



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO

EXERCÍCIO 2018

INSTRUMENTO DE CIDADANIA E FOMENTO
AO CONTROLE SOCIAL

OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO

EXERCÍCIO 2018

2019

COMPOSIÇÃO TCE CEARÁ

Presidente

Edilberto Carlos Pontes Lima

Vice-Presidente

Rholden Botelho de Queiroz

Corregedor

José Valdomiro Távora de Castro Júnior

Conselheiros

Luís Alexandre Albuquerque Figueiredo de Paula Pessoa

Soraia Thomaz Dias Victor

Patrícia Lúcia Saboya Ferreira Gomes

Ernesto Saboia de Figueiredo Júnior

Conselheiros Substitutos

Itacir Todero

Paulo César de Souza

Davi Ferreira Gomes Barreto (Ouvidor)

David Santos Matos

Fernando Antônio Costa Lima Uchôa Júnior

Manassés Pedrosa Cavalcante

Ministério Público Junto ao TCE Ceará

Procurador-Geral de Contas

Júlio César Rôla Saraiva

Procuradores de Contas

Gleydson Antônio Pinheiro Alexandre

Eduardo Sousa Lemos

José Aécio Vasconcelos Filho

Leilyanne Brandão Feitosa

Cláudia Patrícia Rodrigues Alves Cristino

OUVIDORIA

Conselheiro Substituto E Ouvidor

Davi Ferreira Gomes Barreto

Assessor

Virgílio Freire do Nascimento Filho

Equipe

Gabriel de Sousa Salviano de Macedo

Cristiana Cintra Coelho Barbosa

Ana Neves Nóbrega

Mariana Façanha da Costa

Colaboradores da Coordenadoria de Assistência Técnica aos Municípios

Ana Karla Martins da Silva

Marcos Correia Martins Bezerra

Editoração

Assessoria de Comunicação Social
do Tribunal de Contas do Estado do Ceará

SUMÁRIO

1	Introdução.....	10
2	Manifestações recebidas.....	14
3	Manifestações recorrentes.....	20
4	Outras ações desenvolvidas.....	24
5	Conclusão.....	30

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem o propósito de evidenciar os principais números, registros e achados da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Ceará no exercício de 2018, em conformidade com o art. 14, inciso II, da Lei 13.460/2017 e o art. 4º, inciso IV, da Resolução Administrativa 7/2014 deste TCE Ceará.

A Ouvidoria está inserida no processo de governança deste Tribunal, tendo, entre as atribuições constantes na Resolução Administrativa 07/2014, 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.**



ouvidoria
TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO CEARÁ

Dentre as finalidades previstas no art. 1º do supracitado normativo, a Ouvidoria do TCE/CE é o instrumento adequado para:

Contribuir para a melhoria da gestão do Tribunal de Contas, dos órgãos e entidades que lhes são jurisdicionados;

Concorrer para que sejam observados os princípios constitucionais da Legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, bem como os demais princípios aplicáveis a administração pública quanto aos atos praticados por autoridades, administradores e demais responsáveis por dinheiro, bens e valores da administração direta e indireta de qualquer dos poderes do Estado e dos Municípios;

Estreitar o relacionamento com a sociedade objetivando viabilizar a maior transparência às ações do Tribunal contribuindo para a ampliação do controle social e o fortalecimento da cidadania.

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

Este exercício de 2018 é emblemático, uma vez que efetivamente foi o primeiro em que, de forma integral, o TCE Ceará absorveu as atribuições de fiscalização e capacitação dos jurisdicionados municipais, antes sob responsabilidade pelo extinto Tribunal de Contas dos Municípios.

Em todas as áreas internas percebeu-se, de forma muito clara, as alterações advindas da mudança drástica do “negócio” do TCE/CE, não sendo, portanto, diferente na Ouvidoria, que passou a conviver com um público ampliado que busca respostas para a uma diversidade de situações relacionadas aos produtos e serviços ofertados pelo poder público municipal.

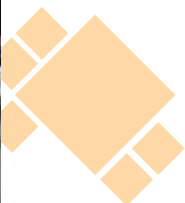
A Ouvidoria do TCE Ceará vivenciou o processo de aculturação das demandas municipais, orientações técnicas, acompanhamento de processos licitatórios, dentre outras manifestações, as quais impuseram um grande esforço da equipe para aprender, instruir, redesenhar, redescobrir, reconstruir o que até então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



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

A referida Lei de participação e proteção ao usuário avoca para as ouvidorias a prerrogativa de apresentar sugestões de melhorias nos procedimentos internos das organizações a partir das suas percepções por força do atendimento aos demandantes.

Assim, no decorrer do presente relatório, além da consolidação dos resultados das atividades realizadas pela Ouvidoria ao longo do exercício de 2018, em observância ao que preceitua o art. 14, inciso II da Lei 13.460/2017, serão propostas recomendações de aperfeiçoamentos de normativos e procedimentos internos desta Corte de Contas, com o intuito de melhorar os serviços prestados à sociedade.



2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

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/CE, a ouvidoria do TCE Ceará recebia, em sua predominância, registros para averiguação de status de processos de aposentadoria e pensão, além de eventuais manifestações para verificação de processos no âmbito do Estado.

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

- Licitações Municipais
- Contratos Administrativos
- Nepotismo
- Contratação irregular de pessoal
- Acumulação ilegal de cargos
- Incompatibilidades de horários de servidores públicos
- Obras abandonadas/paralisadas

Com o quadro abaixo, é possível verificar a evolução volume de manifestações recebidas nos últimos 5 (cinco) anos por esta Corte de Contas:

EXERCÍCIO	MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
2014	1.692
2015	1.922
2016	3.129
2017	10.304
2018	8.670

Conforme o quadro anterior, a Ouvidoria do TCE/CE recepcionou no exercício de 2018 um quantitativo na ordem de 8.670 manifestações assim distribuídas:



Deste universo, a Ouvidoria conseguiu alcançar o percentual de

98% de respostas,

atingindo a marca de **8.467 devolutivas.**

Importante destacar que, conforme evidenciado no sistema informatizado do Tribunal, foi constatado o tempo médio de resposta de:

6,84

dias para respostas
fornecidas diretamente
pela Ouvidoria

14,24

dias para respostas das
áreas internas

Ressalta-se que, apesar de o prazo médio de respostas às demandas estar dentro do previsto no art. 11, §1º, da Lei 12.527/2017¹ (Lei de Acesso a Informação – LAI) e no art. 12 da Resolução Administrativa 07/2014², um número não desprezível

1 Art. 11. O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível. § 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato, na forma disposta no caput, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá, em prazo não superior a 20 (vinte) dias

2 Art. 12. As unidades do Tribunal para onde serão encaminhadas as

de demandas específicas tiveram respostas fora do prazo legal.

Esta Corte de Contas, por meio da Ouvidoria e da Secretaria de Controle Externo, vem adotando medidas específicas para garantir a tempestividade e a qualidade das respostas às demandas recebidas pelo Tribunal, a exemplo da formação de “forças tarefas” com servidores especialistas do Controle Externo para atendimento de questionamentos mais complexos. As áreas que mais atenderam à Ouvidoria neste exercício de 2018 foram as seguintes:



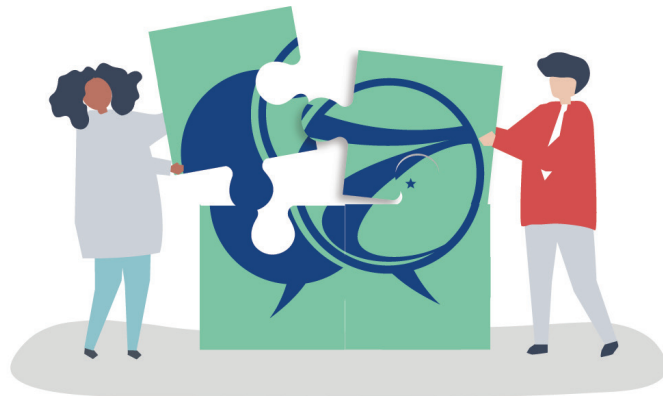
demandas da Ouvidoria prestarão as informações, definitivas ou parciais, quanto às providências adotadas em até 15 (quinze) dias, contados de seu recebimento.

No que pese os esforços até então empreendidos pelo Tribunal, reputa-se que há espaço para aperfeiçoamentos, principalmente no que se refere ao envolvimento das diversas áreas do Tribunal no atendimento às demandas da sociedade recebidas pela Ouvidoria, assim como quanto à tempestividade do atendimento dessas demandas.

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 no Tribunal 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.

Nesse sentido, a unidade de Assessoria de Comunicação Social deste Tribunal pode contribuir de forma significativa com o maior engajamento dos servidores no atendimento às respostas recebidas pela Ouvidoria, desenvolvendo um portfólio de peças informativas enaltecendo a importância de atendimento tempestivo das demandas oriundas da sociedade.



Ante o exposto, com fulcro no art. 14, inciso II, da Lei 13.460/2017, **recomenda-se que a Assessoria de Comunicação Social, em conjunto com a Ouvidoria do TCE Ceará, envide esforços para desenvolver estratégia de comunicação voltada a conscientização e incentivo à participação dos servidores da Corte no atendimento tempestivo às demandas recebidas pela Ouvidoria.**

Mais especificamente quanto à tempestividade para atendimento das demandas, entende-se que, além da definição do prazo máximo previsto no art. 12 da Resolução Administrativa 7/2014, a definição de metas para o tempo médio de atendimento das manifestações das Ouvidorias pelos diferentes setores do Tribunal pode aumentar o comprometimento dos servidores com os prazos legais e normativos.

Ante o exposto, com fulcro no art. 14, inciso II, da Lei 13.460/2017, **recomenda-se que a Comissão instituída pela Portaria 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.**

3. MANIFESTAÇÕES RECORRENTES

3.1. Comunicações de Irregularidades

Comunicações de Irregularidades são manifestações encaminhadas pelo cidadão a respeito de atos administrativos que contenham indícios de irregularidades praticados pelo gestor público jurisdicionado, mas que não apresentam as características do processo formal de Denúncia perante o Tribunal, previsto nos arts. 56 e 57 da Lei Estadual 12.509/1995, por ausência dos requisitos legais ou da manifestação expressa do requerente.

Apesar de não conter todos os elementos legais autorizadores para a constituição de um processo de Denúncia, em regra, estas manifestações trazem indícios de irregularidades diversas, a exemplo de licitações direcionadas, sobrepreço e superfaturamento em contratações públicas, nepotismo, nepotismo cruzado, contratação irregular de servidores, dentre outras. Estas manifestações contêm, portanto, elementos que podem ser importantes estratégia de controle externo desta Corte de Contas.

No exercício de 2018, foram recepcionadas 480 manifestações classificadas como Comunicação de Irregularidades originárias do âmbito municipal e 12 no âmbito estadual.



Estas manifestações têm seu encaminhamento feito por meio do Sistema da Ouvidoria para a Secretaria de Controle Externo (Secex) que, de acordo com os níveis de criticidade, pode sugerir a realização de representações ou inspeções, ou, em caso de baixo nível de criticidade, servir de subsídio para as futuras auditorias e processos de contas.

No que pese o *modus operandi* existente permitir a utilização das informações recebidas pela Ouvidoria nas ações de controle externo, ainda falta ao Tribunal um processo estruturado de recepção, tratamento e reposta das Comunicações de Irregularidades encaminhadas pela sociedade, capaz de transformar as diversas informações recebidas em ações de controle, provendo, sempre que possível, feedback aos cidadãos sobre os resultados dos trabalhos realizados pelo TCE Ceará.

Ante o exposto, com fulcro no art. 14, inciso II, da Lei 13.460/2017, **recomenda-se à Secretaria de Controle Externo, em conjunto com a Assessoria de Informações Estratégicas e a Ouvidoria deste TCE Ceará, que desenvolva metodologia de recepção, tratamento e reposta das Comunicações de Irregularidades recebidas pela Ouvidoria.**

3.2. Solicitação de Informações referentes a processos de aposentadorias e pensões

Os números compilados pela Ouvidoria revelam que mais de 80% das demandas recebidas pelo Tribunal referem-se a atendimentos relativos a processos de aposentadorias e pensões de servidores públicos estaduais e municipais. A experiência dos atendimentos presenciais na Ouvidoria durante o exercício de 2018 evidenciou uma demanda reprimida relativa aos processos de aposentadorias e pensões.

Não obstante o expressivo esforço das gerências especializadas nos processos de aposentadorias e pensões, o feedback dos usuários da Ouvidoria nos atendimentos presenciais revela que há uma expectativa de respostas mais céleres quanto à instrução e julgamentos de processos desta natureza.

Nesse sentido, com fulcro no art. 14, inciso II, da Lei 13.460/2017, **recomenda-se à Secretaria de Controle Externo que avalie a possibilidade de estabelecer indicadores e metas com o prazo médio para instrução e julgamento de processos de atos de pessoal, de forma a trazer maior previsibilidade dos beneficiários do tempo necessário para a apreciação dos atos sujeitos a registro no Tribunal.**

4. OUTRAS AÇÕES DESENVOLVIDAS

4.1. Programa TCEduc

No exercício de 2018 a Ouvidoria do TCE Ceará esteve presente no Programa TCEduc, o qual fora desenvolvido pelo Instituto Escola Superior de Contas e Gestão Pública Ministro Plácido Castelo (IPC) e propunha a capacitação de gestores públicos.

O programa contemplou três eixos de atuação: Gestão Pública, a qual tratava de demandas relacionadas às licitações e contratos públicos, com o tema “Aspectos Relevantes da Licitação sob o o enfoque dos Tribunais de Contas”; Gestão Escolar, que objetivava promover a capacitação aos gestores escolares quanto às prestações de contas apresentadas ao Tribunal, sob o título “Qualificação de Gestores Escolares na Aplicação do Recurso Público”; e o eixo do controle social que trazia no seu bojo o Programa Agente de Controle para viabilizar o estímulo ao controle social e à cidadania junto a comunidade estudantil.



Neste último eixo a Ouvidoria se inseriu apresentando as formas de os usuários manifestarem suas dúvidas, reclamações, denúncias e elogios ao Tribunal de Contas.



No decorrer da apresentação do Programa Agente de Controle, direcionado aos alunos da escola pública do ensino médio, os estudantes apresentam suas dúvidas quanto ao funcionamento e raio de atuação do TCE/CE, poder de polícia, capacidade para prender gestores, dentre outras curiosidades, oportunidade em que os servidores da Ouvidoria indicavam tecnicamente os limites de atuação da Corte de Contas administrativa.

Os eventos aconteceram em **10 regiões divididas estrategicamente, contemplando os 184 municípios do Estado do Ceará e alcançando 6.194 participantes.**

4.2. Projeto 1.2 da Atricon

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



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

Participam deste Grupo de Trabalho Conselheiros Ouvidores e assessores técnicos dos Tribunais de Contas dos seguintes estados: Ceará, Espírito Santo, Rio Grande do Sul, Pará, Pernambuco, Roraima e Distrito Federal.

@
ouvidoria@tce.ce.gov.br

Ouvidoria Eletrônica - tce.ce.gov.br

ATENDIMENTO UNIFICADO
OUVIDORIA
TCE CEARÁ

0800 079 6666

Rua Sena Madureira, 1047
Centro - Fortaleza - CE
CEP 60055-080

(85) 3212 2222

ouvidoria
TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO CEARÁ

TRIBUNAL DE CONTAS
DO ESTADO DO CEARÁ

4.3. Encontro de corregedorias e ouvidorias do Brasil

Por ocasião do Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas, realizado no Estado de Alagoas, nos dias 23 e 24 de agosto de 2018, a Ouvidoria do TCE Ceará esteve representando o Estado com o case de sucesso “A atuação da Ouvidoria junto às Comissões de Licitações Municipais”, evidenciando de forma proativa como a Ouvidoria do TCE cearense orienta e previne as administrações municipais na busca da excelência dos procedimentos licitatórios.





4.4. IV Encontro de Ouvidorias

Na data de 8 de novembro de 2018, a Ouvidoria do TCE CE promoveu o IV Encontro de Ouvidorias do Estado do Ceará, cuja temática tratou da “Humanização no Serviço Público”. O tema tinha como objetivo despertar a importância de tratamento



humanizado aos usuários dos serviços públicos, principalmente com o advento da Lei nº 13460/2017, que prestigiou a participação e proteção ao usuário da Administração Pública.



Na oportunidade, tivemos o privilégio e honra de contar com as valorosas presenças do Ouvidor do Tribunal de Contas do Estado do Paraná, Dr. Ederson Severo Patrick Machado, e o Ouvidor Geral da União, Dr. Gilberto Waller Júnior, que trouxeram suas experiências e percepções sobre a temática proposta.



4.5. Associação Brasileira de Ouvidores/Seccional Ceará

Em seção ocorrida no início de dezembro de 2018, a Ouvidoria do TCE Ceará passou a ter assento na diretoria da Associação Brasileira de Ouvidores/Seccional Ceará. Referida Associação tem como Presidente o Ouvidor da Faculdade Grande Fortaleza, Dr. Irapuan Diniz Aguiar, e como Vice Presidente o Ouvidor da Secretaria de Trabalho e Desenvolvimento Social, Dr. Paulo Henrique.

4.6. Assistência Técnica aos Municípios

A partir do mês de setembro de 2018, a Assistência Técnica aos Municípios se inseriu ao ambiente da Ouvidoria. O setor, coordenado pela Secretaria de Controle Externo, agregou de forma muito positiva as manifestações recepcionadas pelo Sistema da Ouvidoria ou de modo presencial, que tinham características de consulta técnica.



4.7. Rede Ouvir CE

Em 2017, o Tribunal de Contas do Estado foi protagonista de uma importante decisão no que diz respeito ao trabalho de ouvidoria: assinamos, junto ao Ministério Público, Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, Prefeitura Municipal de Fortaleza, Defensoria Pública, Câmara dos Vereadores, Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, Ordem dos Advogados, entre outros, o protocolo de intenções da Rede Ouvir-CE.

O projeto prevê a criação de um canal que objetiva unificar o atendimento dos órgãos partícipes e potenciais integrantes, promovendo e estimulando a prestação padronizada de serviços públicos de qualidade e garantindo os direitos e a satisfação das necessidades do cidadão.

Desde a criação da Ouvidoria, foram realizadas visitas a uma série de instituições. Com essa rede consolidada, busca-se a troca de experiências e resultados determinantes na participação do cidadão.



5. CONCLUSÃO

As ouvidorias vivem um momento extremamente positivo e alvissareiro uma vez que os meios de comunicação, a tecnologia e a viralização das informações fazem com que as pessoas estejam muito mais informadas, mais esclarecidas, mais conscientes do seu papel de cidadão bem como assumem uma condição muito mais exigente para os prestadores de serviços públicos.

O grande desafio das organizações é perceber a rapidez com que este processo de conscientização dos cidadãos avança e como as pessoas, ávidas por respostas rápidas, concretas e consistentes, têm imposto aos órgãos a adoção de mecanismos para viabilizar as devolutivas.

Neste contexto, 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 é mero instrumento de interlocução para aquela pessoa que já passou por vários setores, vários balcões, vários ramais e, que, naquele momento, espera finalmente a resolução da sua demanda.

As recomendações feitas ao longo deste relatório buscam aperfeiçoar os procedimentos do Tribunal, de forma a melhor atender as demandas mais recorrentes recebidas pela Ouvidoria.

Fortaleza, março de 2019



Davi Barreto
Conselheiro Substituto e Ouvidor



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO CEARÁ
INSTITUTO SUPERIOR DE CONTAS E GESTÃO PÚBLICA MINISTRO PLÁCIDO CASTELO

RUA SENA MADUREIRA, 1047 - CENTRO
CEP: 60.055-080 - FORTALEZA - CEARÁ



www.tce.ce.gov.br

