



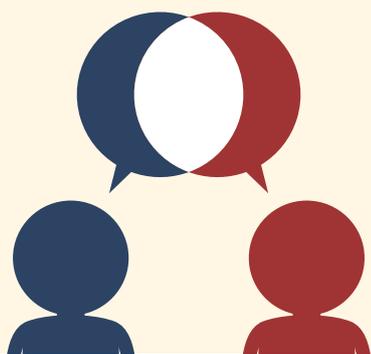
TRIBUNAL DE CONTAS
DO ESTADO DO ACRE



**CARTILHA DA OUVIDORIA
DO TCE ACRE**

#TC_OUVE

Seja um participante do controle social!



Seja bem-vindo à Ouvidoria do TCE/AC!

Olá! Você conhece os serviços da Ouvidoria do TCE/AC?

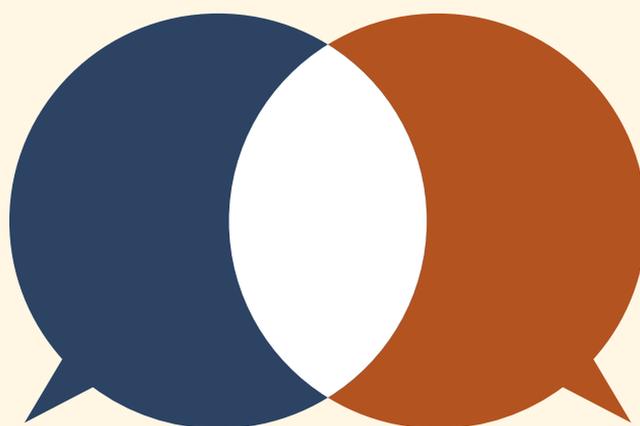
A Ouvidoria é um canal de comunicação que facilita o acesso aos serviços do Tribunal de Contas do Acre.

Por meio da Ouvidoria, a sociedade pode fazer denúncias, críticas, dar sugestões, emitir elogios e opiniões, além de esclarecer dúvidas sobre o TCE.

E para facilitar o acesso, leia atentamente a cartilha de informações, que também pode ser consultada no portal: www.tceac.tc/institucional/ouvidoria.

Sua participação é importante e fundamental para a manutenção do controle social e o fortalecimento da cidadania.

Ajude a fiscalizar os recursos e serviços públicos por meio da Ouvidoria do TCE/AC.



Conheça a Ouvidoria!

A Ouvidoria é mais um espaço de comunicação do Tribunal de Contas do Estado do Acre construído para o cidadão, os jurisdicionais e demais interessados. O trabalho contribui com a transparência e o controle social dos gastos públicos, viabilizando também o acesso à informação.

Tem a missão de ouvir, recepcionar e encaminhar as demandas da sociedade para as unidades competentes deste Tribunal e/ou outros órgãos, para averiguação e eventuais providências.

Além disso, também são repassadas as informações sobre as atividades da Administração Pública Estadual e Municipal, permitindo a sua participação na formulação de políticas públicas e fiscalização de forma permanente na aplicação dos recursos públicos, por meio do TCE/AC.

A Ouvidoria consolida o exercício da cidadania e está prevista na Resolução nº 68 TCE/AC, de 02 de dezembro de 2010, e em consonância com o que dispõe o Art. 37 da Constituição Federal.

<https://tceac.tc.br/institucional/ouvidoria/o-que-e-ouvidoria/>

COMO ATUA A OUVIDORIA?

Compreenda as competências e serviços desenvolvidos pela Ouvidoria do TCE/AC.

-  Recebe e realiza o encaminhamento apropriado de todas as manifestações relacionadas aos serviços prestados pelo TCE/AC ou seus jurisdicionados (Administração Pública Estadual e Municipal);
-  Recebe pedidos de informação ou de documentos públicos relacionados ao TCE/AC, nos termos da Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011);
-  Recebe denúncias e informações sobre indícios de irregularidades na aplicação de recursos públicos no âmbito da administração Estadual e/ou Municipal;
-  Fornece informações às unidades técnicas do TCE, de forma a subsidiar procedimentos de auditorias, inspeções e demais instrumentos de fiscalização;
-  Encaminha as demandas recebidas às áreas responsáveis para tratamento e resolução, mantendo o sigilo quando necessário ou solicitado;
-  Oferece retorno aos cidadãos sobre os resultados das demandas encaminhadas;
-  Realiza seminários e cursos para promover o exercício da cidadania, com foco no fortalecimento do controle social.



<https://tceac.tc.br/institucional/ouvidoria/o-que-a-ouvidoria-faz/>



FIQUE

ATENTO!

Confira os serviços que não são de
competência da Ouvidoria

 A Ouvidoria não substitui os demais setores institucionais de atendimento do Tribunal de Contas, no que tange orientação ao jurisdicionado;

 Também não realiza investigação sobre as demandas recebidas. O serviço é encaminhado a quem compete fazê-lo;

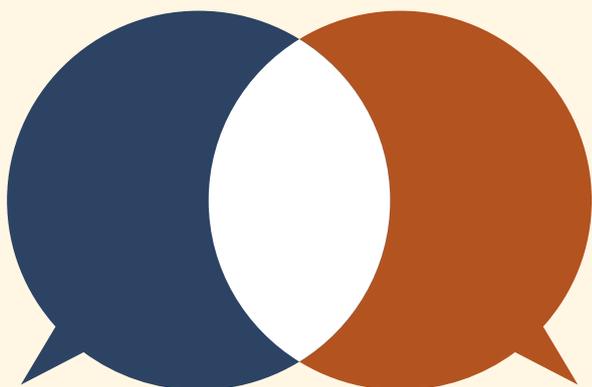
 Não atua pelos setores do Tribunal de Contas quanto à solução de demandas apresentadas à Ouvidoria;

 E por fim, também não presta consultoria e/ou assessoria jurídica.



DEMANDAS ATENDIDAS PELA OUVIDORIA

Confira os serviços
disponibilizados



Recebimento de manifestações

Para democratizar o acesso, a Ouvidoria do TCE/AC é totalmente informatizada.

Pelo site do TCE/AC, você pode acompanhar a tramitação da sua manifestação. E para que o seu atendimento tenha êxito, precisamos que forneça os seguintes dados:

1. Nome completo do manifestante;
2. Número do documento de identificação CPF ou CNPJ;
3. Contato telefônico;
4. Endereço eletrônico (e-mail);
5. Endereço completo do manifestante

Com todos esses campos
devidamente preenchidos,
você pode realizar

AS SEGUINTE
MANIFESTAÇÕES

Denúncia de irregularidade:

A Ouvidoria acolhe as suas denúncias, de modo que, você pode enviar uma manifestação acerca de quaisquer irregularidade ou ilegalidade praticadas por servidor e/ou gestor público, no que se refere à aplicação de recursos públicos, na jurisdição do Tribunal de Contas (Estado e Municípios).

Fique atento! Para que as manifestações tenham o devido andamento, é necessário que sejam apresentadas com elementos suficientes que garantam uma apuração adequada.

Ao fazer uma denúncia de irregularidade, formule sua mensagem em linguagem clara e objetiva, indicando sempre o nome do gestor e do órgão, data provável da ocorrência dos fatos narrados, nomes dos servidores, números de editais, locais, qual a irregularidade ou ilegalidade e, sempre que possível, apresentar documentos que exponham os fatos.

Após o recebimento da denúncia, caso haja necessidade, será concedido ao autor o direito de complementar sua manifestação com documentos que ajudem na averiguação da denúncia, no prazo de 30 (trinta) dias.

Na ausência de contato e/ou retorno do autor da denúncia, caso o complemento ou explicações sejam imprescindíveis ao prosseguimento e averiguação da manifestação, a Ouvidoria realiza o arquivamento do processo como orienta o artigo 9º, § 1º e 2º, da Resolução nº 68/2010 do TCE/AC.

Sugestão

A sua participação é fundamental para o bom exercício do trabalho da Ouvidoria. Podendo também realizar uma manifestação com dicas sobre novas práticas, experiências e ações que possam contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelo TCE/AC e dos seus jurisdicionados.

Elogio

Informe o que você pensa e como avalia o trabalho da Ouvidoria. O elogio é uma manifestação que tem por objetivo enaltecer ou parabenizar os serviços prestados e/ou ações realizadas pelo Tribunal de Contas do Acre.

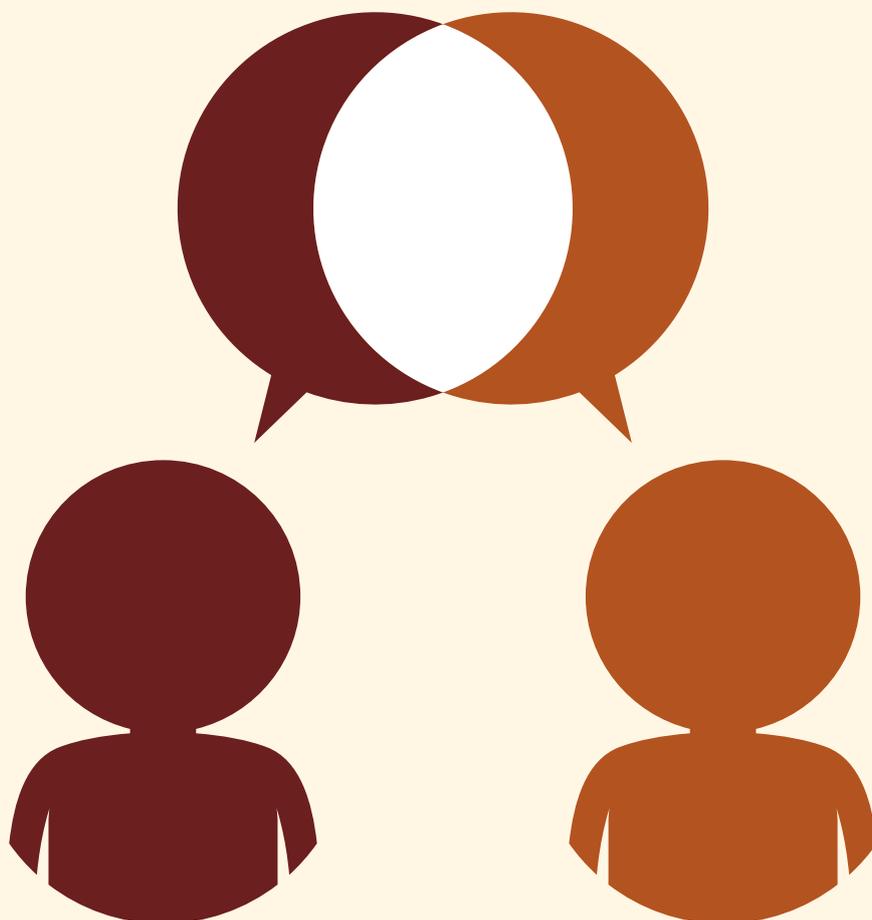
Reclamação

Caso sua demanda não tenha sido suprida ou o atendimento não lhe seja satisfatório, você pode emitir uma manifestação de desagrado ou crítica quanto à prestação dos serviços, tanto do Tribunal de Contas quanto dos órgãos ou unidades das esferas municipais e estadual, no que diz respeito às falhas operacionais que estejam em desacordo com a legislação em vigor.

Pedido de informações

A Ouvidoria também é uma porta de informação, elucidação de dúvidas do jurisdicionado e cidadãos. Também disponibiliza documentos e informações solicitadas nos termos da Lei de Acesso à Informação, limitando-se à competência constitucional e regimental da Corte.

Nos casos em que o assunto abordado extrapola as competências do TCE/AC, a Ouvidoria informa o autor da solicitação para qual órgão deve encaminhar a manifestação.



Dúvidas frequentes

Preciso me identificar?

Não há obrigatoriedade de identificação, mas, a informação do seu endereço eletrônico possibilita o envio da resposta, ampliando as formas de acompanhamento do trâmite da sua comunicação no TCE/AC.

O interessado acompanha o andamento de sua demanda por meio do número de protocolo, acessando:

<https://tceac.tc.br/institucional/ouvidoria/como-faco-para-acompanhar-minha-demanda/>

Caso opte por não se identificar, é necessário que informe todos os detalhes que possibilitem a verificação e apuração da possível irregularidade. Mas, se for solicitado, o TCE/AC tem o compromisso de manter seus dados em sigilo.

Em quanto tempo a Ouvidoria vai me responder?

A Ouvidoria trabalha para dar retorno em tempo hábil. Respeitando a legislação, a Ouvidoria dará ciência ao cidadão, quanto ao recebimento e encaminhamento dado à demanda dentro do TCE/AC, no prazo de 05 (cinco) a 30 (trinta) dias úteis.

E lembre-se: qualquer manifestação realizada no sistema gera um protocolo, o qual permite que você acompanhe a tramitação. Acesse: <https://tceac.tc.br/ouvidoria/>

SAIBA COMO ENTRAR EM CONTATO COM A OUVIDORIA

<https://tceac.tc.br/institucional/ouvidoria/quais-os-canais-de-comunicacao-com-a-ouvidoria/>



Site:

www.tce.ac.gov.br/ouvidoria



E-mail:

ouvidoria@tceac.tc.br



Portal da Transparência:

<http://sistemas.tce.ac.gov.br/transparencia/>



Telefone: (68) 3025-2086 / 3025- 2089



WhatsApp: (68) 3025-2086



Ligação gratuita

Telefone: 0800 600 20 80

Horários: segunda à sexta-feira das 7h às 13h



Pessoalmente na Ouvidoria, na sede do TCE/AC, no horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 7h às 13h.



Conheça a atual ouvidora do TCE

Biênio 2021/2022

Conselheira/Ouvidora: Dulcinéa Benício de Araújo

Formação Acadêmica: Direito, na Universidade Federal do Acre (1994); pós-graduada pela Escola Superior da Magistratura do Acre, no Curso de Preparação ao Ingresso na Magistratura (1997); especializada em Direito Constitucional, ministrado pelo Departamento de Direito da Universidade Federal do Acre em parceria com a Escola Superior da Magistratura do Acre (1999).

Experiência profissional: A Ouvidora Dulcinéia foi secretária executiva do Projeto ITTO (International Tropical Timber Organizatios), na Fundação de Tecnologia do Estado do Acre (1990-1992); assessora técnica na Prefeitura de Rio Branco/AC (1993-1994); assessora administrativa na Prefeitura de Rio Branco/AC (1994-1996); assessora parlamentar na Câmara Municipal de Rio Branco (1997-1999); assessora especial para Assuntos Jurídicos do Gabinete do Governador, Governo do Estado do Acre (2003-2006).

Em 2006, foi indicada como conselheira do Tribunal de Contas do Estado do Acre (TCE/AC), onde exerce sua função com ética e compromisso social.

Qualificações e Atividades complementares: Cursos de APG Internacional “A Essência da Gestão” (AMANA-KEY, 2001); APG Programa de Gestão Avançada (AMANA-KEY, 2003); Direito da União Europeia (Rio Branco-AC, 2006); Participou do Curso Internacional Políticas Presupuestarias y Gestión Pública por Resultados do ILPES, CEPAL, em Santiago do Chile (2007); MBA da Fundação Getúlio Vargas, Gestão em Poder Judiciário (2008); Capacitação e Treinamento no Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro (2011 e 2013); Fronteiras da Gestão Pública (Fundação Dom Cabral, 2012); Inteligência de Controle (ISC-TCU, 2013); Capacitação e Certificação de Ouvidores/Ombudsman (ABO Nacional, 2014).

Contato: (68) 3025-2059/3025-2054 – gabinete

E-mail: dulcinea.araujo@tceac.tc.br



[https://tceac.tc.br/institucional/ouvidoria/
perfil-do-ouvidor-bienio-2017-2018/](https://tceac.tc.br/institucional/ouvidoria/perfil-do-ouvidor-bienio-2017-2018/)

**PLANO DE AÇÃO
DA OUVIDORIA
DO TCE/AC**

BIÊNIO 2021/2022

Missão da Ouvidoria

A missão da Ouvidoria do TCE/AC é facilitar a comunicação entre a sociedade e o Tribunal de Contas do Estado do Acre, por meio do atendimento ao cidadão, registrando e encaminhando as manifestações para os setores de competência.

Também promove a transparência e respeito aos direitos do cidadão.

Visão da Ouvidoria

Ser um canal de referência no atendimento ao cidadão em relação aos serviços da administração pública, no âmbito Estadual e Municipal.

Valores da Ouvidoria

- Responsabilidade Social;
- Excelência no Atendimento;
- Respeito ao Cidadão;
- Transparência;
- Sigilo Profissional;
- Ética;

Com intuito de continuar avançando e possibilitar o envolvimento da sociedade no controle da gestão, apresentamos o Plano de Ação da Ouvidoria, referente ao Biênio 2021/2022:

<https://tceac.tc.br/institucional/ouvidoria/plano-de-acao/>

Manual de procedimentos da Ouvidoria

O Manual de Procedimentos foi elaborado em 2017 e tem a finalidade de orientar o funcionamento da Ouvidoria TCE/AC, em direção ao modelo de gestão democrática, voltada para o atendimento ao cidadão, contribuindo para promover a participação e controle social, garantindo de forma direta o combate à corrupção, como também o aprimoramento da atuação da Administração Pública.

<https://tceac.tc.br/institucional/ouvidoria/manual-de-procedimentos-da-ouvidoria/>

Carta de Serviços

A Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Assim, em cumprimento à Legislação Federal, o TCE/AC apresenta sua Carta de Serviços, trazendo informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados por esta Corte.

A Carta de Serviço é a apresentação pautada na Lei 13.460/2017, e reflete seus princípios fundamentais e comprometimento com a informação e a transparência. Confira:

<https://tceac.tc.br/institucional/ouvidoria/carta-de-servicos-ao-cidadaos/>

Relatórios de resultados

As atividades da Ouvidoria consistem no recebimento de manifestações e no assessoramento às pessoas que fazem essas manifestações, além de auxiliar diretamente o Conselheiro-Ouvidor em tudo que for condizente com as atribuições e competências da Ouvidoria.

E, para demonstrar o resultado dessas atividades, são estratificados dados a partir da estatística e da pesquisa de satisfação que o usuário responde, para que possamos pensar e efetuar o aprimoramento do setor, com o escopo de oferecer um atendimento cada vez mais eficiente e eficaz ao cidadão.

<https://tceac.tc.br/institucional/ouvidoria/relatorios/>

Estatística

A Ouvidoria disponibiliza os resultados de seus indicadores de atividades técnicas e administrativas, que são informações do atendimento aos jurisdicionados e cidadãos para o cumprimento do estabelecido pelas leis 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação 13.460, de 26 de junho de 2017, Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público e a Resolução 68 TCE/AC, de 2 de dezembro de 2010, assim executando o nosso papel com eficiência, eficácia e efetividade.

<https://tceac.tc.br/institucional/ouvidoria/estatisticas/>

Pesquisa de satisfação

A sua opinião é fundamental para mensurar o grau de satisfação dos serviços e identificar como a comunicação pode ser ainda mais aperfeiçoada.

A pesquisa de satisfação, que também aborda as expectativas dos usuários quanto aos serviços e acolhimento da Ouvidoria do TCE/AC, é uma forma de você contribuir diretamente para aprimoramento dos serviços.

<https://tceac.tc.br/institucional/ouvidoria/pesquisa-satisfacao/>

Fique por dentro do que diz a lei!

Legislação Federal

<https://tceac.tc.br/institucional/ouvidoria/legislacoes/>

Legislação Estadual

<https://tceac.tc.br/wp-content/uploads/2021/06/Constituicao-Federal-de-1988-Art-37.pdf>

<https://tceac.tc.br/wp-content/uploads/2021/06/Resolucao-N-068-de-2010-Ouvidoria-TCE-AC.pdf>

Lei da Transparência

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm

Lei de Serviços Públicos

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm

Obrigado por sua contribuição!