



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.

MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA **Versão 3.0**

Rio Branco – AC
2021



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.

Presidente:

Conselheiro Ronald Polanco Ribeiro

Ouvidora:

Conselheira Dulcinéa Benício de Araújo

A Ouvidoria tem como missão promover a comunicação entre a sociedade e o TCE/AC, por meio do atendimento ao cidadão, registrando e encaminhando suas manifestações para os setores de competência desta Corte, além de promover a transparência, a ética, o comprometimento e a equidade aos direitos do cidadão.



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	5
APRESENTAÇÃO	6
1. OUVIDORIA	7
1.1 O QUE É OUVIDORIA	7
1.2 COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA.....	8
1.3 PRINCÍPIOS	9
2. CONCEITOS	10
2.1 PÚBLICO-ALVO.....	10
2.2 JURISDICIONADOS, QUEM SÃO?.....	11
2.3 DEMANDAS/MANIFESTAÇÕES	11
2.4 UNIDADES DO TRIBUNAL DE CONTAS.....	11
2.5 ÁREA TÉCNICA DO TRIBUNAL DE CONTAS.....	11
2.6 FORMULÁRIO ELETRÔNICO	12
3. CONCEITO E CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	12
3.1 QUANTO À NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO	12
3.1.1 Reclamação/Crítica	12
3.1.2 Sugestão	12
3.1.3 Elogio	12
3.1.4 Solicitação de Informação	13
3.1.5 Denúncia	13
3.2 QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE	13
3.2.1 Identificada	13
3.2.2 Sigilosa	14
3.2.3 Anônima	14
4. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	14



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

4.1	INTERNET	15
4.2	PRESENCIAL	15
4.3	E-MAIL	15
4.4	TELEFONE.....	15
4.5	CORREIO POSTAL.....	15
4.6	PORTAL DA TRANSPARÊNCIA.....	15
4.7	WHATSAPP.....	16
5.	PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO DO CIDADÃO.....	16
5.1	RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES.....	16
5.1.1	Recebimento e Registro.....	16
5.1.2	Análise das Manifestações.....	17
5.2	RESPOSTA AO CIDADÃO.....	19
6.	INSTRUMENTOS DE COMUNICAÇÃO AMPARADOS POR LEI.....	20
6.1	LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	20
6.2	CARTA DE SERVIÇO.....	21
7.	RELATÓRIOS INDICADORES DE RESULTADOS.....	21
8.	CONCLUSÃO.....	23



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

INTRODUÇÃO

Considerando que a Ouvidoria é o canal de comunicação entre o poder público e o cidadão, este Manual tem como objetivo orientar o público externo e interno quanto à área de atuação, procedimentos e serviços da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Acre, propiciando o efetivo exercício do controle social dos serviços, da transparência e dos recursos públicos.



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Acre – TCE/AC é o canal de comunicação entre este órgão de controle e a sociedade, e tem como objetivo contribuir para a melhoria da gestão pública dos órgãos e entidades sob sua jurisdição, bem como atuar na defesa dos princípios constitucionais inerentes à Administração Pública, face aos atos administrativos praticados por autoridades, servidores, funcionários e administradores públicos.

Desde sua criação, a Ouvidoria do TCE/AC não tem poupado esforços em busca do aperfeiçoamento, da transparência pública e da participação social. Uma de suas principais atribuições é analisar e dar o devido encaminhamento às demandas atinentes à prestação de serviços públicos.

A proximidade e o contato com o cidadão proativo, aquele que se utiliza dos espaços e canais colocados à sua disposição para a interação com o Poder Público, revelou a necessidade de readequação dos procedimentos administrativos internos e externos da Ouvidoria, em relação à sistematização, tratamento e encaminhamento das demandas recebidas, tanto com o intuito de esclarecer e facilitar o acesso e o uso dos serviços pela sociedade, como, também, para estabelecer um fluxo interno apto a produzir estatísticas indicativas do atendimento e da natureza das manifestações para que esta Corte de Contas e todos os órgãos públicos, sob sua jurisdição, conheçam os problemas vivenciados por sua população, e busquem soluções para melhorias na prestação dos serviços públicos, evitando prejuízos e danos ao Erário.



1. OUVIDORIA

1.1. O QUE É OUVIDORIA?

A Constituição Federal de 1988 estabeleceu que os poderes públicos devem possibilitar a participação do cidadão na administração pública. Em seu artigo 37, a CF/88 estabelece que:

“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”.

Nesse contexto, e visando dar cumprimento à determinação constitucional, as ouvidorias foram instituídas como instrumentos que militam contra a má administração, estimulando a transparência, o controle social e a qualidade no atendimento, promovendo o respeito ao cidadão.

A Lei Orgânica do Tribunal de Contas do Acre, LCE nº 38/1993, estabelece em seu artigo 2ª, inciso III, alínea “a”, que a Ouvidoria faz parte da estrutura organizacional da Corte, como órgão especial.

A Resolução nº 68, de 02 de dezembro de 2010, estabeleceu normas para o funcionamento da Ouvidoria, dispondo em seu artigo 1º que:

“Art. 1º. A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Acre é o canal de comunicação entre a Instituição e a sociedade e tem por objetivo contribuir para a melhoria da gestão pública dos órgãos e entidades a ele jurisdicionados, devendo atuar na defesa dos princípios constitucionais inerentes à Administração Pública, face aos atos administrativos praticados por autoridades, servidores, funcionários e administradores públicos.”

Portanto, a Ouvidoria é o canal de comunicação do Tribunal de Contas, colocado à disposição do cidadão, jurisdicionados e demais interessados, para apresentação de



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

denúncias, reclamações/críticas, sugestões, elogios e apresentação de pedido de informações sobre atos de agentes públicos, ou sobre os serviços por eles prestados, tanto na esfera estadual, quanto na municipal.

1.2. COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA.

Apesar de, atualmente, a cultura da transparência ter sido bem difundida na Administração Pública, ainda há dúvidas sobre o que exatamente a Ouvidoria faz, no que ela pode agir e em que situações ela auxilia o cidadão.

A fim de esclarecer esses questionamentos, segue abaixo o que dispõe o artigo 2º da Resolução nº 68/2010 do TCE/AC. Vejamos:

Art. 2º - Compete à Ouvidoria:

I – Promover a coparticipação da sociedade na missão de controlar a administração pública, garantindo maior transparência, eficiência e visibilidade das ações do Tribunal de Contas do Estado do Acre;

II – Receber, registrar, analisar e encaminhar aos órgãos técnicos, administrativos ou unidades competentes do Tribunal sugestões de aprimoramento, reclamações/ críticas sobre os serviços prestados pelo Tribunal de Contas;

III – Receber, registrar, analisar e encaminhar aos órgãos competentes do Tribunal informações relevantes sobre atos administrativos e de gestão praticados no âmbito da administração direta ou indireta do Estado e dos Municípios, de forma a subsidiar os procedimentos de controle externo, sem prejuízo da garantia constitucional de formulação de processo regular de denúncia junto ao Tribunal;

IV – Proceder à triagem das informações e notícias mencionadas nos incisos II e III, encaminhando-as aos setores competentes do Tribunal de Contas, se for o caso, para averiguações e providências;

V - Informar ao cidadão e às entidades interessadas sobre os resultados das demandas encaminhadas ao Tribunal de Contas, ressaltando as providências a serem adotadas pelo órgão competente, permitindo o fortalecimento da imagem institucional e, conseqüentemente, a aproximação do Tribunal com a sociedade e o exercício do controle social;

VI - Divulgar, junto à sociedade, a missão da Ouvidoria, seus serviços e formas de acesso como instrumento de controle social;

VII - Manter instalações físicas e meios de comunicação eletrônico, postal e telefônico para recebimento das demandas do cidadão;

VIII - Manter controle, acompanhar e requisitar do órgão competente do Tribunal informações sobre averiguações e providências tomadas no que se refere às demandas registradas na Ouvidoria;

IX- Manter banco de dados informatizados, contendo respostas fornecidas pelos órgãos competentes, devendo ser atualizados periodicamente, com vistas a minimizar o número de solicitações internas;

X- Estimular a realização de pesquisas, seminários e cursos, sobre



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

assuntos relativos ao exercício da cidadania e do controle social, em parceria com a escola de contas.

§ 1º - As demandas que versem exclusivamente sobre prestação de serviços públicos fora do alcance da fiscalização deste Tribunal serão encaminhadas aos seus respectivos órgãos de ouvidoria, sem prejuízo de eventual atuação do controle externo, de tudo dando conhecimento ao demandante.

§ 2º - Na ausência dos respectivos órgãos, as demandas que versarem exclusivamente sobre a prestação de serviços públicos serão encaminhadas aos gestores dos órgãos ou das entidades demandadas.”

Como se vê, dentre as atribuições da Ouvidoria estão as de receber e dar o encaminhamento adequado a todas as manifestações relacionadas aos serviços públicos prestados pelo TCE/AC ou por seus jurisdicionados (Administração Pública Estadual e Municipal); receber e responder pedidos de informação relacionados ao TCE/AC; receber informações sobre indícios de irregularidades na aplicação de recursos públicos no âmbito Estadual e Municipal; encaminhar informações às unidades técnicas do Tribunal para subsidiar procedimentos de auditorias, inspeções e demais instrumentos de fiscalização; encaminhar as demandas às áreas responsáveis para o seu tratamento e resolução, guardando sigilo, quando necessário ou solicitado; informar aos cidadãos os resultados de suas demandas; realizar seminários e cursos para promover o exercício da cidadania e contribuir para o controle social.

A fim de evitar transtornos aos cidadãos que buscam auxílio para resolução de suas questões, é importante destacar que a Ouvidoria não substitui os demais setores institucionais de atendimento do Tribunal a respeito de orientação ao gestor jurisdicionado sobre suas obrigações com a Corte; **não realiza investigações sobre as demandas recebidas, mas as encaminha a quem compete fazê-lo; não decide pelas unidades do Tribunal de Contas sobre a solução de demandas apresentadas, bem como não presta consultoria/assessoria jurídica.**

1.3. PRINCÍPIOS

Tendo sido instituída para ser canal de comunicação entre o cidadão e o poder público, a Ouvidoria zela pelo respeito e observância dos fundamentos do Estado Democrático de Direito, como a dignidade da pessoa humana, bem como pelos princípios previstos expressamente no artigo 37 da Constituição Federal, quais sejam, legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Pauta-se, também, na transparência dos procedimentos administrativos e gerenciais, em tratar com agilidade as manifestações, assim como em manter o sigilo



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

das informações e fatos, quando necessário.

Além disso, todos os princípios que norteiam o Administrador na sua caminhada de gerir a coisa pública com zelo, probidade e comprometimento, também são observados pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Acre, na busca pelos efetivos controle e participação social e fortalecimento da cidadania.

2. CONCEITOS

Considerando que os serviços da Ouvidoria são destinados principalmente aos cidadãos que buscam melhor qualidade dos serviços públicos, a linguagem utilizada no tratamento, análise e resposta das manifestações deve ser acessível e compreensível por todos.

Todavia, termos técnicos também são importantes e imprescindíveis na divulgação e difusão de informações públicas. Desse modo, é imperioso destacar conceitos e definições, usualmente utilizados nos canais de comunicação da Ouvidoria.

2.1. PÚBLICO-ALVO.

Quem pode recorrer à Ouvidoria?

Qualquer pessoa física ou jurídica, que queira se manifestar sobre serviços públicos prestados, que queira denunciar irregularidades, solicitar informações, dar sugestões ou realizar reclamações sobre a gestão de recursos públicos por órgãos e agentes jurisdicionados deste Tribunal, deve recorrer aos serviços da Ouvidoria desta Corte.



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

2.2. JURISDICIONADOS, QUEM SÃO?

São agentes e órgãos públicos sujeitos à atuação desta Corte de Contas, isto é, aqueles sobre quem o TCE/AC detém competência para controlar, fiscalizar e julgar contas, no âmbito de suas atribuições constitucionais, previstas no artigo 71, da Constituição Federal. Entre eles, estão Prefeitos municipais, Presidentes de Câmaras municipais, Gestores de Órgãos da Administração Direta e Indireta Estadual, do Tribunal de Justiça, da Assembleia Legislativa, do Ministério Público Estadual, dentre outros.

2.3. DEMANDAS/MANIFESTAÇÃO

São todas as manifestações (Denúncia, Solicitação de Informação, Reclamação/Crítica e Sugestão) encaminhadas pelo cidadão à Ouvidoria.

2.4. UNIDADES DO TRIBUNAL DE CONTAS

São os diversos setores (Diretoria de Auditoria Financeira e Orçamentária - DAFO, Secretaria das Sessões, Diretoria de Administração e Finanças - DAF, Centro de Processamento de Dados - CPD, Escola de Contas, Ministério Público de Contas - MPC e Gabinetes dos Conselheiros) do TCE/AC para onde serão encaminhadas as demandas/manifestações recebidas pela Ouvidoria e que prestarão as informações que subsidiarão as respostas aos solicitantes.

2.5. ÁREA TÉCNICA DO TRIBUNAL DE CONTAS

Setor do TCE/AC responsável por instruir auditorias, inspeções, prestações de contas e outros processos técnicos do Tribunal, para onde serão encaminhadas determinadas demandas/manifestações recebidas pela Ouvidoria e que prestarão as informações, as quais subsidiarão as respostas ao manifestante.



2.6. FORMULÁRIO ELETRÔNICO

A Ouvidoria é totalmente informatizada. Um formulário eletrônico é disponibilizado no link da Ouvidoria que se encontra no site do TCE/AC, o qual, após seu preenchimento pelo cidadão/usuário, gera um protocolo que permite ao demandante acompanhar a tramitação de sua manifestação.

Disponível em: <<http://www.tce.ac.gov.br/ouvidoria>>

3. CONCEITO E CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

3.1. QUANTO À NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO:

As manifestações podem ter por objetivo solicitar informações, realizar sugestões, elogios, reclamações ou críticas e denúncias.

3.1.1 Reclamação/crítica

Manifestação que expõe opinião desfavorável sobre um serviço prestado, por servidor ou por um administrador público, municipal ou estadual, e que pode também noticiar a prestação insatisfatória de serviços públicos.

3.1.2 Sugestão

Manifestação que propõe novas práticas, experiências e ações que possam contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelo TCE ou por seus jurisdicionados.

3.1.3 Elogio

É a manifestação que parabeniza e reconhece a qualidade dos serviços prestados ou ações realizadas pelo Tribunal de Contas ou por seus jurisdicionados.



3.1.4 Solicitação de informação

É a demanda em que a Ouvidoria esclarece dúvidas do jurisdicionado ou cidadão, limitando-se à competência constitucional e regimental da Corte. Nos casos em que o assunto abordado extrapola as competências do TCE, a Ouvidoria informará ao autor a quem encaminhar sua manifestação.

O cidadão que apresentar manifestações que caracterizem pedido de informação previsto na Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011 será orientado a recorrer aos canais do e-SIC, disponibilizados para esta finalidade.

3.1.5 Denúncia:

Manifestação que versa sobre qualquer irregularidade ou ilegalidade praticada por servidor ou gestor público, no que se refere à aplicação de recursos públicos, na jurisdição do Tribunal de Contas (Estado e Municípios). No entanto, para que a manifestação tenha o devido andamento, é necessário que ela seja apresentada com elementos suficientes para garantir a devida apuração.

Disponível em: <<http://www.tce.ac.gov.br/institucional/ouvidoria/o-que-posso-apresentar-a-ouvidoria>>

3.2. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE

Ao apresentar sua demanda à Ouvidoria, o cidadão pode omitir sua identificação ou solicitar que, sobre ela, seja resguardado sigilo.

A demanda será classificada em: identificadas, sigilosas e anônimas.

3.2.1. Identificada

Quando o manifestante informa seu nome, meio de contato ou qualquer outro dado que permita sua identificação, bem como lhe permita acompanhar sua



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

manifestação.

3.2.2. Sigilosa:

Quando o manifestante informa seu nome, meio de contato ou outros dados que o identifique, porém solicita que seja resguardado sigilo sobre sua identificação, podendo acompanhar sua manifestação posteriormente.

3.2.3. Anônima

Quando o manifestante não informa, intencionalmente, seu nome, meio de contato ou quaisquer outros dados que o identifique.

Nesse caso, para que as manifestações anônimas tenham o devido andamento, é necessário que elas sejam apresentadas com elementos suficientes para garantir sua apuração.

Portanto, é indispensável que o manifestante 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 de servidores, números de editais, locais, qual seria a irregularidade ou ilegalidade e, sempre que possível, apresente documentos com indícios do que alega.

Na ausência de registro de meios de contato e, caso seja necessário, complemento e/ou os esclarecimentos para o prosseguimento e averiguação da denúncia, ocorrerá o seu arquivamento, nos termos do artigo 9º, § 1º e 2º da Resolução-TCE/AC nº 68/2010.

A denúncia anônima não permite que o manifestante acompanhe sua manifestação.

4. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

O cidadão tem a sua disposição os seguintes canais de comunicação com a Ouvidoria do TCE/AC:



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

4.1. INTERNET

Por meio do formulário eletrônico para preenchimento da manifestação disponível no endereço eletrônico do Tribunal de Contas do Acre.

Disponível em: <www.tce.ac.gov.br/ouvidoria>

4.2. PRESENCIAL

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

4.3. E-MAIL

Através do endereço disponível em: <ouvidoria@tce.ac.gov.br>

4.4. TELEFONE

(68) 3025 - 2086 / 3025 - 2089



Ligação gratuita: Telefone: 0800 600 20 80/ 3025 - 2086, horários: segunda à sexta-feira, das 7h às 13h.

4.5. CORREIO POSTAL

É também possível o acesso por meio de correspondência para o endereço físico do Tribunal de Contas do Acre, na Avenida Ceará, nº 2.994 - 7ºBEC, Rio Branco/AC - CEP 69.918 - 111.

4.6. PORTAL DA TRANSPARÊNCIA:

Disponível em: <<http://app.tce.ac.gov.br/transparencia/>>



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

4.7. WHATSAPP:

Disponível através do número: [\(68\) 3025 - 2086](tel:(68)3025-2086)

5. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Como instrumento de controle social e transparência pública, a Ouvidoria tem como objetivo atender o cidadão com eficiência. Colocamos à disposição da sociedade os canais de comunicação, por meio dos quais estamos prontos para receber as demandas e dar a elas o encaminhamento adequado.

Antes de serem classificadas e analisadas, as denúncias devem preencher requisitos mínimos de admissibilidade, principalmente, quando o manifestante não se identificar.

Tais requisitos consistem em, além de conter informações completas e com o máximo de detalhes possível, ter encadeamento de idéias, exposição dos fatos, bem como uma narrativa plausível.

5.1. RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

5.1.1 Recebimento e Registro

Ao receber as manifestações, por qualquer de seus canais de comunicação, a Ouvidoria:

- Informará ao manifestante que recebeu sua demanda que será analisada e que responderá em até 20 (vinte) dias, podendo prorrogar, justificadamente, por mais 10 (dez) dias;
- Informará ao manifestante que a tramitação e conclusão de sua demanda pode ser acompanhada pelo mesmo canal de comunicação utilizado para formalizar a manifestação ou, ainda, pelo protocolo gerado no momento de envio da manifestação por meio do link da Ouvidoria;
- Analisará em qual tipo a demanda apresentada se classifica, bem como



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

verificará se há necessidade de complementação ou confirmação de informações;

- Caso seja necessária a complementação e tendo o manifestante informado seus dados para contato, ser-lhe-á solicitado que complemente sua demanda em até 30 (trinta) dias, incentivando-o, inclusive, se for o caso, a pesquisar melhor e adicionar novos dados, documentos e provas;
- Caso não haja complementação em 30 (trinta) dias, a demanda será encerrada por ausência de interesse do demandante. Porém, ainda nestes casos, será informado ao cidadão que suas informações serão enviadas para o setor competente e poderão servir de orientação em auditorias oportunas;
- Tratando-se de denúncia anônima que não preencha os requisitos mínimos para apuração e necessite de complementação, ela será arquivada, mediante pronunciamento fundamentado. Todavia, será encaminhada à Área Técnica para servir de orientação em auditorias oportunas.

5.1.2 Análise das Manifestações

Após recebimento das demandas e o primeiro contato com o manifestante, a Ouvidoria buscará a solução para as manifestações, organizando-as, registrando-as e encaminhando-as às unidades competentes para análise e providências, através dos seguintes procedimentos:

- Tratando-se de Denúncia na qual há identificação do manifestante e preenchimento dos requisitos mínimos de admissibilidade, ela será encaminhada à Área Técnica deste Tribunal para apuração prévia da informação, a fim de averiguar sua possível procedência ou não. Havendo indícios da irregularidade narrada, a demanda será encaminhada à Presidência para registro e autuação de processo, com a finalidade de averiguar os fatos noticiados;
- Tratando-se de Denúncia anônima, a Ouvidoria, primeiramente, analisará a informação, a fim de averiguar a sua veracidade. Havendo um requisito mínimo de admissibilidade, será encaminhada para a Área Técnica deste Tribunal



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

para apuração prévia de sua procedência. Confirmando-se o indício, a demanda será encaminhada à Presidência para registro e autuação de processo;

- Tratando-se de demanda que não seja de competência do TCE/AC, sempre que possível, ela será encaminhada à Ouvidoria do Órgão competente, por *e-mail*, para conhecimento e providências, sendo informado ao cidadão sobre o encaminhamento e seus motivos;

- Tratando-se de demanda em que a própria Ouvidoria pode resolver (Solicitação de informação, Reclamações, Sugestão e Elogio), a resposta será enviada ao manifestante, em até 05 (cinco) dias, mantendo-se um banco de dados com as respostas fornecidas pelas unidades organizacionais competentes, que deverá ser atualizado, periodicamente, com vistas a minimizar o número de solicitações internas;

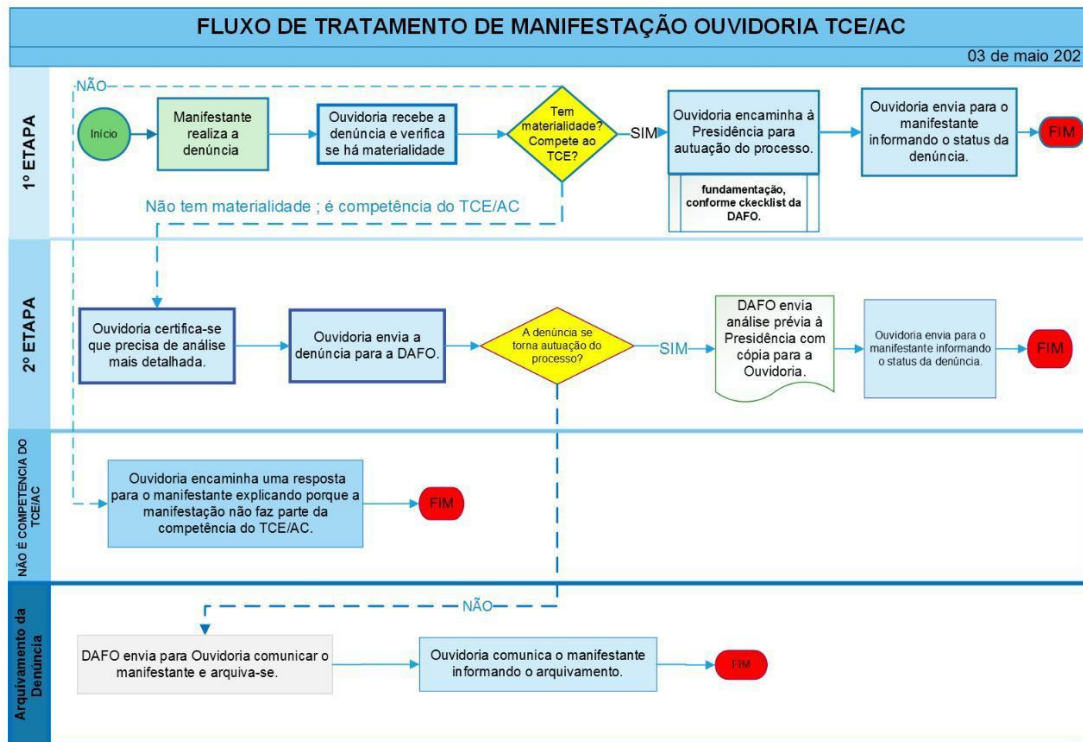
- Tratando-se de demanda de competência do TCE/AC que necessite de análise prévia, ela será encaminhada para o setor competente, que deverá responder à Ouvidoria, em até 05 (cinco) dias. Caso a análise da questão não seja de sua competência, o referido setor contará com o mesmo prazo para informar a quem compete a demanda, de modo a permitir o redirecionamento para o setor competente, o mais breve possível;

- Em caso da impossibilidade de fornecer a informação no prazo acima, o responsável pelo setor deverá solicitar a prorrogação do prazo, apresentando a justificativa para tanto;

- Tratando-se de demanda legítima, porém incompleta e necessitando de complementação, a Unidade Técnica poderá sugerir que sejam solicitadas, do manifestante, informações complementares. Havendo dados para contato, ser-lhe-á solicitada a complementação em até 30 (trinta) dias. Caso não ocorra a complementação, será arquivada por falta de interesse, porém, ainda nestes casos, será informado ao cidadão que as informações iniciais serão enviadas para o setor competente, onde poderá servir de orientação em auditorias oportunas.



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



Reprodução/imagem: TCE/AC

5.2 RESPOSTA AO CIDADÃO

Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria devem ser respondidas ao cidadão por meio do canal de comunicação que ele escolheu para formalizar sua manifestação.

Desse modo, após o recebimento da resposta elaborada pela unidade competentedo TCE/AC, a Ouvidoria poderá tomar as seguintes providências:

- Analisará e verificará se ela atende a solicitação, e em caso positivo, enviará a resposta ao cidadão;
- Caso a resposta não atenda ao que foi solicitado ou a atenda parcialmente, será pedida unidade técnica esclarecimentos ou complementação da resposta, devendo a Ouvidoria especificar os pontos que precisam ser esclarecidos;



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

Em todos os casos, a providência adotada será comunicada ao cidadão - utilizando-se do canal de comunicação por ele escolhido para formalizar sua demanda (*e-mail*, formulário eletrônico, carta postal, pessoalmente ou por telefone), no prazo máximo de 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será notificado o demandante, nos termos da Lei nº 12.527/2011.

6. INSTRUMENTOS DE COMUNICAÇÃO AMPARADOS POR LEIS

6.1. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Lei de Acesso à Informação – LAI, editada sob o nº 12.527/2011 e sancionada pela Presidente da República em 18 de novembro de 2011, regulamenta o direito constitucional dos cidadãos, de ter acesso às informações públicas. A norma aplica-se aos três Poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios e é um importante passo para a consolidação democrática do Brasil, podendo contribuir, significativamente, para o fortalecimento do controle social.

Quanto mais informações analíticas os órgãos públicos disponibilizarem à sociedade, maior será a capacidade crítica dos cidadãos e das organizações civis sobre a prestação dos serviços públicos.

O TCE/AC, em cumprimento à lei, disponibiliza um link que expõe as informações de interesse coletivo ou geral. Se a informação desejada não for localizada nesta página, basta usar o nosso Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC, que a Ouvidoria encaminhará para o setor competente, com resposta no prazo máximo de 20 dias.

Disponível em: <<http://app.tce.ac.gov.br/transparencia>>



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

6.2. CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços do TCE/AC busca informar a população sobre os serviços disponibilizados pelo Tribunal no âmbito de suas atribuições de controle externo, apresentando ao cidadão as formas de acesso, os horários e locais de atendimento, proporcionando um maior conhecimento sobre as atividades desenvolvidas pelo Tribunal de Contas, em favor da sociedade.

Com a **Carta de Serviços** prevista na **Lei nº 13.460/2017**, o Tribunal busca, também, possibilitar um acesso mais amplo, rápido e simples aos serviços e informações que compõem sua missão institucional e esclarecer quais os canais apropriados para que as demandas possam ser, adequadamente, encaminhadas, analisadas e respondidas. Assim, a Ouvidoria tem a missão de realizar o atendimento aos cidadãos, esclarecendo qualquer dúvida acerca dos serviços desta Corte de Contas.

Disponível em: <<http://www.tce.ac.gov.br/institucional/ouvidoria/carta-de-servicos-ao-cidadaos>>

7. RELATÓRIOS INDICADORES DE RESULTADOS

Para avaliar o desempenho nos serviços prestados pela Ouvidoria do TCE/AC, são elaborados relatórios trimestrais e anuais, contendo a quantidade de demandas recebidas.

As informações obtidas na atividade da Ouvidoria são encaminhadas, trimestral e anualmente, ao Presidente do Tribunal, como relatórios gerenciais, propondo melhorias para obtenção de melhor desempenho dos serviços de controle e participação sociais.

Essas informações são também compiladas e colocadas à disposição da sociedade no espaço próprio da Ouvidoria, constante no site do Tribunal.



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

Disponível em: <<http://www.tce.ac.gov.br/institucional/ouvidoria/relatorios>>

No link da Ouvidoria, temos a estatística, em tempo real, das demandas, distinguindo-as por natureza, modo de acesso, identificação do manifestante e assunto abordado, bem como a quantidade de respostas e a indicação dos prazos utilizados para remessa ao manifestante.

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

O relatório de resultados é produzido a cada 6 (seis) meses, para demonstrar a evolução real da Ouvidoria TCE/AC nas suas competências.

Disponível em: <<http://www.tce.ac.gov.br/institucional/ouvidoria/relatorios-de-resultados>>



CONCLUSÃO

Diante de uma sociedade cada vez mais participativa e que busca transparência na gestão dos interesses públicos, as Ouvidorias surgem como instrumentos necessários ao bom atendimento dos cidadãos, e também dos seus jurisdicionados.

Este manual visa à aproximação facilitada com a sociedade por meio dos canais de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria, de modo que a participação ativa do cidadão no processo de fiscalização dos recursos e serviços públicos contribua para a melhoria dos serviços públicos que são prestados à sociedade.