



**TRIBUNAL DE CONTAS**  
DO ESTADO DO ACRE

# **RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA RELATIVO AO BIÊNIO 2021 E 2022**

Rio Branco – AC, 31 de Dezembro de 2022

# COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

## **CONSELHEIRA OUVIDORA**

Dulcinéa Benício de Araújo

## **SERVIDOR**

Luiz Antonio Lambert

## **COLABORADORA**

Iara de Oliveira Marques Parrilha

## **ESTAGIÁRIA**

Ayla Mayane Rosário Gurgel

# Sumário

01	—	Apresentação .....	04
02	—	Atividades desenvolvidas para realizar o diagnóstico .....	05
03	—	Resultados das atividades técnicas e administrativas da Ouvidoria .....	09
04	—	Gráficos comparativos de tempo via Portal da Transparência .....	17
05	—	Diagnóstico Situacional dos Jurisdicionados perante a Ouvidoria .....	18
06	—	Pesquisa de Satisfação do Usuário .....	20
07	—	Sugestão para 2022 .....	21
08	—	Considerações finais .....	22

# 01. Apresentação

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Acre é um espaço de acolhimento ao cidadão na defesa de seus interesses frente à Administração Pública. O seu maior desafio é realizar suas atividades de modo a aproximar os cidadãos ao controle externo, tornando-os cada vez mais cientes de seu papel importante na fiscalização da eficiente e regular aplicação de recursos públicos. Assim, foi elaborado um Plano de Ação para o biênio 2021/2022, que possibilitou um resultado positivo.

No mencionado Plano foram definidas metas e ações inseridas em cronograma, com integração entre os setores estratégicos. Na primeira fase do planejamento, foram definidos o objetivo, o cronograma com as metas e o desenho do resultado esperado dentro desse período de dois anos.

Prosseguindo, considerando a necessidade de integração entre os setores estratégicos e a Ouvidoria, foram feitas reuniões de nivelamento, possibilitando especialmente a elaboração do fluxo para melhor encaminhamento das demandas recebidas.

Com isso, as ações implementadas foram para cumprir o compromisso da Ouvidoria em promover a comunicação entre a sociedade e o TCE/AC, recebendo e registrando as manifestações, bem como enviando para os setores de competência desta Corte, e monitorando o andamento da análise pela Diretoria de Auditoria Financeira e Orçamentária, possibilitando informar os manifestantes acerca dos fatos relatados; acompanhando os resultados das denúncias quando transformadas em 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 Municipal.

## 02. Atividades desenvolvidas para realizar o diagnóstico

Com o objetivo de aperfeiçoar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do TCE/AC estabeleceu-se um fluxo direto com a Diretoria de Auditoria Financeira e Orçamentária, permitindo o cumprimento dos prazos impostos pelas Leis nº12.527, de 18-11-2011 e 13.460, de 26 de junho de 2017 e, com a continuidade das ações implementadas no biênio anterior, conseguiu-se o atingimento de todos os critérios do Marco de Medição do Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD-TC), publicado em 2019.

Ressalte-se que a Ouvidoria do TCE/AC em parceria com a Controladoria Geral da União – CGU, assinou um convênio em 2020, e desenvolveu um trabalho de fortalecimento da rede de Ouvidorias em todo o Estado do Acre, para o cumprimento das diretrizes das Leis nº 12.527/2011 e 13.460/2017, com todos os seus jurisdicionados, especialmente às Casas Legislativas.

Foi encaminhado Ofício Circular da Presidência do Tribunal de Contas do Acre e realizado contato direto com as Câmaras Municipais, solicitando informações acerca da existência e funcionamento das Ouvidorias, objetivando com o resultado desse diagnóstico definir estratégias e ações visando fomentar a implantação e o aperfeiçoamento das Ouvidorias ou unidade responsável pelo recebimento de manifestações nos Órgãos Jurisdicionados, em observância aos requisitos previstos na sobredita Lei nº 13.460/2017.

Seguiu em curso a parceria com a CGU, denominada “Monitoramento e Avaliação Cidadã de Serviços Públicos”, tendo sido capacitados para atuarem como Ouvidores Populares os alunos das Escolas Lourival Pinho, Sebastião Pedrosa, Leôncio de Carvalho e Instituto Imaculada Conceição, que compõem a Regional Seis de Agosto.

Esses jovens avaliaram os serviços públicos, como água, luz, esgoto, saúde, educação, assistência social, habitação, meio ambiente, dentre outros, finalizando com uma pesquisa de coleta e sistematização de dados, bem como elaboração de relatórios, dentre outros. Esse trabalho em rede tem o intuito de propor ações educacionais de estímulo ao controle social e à transparência, proporcionando uma melhor integração com a sociedade e promovendo o compartilhamento de boas práticas de Ouvidorias.

Também em 2021, foi realizado o Ouvidoria Day, no qual houve o lançamento do atendimento por meio de WhatsApp, para ampliar o acesso dos cidadãos, facilitando a comunicação, considerando que o mencionado aplicativo tem sido muito utilizado.

Com ele criou-se um banco de contatos dirigido a todos os jurisdicionados cadastrados para informar as ações, atividades e cursos ofertados na Escola de Contas do TCE/AC, promovendo a efetividade social por meio de um sistema informatizado, para suporte as suas atividades, bem como a fim de proporcionar uma melhor integração com a sociedade.

## **Participação da Ouvidoria TCE/AC no Encontro Nacional de Corregedores e Ouvidores dos Tribunais de Contas do Brasil ( ENCO ) 2021.**

Esse encontro foi coordenado pelo Instituto Rui Barbosa (IRB) e seu Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social, objetivando a promoção do intercâmbio de boas práticas, o aprimoramento e o fortalecimento das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, tendo sido aprovada Carta Compromisso.

## **Realização de parceria entre a Ouvidoria e a Assessoria de Comunicação do TCE/AC:**

Esse trabalho entre a Ouvidoria e a Assessoria 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 da Ouvidoria. Esse projeto é de execução contínua e abrange:

- Elaboração de material para a comunicação externa e interna (folder, banner e cartaz);
- Atualização do site com linguagem intuitiva (clara e compreensível);
- Atualização, revisão e publicação da Carta de Serviços;
- Elaboração do material da Ouvidoria para participar em parceria com a CGU;
- Matérias no site do TCE sobre as atividades que a Ouvidoria realiza.

## **Participação no Seminário da Ouvidoria Day 2022:**

O Seminário da Ouvidoria Day de abrangência nacional que destacou a importância da Ouvidoria como instrumento de controle social e suas contribuições para o fortalecimento da democracia, por meio da participação social.

## **Ações em comemoração a Ouvidoria Day 2022:**

- Realização de café da manhã com a Ouvidoria da CGU, para a renovação da parceria de fiscalização de nossos jurisdicionados sobre a aplicação da Lei nº 13.460/2017.
- Por meio da comunicação no mês de março, houve a publicação de vários materiais sobre a Ouvidoria em comemoração ao dia do Ouvidor, destacando o atendimento via WhatsApp.

- Após a aprovação do Ato nº05, de 16 de dezembro 2021, que dispõe sobre a aplicação da Lei nº 13.460/2017; a Secretaria das Sessões, no 1º trimestre de 2022, enviou notificação para todos os jurisdicionados acerca da edição da sobredito ato em cumprimento a deliberação do Plenário da Corte de Contas .
- Apresentação dos resultados da parceria Ouvidoria da CGU com a Ouvidoria TCE/AC no lançamento dos dados estatísticos da Ouvidoria Popular (Ouvidoria Ativa).
- Publicação da Cartilha da Ouvidoria no "link" da Ouvidoria do TCE/AC, realizada no mês de maio 2022.

## **Outras atividades e parcerias realizadas**

- Participação da Ouvidoria no estande do MP/AC na Expoacre 2022;
- Apresentação dos resultados da parceria Ouvidoria da CGU com a Ouvidoria TCE/AC, com dados estatísticos da Ouvidoria Popular (Ouvidoria Ativa) na comemoração dos 33 anos do TEC/AC.

## **Participação do Encontro Nacional das Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas ENCO 2022.**

Resultado do ENCO 2022 – Cartas Compromisso de Ouvidorias e Corregedorias do Brasil aprovadas.

Com o objetivo de promover intercâmbio de boas práticas na busca do aprimoramento e o fortalecimento das Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil, foram aprovadas, no encerramento do evento ENCO 2022 (21/09), as Cartas Compromisso com diretrizes para as Ouvidorias e Corregedorias. A leitura dos documentos foi feita pela Coordenadora da Corregedoria do TCE-MG, Flávia Ávila, e pela Coordenadora da Ouvidoria do TCE-MG, Renata Machado da Silveira, acompanhadas na mesa pelo Presidente do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB, Conselheiro do TCE-RN, Gilberto Jales e a Conselheira Ouvidora do TCE-RR, Cilene Salomão.



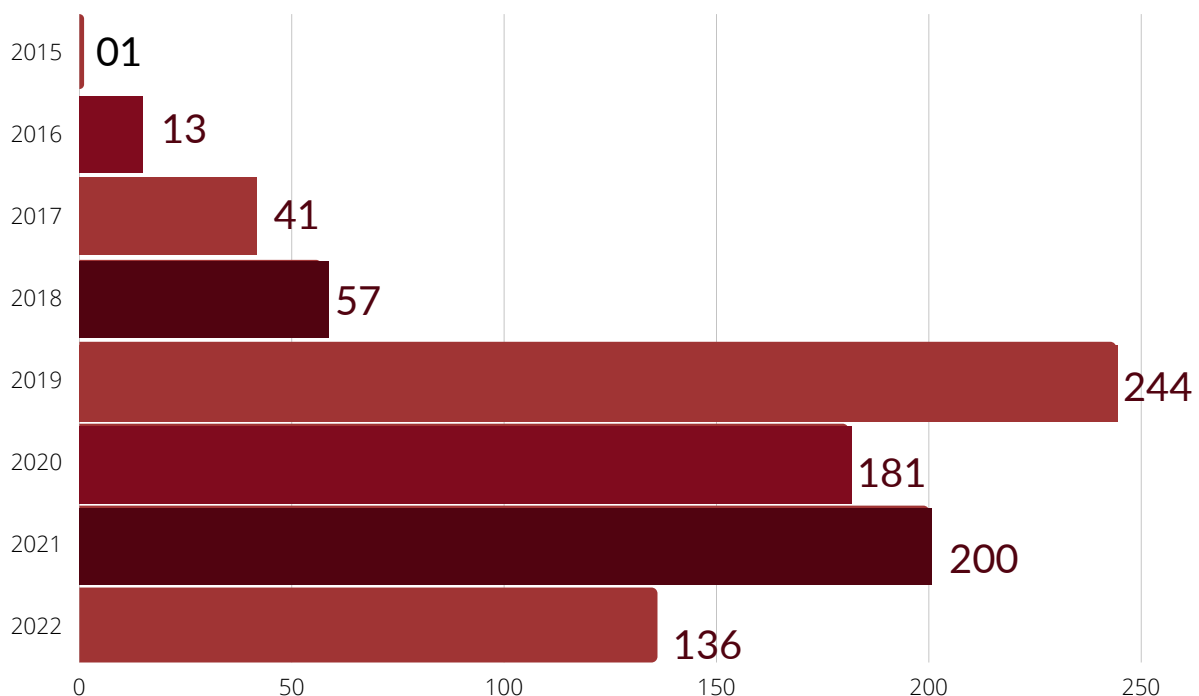
## 03. Resultados das atividades técnicas e administrativas da Ouvidoria

A Ouvidoria, no desempenho de suas atividades no biênio 2021/ 2022, contabilizou 718 (setecentos e dezoito) manifestações provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos.

Após a ativa divulgação do link da Ouvidoria e da comunicação intuitiva, o canal mais utilizado pela população para envio de suas manifestações foi o "site" com 336 (trezentos e trinta e seis) manifestações.

Essas informações estatísticas, sobre as atividades do setor, com todos os resultados acessíveis constam no sítio:

<http://corporativo.tce.ac.gov.br/ouvidoria/menu/>



### **3.1 – Foram registradas 336 manifestações no link, em 2021/2022**

**Recorte mensal de manifestações no link:**

	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Janeiro</b>	22	09
<b>Fevereiro</b>	19	10
<b>Março</b>	15	07
<b>Abril</b>	07	07
<b>Maio</b>	23	06
<b>Junho</b>	22	09
<b>Julho</b>	18	26
<b>Agosto</b>	13	17
<b>Setembro</b>	21	12
<b>Outubro</b>	22	15
<b>Novembro</b>	08	14
<b>Dezembro</b>	10	04
<b>TOTAL</b>	200	136

### 3.1.2 - Detalhamento de manifestações de 2021:

Atendimento Ano 21	Denúncia	Solicitação de informação	Reclamação	Elogio	Sugestão
Janeiro	04	13	02	01	02
Fevereiro	11	06	01	-	01
Março	08	07	-	-	-
Abril	06	-	01	-	-
Maio	19	03	01	-	-
Junho	19	03	-	-	-
Julho	13	05	-	-	-
Agosto	07	03	03	-	-
Setembro	11	07	02	-	01
Outubro	15	04	03	-	-
Novembro	05	02	-	-	01
Dezembro	07	03	-	-	-
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>125</b>	<b>56</b>	<b>13</b>	<b>01</b>	<b>05</b>

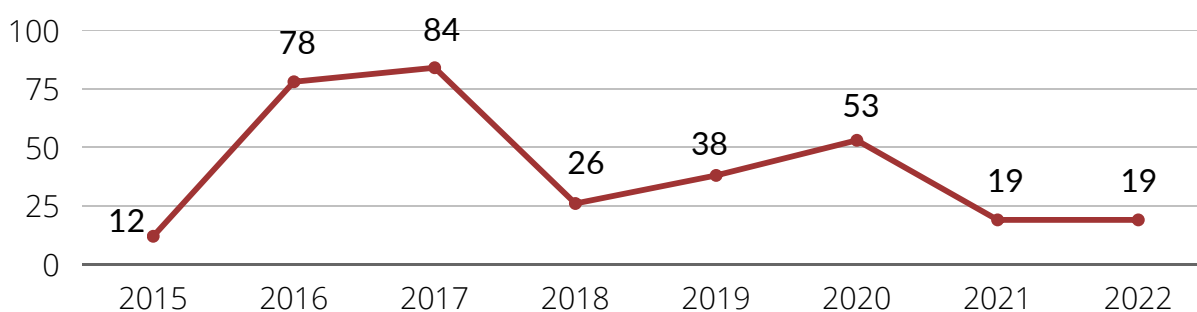
### 3.1.3 - Detalhamento de manifestações de 2022:

Atendimento Ano	Denúncia	Solicitação de informação	Reclamação	Elogio	Sugestão
Janeiro	07	02	-	-	-
Fevereiro	07	03	-	-	-
Março	03	02	02	-	-
Abril	02	01	04	-	-
Maio	04	01	01	-	-
Junho	06	03	-	-	-
Julho	23	03	-	-	-
Agosto	11	06	-	-	-
Setembro	08	04	-	-	-
Outubro	09	06	-	-	-
Novembro	08	05	01	-	-
Dezembro	02	02	-	-	-
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>90</b>	<b>38</b>	<b>08</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## 3.2 - Portal da transparência

Foram contabilizados, durante o exercício, 19 (dezenove) pedidos de acesso à informação, com base na Lei nº 12.527/2011, recebidos pelo Portal da Transparência, conforme gráfico abaixo. É importante destacar que esse sistema apresentou problemas técnicos no período de novembro de 2020 a setembro de 2021.

### 3.2.1 - Manifestações mensais:

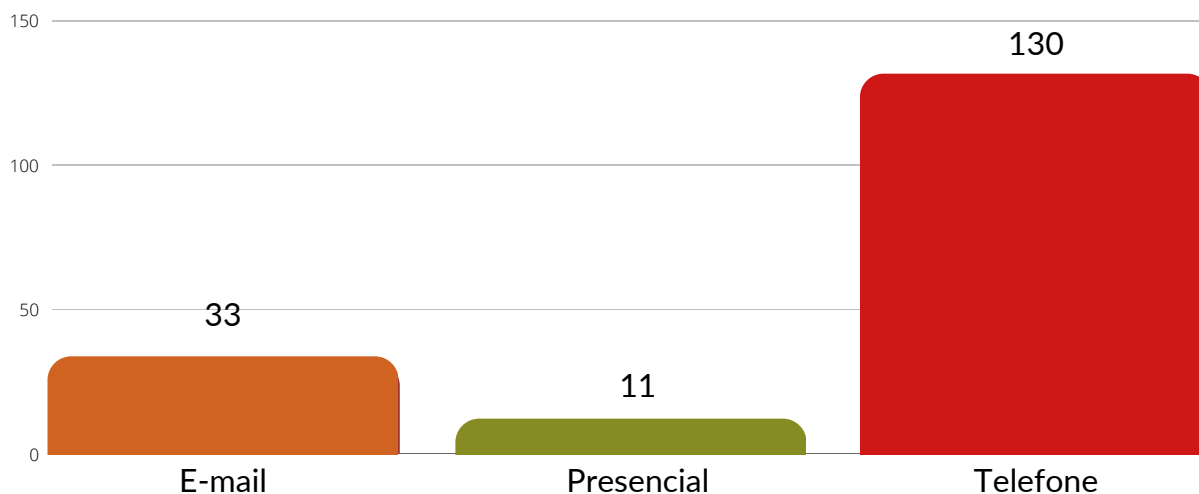


### 3.2.2 - Solicitação de informação:

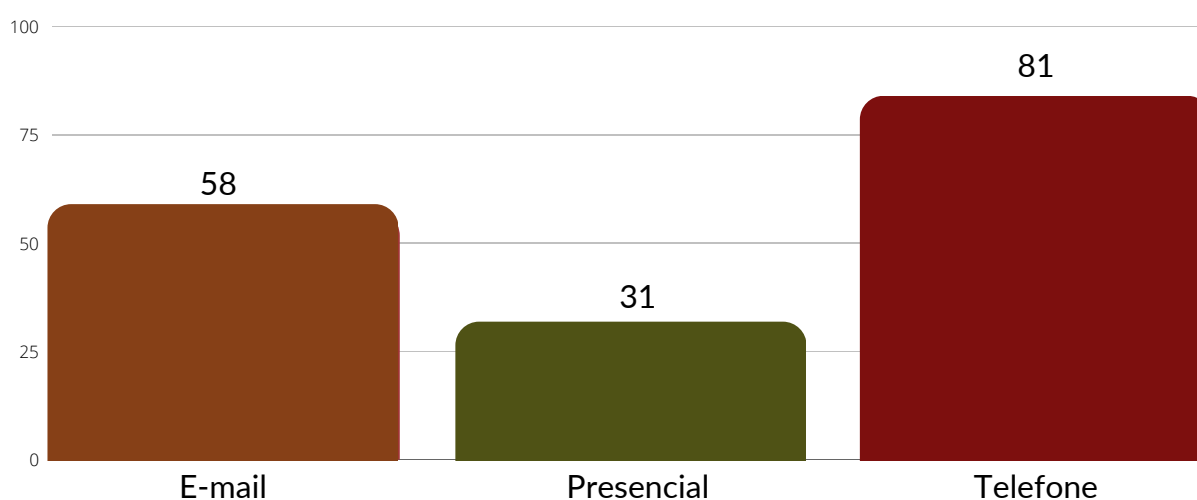
	2021	2022
Janeiro	-	01
Fevereiro	-	02
Março	02	-
Abril	01	01
Maio	04	05
Junho	03	-
Julho	03	06
Agosto	01	01
Setembro	-	-
Outubro	03	-
Novembro	01	02
Dezembro	01	-

A Ouvidoria, no desempenho de suas atividades, também recebeu manifestações por "e-mails", e realizou atendimentos presencial e telefônico.

## Ano 2021



## Ano 2022



Ressalte-se que diante da suspensão do atendimento presencial em virtude da pandemia da COVID-19, foi diminuto o desempenho nessa modalidade.

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

## Detalhamento de atendimentos de 2021:

Atendimento Ano	e-mail	presencial	telefone	total
Janeiro	02	01	10	13
Fevereiro	02	-	09	11
Março	04	-	12	16
Abril	01	-	16	17
Maiο	01	01	13	15
Junho	03	-	07	10
Julho	07	-	14	21
Agosto	03	01	17	21
Setembro	-	02	09	11
Outubro	02	01	03	06
Novembro	06	04	07	17
Dezembro	02	01	13	16
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>33</b>	<b>11</b>	<b>130</b>	<b>174</b>

## Detalhamento de atendimentos de 2022:

Atendimento Ano	e-mail	presencial	telefone	total
Janeiro	03	-	09	12
Fevereiro	05	-	14	19
Março	05	06	12	23
Abril	02	01	04	07
Maio	02	07	12	21
Junho	05	02	02	09
Julho	08	03	10	21
Agosto	05	04	08	17
Setembro	06	01	05	12
Outubro	06	03	01	10
Novembro	10	02	02	14
Dezembro	01	02	02	05
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>58</b>	<b>31</b>	<b>81</b>	<b>170</b>



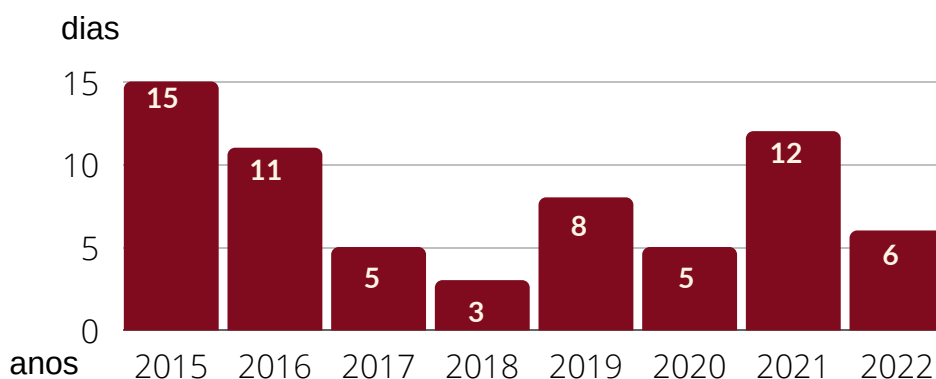
## 04. Gráficos de comparativos de tempo via Portal da Transparência.

O acesso à informação é previsto no inciso XXXIII do artigo 5º da Constituição Federal, e é regulamentado pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI)

Os procedimentos para acesso à informação, que deve ser franqueada com agilidade e clareza, estão descritos nos artigos 10 a 14 da LAI.

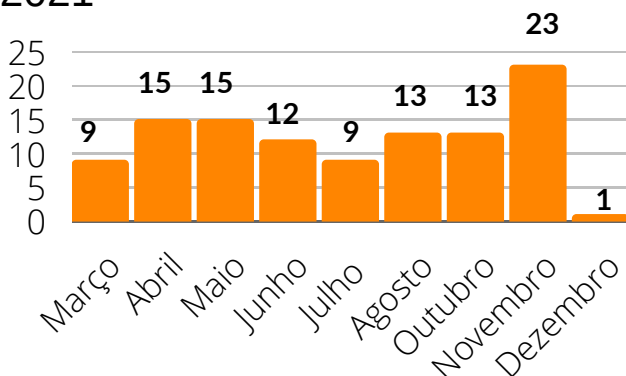
O órgão ou a entidade que recebeu o pedido de acesso a informação deve conceder imediatamente a informação disponível. Caso isso não seja possível, o órgão tem um prazo não superior a 20 dias, prorrogável por mais 10 dias.

Pedido efetuado via Portal da Transparência. Comparativo anual de tempo.

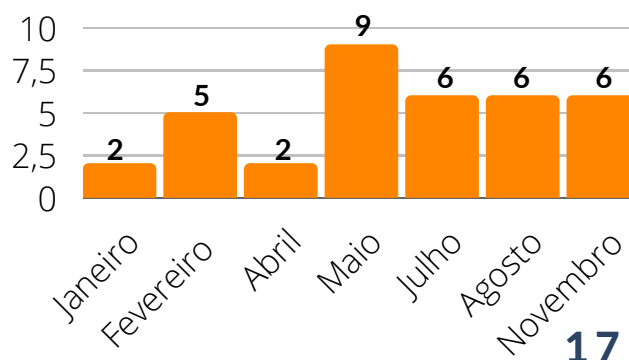


Pedido efetuado via Portal da Transparência. Comparativo mensal de tempo

2021



2022



## 05. Diagnóstico Situacional dos Jurisdicionados perante à Ouvidoria

A Rede de Ouvidorias é fundamental para o cumprimento das diretrizes estabelecidas pelas Leis nº 12.527/2011 e 13.460/2017 e em razão da pandemia decorrente da COVID-19, no período de janeiro a agosto de 2021 foi realizado atendimento virtual e todo o trabalho de forma remota.

Dentre as solicitações recebidas diariamente 45% (quarenta e cinco por cento) são relativas a irregularidades administrativas, 35% (trinta e cinco por cento) das denúncias são relativas a pautas de licitação e 20% (vinte por cento) em razão de falta de transparência.

A Ouvidoria/TCE em parceria com a Ouvidoria/CGU tem discutido essas demandas, solicitando as atualizações dos "sites", contatos telefônicos e "e-mails" que funcionem e que cumpram a Lei nº 12.527/2011 (Portal da Transparência) e a Lei nº 13.460/2017 (Carta de Serviços).

As unidades sob a jurisdição desta Corte de Contas, estão cumprindo a Lei de Acesso à Informação e os requisitos estabelecidos para o funcionamento das Ouvidorias, faltando somente a Carta de Serviços para a Defensoria Pública e o Ministério Público do Estado do Acre, sendo exceção a Assembleia Legislativa do Estado do Acre, uma vez que não alimenta o Portal da Transparência, não possui estrutura e nem pessoa de referência para responder o SIC e a Ouvidoria, além de não ter a Carta de Serviços no "site", apesar de insistentes contatos dessa unidade ouvidora.

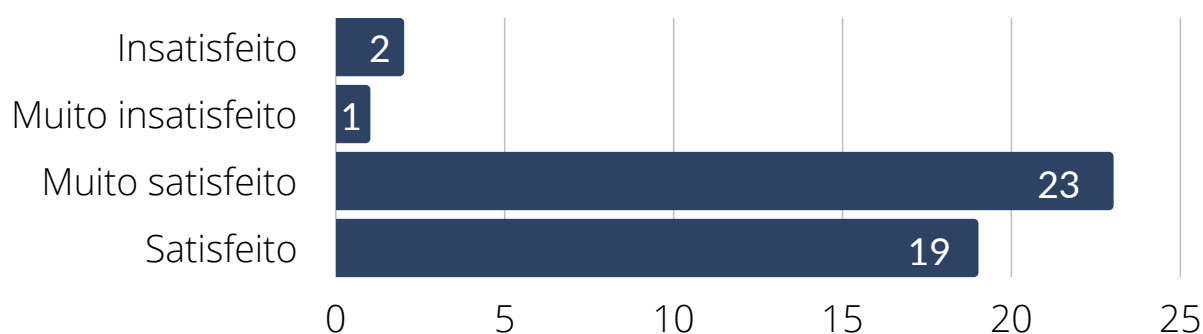
Esse diagnóstico situacional é fruto das manifestações de denúncias e solicitações de informações que foram recebidas pela ausência do cumprimento das leis pelos jurisdicionados.

Ressalte-se que em 16 de dezembro de 2021, na Sessão Plenária Ordinária Virtual 1.474, foi apresentada proposta de Ato, que dispõe acerca da aplicação da Lei nº 13.460/2017, sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública.

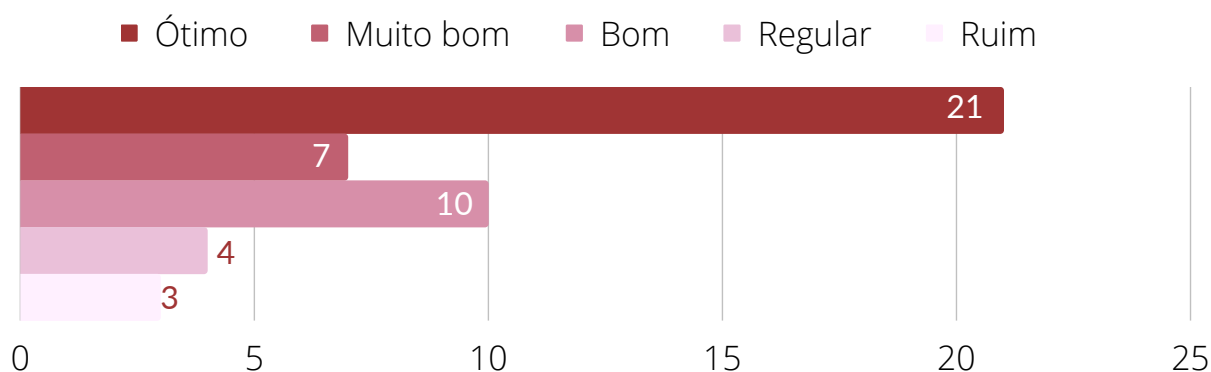
Esse Ato foi aprovado e objetivava informar aos jurisdicionados que a partir do exercício de 2022 seria fiscalizado o cumprimento do sobredito diploma legal, em especial a obrigatoriedade da publicação da Carta de Serviços por todos os órgãos da administração pública estadual e municipal. Essa ferramenta (Carta de Serviços) possibilita ao cidadão saber quando, onde, como e em que circunstâncias tem direito a prestação de um serviço público.

## 06. Pesquisa de satisfação

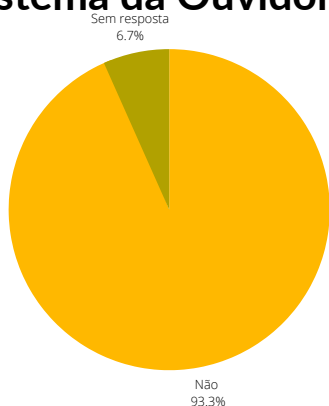
Qual seu grau de satisfação em relação aos serviços disponibilizados pelo site eletrônico do TCA/AC?



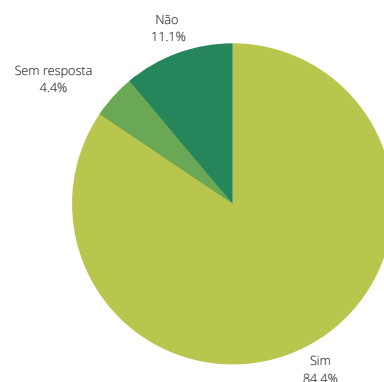
Nosso site correspondeu suas expectativas?



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



Faria uma outra manifestação na Ouvidoria?



## 07. Sugestão para 2023

### Ouvidoria Ativa

- Wiki Ouvidoria TCE/AC;

WIKI é um site projetado para que grupos de pessoas capturem e compartilhem ideias rapidamente, criando páginas simples e vinculando-as umas às outras. Sua organização pode usar wikis para diversas finalidades.

- Continuação do programa nas escolas “Monitoramento e Avaliação Cidadã de Serviços Públicos”, projeto da CGU e Escola de Contas e outras instituições parceiras;
- Fiscalização dos jurisdicionados quanto ao cumprimento das Leis nº 12.527/2011 (Portal da Transparência) e nº 13.460/2017 (Carta de Serviços), aproveitando a programação do Ouvidoria Day 2022 em março de 2022;
- Realização de reuniões com todos os jurisdicionados em parceria com a DAFO para explicar a importância das Leis nº 12.527/2011 (Portal da Transparência) e nº 13.460/2017 (Carta de Serviços);
- Promoção de um prêmio (selo ou certificação) no final de 2023 aos jurisdicionados que cumpriram a Lei de Transparência em todos os quesitos;
- Divulgação do Ato que dispõe sobre a aplicação da Lei nº 13.460/2017, participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços prestados pela Administração Pública.

### Participação da Ouvidoria no debate sobre Lei Geral de Proteção de Dados

- Implementação via grupos de trabalho ou comissões para debate acerca da Lei Geral de Proteção de Dados.

### Criação de um Comitê Técnico Para o Combate do Assédio Moral, Sexual e Racismo

A Criação do Comitê Técnico com os membros da Ouvidoria, Corregedoria e Recursos Humanos desta Corte de Contas para tratar internamente do Combate do Assédio Moral, Sexual e Racismo.

## 08. Considerações finais

A integração com a Diretoria de Auditoria Financeira e Orçamentária, Secretaria das Sessões e a Assessoria de Comunicação desta Corte de Contas foi imprescindível para a rápida e adequada resposta aos manifestantes.

Nesse Biênio foi implementado um novo olhar na comunicação externa, com a adequação do sítio da Ouvidoria, uma vez que houve a inserção de linguagem e imagens intuitivas, objetivando promover uma comunicação simples e de fácil entendimento ao usuário.

A Ouvidoria é a porta de entrada dos cidadãos que buscam o Órgão de Controle, devendo acolher, ouvir e operacionalizar as denúncias e reclamações, possibilitando o esclarecimento de fatos e a solução de falhas detectadas, sempre buscando a regular aplicação dos recursos públicos e o fortalecimento da democracia participativa, nos termos do parágrafo único do artigo 1º da Constituição Federal.

**Conselheira Dulcinéa Benício de Araújo**  
**Ouvidora**

Avenida Ceará, nº 2994, Bairro 7º BEC – Rio Branco/Acre – CEP: 69.918-111  
Telefone: (68)3025-2039 – Fone/fax: (68)3025-2041 – e-mail: presidencia@tceac.tc.br