no qual fora fornecida a resposta pela unidade de forma parcial ou completa, ou quando a manifestação encaminhada não for da competência da unidade.

2.3.5 **Complemento de Informações:** aquelas demandas formuladas com ausência de elementos suficientes para dar início à sua apuração poderão ser complementadas, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data da ciência desses fatos ao seu autor, no qual a Ouvidoria aguarda a manifestação do demandante.

2.3.6 **Recebida pela área responsável:** aquela que fora recebida e está sob análise da unidade competente.

2.3.7 **Arquivada:** aquela registrada no sistema por engano ou em duplicidade.

2.3.8 **Atendida:** aquela que recebeu uma resposta final.

### **2.4 Quanto à identificação do Manifestante:**

2.4.1 **Identificado:** quando o manifestante informa o nome e um meio de contato (e-mail, telefone, endereço).

2.4.2 **Sigiloso:** quando o manifestante pode ser identificado porque informa o nome e um meio de contato, no entanto, solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação.

### **2.5 Quanto à forma de comunicação:**

2.5.1 **Ouvidoria Eletrônica:** através da página eletrônica do TCE-CE, o cidadão tem acesso ao *link* onde encontrará um formulário para preenchimento da manifestação desejada (<http://www.tce.ce.gov.br/contate-a-ouvidoria>).

2.5.2 **Presencialmente:** a Ouvidoria do TCE-CE está aberta de segunda-feira à sexta-feira, no horário das 08:00 às 18:00 para atender o cidadão que deseja elaborar um comunicado de forma pessoal.

2.5.3 **E-mail da Ouvidoria:** através do *e-mail* da Ouvidoria do TCE-CE, o cidadão realiza a comunicação desejada por meio de canal eletrônico.

2.5.4 **Correspondência:** através do endereço físico da Ouvidoria do TCE-CE na Rua Sena Madureira, 1047 - Centro, Fortaleza - CE, 60055-080, o cidadão encaminha aos Correios, a comunicação desejada por meio de correspondência.

2.5.5 **Telefone:** Número de telefone (85) 3212-2222 e 0800 079 6666 colocado à disposição do cidadão, sempre que desejar realizar uma comunicação através deste meio.

Os canais de comunicação que utilizam o meio eletrônico para acesso à Ouvidoria do TCE-CE, estão à disposição do cidadão, 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante todos os dias da semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

## **V – PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

---

## **1. RECEBIMENTO DAS DEMANDAS**

**Objetivo:** A Ouvidoria, transformando-se num instrumento de controle social e transparência, tem como objetivo primordial atender ao cidadão de maneira ágil e eficaz, recepcionando prontamente os anseios e opiniões transmitidas a fim de propiciar e ampliar os canais de comunicação entre o TCE/CE e o cidadão.

**Instrumento Normativo:** Resolução Administrativa nº 07/2014, artigo 10.

Os procedimentos básicos do funcionamento da ouvidoria encontram-se no fluxograma, constante do Anexo II. Nos chamados em que seja possível entrar em contato com o cidadão, devem ser atendidos os seguintes passos:

### **1.1 Procedimento e Registro**

- Receber e registrar todas as demandas, independente da sua forma ou conteúdo; e
- Comunicar ao cidadão que a sua demanda foi recebida (resposta parcial), fornecendo o número de registro da demanda.

1.2 A fim de obter o maior número de informações possível, evitando-se assim demandas com conteúdos vagos, imprecisos ou mal formulados, deve-se explicar logo de início que a manifestação do cidadão pode ser sigilosa, se necessário ou conveniente para o mesmo.

1.3 Solicitar informações adicionais ao manifestante, incentivando-o, inclusive, se for o caso, a pesquisar melhor e adicionar novos dados, documentos ou provas.

1.4 Caso o manifestante não possua outras informações que não sejam as genéricas, expor a dificuldade de se investigar tais informações, porém, ressaltar que, mesmo assim estas serão enviadas para conhecimento do setor competente e poderão servir de orientação em auditorias oportunas.

1.5 Esclarecer ao manifestante que a tramitação e conclusão da sua demanda podem ser acompanhadas via internet, na página do TCE-CE, ou ainda, que é possível buscar maiores informações acerca do posicionamento do chamado, através do próprio telefone da Ouvidoria.

1.6 Ao final do atendimento prestado ao cidadão, agradecer pelas informações e confiança depositada na Ouvidoria através dos canais de comunicação do TCE-CE.

## **2. REGISTRO DAS DEMANDAS**

**Objetivo:** Registrar de forma clara e precisa, através do Sistema da Ouvidoria, que controla o fluxo de todos os documentos e processos no TCE-CE, as manifestações dos cidadãos, desde a sua entrada na Ouvidoria.

**Instrumento normativo:** Resolução Administrativa nº 07/2014, artigo 10.

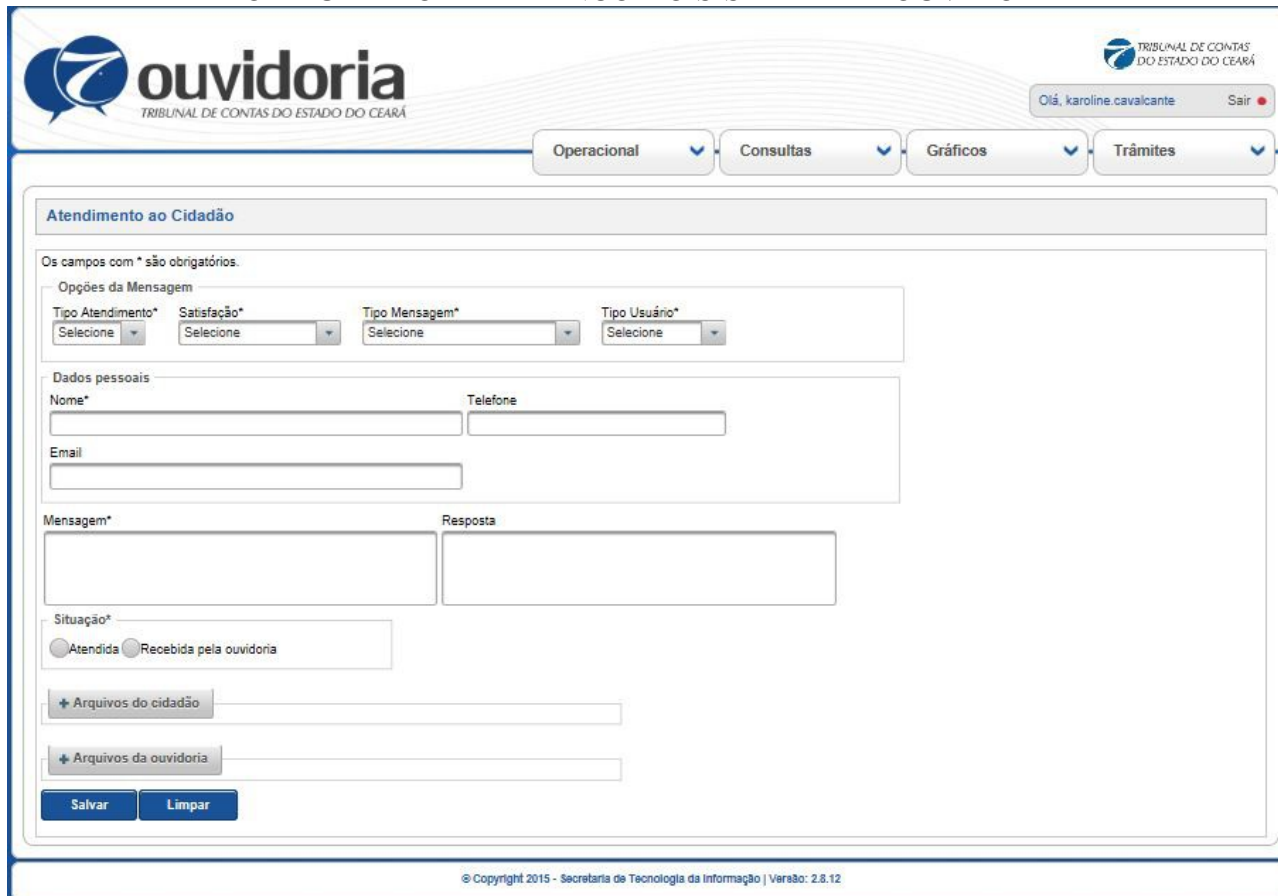
2.1 Toda manifestação recebida na Ouvidoria deve ser registrada no Sistema da Ouvidoria, que irá gerar um número de chamado correspondente, ainda que tal manifestação não preencha os requisitos exigidos para dar início a sua análise.

2.2 Para registrar a manifestação do cidadão no Sistema utilizado pela Ouvidoria, devem ser preenchidos os campos específicos do formulário de Atender ao cidadão (ver tela a seguir). O sistema automaticamente gera um número sequencial, que se constituirá na identificação da referida manifestação.

---

## 2.3 Demonstrativo para preenchimento dos formulários:

### FORMULÁRIO EM BRANCO DO SISTEMA DA OUVIDORIA



The screenshot shows the 'Atendimento ao Cidadão' form in the Ouidoria system. The form is titled 'Atendimento ao Cidadão' and includes a header with the system logo and navigation tabs: 'Operacional', 'Consultas', 'Gráficos', and 'Trâmites'. A user greeting 'Olá, karoline.cavalcante' and a 'Sair' button are visible in the top right. The form contains several sections: 'Opções da Mensagem' with dropdown menus for 'Tipo Atendimento\*', 'Satisfação\*', 'Tipo Mensagem\*', and 'Tipo Usuário\*'; 'Dados pessoais' with input fields for 'Nome\*', 'Telefone', and 'Email'; 'Mensagem\*' and 'Resposta' text areas; 'Situação\*' with radio buttons for 'Atendida' and 'Recebida pela ouvidoria'; and two expandable sections for '+ Arquivos do cidadão' and '+ Arquivos da ouvidoria'. At the bottom are 'Salvar' and 'Limpar' buttons. A footer at the very bottom reads '© Copyright 2015 - Secretaria de Tecnologia da Informação | Versão: 2.8.12'.

## 3. ANÁLISE DAS DEMANDAS

**Objetivo:** Analisar as demandas para fins de sua solução, organizando e encaminhando-as as unidades competentes, para análise e providências, quando necessário, bem como acompanhando sua tramitação e avaliando se suas respostas foram de fato conclusivas, com fins de responder ao cidadão.

**Instrumento normativo:** Resolução Administrativa nº 07/2014, artigo 11 e 12.

3.1 Recebimento da manifestação pelo encarregado da Ouvidoria que realizará a triagem dos chamados recebidos para que o mesmo discrimine se entender que se trata de uma Comunicação de Irregularidade, e deverá dar conhecimento ao Presidente deste Tribunal e posteriormente o devido encaminhamento ao setor competente para análise e decisão. Quando o assunto da demanda for de outra natureza, proceder-se-á ao encaminhamento do mesmo, de acordo com o procedimento a ser adotado, via Sistema da Ouvidoria.

3.2 Demandas que não são considerados da competência do TCE/CE: deverá ser informado ao cidadão sobre a impossibilidade de análise do chamado, por exceder as atribuições constitucionais do Tribunal de Contas ou sua competência. Esta demanda será encaminhada ao órgão competente, geralmente para a Ouvidoria de outra entidade, com atribuições para o recebimento e processamento da manifestação. A Ouvidoria repassará tal informação ao cidadão através do Sistema da Ouvidoria.

3.2.1 O envio de chamados para Ouvidorias de outras instituições deve ser feito por meio de *e-mail*.

3.3 Caso a natureza do chamado seja sobre solicitação de informação, sugestão, crítica ou reclamação ou elogio, a Ouvidoria deve realizar pesquisa preliminar para analisar se é competência deste TCE-CE e, caso positivo, encaminhar o chamado para a Unidade Técnica.

3.4 Encaminhamento:

3.4.1 Os chamados encaminhados para a análise do setor competente deverão ser respondidos com informações definitivas ou parciais, quanto às providências adotadas em até 15 (quinze) dias, contados de seu recebimento e, posteriormente, comunicados à Ouvidoria a medida adotada.

3.4.2 Em caso de impossibilidade de fornecimento da informação solicitada no prazo acima, o responsável deverá solicitar a prorrogação do prazo por mais 10 (dez) dias, devendo encaminhar a justificativa à Ouvidoria, a qual será encaminhada ao requerente.

3.4.3 Transcorridos os prazos previstos acima, a Ouvidoria enviará à Presidência, com cópia para a unidade competente, mensagem comunicando que a manifestação ou o pedido de acesso à informação não pôde ser atendido em virtude da ausência das informações ou esclarecimentos necessários.

3.4.4 A unidade para a qual a demanda houver sido encaminhada, recomenda-se que comunique em até 5 (cinco) dias à Ouvidoria as situações nas quais entender que a matéria não é de sua competência, de modo a permitir o redirecionamento, ou, se for o caso, para indicação da unidade competente para atendimento da demanda.

3.5 O prazo para a triagem e início da análise do chamado, pela Ouvidoria, deve ser realizado no mesmo dia do seu recebimento.

3.6 Nos casos em que a própria Ouvidoria puder resolver a demanda, a resposta deve ser encaminhada ao cidadão, mantendo um banco de dados informatizado contendo respostas fornecidas pelas unidades organizacionais competentes, que deverá ser atualizado periodicamente, com vistas a minimizar o número de solicitações internas.

3.7 Chamados considerados vagos e imprecisos: informação sobre a impossibilidade de analisar o chamado, mencionando os motivos. O chamado é apurado, mas seu conteúdo é considerado vago e impreciso e, portanto, será solicitado a complementação da informação para dar início à sua apuração, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data da ciência desses fatos ao seu autor. Decorrido o prazo para a complementação da demanda ou informação, sem manifestação do autor, a manifestação será arquivada, mediante pronunciamento fundamentado.

#### **4. RESPOSTA AO CIDADÃO**

---

Todos os chamados são alimentados através do Sistema da Ouvidoria para facilitar o acompanhamento feito pelo cidadão.

**Objetivo:** Informar ao manifestante de forma eficiente e eficaz, sobre a conclusão ou andamento do respectivo chamado recebido na Ouvidoria.

**Instrumento normativo:** Resolução Administrativa nº 07/2014, artigo 13.

4.1 Análise da resposta:

4.1.1 A Ouvidoria analisará a resposta proposta pela área ou unidade competente; e

4.1.2 Caso a ouvidoria considere que a resposta não foi satisfatória, a demanda deve ser reencaminhada para esclarecimentos ou complementação de informações, devendo a Ouvidoria especificar os pontos que considerar insatisfatórios.

4.2 Comunicação da resposta.

4.2.1 Informar ao cidadão providência adotada (resposta parcial) ou a resposta final, utilizando o meio de contato escolhido por ele (carta, fax, e-mail, telefone, pessoalmente), observando-se o prazo máximo para resposta de 20 dias corridos, podendo ser prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o demandante, conforme o disposto no art. 11, §1º e §2º, da Lei Federal nº 12.527/2011.

## **VI – PROCEDIMENTOS PARA CONTROLE DAS DEMANDAS**

**Objetivo:** Efetuar um controle efetivo sobre os chamados registrados, com fins de garantir a qualidade e celeridade dos serviços da Ouvidoria.

**Instrumento normativo:** Resolução Administrativa nº 07/2014, artigo 10, §1º.

Conforme orientação, todos os encaminhamentos, respostas ou informações de Comunicações de Irregularidades devem ser registradas no Sistema da Ouvidoria.

### **1. REGISTRO E MONITORAMENTO**

1.1 Registrar todas as respostas fornecidas aos manifestantes (parciais e finais), observando-se as datas de encaminhamento;

1.2 Registrar as informações complementares solicitadas; e

1.3 Acompanhar o cumprimento dos prazos de todas as etapas, adotando todas as providências possíveis para que eles sejam cumpridos.

## **VII – PROCEDIMENTOS PARA MEDIÇÃO DOS INDICADORES DE RESULTADOS**

**Objetivo da tarefa:** Acompanhar e avaliar o desempenho dos serviços da Ouvidoria.

**Instrumento Normativo:** Resolução Administrativa nº 07/2014, art. 4º, IV.

1. Elaboração e atualização de relatório estatístico anual, constituído por classificação que distingue o meio de acesso, a natureza do assunto, a qualificação do(s) autor(es) da manifestação, a avaliação de satisfação do manifestante e a situação.

1.1 Análise das estatísticas e indicadores de desempenho:

- Agrupar e medir os dados, elaborando as estatísticas possíveis; e
- Analisar as estatísticas e indicadores relacionados ao desempenho da instituição e da própria ouvidoria.

1.2 Relatórios gerenciais e propostas de melhorias:

---

1.2.1 A partir das informações obtidas na atividade de Ouvidoria, deverá ser encaminhado ao Presidente do TCE/CE, anualmente, os relatórios gerenciais e propor melhorias para o desempenho do Tribunal e da própria Ouvidoria.

## **VIII – PROCESSO DE COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO**

**Objetivo da tarefa:** Proceder à divulgação da Ouvidoria aos públicos interno e externo.

**Instrumento normativo:** Resolução Administrativa nº 07/2014, artigo 2º, incisos VI e VII. Consiste em divulgar os trabalhos da Ouvidoria e sua interação com a sociedade, quais sejam:

- Conscientização sobre a importância das Ouvidorias para o público interno.
- Capacitação e a difusão da instituição da Ouvidoria como instrumento de aprimoramento democrático, defesa dos cidadãos e de efetiva representação dos seus direitos e legítimos interesses.
- Divulgar junto à sociedade e servidores, a missão do TCE-CE, seus serviços e formas de acesso como instrumento de controle social.

1. Para tanto, serão realizadas diversas atividades, como projetos de parcerias, divulgação de cartazes, cartilhas e *folders* da Ouvidoria, bem como divulgação da missão da mesma através da participação em eventos, projetos e programas de qualificação e aprimoramento profissional, e outros meios de divulgação, sempre em conformidade com a política de comunicação do TCE-CE.

## **IX – CONCLUSÃO**

Buscando minimizar as comunicações de irregularidades e seus efeitos, as ações tomadas através da Ouvidoria, pelos canais de comunicação disponibilizados para a aproximação do cidadão ao processo de fiscalização das contas públicas, possibilitam, por meio de sua participação ativa, que se exija dos jurisdicionados a redução dos índices de irregularidades na gestão dos recursos públicos. A transparência cada vez mais almejada e zelada com a implantação da Ouvidoria do TCE-CE, por meio de metas empregadas para o cumprimento do seu papel perante a sociedade, permite a minimização destas condutas.

A satisfação da sociedade e das demais partes interessadas com a implementação das políticas públicas pode ser avaliada através de instrumentos eficazes que permitem a todos, de forma simples e objetiva, terem acesso e informação sobre a realização de políticas públicas. Este instrumento eficaz ocorre pelo contato direto existente entre a Ouvidoria e a participação popular, na fiscalização, tornando-se transparentes as ações da gestão pública e aperfeiçoando seus mecanismos de controle, o que gera uma confiabilidade dos órgãos de controle externo, pautado pela ética e pelo pleno exercício da cidadania, bem como das demais partes interessadas, pela redução de demandas recebidas, o que resulta em uma gestão pública eficiente, eficaz e efetiva.

---