



Tribunal de Contas do Estado do Acre

Gabinete do Cons. Ronald Polanco Ribeiro



**TRIBUNAL DE CONTAS
DO ESTADO DO ACRE**

Missão: Exercer o controle externo, orientando e fiscalizando a gestão pública, e incentivar a sociedade ao exercício do controle social.

OUVIDORIA

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE RESULTADOS

2019/2020

Rio Branco – AC, 31 de dezembro de 2020.



Tribunal de Contas do Estado do Acre



Ouvidoria

Missão: Exercer o controle externo, orientando e fiscalizando a gestão pública, e incentivar a sociedade ao exercício do controle social.

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

CONSELHEIRO OUVIDOR

Ronald Polanco Ribeiro

SERVIDORES

Lourival da Silva Nolasco

Luiz Antonio Lambert

COLABORADORA

Iara de Oliveira Marques Parrilha

ESTAGIÁRIO

Thales Araújo



Tribunal de Contas do Estado do Acre



Ouvidoria

Missão: Exercer o controle externo, orientando e fiscalizando a gestão pública, e incentivar a sociedade ao exercício do controle social.

Sumário

1. Apresentação	04
2. Atividades desenvolvidas para realizar o diagnóstico.....	06
3. Projetos de parcerias.....	07
4. Participação em eventos externos para divulgação da Ouvidoria	09
5. Resultados das atividades técnicas e administrativas da Ouvidoria.....	15
6. Estatística das manifestações	16/19
7. Considerações finais	24

Apresentação

A Ouvidoria do TCE/AC é um canal de referência para o atendimento dos anseios do cidadão. O seu maior desafio é realizar um atendimento com eficiência, eficácia e efetividade; assim, neste biênio, utilizamos uma metodologia de planejamento operacional para elaborar um diagnóstico situacional do nosso público alvo e, a partir de informações reais, elaboramos o Plano de Ação Operacional do Biênio 2019/2020 que possibilitou um avanço na Ouvidoria desta Corte de Contas.

A partir do Plano de Ação temos as metas e ações que elaboramos dentro de um cronograma com prazos e responsáveis, tendo uma matricialidade entre os setores estratégicos.

No primeiro trimestre de 2019 obtivemos como resultado a primeira fase do planejamento; tendo o objetivo, o cronograma com as metas e o desenho do que teremos de resultado esperado dentro deste período de dois anos.

A segunda fase refere-se aos atos de continuidade dos 2 anos deste biênio. Nesta o cronograma foi operacionalizado, houve atualização das correções operacionais decorrentes de desconformidades, com avaliação interna da Ouvidoria (1 vez por mês), e reuniões de nivelamento com setores essenciais e estratégicos (há cada três meses), gerando encaminhamentos para a operacionalidades das matricialidades.

Assim, será possível obter um painel de resultado dinâmico para promover a real finalidade da Ouvidoria, que é receber e registrar as manifestações, encaminhar para os setores de competência desta Corte, monitorar o andamento da análise pela área técnica, dar retorno aos manifestantes, acompanhar os resultados das denúncias quando se tornam processos, além de promover a transparência por meio das solicitações de informações, assim ajudando a sociedade a participar do controle social em relação aos serviços da administração pública realizados no âmbito Estadual e Municipais.



Tribunal de Contas do Estado do Acre



Ouvidoria

Missão: Exercer o controle externo, orientando e fiscalizando a gestão pública, e incentivar a sociedade ao exercício do controle social.

Deste modo, a Ouvidoria deve pautar-se no compromisso com o cidadão, promovendo a comunicação entre a sociedade e o TCE/AC.

Ao longo deste período também realizamos parcerias com a CGU, possibilitando a rede de Ouvidorias. Agora, deixamos como desafio para o próximo Biênio a fiscalização dos jurisdicionados quanto à implantação das Ouvidorias e o cumprimento das leis 12.527/2011 e da 13.460/2017.

Atividades Desenvolvidas

Com objetivo de aperfeiçoar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do TCE/AC foram realizadas reuniões de diagnóstico com os diretores e chefes das Inspetorias para discutir quais seriam as metas e ações neste biênio de 2019/2020 e os fluxos de comunicação entre os setores essenciais e estratégicos.

Foram necessárias algumas reuniões da equipe da Ouvidoria ao longo desse período com o Conselheiro Ouvidor para fechar as metas e ações, sendo algumas delas com a presença do Chefe do Centro de Processamento de Dados e o Diretor da DAFO. Além de conversas mais específicas de fluxos e metodologia com a DAFO/LICON.

Podemos, hoje, afirmar que a Ouvidoria tem um fluxo direto com os técnicos da DAFO, que conseguimos cumprir os prazos impostos pela lei 12.527/2011 e que possuímos todos os requisitos que a ATRICON fiscalizou em 2019.

Projetos de Parcerias

1. Projeto de Parceria entre o RH e a Ouvidoria:

Para realizar um trabalho de Ouvidoria interna, uma boa relação com o setor de Recursos Humanos desta Corte de Contas seria primordial para o desenvolvimento dos trabalhos de humanização.

O setor de Recursos Humanos, a partir das informações obtidas pela Ouvidoria, terá um contato contínuo com os servidores e poderá programar ações que se adequem as suas necessidades, por exemplo: treinamentos, reestruturação, confraternizações, programa de humanização etc.

Assim, sabendo das necessidades dos servidores, o setor de Recursos Humanos terá uma visão estratégica de ações a serem efetivadas.

A Ouvidoria buscará estabelecer, por meio de seus procedimentos, manter uma comunicação eficiente que ajudará na efetividade entre os servidores e o setor de Recursos Humanos, proporcionando um espaço de diálogo com escuta qualificada, no qual o canal servidor terá voz e será ouvido, fortalecendo a relação entre o servidor e o Tribunal de Contas do Estado do Acre, visando promover o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho.

Em decorrência da mudança de diretoria e sistema de RH, este projeto não foi implantado em 2019. E em 2020 tivemos a pandemia da COVID-19 que impediu a realização neste biênio. A sugestão é que o projeto seja apresentado para o próximo biênio.

2. Realizar parceria entre a Ouvidoria e o setor de Comunicação:

Realizar parceria entre a Ouvidoria e o setor de Comunicação foi primordial para o desenvolvimento dos trabalhos internos e externos do setor. A partir dessa relação foi possível montar um programa de divulgação para a Ouvidoria.

Vale ressaltar que esse projeto é de execução contínua.

- Elaboração da Logo da Ouvidoria;
- Elaboração material para a comunicação externa e interna (folder, banner e cartaz);
- Atualização do site com linguagem intuitiva;
- Atualização, revisão e publicação da Carta de Serviços;
- Elaboração do material da Ouvidoria para participar em parceria com a Escola de Contas do projeto TCE/AC nas escolas;
- Matérias no site do TCE sobre as atividades que a Ouvidoria vem participando; e
- Participação na rádio do TCE.

3. Projeto TCE/AC nas escolas:

O projeto é da Escola de Contas, em parceria com a Ouvidoria, porém não conseguimos executá-lo em 2020. Por conta da pandemia da COVID-19 as escolas Municipais e Estaduais ficaram com suas atividades suspensas. Segue, em anexo, o material que seria utilizado nas escolas.

A CGU também tem um projeto chamado Ouvidoria Ativa para trabalhar nas escolas; a intenção é realizá-lo em conjunto com o TCE, assim publicamos o termo de parceria entre as instituições para que no próximo biênio tenhamos a possibilidade de execução. Segue, em anexo, a publicação.

Participação em eventos externos para divulgação da Ouvidoria

2019



Participação do Conselheiro Ouvidor do TCE/AC no encontro da CGU, como palestrante, tema: *“Estado modesto, povo moderno”*.



Participação do Conselheiro Ouvidor do TCE/AC na Reunião Técnica GT do projeto 1.2 da Atricon – *“Aprimoramento da Atuação das Ouvidorias dos Tribunais de Contas”*.



Participação da Ouvidor do TCE/AC na primeira e na segunda edição da Caravana da Cidadania realizada pelo TJ em parceria com vários órgãos governamentais e Sistema S.

2020

Ouvidoria Day



Para celebrar o Dia do Ouvidor, Tribunais de Contas de todo o país promoveram, no dia 16 de março, a “Ouvidoria Day”, evento de estímulo à atuação das Ouvidorias dos TCE’s com ênfase no fomento ao Controle Social e à Transparência Pública.

A ideia surgiu durante reunião ordinária do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do Instituto Rui Barbosa (IRB), em meio à programação do Congresso Internacional dos Tribunais de Contas, realizado em Foz do Iguaçu-PR, em novembro de 2019.

O objetivo da proposta era que cada Tribunal de Contas, por intermédio da sua Ouvidoria, promovesse no dia 16 de março, de forma criativa e dinâmica, uma programação alusiva à data, com a respectiva divulgação de suas ações.

O evento foi uma data propícia para discutir, refletir e fomentar a implementação das Ouvidorias nos jurisdicionados e o seu papel nas instituições públicas, destacando este importante instrumento de controle social e sua contribuição para o fortalecimento da democracia, através da participação social.

Portanto a Ouvidoria desta Corte de Contas elaborou uma proposta para a semana do dia 16 a 20 de março de 2020.

DATA	EVENTO	RESPONSÁVEL	STATUS
16 de Março	Ciclo de Debate	Ouvidoria	Executado
17 e 18 Março	Entrevista	Assessoria de Comunicação	Executado tem acervo para vários programas
19 de Março	Lançamento do Programa TCE nas Escolas	Escola de Contas e Ouvidoria	Ficará para depois da Pandemia
20 de Março	Reunião com os jurisdicionados	Ouvidoria DAFO Ministério Público	Ficará para depois da pandemia

Infelizmente, em razão da pandemia da Covid-19, o cronograma acima mencionado foi suspenso, todavia, no próximo biênio poderá retomar as atividades em questão.

Vale ressaltar que a Ouvidoria Day aproximou a Ouvidoria TCE/AC com as Ouvidorias do Tribunal de Justiça, Ministério Público, Defensoria Pública, Prefeitura Municipal de Rio Branco e CGU.

Essa aproximação dará bons frutos, deixaremos um projeto para construção da rede de Ouvidorias.





**OUVIDORIA
DAY**

TRIBUNAL DE CONTAS
DO ESTADO DO ACRE

16 de março de 2020 (segunda-feira)
Auditório do TCE-AC

Para celebrar o Dia do Ouvidor, Tribunais de Contas de todo o país promovem, no dia 16 de março, o "Ouvidoria Day", evento para estimular a atuação das Ouvidorias dos TCs com ênfase no Controle Social e na Transparência Pública.

Programação

Roda de Debate
Pauta: Controle Social e à Transparência Pública - A necessidade do atendimento às leis 13.460/2017 e 12.527/2011 (LAI) nos órgãos públicos.

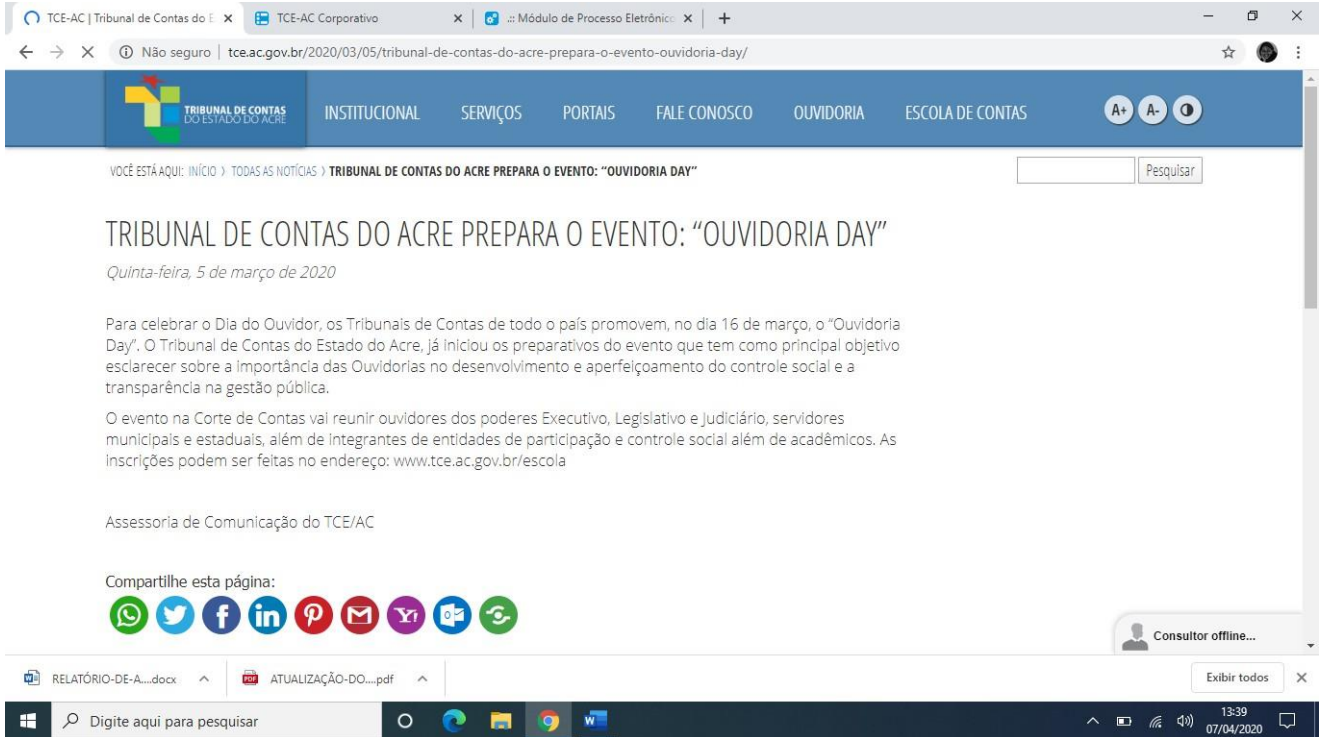
Horários:
9h Inscrições
9h30 - Abertura (Presidente do TCE-AC, conselheiro Cristóvão Messias, expõe sobre a importância da criação e aprimoramento das Ouvidorias dos órgãos públicos.)
9h45 - Ouvidor do TCE-AC, conselheiro Ronald Polanco, expõe sobre a importância do controle social e da transparência.
10h - Debate com os Ouvidores
11h - Participação do público para perguntas

Público Alvo:
Faculdades Particulares, Universidade Federal do Acre, Jurisdicionados (Prefeituras Municipais do Acre, ALEAC, Defensoria, Ministério Público, Órgãos diretas e indiretas do Governo do Estado do Acre e Tribunal de Justiça).

*Certificado pela Escola de Contas para os participantes

Missão: Exercer o controle externo, orientando e fiscalizando a gestão pública, e incentivar a sociedade ao exercício do controle social.

- Notícias:



The screenshot shows a web browser window displaying the website of the Tribunal de Contas do Estado do Acre. The page title is "TRIBUNAL DE CONTAS DO ACRE PREPARA O EVENTO: 'OUIDORIA DAY'". The date is "Quinta-feira, 5 de março de 2020". The main text describes the event, which is held on March 16th, and aims to raise awareness about the importance of Ouidorias in public management. It mentions that the event will bring together Ouidores from various branches of government and academia. The page also includes a search bar, navigation menu, and social media sharing options.

Fonte: <http://www.tce.ac.gov.br/2020/03/16/o-ouidoria-day-no-tribunal-de-contas-do-acre/>

- Registro fotográfico:



Ouvidoria

Missão: Exercer o controle externo, orientando e fiscalizando a gestão pública, e incentivar a sociedade ao exercício do controle social.



Resultados das atividades técnicas e administrativas da Ouvidoria

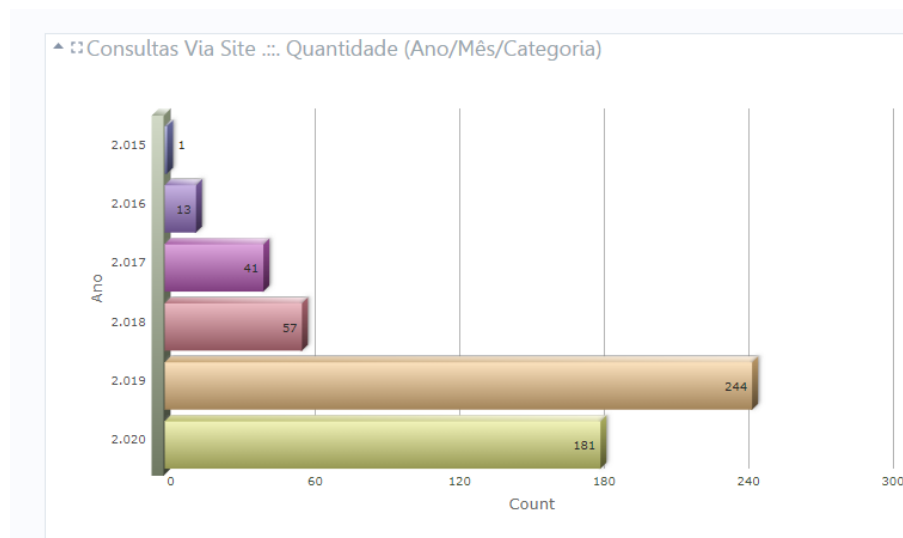
Estatísticas demonstrando anualmente o quantitativo de manifestações

A Ouvidoria, no desempenho de suas atividades neste **Biênio**, contabilizou **751 manifestações** provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos como um todo.

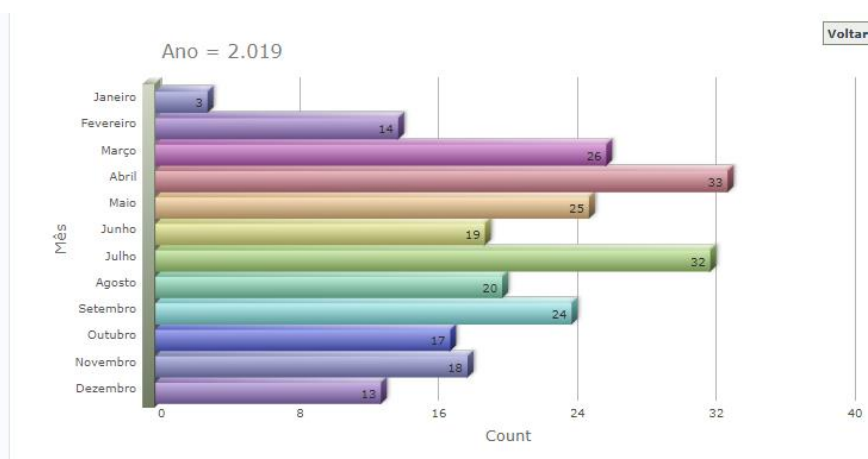
Após a ativa divulgação do *link* da Ouvidoria e da comunicação intuitiva do mesmo, o canal mais utilizado pela população para envio de suas manifestações foi o **site com 425 manifestações**, disponível no endereço:

<http://www.tce.ac.gov.br/institucional/ouvidoria/estatisticas/>.

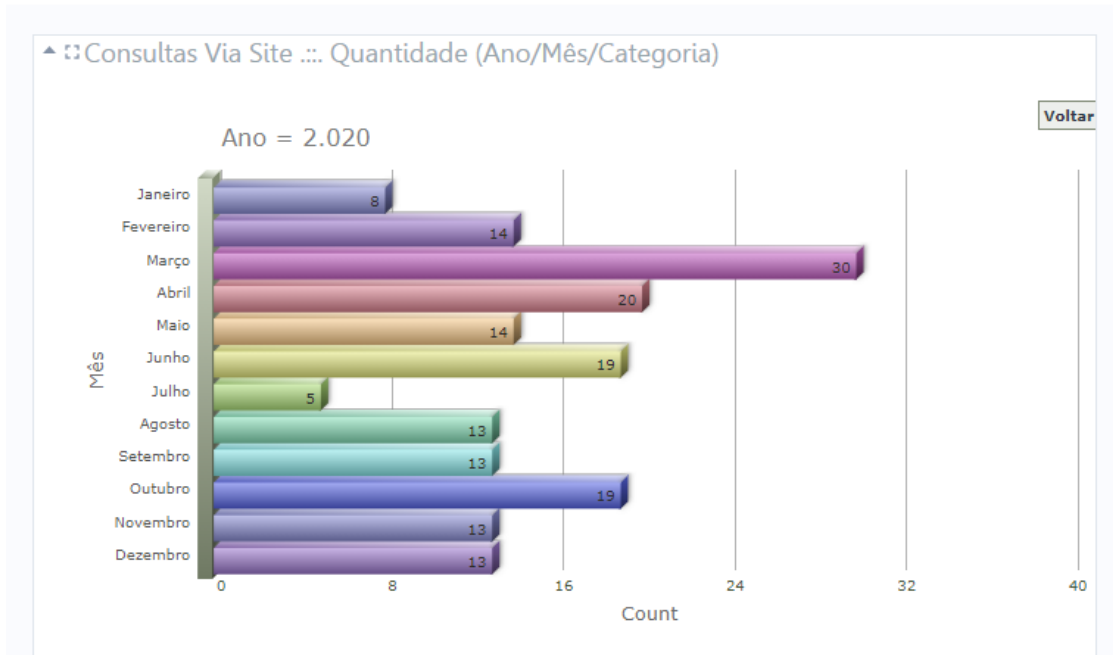
Site 2019/2020



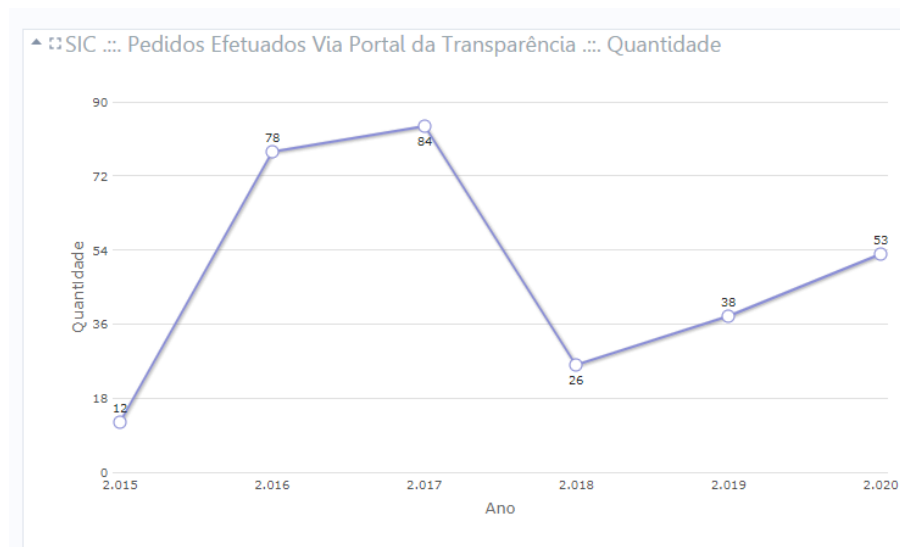
Ano 2019



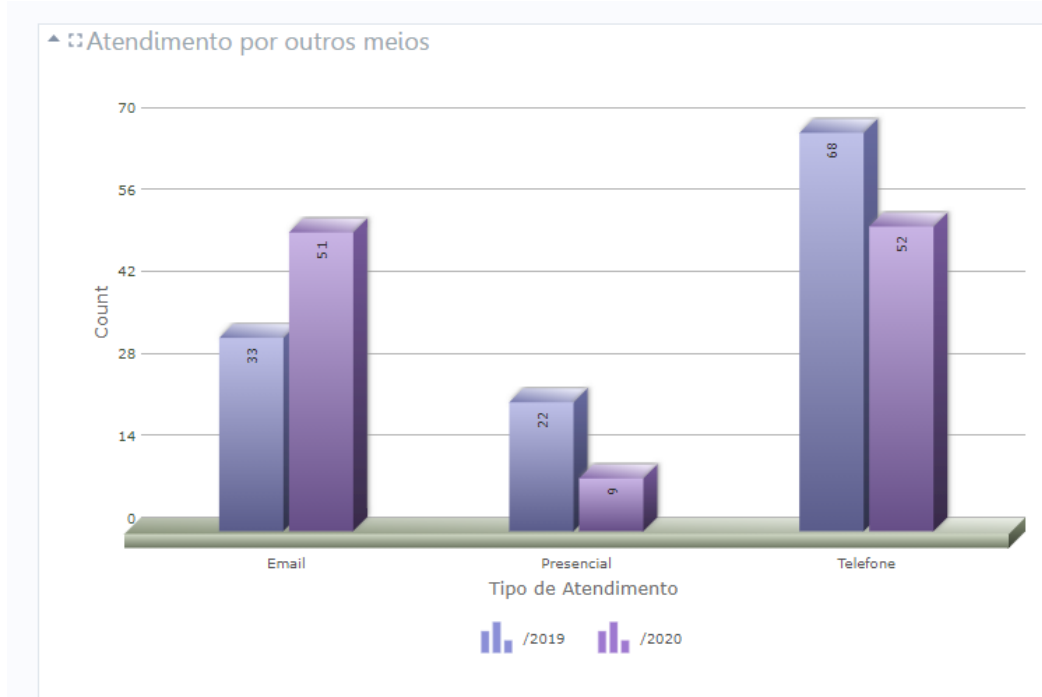
Ano 2020



Portal da Transparência

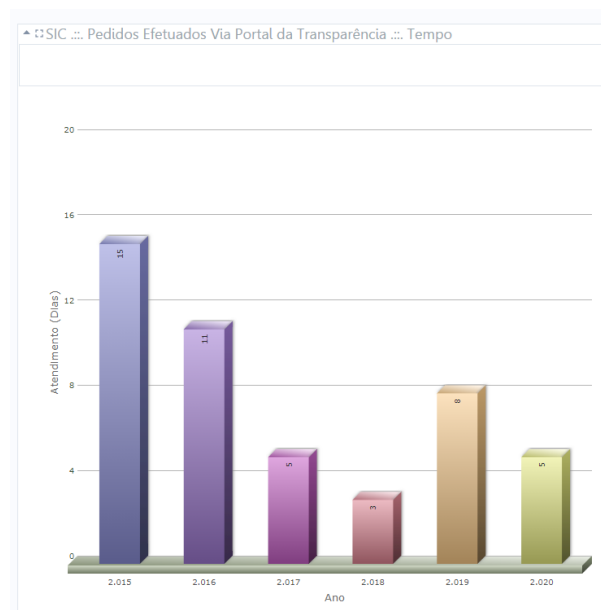


Foram contabilizados **91 pedidos de acesso à informação**, com base na Lei nº 12.527/2011, recebidos através do sistema e-SIC.



Somando as demandas típicas e os pedidos de acesso à informação por outros meios, totalizam-se **235 manifestações** recebidas pela Ouvidoria, no período.


Tempo para registro e encaminhamento da manifestação




As demandas de ouvidoria estão classificadas em cinco tipologias diferentes: Reclamação, Solicitação de Informação, Sugestão, Elogio e Denúncia.

Entre esses cinco tipos, a "**Denúncia**" no site foi a mais utilizada:

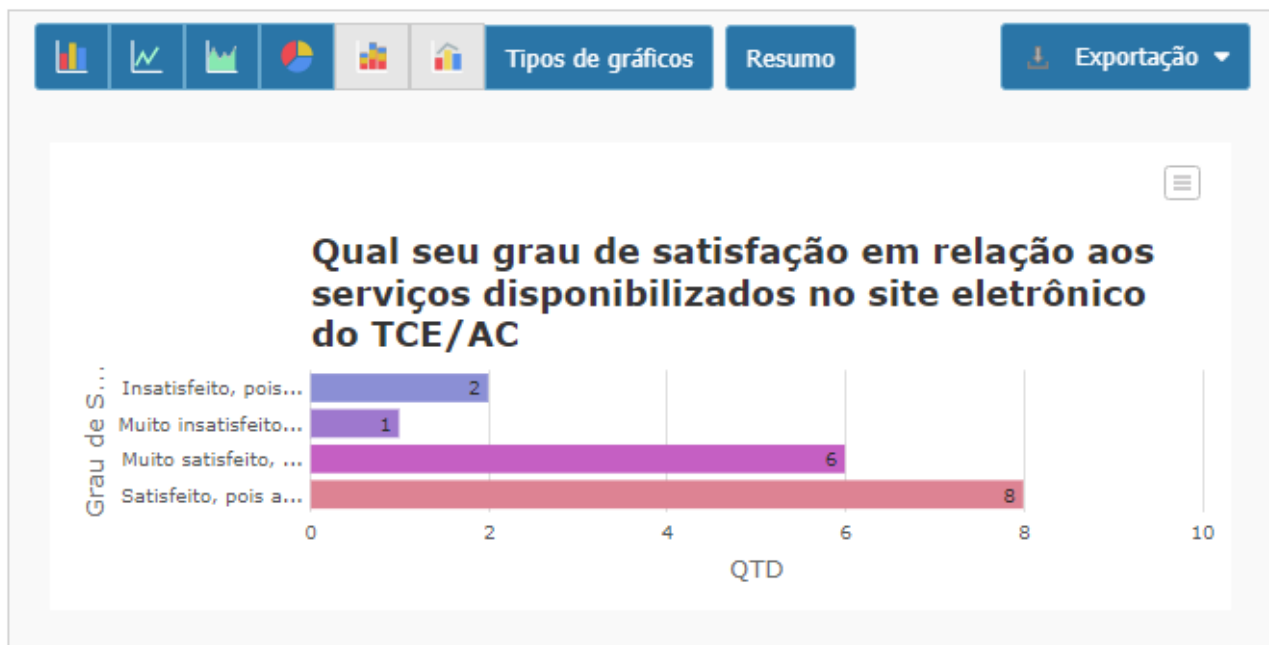
2019

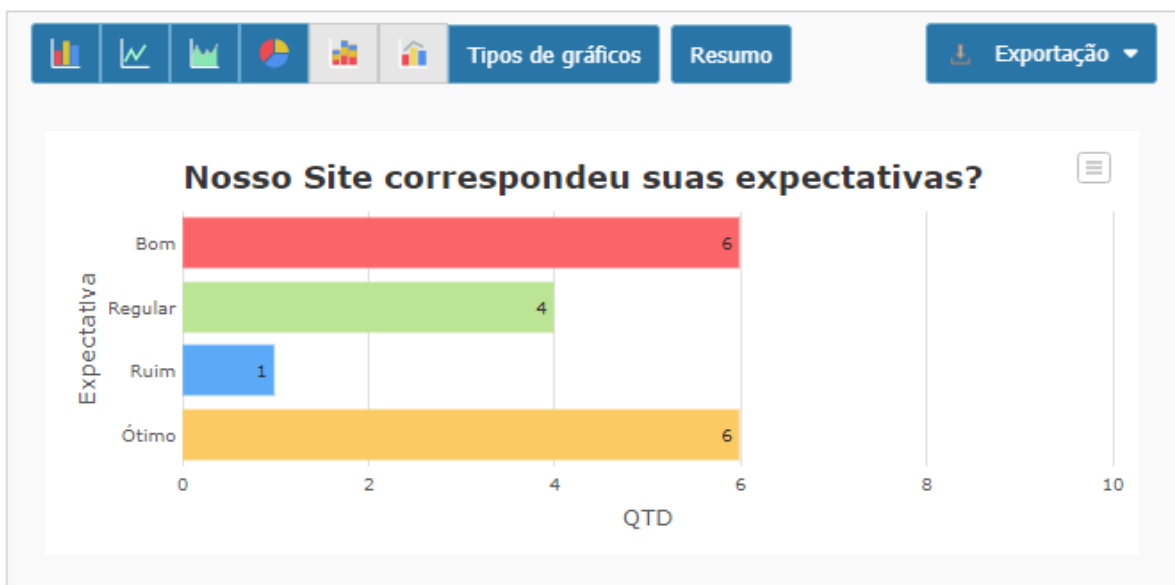
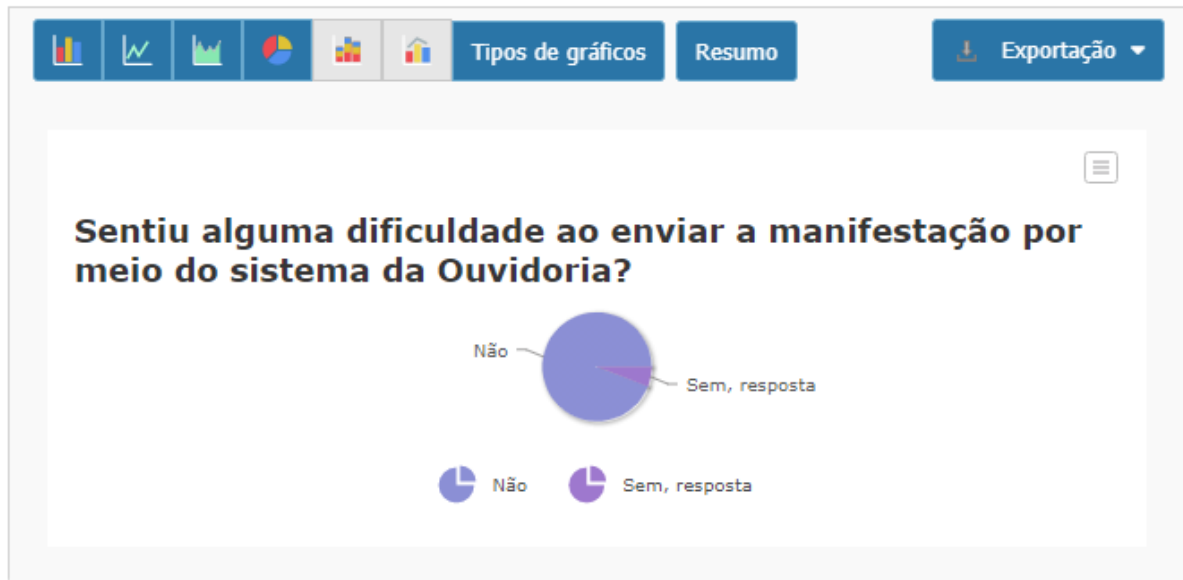
2.019	Denúncias	177
	Dúvidas	25
	Elogios	5
	Reclamações	15
	SOLICITACAO	17
	Sugestões	5
2.019		 244

2020

2.020	Denúncias	125
	Dúvidas	6
	Elogios	2
	Reclamações	12
	SOLICITACAO	35
	Sugestões	1
2.020		 181

Pesquisa de Satisfação:







Sugestões para o Biênio 2021/2022

1. Continuar com a parceria com a CGU

Ouvidoria Ativa – Trabalhar nas escolas – Projeto CGU;
Fiscalização dos Jurisdicionados nas Leis 12.527/2011 (Portal da Transparência) e 13.460/2017 (Carta de Serviço);

2. Realizar a programação da Ouvidoria Day 2020 que foi interrompida devido a pandemia da COVID-19

Realizar reuniões com todos os Jurisdicionados em parceria com a DAFO para explicar a importância das Leis 12.527/2011 (Portal da Transparência) e 13.460/2017 (Carta de Serviço);

Elaboração de um documento para todos os Jurisdicionados dando um prazo de seis meses para adequação das Leis 12.527/2011 (Portal da Transparência) e 13.460/2017 (Carta de Serviço);

Promover um prêmio (selo ou certificação) no final de 2021 aos jurisdicionados que realizaram a transparência em todos os requisitos.

3. Promover uma comunicação externa sobre a Ouvidoria

Elaboração de tutoriais de serviços para serem anexados no link da Carta de Serviço;

Publicar o manual do Gestor e o Tutorial do mesmo;

Participar de eventos com o MP, CGU, TJ e Defensoria Pública.

4. Realizar uma parceria com o RH para realização da humanização

Projeto foi elaborado em 2019 para ser executado 2020, porém, devido a pandemia da COVID-19 não conseguimos executar;

5. Obter um canal de Whatsapp da Ouvidoria

6. Conseguir dar ênfase na Ouvidoria através dos canais de rede social do TCE/AC

7. Atualizar o Link com respostas das perguntas frequentes do SIC

Considerações Finais

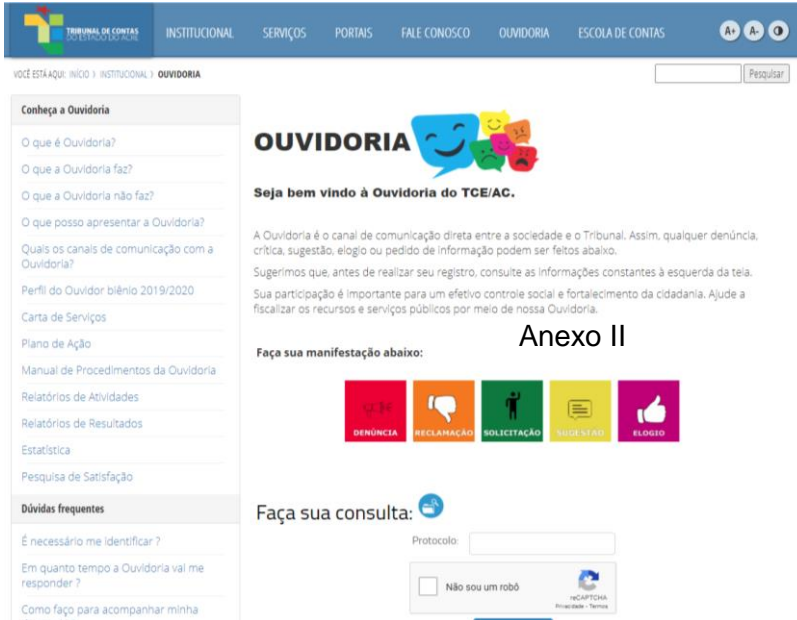
A matricialidade com a DAFO, Secretaria das Seções e a Comunicação desta Corte de Contas, foi um dos objetivos de aprimoramento para a realização de resposta para os manifestantes, melhorando a efetividade da atuação da Ouvidoria deste Tribunal de Contas.

No período foi implementada um novo olhar na comunicação externa tendo uma nova roupagem no *link* com linguagem e imagens intuitivas, logo e material de divulgação para promover uma comunicação simples e de fácil entendimento para o nosso usuário.

A Ouvidoria é somente uma porta de entrada que serve para acolher, ouvir, operacionalizar a manifestação. Com a matricialidade da DAFO e da Secretaria das Seções teremos informações para dar o retorno do resultado da manifestação. Assim foi executado o nosso papel com eficiência, eficácia e efetividade.

Ronald Polanco Ribeiro
Conselheiro Ouvidor

Missão: Exercer o controle externo, orientando e fiscalizando a gestão pública, e incentivar a sociedade ao exercício do controle social.



VOCE ESTÁ AQUI: INICIO > INSTITUCIONAL > OUVIDORIA

Conheça a Ouvidoria

- O que é Ouvidoria?
- O que a Ouvidoria faz?
- O que a Ouvidoria não faz?
- O que posso apresentar a Ouvidoria?
- Quais os canais de comunicação com a Ouvidoria?
- Perfil do Ouvidor biênio 2019/2020
- Carta de Serviços
- Plano de Ação
- Manual de Procedimentos da Ouvidoria
- Relatórios de Atividades
- Relatórios de Resultados
- Estatística
- Pesquisa de Satisfação

Dúvidas frequentes

- É necessário me identificar ?
- Em quanto tempo a Ouvidoria vai me responder ?
- Como faço para acompanhar minha

OUVIDORIA

Seja bem vindo à Ouvidoria do TCE/AC.

A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a sociedade e o Tribunal. Assim, qualquer denúncia, crítica, sugestão, elogio ou pedido de informação podem ser feitos abaixo. Sugerimos que, antes de realizar seu registro, consulte as informações constantes à esquerda da tela. Sua participação é importante para um efetivo controle social e fortalecimento da cidadania. Ajude a fiscalizar os recursos e serviços públicos por meio de nossa Ouvidoria.

Faça sua manifestação abaixo:

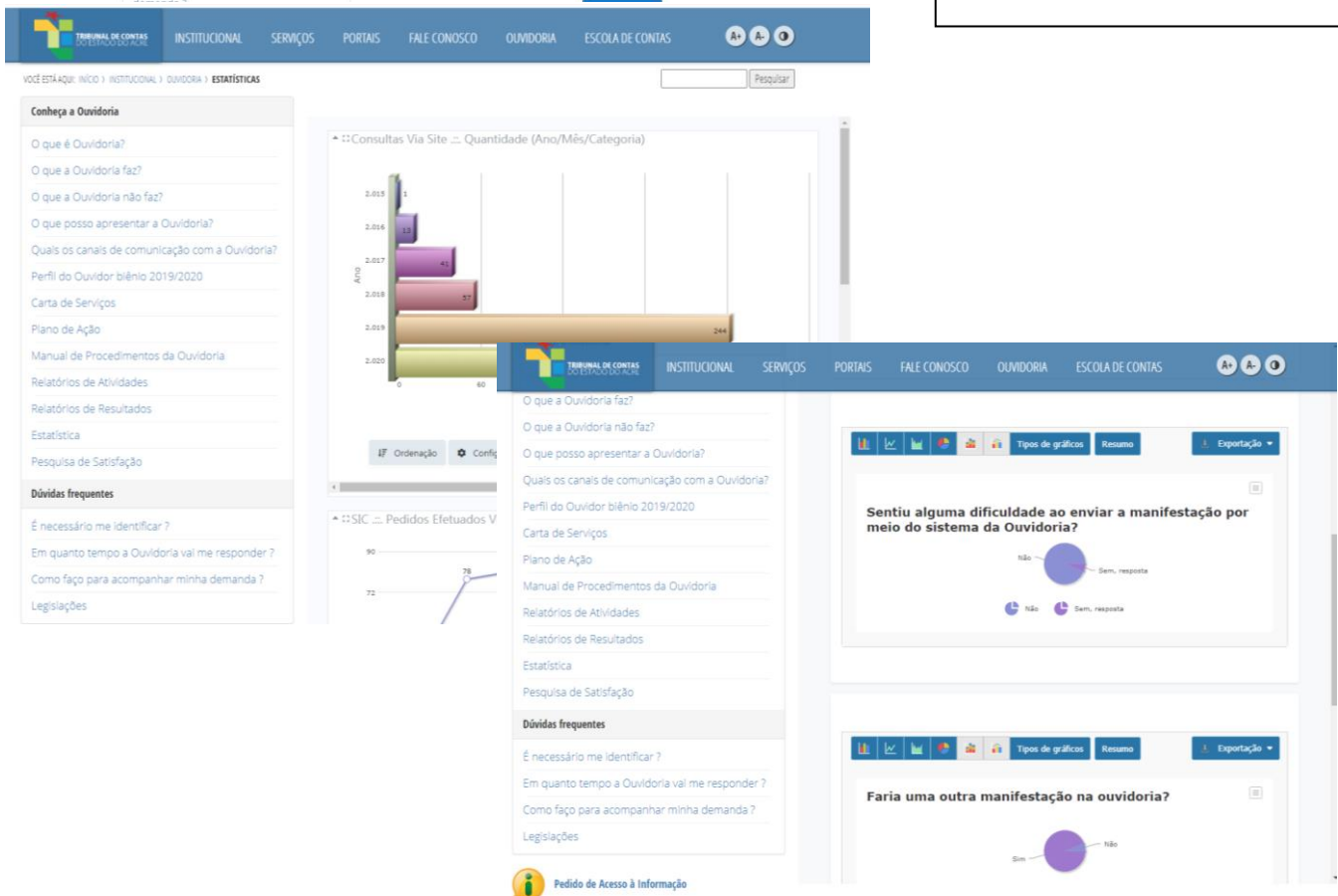
Anexo II

Faça sua consulta:

Protocolo:

Não sou um robô

Link da Ouvidoria com imagens e redações intuitivas.



VOCE ESTÁ AQUI: INICIO > INSTITUCIONAL > OUVIDORIA > ESTATÍSTICAS

Conheça a Ouvidoria

- O que é Ouvidoria?
- O que a Ouvidoria faz?
- O que a Ouvidoria não faz?
- O que posso apresentar a Ouvidoria?
- Quais os canais de comunicação com a Ouvidoria?
- Perfil do Ouvidor biênio 2019/2020
- Carta de Serviços
- Plano de Ação
- Manual de Procedimentos da Ouvidoria
- Relatórios de Atividades
- Relatórios de Resultados
- Estatística
- Pesquisa de Satisfação

Dúvidas frequentes

- É necessário me identificar ?
- Em quanto tempo a Ouvidoria vai me responder ?
- Como faço para acompanhar minha demanda ?
- Legislações

Consultas Via Site - Quantidade (Ano/Mês/Categoria)

Ano	Quantidade
2020	244
2019	17
2018	41
2017	13
2016	5

SIC - Pedidos Efetuados

Legislação	Quantidade
Legislações	78

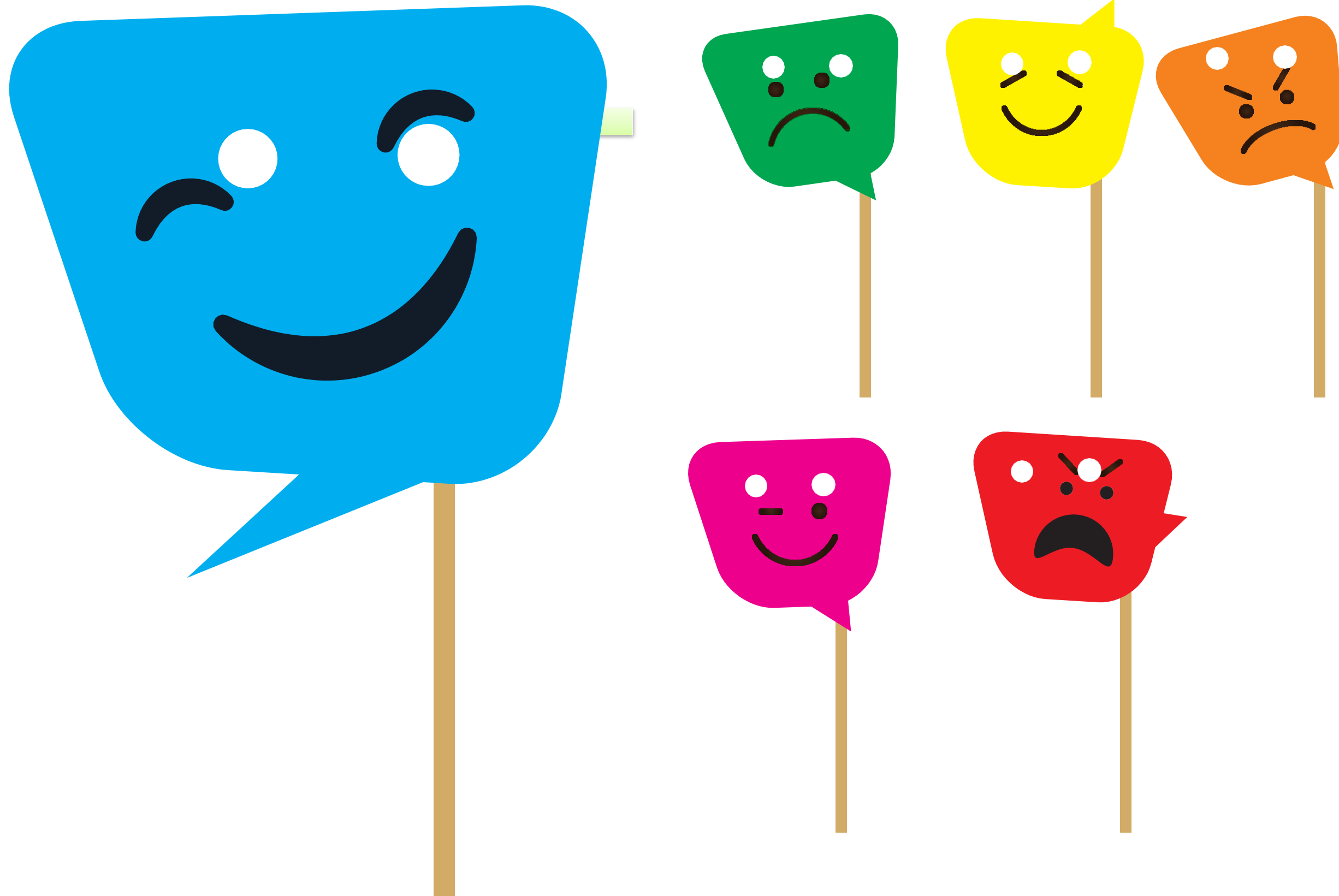
Sentiu alguma dificuldade ao enviar a manifestação por meio do sistema da Ouvidoria?

Não Sim, resposta

Faria uma outra manifestação na ouvidoria?

Sim Não

Projeto para escolas em parceria com a Escola de Contas
Máscaras para crianças



Projeto para escolas em parceria com a Escola de Contas

Painel



de compensado adesivada com base de madeira e recortes ovais para os rostos

Caderno de colorir

