



RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL 2021

Ouvidoria TCEMG

”

“O ato de ouvir exige humildade de quem ouve. E a humildade está nisso: saber, não com a cabeça, mas com o coração, que é possível que o outro veja mundos que nós não vemos.”

Rubem Alves

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL 2021

Ouvidoria TCEMG

Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais

Presidente

Conselheiro Mauri José Torres Duarte

Vice-Presidente

Conselheiro Gilberto Pinto Monteiro Diniz

Corregedor

Conselheiro Durval Ângelo Andrade

Ouvidor

Conselheiro Wanderley Geraldo de Ávila

Conselheiros

Cláudio Couto Terrão

José Alves Viana

Conselheiro em exercício

Adonias Fernandes Monteiro

Conselheiros Substitutos

Licurgo Joseph Mourão de Oliveira

Hamilton Antônio Coelho

Adonias Fernandes Monteiro

Telmo de Moura Passareli

Ministério Público junto ao Tribunal de Contas

Procuradora-Geral

Elke Andrade Soares de Moura

Subprocurador-Geral

Cristina Andrade Melo

Procuradores

Maria Cecília Mendes Borges

Glaydson Santo Soprani Massaria

Sara Meinberg Schmidt Andrade Duarte

Marcílio Barenco Corrêa de Mello

Daniel de Carvalho Guimarães

Expediente

Realização

Diretoria de Comunicação

Luiz Cláudio Diniz Mendes | Diretor

Coordenadoria de Publicidade e Marketing

André Augusto Costa Zocrato | Coordenador

André Luiz de Oliveira Junior

Bruna Gontijo Pellegrino

Gil Fernandes

Lívia Maria Barbosa Salgado

Projeto Gráfico e Diagramação

Vivian de Paula

Elaboração | Equipe

Ouvidor

Conselheiro Wanderley Ávila

Secretaria da Ouvidoria

Renata Machado da Silveira – Coordenadora

Adriana Bamberg

Cinthia Oliveira Xavier

Edalgina Bráulia de Carvalho Furtado Mendonça

Fernanda Viviane de Freitas Ribeiro

José Francisco Quadros Moreira

Júnia Caldeira de Sousa Lacerda

Marinísia de Cássia Caldeira Lopes

Silmária Alves Barbosa

Walkson Batista de Carvalho

IMAGENS

Arquivo TCEMG | Envatoelements

SUMÁRIO

- 1 | PALAVRA DO OUVIDOR **_5**
- 2 | APRESENTAÇÃO **_6**
- 3 | TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES **_8**
- 4 | OUVIDORIA EM NÚMEROS **_12**
- 5 | PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS **_26**
- 6 | PROJETOS E AÇÕES RELEVANTES **_35**
- 7 | EFETIVIDADES DA OUVIDORIA **_42**
- 8 | PROPOSIÇÕES **_52**
- 9 | CONSIDERAÇÕES FINAIS **_58**

1 - PALAVRA DO OUVIDOR



Wanderley Geraldo de Ávila
Conselheiro Ouvidor do Tribunal de
Contas do Estado de Minas Gerais

Inicialmente, ressalto a honra de ser Ouvidor deste Tribunal, sobretudo por ter participado na qualidade de Presidente deste Tribunal da instalação de nossa Ouvidoria.

O ano de 2021 representa um marco memorável para esse canal de comunicação com a sociedade e de aprimoramento dos serviços prestados pelo Tribunal de Contas, porque este primeiro decênio foi de muito aprendizado e incremento no número de atendimentos.

A pandemia da Covid-19, a experiência do trabalho remoto e o advento da Lei Geral de Proteção de Dados não impactaram negativamente nossos trabalhos. Ao contrário, a experiência adquirida neste ano de 2021 mostrou-se valiosa e agregadora, nos adaptamos e melhoramos nossa inserção nacional, por meio da adesão à Rede Nacional de Ouvidorias.

Ressalto que minha gestão como Ouvidor tem como mote capacitar os jurisdicionados na implantação e melhoria de suas ouvidorias, seja por meio da publicação de artigos na Revista do TCEMG e dá participação ativa nos Encontros Técnicos e seminários pelo país.

Ser Ouvidor é representar perante o órgão os interesses e direitos dos cidadãos. Muitas vezes não há outro caminho para a defesa desses direitos a não ser a via conciliadora e agregadora da Ouvidoria, por meio de seus variados canais. Não é sem motivo que na França, por exemplo, o Ouvidor se chama Defensor dos Direitos.

A Ouvidoria do TCEMG atua em última instância na defesa dos princípios constitucionais da administração pública, em especial a publicidade e a boa-administração. Este último positivado na Carta de Direitos Fundamentais da União Europeia.

Em conclusão, entrego à sociedade o relatório de atividades de 2021 com a expectativa que tenhamos o mesmo olhar de Guimarães Rosa em Grande Sertões: Veredas, ao dar a palavra aos cangaceiros e aos jagunços, permitindo que o simplório Riobaldo fosse escutado pelo chefe político e guerreiro, Joca Ramiro. Assim, tem de ser nossas instituições, permitir que o mais simples cidadão chegue até nós e seja ouvido.

2 - APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCEMG) apresenta seu Relatório anual de Gestão, relativo às atividades desempenhadas no exercício de 2021, em cumprimento ao art. 14, inciso II, da Lei n. 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, e ao art. 5º, inciso VII, da Resolução n. 02/2021 do TCEMG, que dispõe sobre a estrutura, organização e funcionamento da ouvidoria.

Em consonância com o art. 14, inciso II e art. 15 da Lei n. 13.460/2017, o presente relatório contém:

- ▲ ações relevantes e projetos citados nesta apresentação, bem como os demais implementados ao longo do ano;
- ▲ estatísticas analíticas referentes às manifestações recebidas;
- ▲ análise e seleção de algumas soluções encontradas nas mediações de manifestações;
- ▲ proposições apresentadas ao TCEMG de forma a colaborar para o aprimoramento de seus serviços.

Em 2021, a Ouvidoria do TCEMG completou 10 (dez) anos e, desde sua instituição, tem se destacado como um espaço privilegiado de interlocução entre o Tribunal e a sociedade, atuando com isenção e responsabilidade no tratamento das demandas apresentadas, exercendo sua função precípua de incentivar o exercício do controle social, estimular e orientar a sociedade a participar da fiscalização dos recursos públicos.

Esse marco institucional levou à criação do projeto “Ouvidoria 10 anos”, que contou com uma série de webinários, buscando disseminar boas práticas e debater assuntos relevantes como inteligência artificial aplicada às ouvidorias públicas e governança pública.

Também fez parte desse projeto, a elaboração de artigos científicos para publicação na Revista Técnica do Tribunal de Contas de n. 2/2021, cujo editorial foi elaborado pelo Excelentíssimo Conselheiro Ouvidor Wanderley Ávila.

Além desse relevante projeto, foram desenvolvidas ações de fomento à implementação de ouvidorias municipais, por meio da realização de webinários, da participação em comitês e redes de ouvidorias, de visitas técnicas e do desenvolvimento da pesquisa denominada “Panorama das Ouvidorias Municipais no Estado de Minas Gerais”, para aferir a existência, a estrutura e a efetividade dos canais de comunicação e atendimento aos cidadãos, disponibilizados pelos municípios.

Buscando o constante diálogo e parceria, a Ouvidoria do TCEMG passou a integrar a Rede

Nacional de Ouvidorias, mediante termo de adesão com a Controladoria Geral da União (CGU) e integrou o “Comitê de Ouvidorias, Corregedorias e Controle Social do Instituto Rui Barbosa”.

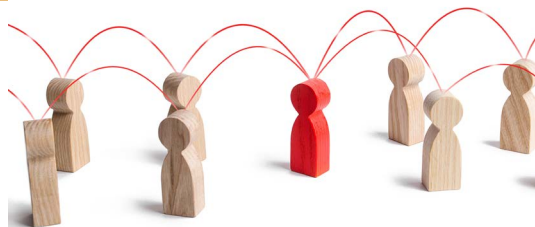
Tendo em vista a continuidade das medidas restritivas impostas pela pandemia da Covid-19, no exercício de 2021, priorizou-se a adoção de ações que visaram a assegurar o amplo acesso da sociedade aos serviços prestados pelo TCEMG, por meio da consolidação de seus processos de trabalho na forma telepresencial.

Diante o exposto, convidamos à leitura do presente Relatório Anual de Gestão.

3 - TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES



TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES



Ouvidoria como canal de comunicação qualificado

As ouvidorias públicas são instâncias de participação e controle social, responsáveis por interagir com a sociedade, com objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos por seus órgãos.

Inserida nessa instância está a Ouvidoria do Tribunal de Contas (TCEMG), concebida como canal de comunicação qualificado para receber manifestações dos usuários de serviços públicos, que podem ser relacionadas tanto aos serviços prestados pelo Tribunal de Contas, como aos entes por ele fiscalizados.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria do TCEMG, classificadas quanto ao seu conteúdo em reclamação, solicitação, sugestão, elogio e notícia de fato (denúncia informal) são encaminhadas para uma instância cujo “ouvir” é qualificado, pois as demandas são criteriosamente tratadas.

Essas demandas possuem um fluxo de tramitação a ser seguido dentro da instituição; são registradas, analisadas e concluídas por profissionais qualificados que tenham conhecimento sobre o funcionamento dos setores e classificadas segundo seu conteúdo para que se possa produzir relatórios estatísticos internos e o próprio relatório de gestão anual. Vários destes aspectos contribuem para a especificidade desse canal de comunicação qualificado.

Nessa instância qualificada, preserva-se o anonimato e a identidade dos cidadãos, jurisdicionados, empresas, demais órgãos da administração pública, bem como os servidores e colaboradores do TCEMG, garantindo-se a privacidade dos dados pessoais em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados, Lei n. 13.709/2018, que visa proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Embasamento Legal

A Emenda Constitucional n. 19/1998 tratou da Reforma Administrativa do Estado, trazendo nova roupagem para a administração pública direta e indireta dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e, no que tange à participação direta do cidadão

na avaliação dos serviços públicos, contemplou-se novo dispositivo legal, o inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal, promulgada em 05/10/1988¹ o qual dispõe:

§ 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

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

A participação da sociedade na gestão pública é um direito assegurado pela Constituição Federal, permitindo que os cidadãos não só participem da formulação das políticas públicas, mas, também, fiscalizem de forma permanente a aplicação dos recursos públicos.

Nesse sentido, foi sancionada a Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017¹, a qual dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. Esse verdadeiro “Código de Defesa do Usuário” veio regulamentar o inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal e apresenta vital importância para as ouvidorias públicas, pois veio disciplinar a atuação destas, no âmbito de todos os poderes e esferas de governo.

No âmbito do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais, a norma básica a respeito das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria é a Resolução n. 02/2021, que dispõe sobre sua estrutura, organização e funcionamento.

Esse recente normativo, publicado em 17 de fevereiro de 2021, estabelece aspectos importantes acerca do tratamento das manifestações recebidas, conforme delineado a seguir.

Procedimentos

A Ouvidoria do TCEMG é um canal direto de comunicação com a sociedade e tem por finalidade receber manifestações tanto dos serviços prestados pelo Tribunal de Contas, quanto sobre atos administrativos e de gestão praticados no âmbito da Administração Direta e Indireta do Estado de Minas Gerais e dos municípios sujeitos à jurisdição do Tribunal.

Assim, para viabilizar o recebimento das manifestações são disponibilizados diversos canais de atendimento, tais como: atendimento presencial, correspondências diversas, telefone, e-mail e sistema informatizado próprio.

Depois de registrada, a manifestação será classificada conforme o tipo (denúncia informal, reclamação, solicitação, sugestão e elogio) e prontamente analisada. Na ocasião verifica-se se a manifestação apresenta dados suficientes para dar continuidade a sua tramitação, e para qual órgão interno ou externo ao Tribunal deverá ser encaminhada, sempre assegurando o sigilo do autor da demanda.

¹ Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm capturado em 01/04/2022.

Quando a manifestação analisada não tiver dados necessários e/ou suficientes, inviabilizando a sua resposta pela Ouvidoria, esta solicitará ao usuário complementação de informações.

A manifestação que contenha dados suficientes pode ser respondida de forma direta ou encaminhada para o setor responsável (unidade técnica e/ou demais setores do Tribunal) pela sua resolução. Caso seja necessário este encaminhamento, o cidadão será cientificado por meio de uma resposta parcial.

O trâmite das manifestações é acompanhado para agilizar e intermediar as ações junto ao órgão ou entidade responsável. Assim, ao obter retorno destes, a Ouvidoria avalia a resposta e se não for satisfatória, reencaminha a demanda para obter nova resposta.

No âmbito da Ouvidoria do TCEMG uma manifestação só pode ser concluída mediante resposta objetiva e fundamentada. Dessa forma, quando o objeto da manifestação não for matéria da competência do Tribunal, o que podemos denominar de **ASSUNTO NÃO PERTINENTE**, a Ouvidoria orientará o interessado a procurar o canal adequado para o atendimento da questão apresentada.

Destaca-se que na conclusão do atendimento é encaminhada ao manifestante, juntamente com a resposta final, uma pesquisa de satisfação a fim de avaliar o serviço prestado.



IMPORTANTE

No decorrer do ano de 2021, a Ouvidoria do TCEMG funcionou como porta de entrada para recebimento de demandas relativas à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), realizando análise preliminar ao verificar quais manifestações estariam afetas a este conteúdo e deveriam ser encaminhadas à Presidência para tratamento e resposta fundamentada ao usuário de serviço público.

Esse procedimento foi contemplado no inciso III do art. 3º da Resolução n. 2/2021 dentre as competências da Ouvidoria do TCEMG:

“Compete à Ouvidoria : III – receber requisições referentes ao exercício de direitos do titular de dados pessoais previstos no art. 18 da Lei n. 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) encaminhadas a este Órgão e enviar ao Presidente do Tribunal para análise e resposta ao referido titular(...)”.

Devido à experiência da Ouvidoria do TCEMG no tratamento de dados adquirida nos últimos 10 (dez) anos, esta passou a integrar o Comitê Gestor da LGPD no âmbito do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais, mediante inciso VII do art. 2º da Portaria N.41/PRES./2021, publicada no Diário Oficial de Contas – DOC de 9 de julho de 2021.

4 - OUVIDORIA EM NÚMEROS



OUVIDORIA EM NÚMEROS

1. Tipos de Manifestações recebidas

As manifestações recebidas pela ouvidoria podem ser classificadas quanto ao seu conteúdo em: reclamação, notícia de fato (denúncia informal), sugestão, elogio e solicitação. Esta tipificação está contida expressamente no art. 9º da Resolução n. 02/2021 do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais, conforme se segue:

- ▲ **Reclamação:** manifestação de insatisfação com ação ou omissão do Tribunal, seus órgãos e agentes.
- ▲ **Notícia de fato:** relato de ato irregular praticado por agente, órgão ou entidade sujeito ao controle exercido pelo Tribunal.
- ▲ **Sugestão:** proposta de aprimoramento ou inovação das atividades do Tribunal.
- ▲ **Elogio:** demonstração de reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pelo Tribunal ou pela atuação de seus agentes.
- ▲ **Solicitação:** formalização de pedido de providência, orientação ou esclarecimento acerca da atuação do Tribunal.

Importa destacar que a Notícia de Fato (denúncia informal) apresentada à ouvidoria não se confunde com o processo formal de denúncia, nos termos dos arts. 301 a 309 da Resolução n. 12/2008, que trata do Regimento Interno do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais. Nesse caso, a denúncia formal deve ser protocolizada e destinada à Presidência do Tribunal.

Em 2021 foram recebidas 1097 (mil e noventa e sete) manifestações, classificadas conforme as categorias: notícia de fato, reclamação, solicitação, sugestão e elogio, descritas no gráfico a seguir:

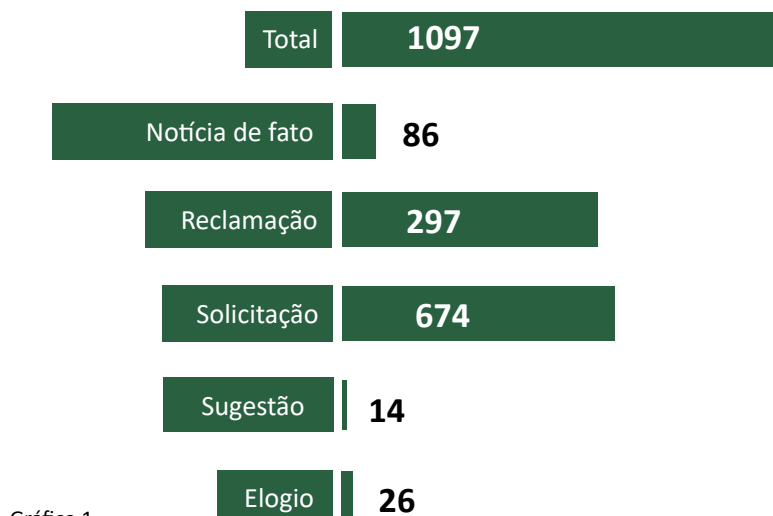


Gráfico 1

Do total de 1097 manifestações recebidas no exercício, a maior parte referiu-se a solicitações 61,44%, seguida das reclamações 27,07%, notícias de fato 7,84% e, em menor percentual, sugestões e elogios, representando respectivamente 1,28% e 2,37%.

Em relação ao ano de 2020, em que foram registradas 888 (oitocentas e oitenta e oito) demandas, observou-se aumento de 23,53% no total de manifestações recebidas em 2021.

No gráfico a seguir, abordaremos de forma mais detalhada a distribuição das manifestações recebidas no decorrer do exercício de 2021 em comparativo com o período anterior.

2. Manifestações Recebidas (Distribuição Mensal)

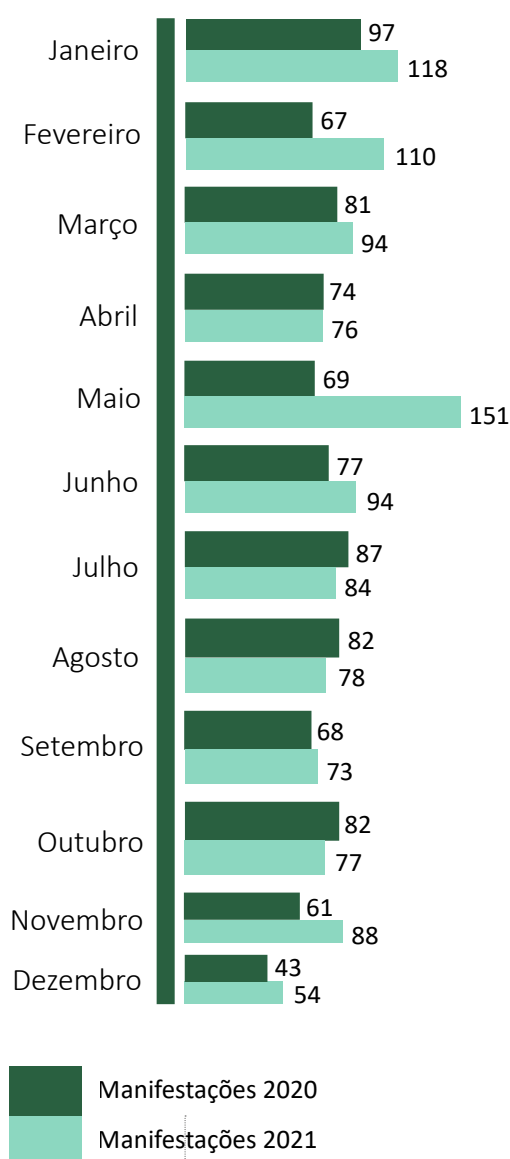


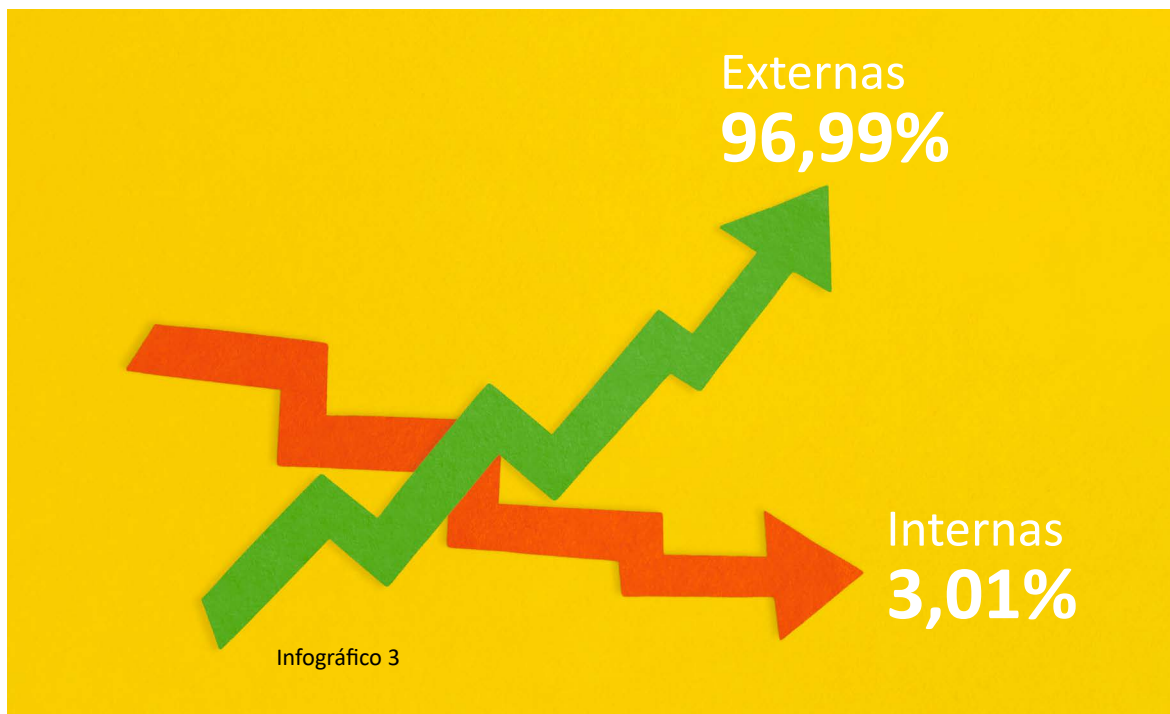
Gráfico 2 - Distribuição mensal das demandas

O Gráfico 2 demonstra a distribuição do número de demandas registradas em cada mês, dos exercícios de 2020 e 2021. Ao analisar comparativamente o quantitativo de manifestações recebidas em cada mês é possível observar aumento de registros em quase todos os meses do exercício de 2021. Conforme descrito no tópico anterior, ocorreu aumento de 23,53%.

Verifica-se no gráfico que maio foi o mês com maior diferença quantitativa no período analisado. Em 2020 foi totalizado nesse mês 69 (sessenta e nove) manifestações, enquanto que em 2021 registrou um total de 151 (cento e cinquenta e uma) demandas.

Podemos destacar como uma das causas determinantes para este acréscimo no número de manifestações em 2021 ao fato de que a Ouvidoria continuou se aperfeiçoando e buscando alternativas tecnológicas para promover a constante inclusão de seus usuários e a disseminação de boas práticas por intermédio de eventos de capacitação, palestras e webinários. Por ocasião destes eventos, foram disponibilizados suporte e canais de atendimento virtuais para recebimento de demandas.

3. Origem das manifestações

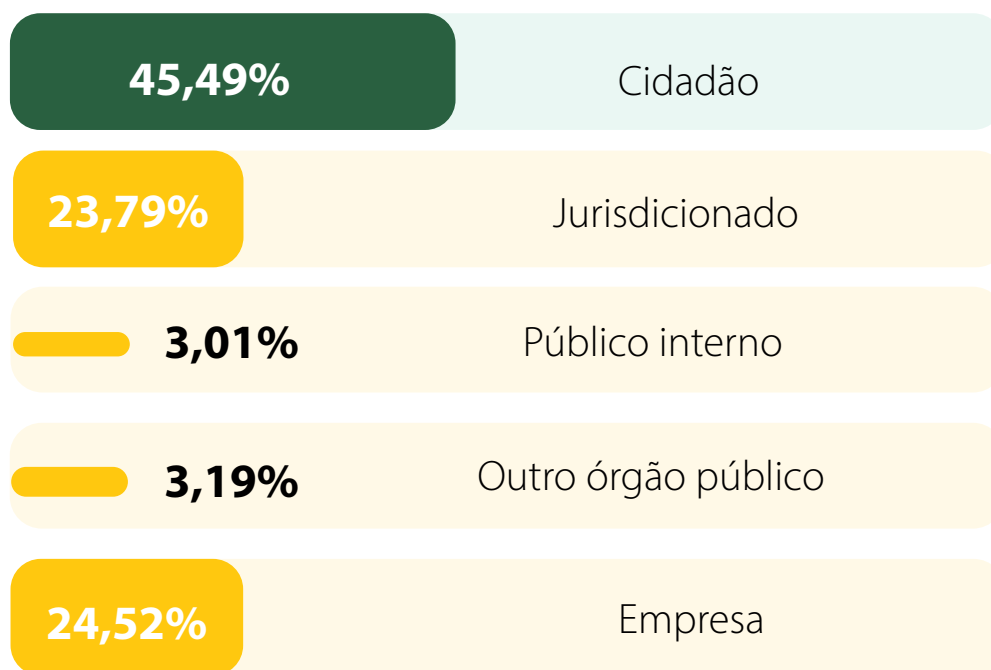


O Infográfico 3 demonstra a origem das manifestações recebidas, classificadas em internas e externas. O público externo é composto pelos cidadãos, jurisdicionados e empresas. Já o público interno é formado pelos servidores e colaboradores do TCEMG.

Seguindo tendência de anos anteriores, em 2021, a distribuição das demandas externas e internas mantiveram-se em proporções semelhantes, conforme se verifica a seguir:

- ▲ em 2020, foram cadastradas 888 (oitocentas e oitenta e oito) manifestações, sendo 860 (oitocentas e sessenta) do público externo, totalizando 96,86%, e 28 (vinte e oito) do público interno, representando 3,14%.
- ▲ em 2021, foram registradas 1097 (mil e noventa e sete) demandas, das quais 1064 (mil e sessenta e quatro) referentes ao público externo, representando 96,99%, e 33 (trinta e três) relativas ao público interno, o que correspondeu a 3,01% do total.

4. Remetentes das manifestações



Infográfico 4

Conforme demonstrado no infográfico 4, temos a classificação dos autores das manifestações apresentadas à Ouvidoria. Seguindo a tendência dos anos anteriores verifica-se a predominância do cidadão 45,49% no envio de manifestações ao Tribunal, com o total de 499 registros, seguido pelos jurisdicionados 23,79%, representando 261 demandas; público interno 3,01%, no total de 33 demandas; servidores de outros órgãos 3,19%, com 35 manifestações, e empresas 24,52%, totalizando 269 manifestações.

5. Canal de acesso utilizado

Telefone	0,27%
Postal	0,18%
E-mail	41,93%
Portal Sistema	57,61%

Infográfico 5

No que tange aos meios de acesso utilizados pelos demandantes para apresentarem suas manifestações, pode-se verificar no infográfico 5 a consolidação da preferência por meios eletrônicos (sistema Sigaouv e e-mail) pelos usuários dos serviços da Ouvidoria do TCEMG.

Ao analisar comparativamente, constata-se que:

- ▲ em 2020, o sistema Sigaouv e o e-mail juntos somaram 884 (oitocentos e oitenta e quatro) das demandas recebidas perfazendo 99,21% do total registrado no período;
- ▲ em 2021, os meios eletrônicos totalizaram 1.092 (mil e noventa e duas) demandas o que representa 99,54% do total de manifestações recebidas.

Tal fato demonstra a importância da evolução tecnológica, do engajamento de nossos usuários e do constante aprimoramento dos processos de trabalho do setor para o recebimento e tratamento de todas as manifestações de forma remota.

6. Demandas externas

O infográfico 6 apresenta o panorama das manifestações, classificadas por tema, que tramitaram na Ouvidoria em 2021, relativas ao público externo (cidadãos, jurisdicionados, empresas, e outros órgãos públicos). As manifestações registradas como “Procedimentos do TCEMG” referem-se às matérias do âmbito interno do TCEMG; as relativas aos Atos de Gestão abordam questões relativas aos jurisdicionados, seja na aplicação dos recursos públicos ou na arrecadação das receitas.



Infográfico 6

◆ PRINCIPAIS TEMAS Procedimentos TCEMG

Processos / Documentos	17,4%
Pedidos de fiscalização auditorias	3,0%
Cursos / Eventos	4,7%
Questionamentos Pandemia COVID 19	0,4%
Jurisprudência e legislação	14,6%
Sistemas informatizados	50,7%
Elogios	0,6%
Outros	7,6%
LGPD	0,8%

Infográfico 7

Quanto aos **Procedimentos do TCEMG**, verifica-se que:

- foram registradas 471 (quatrocentas e setenta e uma) manifestações em 2021, distribuídas conforme o infográfico 7;
- as demandas relativas aos sistemas informatizados do Tribunal se mantiveram como o tema mais relevante, percentualmente totalizando 50,7%, que representa 239 demandas; foram relatados problemas técnicos de envio de arquivos, desempenho, instabilidade; dúvidas quanto aos procedimentos de operacionalização e dificuldades de acesso dos usuários.

◆ PRINCIPAIS
TEMAS
Atos de Gestão

Procedimentos Licitatório | **58,3%**
Concurso Público | **6,4%**
Pagamento a fornecedor | **3,8%**
Outros | **4,5%**
Portal da Transparência | **4,7%**
Comunicação de irregularidades | **21%**
Questionamentos Pandemia COVID 19 | **1,4%**

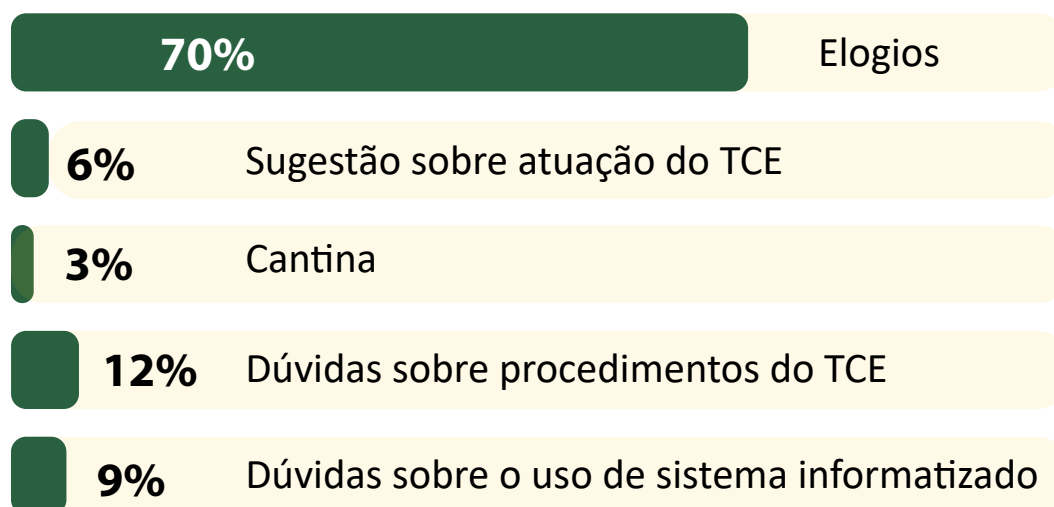
Infográfico 8

Quanto aos **Atos de Gestão**, verifica-se que:

- ocorreram 580 (quinhentas e oitenta) manifestações em 2021;
- as demandas relativas a supostas irregularidades em procedimentos licitatórios realizados pelos jurisdicionados, tais como, indisponibilidade de acesso a editais em portais de transparência, cláusulas restritivas, entre outras, se mantiveram como o tema mais relevante percentualmente em 2021 totalizando 58,3% das manifestações, verifica-se um aumento de 8,3% em relação ao exercício de 2020.

Conforme demonstrado nos infográficos 7 e 8, verificou-se que, no exercício de 2021, as demandas recorrentes e relevantes foram aquelas relacionadas aos sistemas informatizados do Tribunal e à supostas irregularidades em procedimentos licitatórios realizados pelos jurisdicionados. Informações estas que subsidiaram as ações propositivas de n. 1 e 2 do tópico 8 Proposições.

7. Demandas internas

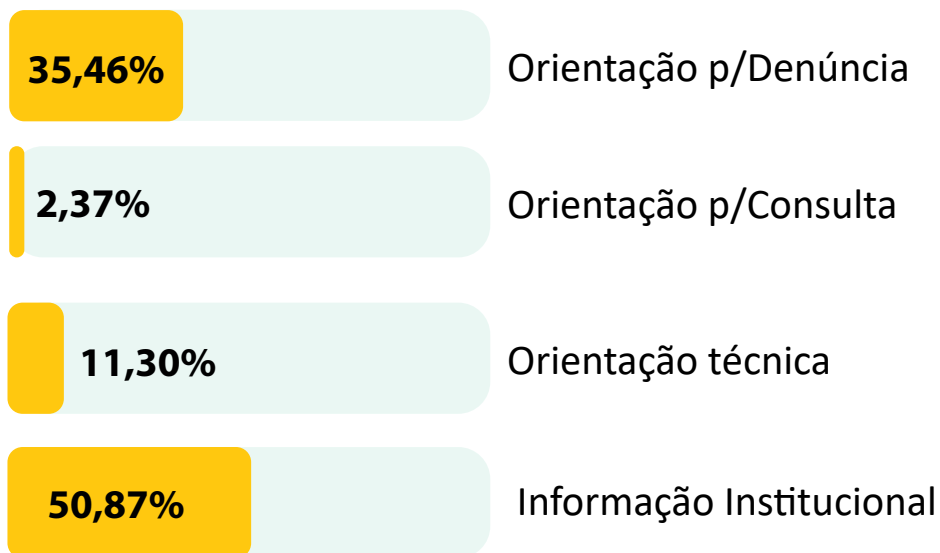


Infográfico 9

O infográfico 09 retrata a distribuição por assunto das demandas encaminhadas pelo público interno, servidores e colaboradores do Tribunal, no ano de 2021.

As manifestações de elogios obtiveram o quantitativo percentual mais relevante 70%, podendo-se destacar como positivo esse dado que estimula e ratifica as boas práticas e o exercício de condutas positivas no ambiente institucional.

8. Produto/Orientação



Infográfico 10

O Infográfico 10 demonstra o resultado da análise do conteúdo das manifestações recebidas durante o exercício de 2021.

- ◆ 35,46% das manifestações que representam 389 (trezentas e oitenta e nove) do total das demandas recebidas pela Ouvidoria foram respondidas como orientação para denúncia¹;
- ◆ 2,37%, do total recebido 26 (vinte e seis) demandas, foram relativas à orientação para consulta²;
- ◆ 11,30% representando 124 (cento e vinte e quatro) demandas, trataram de assuntos técnicos, compreendendo dúvidas relativas à correta aplicação de recursos e os percentuais de gastos mínimos com despesas específicas previstos na legislação em vigor, normas do Tribunal, esclarecimentos sobre editais de concursos públicos e de licitação;
- ◆ 50,87%, que equivale a 558 (quinhentos e cinquenta e oito) registros, evidenciam que as respostas enviadas aos demandantes apresentaram, em sua maioria, esclarecimentos sobre a remessa de dados ao Tribunal por meio de seus sistemas informatizados e tramitação de processos e documentos.

² Nos termos do Regimento Interno do TCEMG, para maiores esclarecimentos, clique no *link* a seguir: <https://ouvidoria.tce.mg.gov.br/denuncia-representacao/>

³ Nos termos do Regimento Interno do TCEMG, para maiores informações, clique no *link* a seguir: <https://ouvidoria.tce.mg.gov.br/consulta/>

9. Demandas encaminhadas como Nota de Alerta



A Nota de Alerta consiste em reclamação com caráter de denúncia. Trata-se de manifestação que contém indícios de irregularidades e enseja a apuração dos fatos.

De acordo com o inciso VI do art. 3º da Resolução nº 02/2021, compete à Ouvidoria:

[...] VI - encaminhar às unidades competentes do Tribunal, incluído o Ministério Público junto ao Tribunal, informações relevantes recebidas sobre atos praticados em órgãos ou entidades jurisdicionados, de forma a subsidiar procedimentos de auditoria e de inspeção e outras ações de fiscalização [...]

Nesse sentido, no âmbito de competência desta Ouvidoria, as manifestações que contêm informações relevantes sobre atos administrativos ou de gestão são encaminhadas, como Nota de Alerta aos setores competentes deste Tribunal.

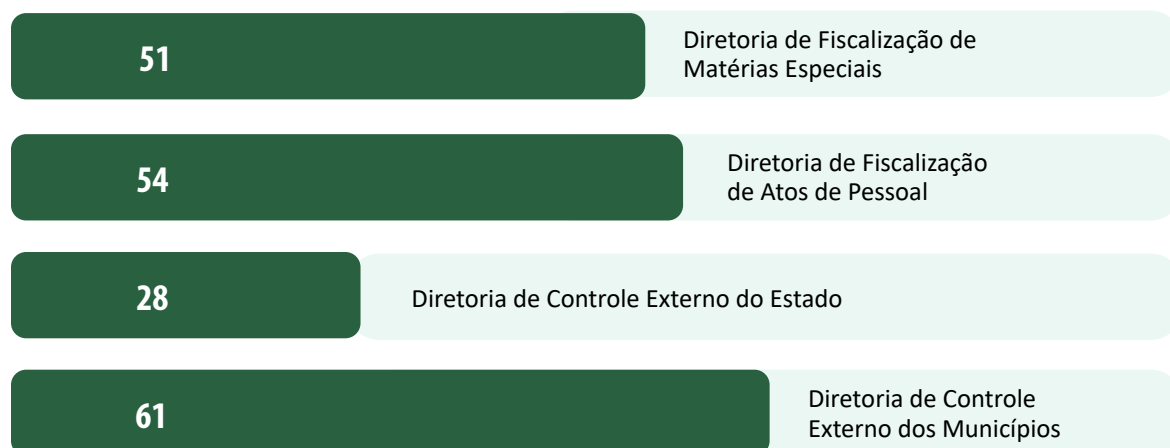


Gráfico 11

● Nº Demandas

No decorrer do exercício de 2021, a Ouvidoria encaminhou 194 (cento e noventa e quatro) Notas de Alerta às unidades técnicas competentes do TCEMG.

Conforme verifica-se no gráfico 11 a Diretoria de Controle Externo dos Municípios recebeu o maior número de Notas de Alerta, equivalente a 61 (sessenta e uma), ou 31,44% do total. Em seguida as diretorias de Fiscalização de Atos de Pessoal com 54 (cinquenta e quatro) demandas recebidas representando 27,83%, de Fiscalização de Matérias Especiais com 51 (cinquenta e uma), ou 26,29%, e com menor percentual a Diretoria de Controle Externo do Estado com 28 (vinte e oito) demandas, totalizando 14,43%.

10. Tempo de resposta da ouvidoria aos demandantes



Infográfico 12

O infográfico 12 demonstra o tempo total (em dias) que a Ouvidoria utilizou para fornecer uma resposta conclusiva aos seus usuários no decorrer de 2021.

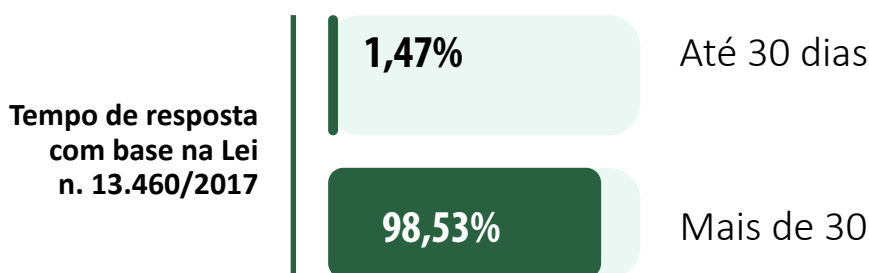
Conforme se verifica no Gráfico acima, 78,46% ou 856 (oitocentas e cinquenta e seis) demandas, de um total de 1.097 foram respondidas no prazo de até 5 (cinco) dias.

Ao procedermos a análise comparativa com o ano de 2020 em que 71,28% das demandas foram respondidas no prazo de até 5 (cinco) dias, percebemos um aumento percentual de 7,18% nas manifestações respondidas em até 5 dias.

Esse dado evidencia que apesar da necessária reorganização dos procedimentos e rotinas de trabalho para adequação a uma nova sistemática de atividades remotas em virtude da continuidade da pandemia de Covid-19, com o empenho, organização e responsabilidade por parte da equipe responsável, a Ouvidoria não apenas manteve, mas conseguiu superar seus indicadores de atendimento as manifestações de seus usuários no prazo de até 5 dias.

Diante o exposto, fica evidente a constante busca da Ouvidoria em atender aos demandantes com a maior celeridade possível.

Levando em consideração o prazo estipulado na Lei n. 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, em que há determinação de que as manifestações sejam respondidas de forma conclusiva em até 30 dias, contados a partir de seu recebimento, temos os seguintes percentuais demonstrados no Infográfico 13 abaixo:



Infográfico 13

11. Situação das demandas

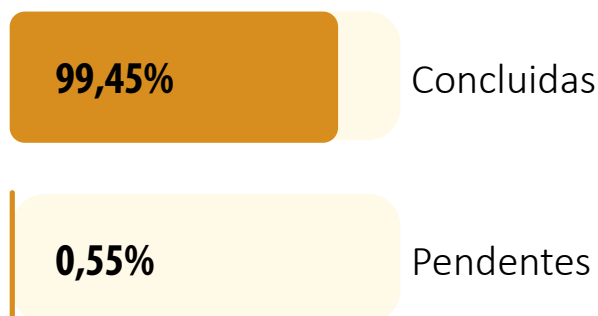


Gráfico 14

No Gráfico 14, observa-se que 99,45% dos atendimentos foram finalizados em 2021, esse percentual representa 1.091 (mil e noventa e uma) demandas das 1.097 (mil e noventa e sete) manifestações recebidas no período.

Seguindo a tendência histórica, a Ouvidoria concluiu a quase totalidade dos atendimentos no decorrer do ano de recebimento das demandas.

- ▲ em 2020, 99,66% das demandas recebidas foram concluídas, totalizando 885 (oitocentas e oitenta e cinco) manifestações e atendimentos;
- ▲ em 2021, 99,45% das demandas recebidas foram concluídas, totalizando 1.091 (mil e noventa e uma) manifestações e atendimentos.

Diante os dados, é possível verificar que mesmo com aumento de 23,53% no total de manifestações recebidas em 2021, o patamar de demandas concluídas pelo setor no mesmo exercício permaneceu com percentuais muito próximos a 100%.

12. Resultados da pesquisa de satisfação do usuário

A pesquisa de satisfação do usuário está prevista no art. 20 da Resolução n. 02/2021 do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais. Essa ferramenta de avaliação permite que a Ouvidoria verifique a qualidade dos serviços prestados e a satisfação do usuário mediante critérios explicitados a seguir:



Por que avaliou dessa maneira?	
Prazo de atendimento	30%
Clareza das informações	23%
Qualidade da resposta da ouvidoria	28%
Qualidade da resposta da unidade técnica	19%
Você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria?	
Sim	93%
Não	7%

Da análise dos dados que tratam sobre o resultado da Pesquisa de Satisfação, pode-se observar que os usuários estão satisfeitos com os serviços prestados pela Ouvidoria, sendo que:

- ▲ 82% dos demandantes registraram estar satisfeitos ou muito satisfeitos com a qualidade do atendimento prestado;
- ▲ 93% responderam à Pesquisa de Satisfação e assinalaram que, caso necessário, utilizariam novamente os serviços da Ouvidoria.

5 - PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS



PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCEMG), no exercício de 2021, incentivou o debate e o diálogo com o público interno do Tribunal, cidadão e jurisdicionados, sobre assuntos de relevância do cenário atual, realizando webinários, participando de encontros nacionais e recebendo visitas técnicas, mesmo com a continuidade da situação de emergência de saúde causada pela Covid-19.

Diante do cenário de pandemia que impactou sobremaneira a realização de eventos presenciais, prosseguimos com as atividades remotas e eventos telepresenciais de estímulo à transparência e ao fortalecimento do controle social, bem como de divulgação dos trabalhos realizados, para que nossa ouvidoria fosse mais conhecida pelos jurisdicionados e pela sociedade, de acordo com as diretrizes elencadas no planejamento estratégico do TCEMG.

Destacamos a seguir as principais ações desenvolvidas acerca deste tópico.

LGPD e Ouvidoria foi tema de debate no ponto de expressão



No dia 18 de junho, o Ponto de Expressão LGPD e Ouvidoria teve como objetivo discutir os efeitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e os desafios que essa nova cultura de privacidade impõe aos órgãos públicos, em especial às ouvidorias públicas, como instâncias de denúncias. A realização do respectivo evento foi proposta pela Ouvidoria do TCEMG.

Em sua abertura, o webinar contou com o pronunciamento do Ouvidor do Tribunal de Contas, Conselheiro Wanderley Ávila, que agradeceu aos envolvidos no encontro, sobretudo ao presidente desta Corte de Contas, à época, Conselheiro José Alves Viana. A Coordenadora de Pós-Graduação da Escola de Contas e Capacitação Professor Pedro Aleixo, professora Luciana Raso Sardinha, mediu o evento.

Ávila relembrou que a Ouvidoria do TCEMG foi criada em 2011, época em que era presidente

do TCE, e que “a Ouvidoria muito evoluiu na concretização de seu ideário de efetivação do direito ao usuário do serviço público como mecanismo de participação e controle social, a fim de aprimorar a qualidade do serviço prestado pelo Tribunal de Contas de Minas Gerais”. Enfatizou o empenho da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas (Atricon) em consolidar em todo o sistema de controle externo a uniformização de procedimentos das ouvidorias, salientando o advento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), o papel do ouvidor ganhou mais relevância na concretude do direito dos usuários. “Nossas instituições têm que permitir que o mais simples cidadão chegue até nós e seja ouvido”, afirmou o ouvidor.

Participou do encontro a advogada Patrícia Peck Pinheiro, uma das maiores autoridades em Direito Digital no Brasil, autora de 32 livros, tendo iniciado o debate definindo a Lei n. 13.709/2018 como “lei de proteção de dados pessoais necessários em uma sociedade de informação para interações entre indivíduos e instituições” e acrescentou que a nova lei dialoga com outras legislações como: Código de Defesa do Consumidor, Lei de Acesso à Informação, Decreto do Comércio Eletrônico, legislações trabalhistas e com o marco civil da internet.

A segunda debatedora, Pamela Cortes, doutoranda em Direito pela UFMG, membro fundador do Grupo de Estudos em Neuroética e Neurodireito (Gene), falou da relação da Ouvidoria e a LGPD, considerando o tratamento interno das ouvidorias aos dados que recebem no caso de denúncias. Para Pamela Cortes, “a proteção da identidade do denunciante é um dos pilares de uma ouvidoria pública eficiente”. Nesse sentido, a LGPD obriga os entes a terem canais de denúncia adequados e o denunciante a ter direito à preservação de sua identidade, que, segundo a painelistas, só será revelada em caso de relevante interesse público.

A LGPD inaugurou uma cultura de privacidade e de proteção de dados no país, o que impõe a conscientização da sociedade acerca da importância do tratamento de dados pessoais e de seus reflexos em direitos fundamentais como a liberdade e a privacidade. Este cenário vem apresentando desafios ao serviço público, razão pela qual a Ouvidoria do Tribunal de Contas, no exercício de 2021, procurou estimular o debate sobre o assunto.

Tenha acesso à íntegra desse debate, por meio do [canal TV TCE, no Youtube](#).

Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas – 2021



A Ouvidoria do TCEMG participou do “Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas 2021” (ENCO-2021), realizado pelo Tribunal de Contas do Estado do Pará (TCEPA), nos dias 28 e 29 de setembro de 2021, contando com o apoio da Atricon e do IRB.

O objetivo do evento foi promover o intercâmbio de experiências, fomentar e disseminar o conhecimento na área do Controle Externo, principalmente quanto às boas práticas entre as corregedorias e ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil.

O ENCO 2021 foi realizado de forma virtual, obedecendo aos protocolos de segurança sanitária recomendados frente à pandemia da Covid-19. Entre os importantes temas abordados estão a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, em especial os desafios de sua implementação, e as atividades das corregedorias e ouvidorias.

A efetividade do encontro se deve sobretudo à assinatura da Carta de Compromisso das Ouvidorias dos Tribunais de Contas-2021, lida ao final do encontro, e à constituição de força-tarefa para nivelar a atuação das ouvidorias dos Tribunais de Contas para o atendimento dos itens a serem cobrados na aplicação do Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD-TC 2022).

Acerca do trabalho desenvolvido pela força-tarefa, composta por membros do “Comitê das Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB”, veja-se o tópico 6 Projetos e Ações Relevantes.

Webinário Ouvidoria 10 anos



Citando a passagem da obra “Grande Sertão: Veredas”, do escritor Guimarães Rosa, em que o simplório Riobaldo foi escutado pelo chefe político e guerreiro, Joca Ramiro, o Conselheiro Ouvidor do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCEMG), Wanderley Ávila, abriu o webinário que comemorou os 10 anos da Ouvidoria do TCEMG. O conselheiro frisou que as instituições devem seguir a mesma linha e “permitir que o cidadão chegue até elas para ser ouvido”.

Ávila destacou que as ouvidorias precisam ter uma “escuta ativa porque quando o cidadão se direciona ao serviço da ouvidoria, em grande parte, está ali exercendo o controle social. Às vezes, simplesmente, por não encontrar outro caminho para sua demanda enquanto cidadão, outras vezes por não ter recebido dos órgãos públicos a necessária, e imprescindível, atenção merecida”.

Após a abertura do webinário, os participantes assistiram um vídeo com os Conselheiros Cláudio Terrão, Mauri Torres, José Alves Viana, Gilberto Diniz e Durval Ângelo, falando um pouco do trabalho que eles desenvolveram à frente da Ouvidoria do TCEMG.

A Coordenadora da Secretaria da Ouvidoria do Tribunal, Renata Machado da Silveira, abriu os trabalhos técnicos do evento falando sobre Ouvidoria do TCEMG: Evolução e Efetividade. Ela destacou alguns pontos da trajetória do órgão desde a sua criação, falou sobre os serviços prestados e contou que a “Ouvidoria do TCEMG está totalmente estruturada para, não só atender a legislação em vigor, mas também para atender aos usuários do serviço público”.

O Conselheiro do Tribunal de Contas do Rio Grande do Norte, Antônio Gilberto Jales, foi o responsável por abordar o tema Ouvidorias como efetivação do Controle Social e Governança na Administração Pública. Jales enalteceu o trabalho desenvolvido pelo TCEMG que, para ele, “representa o avanço do controle externo brasileiro”.

O Conselheiro Gilberto Jales destacou a importância do Controle Social e frisou que a população demonstra interesse em fiscalizar. “Sempre que é dada à população a oportunidade de falar, ela demonstra esse interesse”, afirmou. Para o conselheiro, é necessário que sejam “entregues recursos para a população fiscalizar e, um desses recursos, é a Ouvidoria”, frisou.

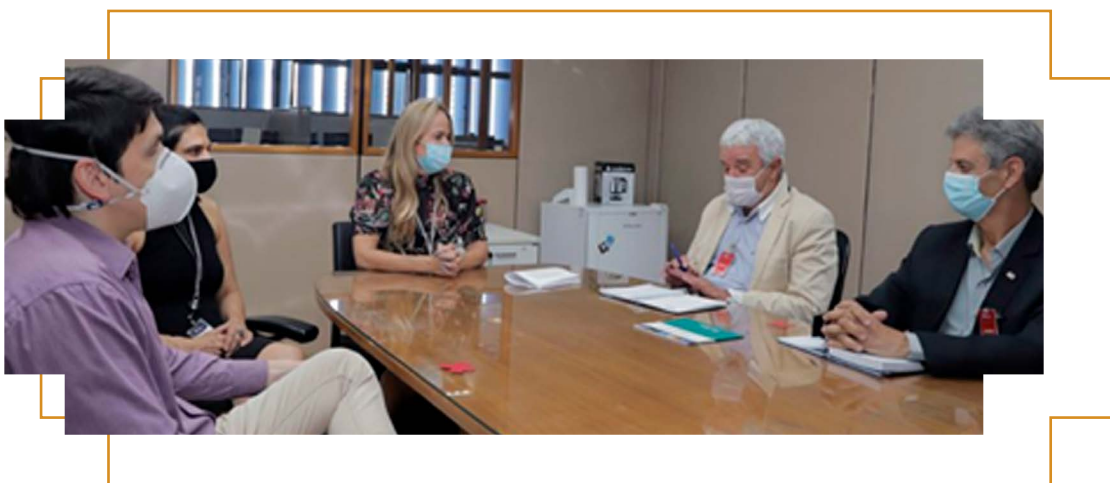
A professora do Departamento de Ciências da Computação da Universidade de São Paulo, Solange Oliveira Rezende, encerrou o webinar com palestra sobre a inteligência artificial aliada ao cidadão, que segundo ela, pode ajudar as ouvidorias um vez que estas nascem com intuito de resolver o problema dos usuários de serviços públicos.

Solange Rezende enumerou alguns desafios atuais das ouvidorias como, por exemplo, a geração e armazenagem dos dados, e a qualificação de profissionais para pensar o futuro e propor melhorias. Segundo a professora, o “Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais, com um evento como esse, que comemora os 10 anos da Ouvidoria, está trazendo a visão do futuro e a visão de especialistas pensando em melhorias futuras”.

Saiba mais sobre a comemoração dos 10 anos da Ouvidoria assistindo o webinar completo no [canal do TCEMG no Youtube!](#)

Fonte: Coordenadoria de Jornalismo e Redação TCEMG

Representantes do município de Santos Dumont conhecem a Ouvidoria do TCEMG



O procurador Jurídico do município de Santos Dumont, Adalberto Dimas e o secretário de Administração, José Geraldo Almeida, visitaram na sexta-feira, 05/11/2021, o Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCEMG) para conhecer a Ouvidoria do Tribunal. Na oportunidade foram recebidos pela coordenadora da Ouvidoria Renata Machado da Silveira e pelos membros da equipe Marinisia Lopes e Walkson Carvalho que esclareceram as dúvidas dos visitantes, e, explicaram os requisitos básicos para a implantação de uma ouvidoria e suas competências à luz da Lei n. 13.460/2017.

Participação da Ouvidoria do TCEMG no II Congresso Internacional dos Tribunais de Contas



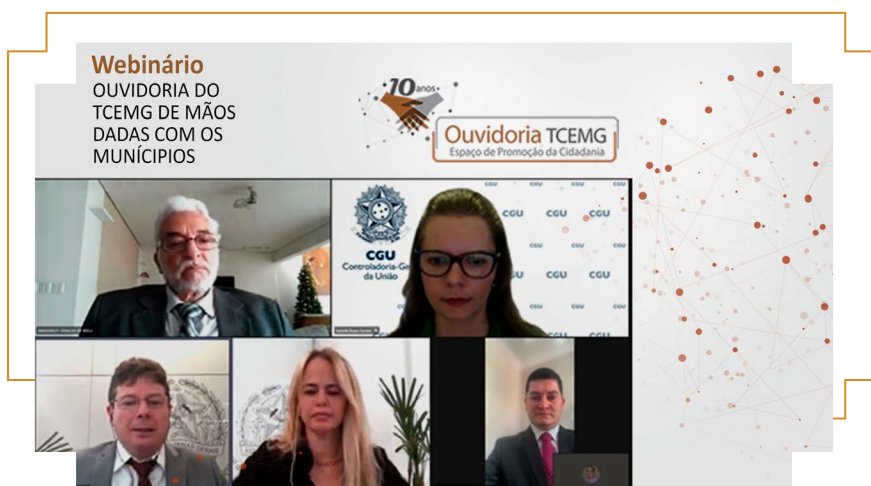
O II Congresso Internacional dos Tribunais de Contas ocorreu em João Pessoa/PB, entre os dias 09 a 12 de novembro, e foi resultado da união dos dois maiores eventos destinados ao Controle Externo e Tribunais de Contas: o VII Congresso Internacional de Políticas Públicas do Instituto Rui Barbosa (IRB) e o XXXI Congresso dos Tribunais de Contas da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil.

O Ouvidor Conselheiro Wanderley Ávila participou do evento e de Reuniões Técnicas, em especial da reunião do "Comitê das Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB".

Participou também da reunião a Coordenadora da Secretaria da Ouvidoria do TCEMG, Renata Machado da Silveira, como representante da força-tarefa que buscou nivelar a atuação das ouvidorias dos Tribunais de Contas para o atendimento dos itens a serem cobrados na aplicação do Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD-TC 2022).

Nessa oportunidade, foi apresentado o trabalho desenvolvido por essa equipe de ouvidorias.

TCEMG reúne autoridades para debater a importância das ouvidorias



A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCEMG) realizou em 26 de novembro o webinar "Ouvidoria do TCEMG de mãos dadas com os municípios". O encontro técnico realizado em parceria com a Escola de Contas e Capacitação Professor Pedro Aleixo teve o objetivo de aproximar ainda mais os 853 municípios mineiros para troca de conhecimento e experiência sobre o tema das ouvidorias públicas.

O ouvidor do TCE mineiro, Conselheiro Wanderley Ávila, lembrou que o evento faz parte das comemorações do décimo aniversário do setor e enalteceu o trabalho realizado por outros ouvidores e coordenadores que passaram por lá, antes dele. Ávila ressaltou que “ser ouvidor é representar perante o órgão, os interesses e direitos do cidadão. Muitas vezes não há outro caminho para a defesa desses direitos a não ser a via conciliadora e agregadora da Ouvidoria. Não é sem motivo que na França, por exemplo, se chama Defensor dos direitos”, disse.

Em seu pronunciamento, o conselheiro ouvidor ainda disse que “desde a criação, a Ouvidoria muito evoluiu na concretização do ideário de efetivação do direito à informação ao usuário, do serviço público como mecanismo de participação e controle social afim de aprimorar a qualidade do serviço prestado pelo TCEMG. Assim, a ouvidoria constitui relevante canal de comunicação por meio do qual a sociedade pode sugerir, noticiar, reclamar, elogiar e solicitar informações e esclarecimentos a respeito de serviços prestados pelo Tribunal de Contas e os jurisdicionados”, finalizou.

Para falar sobre ouvidorias como ferramentas de participação social, o TCEMG convidou o servidor do Tribunal de Contas do Estado do Paraná, Patrick Severo Machado, ouvidor geral da instituição desde 2017. Ele destacou que as ouvidorias têm tomado um espaço de importância dentro dos órgãos públicos, principalmente por ser um canal de comunicação aberto entre sociedade e poder público. O ouvidor geral do Paraná frizou a vontade do cidadão de participar e se manter informado das ações realizadas pelo Estado, sobre a importância da transparência além de publicidade.

Em seguida, a Coordenadora da Secretaria da Ouvidoria do Tribunal de Contas de Minas Gerais, Renata Machado da Silveira, palestrou sobre os aspectos relevantes na implementação de ouvidorias. A coordenadora deixou claro que não existe um modelo para a criação de uma ouvidoria, mas compartilhou alguns tópicos para orientar os municípios. O primeiro passo é entender a necessidade do local, conhecer a instituição, os usuários dos serviços públicos e a cidade em que ela vai ser instalada. Definir a estrutura física da ouvidoria, suas atribuições e formalizá-la por meio de instrumento legal também são ações que devem ser tomadas. Entre outras etapas, a palestrante também destacou a relevância de determinar prazos para os fluxos das demandas.

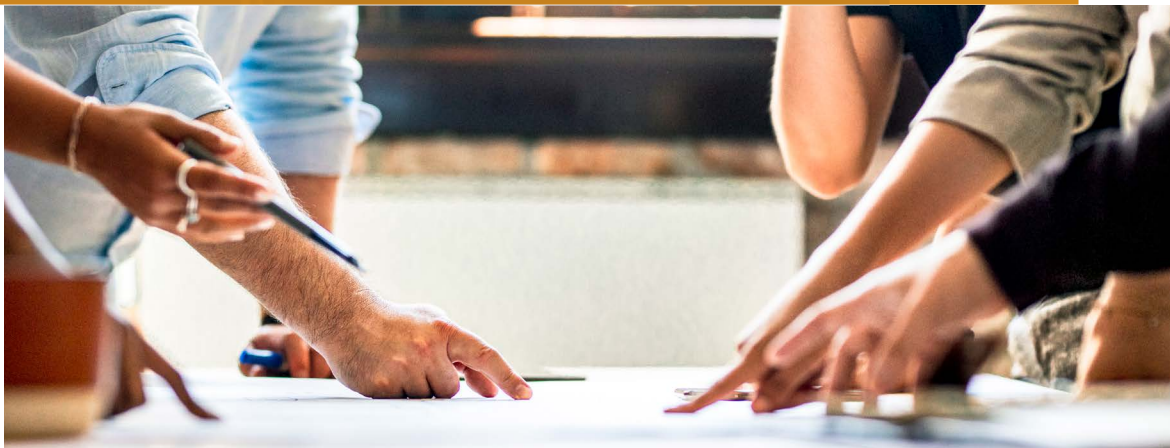
A última palestrante convidada a falar no encontro foi a servidora da Controladoria Geral da União (CGU), Isabella Braun Sander, que atua há sete anos no Núcleo de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção. A servidora da CGU apresentou a Rede Nacional de Ouvidorias e o sistema FalaBr, uma plataforma desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), que permite a qualquer cidadão encaminhar, de forma ágil e com interface fácil de ser usada, pedidos de informações públicas e manifestações, em ambiente único.

Saiba mais assistindo o webinar completo no [canal do TCEMG no Youtube!](#)

6 - PROJETOS E AÇÕES RELEVANTES



PROJETOS E AÇÕES RELEVANTES



A Ouvidoria é o canal de interlocução entre a sociedade e o TCEMG, nesse sentido tem atuado continuamente no desenvolvimento de ações que facilitem o acesso a informações e a participação social no controle da gestão pública. Mesmo com a continuidade da pandemia ocasionada pela Covid-19 no decorrer de 2021, não se mediu esforços para dar seguimento aos projetos e ações relevantes idealizados e desenvolvidos no setor, alguns dos quais destacaremos a seguir.

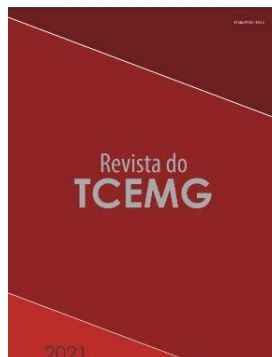
Ouvidoria 10 anos



Concebida no âmbito da Ouvidoria, a ação comemorativa “Ouvidoria 10 anos” teve como objetivo celebrar os 10 anos da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais, demonstrando a sua efetividade; destacando-a como instrumento de efetivação do controle social e governança na administração pública.

Por iniciativa da Ouvidoria foi desenvolvida logomarca com identidade visual representativa, bem como banners, que posteriormente foram utilizados como meios de divulgação dos eventos virtuais realizados durante o exercício de 2021.

Ainda dentro das iniciativas referentes às comemorações dos 10 anos da Ouvidoria, ocorreu a proposta de inclusão de temas relativos às ouvidorias na Revista do TCEMG. A proposta apresentada foi aceita pelos editores e na ocasião foram elaborados artigos relevantes ao contexto das ouvidorias públicas na atualidade. Os trabalhos foram vinculados na edição de n. 2 de 2021, com os seguintes títulos:



- ◆ Considerações acerca do papel da Ouvidoria e do Tribunal de Contas à luz dos princípios constitucionais, do Código do Usuário dos Serviços Públicos e da agenda 2030; (*Edalgina Braulia de Carvalho Furtado de Mendonça.*)
- ◆ A Lei Geral de Proteção de Dados e seus primeiros impactos sobre as ouvidorias; (*Anderson Tiago Ferreira Santos Sampaio; Eduardo Giugliano Garcia.*)

Importante destacar, que além dos artigos acima citados, a Revista do TCEMG teve seu editorial escrito pelo Conselheiro Ouvidor Wanderley Ávila, que na ocasião discorreu sobre a importância da criação e consolidação das ouvidorias nos municípios mineiros, e ressaltou ainda sua relevância para a efetivação do controle social.

A Revista do TCEMG n. 2 de 2021 pode ser acessada pelo *link*: https://ouvidoria.tce.mg.gov.br/wp-content/uploads/2022/02/Revista_TCE_2021_n2.pdf

A ação comemorativa dos 10 anos da Ouvidoria está alinhada as iniciativas de fomento à implementação e fortalecimento das Ouvidorias dos Municípios Mineiros, visando ao seu aprimoramento, as quais destacaremos a seguir.

Fomento à Implementação e Fortalecimento das Ouvidorias dos Municípios Mineiros

O Conselheiro Ouvidor Wanderley Ávila, durante o exercício de 2021, enfatizou o fomento e o fortalecimento das ouvidorias e dos canais de comunicação, tendo em vista a importância de se manter abertas as portas ao cidadão, com vistas a contribuir cada vez mais para um governo eficaz e célere nas respostas e enfrentamentos dos desafios impostos pela crise sanitária e pela administração pública contemporânea.

Nesse sentido, no decorrer do ano, foram idealizadas e desenvolvidas ações de capacitação e disseminação de boas práticas relevantes aos diversos atores sociais envolvidos na gestão pública, por meio de eventos virtuais interativos, os webinários.

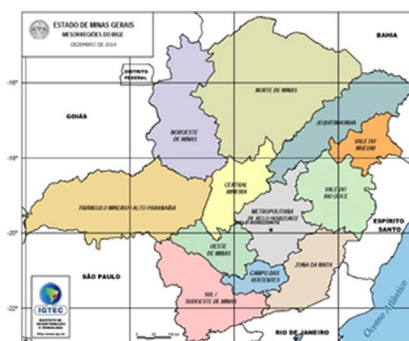
O objetivo dos eventos foi estimular o debate acerca da importância das ouvidorias como instâncias democráticas de efetivação do controle social, cujas ações devem ser divulgadas para a boa prestação do serviço público e destacar a relevância de sua implementação nos municípios mineiros.

Nesse sentido, no decorrer do exercício de 2021 foram realizados os seguintes eventos virtuais:

- ▲ Webinar Ouvidoria 10 anos;
- ▲ Webinar “Ouvidoria do TCEMG de mãos dadas com os municípios”.

Os webinários contaram com a presença do Conselheiro Ouvidor Wanderley Ávila, da Coordenadora da Secretaria da Ouvidoria Renata Machado da Silveira, bem como de diversas autoridades e especialistas em temas como controle social, governança na administração pública e inteligência artificial.

Pesquisa “Panorama das Ouvidorias no Estado de Minas Gerais 2021/2022”



A pesquisa em questão, concebida no ano de 2021, objetiva traçar um panorama das Ouvidorias nos 853 municípios contemplados nas dez regiões de planejamento do Estado de Minas Gerais, para aferir a existência e a estrutura dos canais de atendimento aos cidadãos, disponibilizados pelos municípios.

Na primeira fase da pesquisa utilizou-se a técnica da amostragem, abrangendo 103 municípios, cujos sítios eletrônicos foram criteriosamente verificados, observando-se a singularidade de cada região de planejamento do Estado de Minas Gerais.

De acordo com os resultados iniciais, de 13% dos municípios pesquisados, **99,9%** possuem **canais de comunicação com o cidadão**. Sendo eles: E-sic, FalaBr e Fale Conosco.

Na segunda fase, serão pesquisados os demais sítios dos 853 municípios de Minas Gerais, com a finalidade de apurar o acesso do cidadão aos canais de comunicação.

A última fase da pesquisa refere-se à compilação dos dados para mensurar a efetividade dos canais de comunicação disponíveis ao usuário do serviço público, as boas práticas e as práticas não recomendadas. A partir da identificação dos diferentes perfis dos municípios mineiros, espera-se que seja possível delinear contribuições para o enfrentamento dos desafios da administração pública municipal.

O eixo norteador deste trabalho sustenta-se no referencial teórico da Administração Estratégica e dos direitos fundamentais e está alinhado com as ações de Fomento à Implementação e Fortalecimento das Ouvidorias dos Municípios Mineiros.

Atualização da Carta de Serviços ao usuário do TCEMG



A Carta de Serviços constitui-se em um documento que apresenta informações básicas relativas aos serviços fornecidos pela Administração Pública e tem por objetivo orientar o cidadão, de forma clara e precisa, sobre as formas de acesso, prazos e horários de atendimento, em prol da sociedade.

Nesse sentido, consoante os preceitos e princípios da Lei n. 13.460/2017 e dada a sua relevância como importante instrumento para a participação e controle do cidadão a respeito dos serviços disponibilizados pelo órgão, a Ouvidoria, juntamente com a Diretoria de Comunicação Social providenciaram sua atualização, em 2021, tendo em vista as alterações processadas na estrutura e serviços do Tribunal de Contas.

A carta de serviços do TCEMG está disponibilizada em local de fácil e amplo acesso a todos os interessados, conforme *link* a seguir: http://www.tce.mg.gov.br/IMG/Comissao%20de%20Publicacoes/carta_de_servicos.pdf

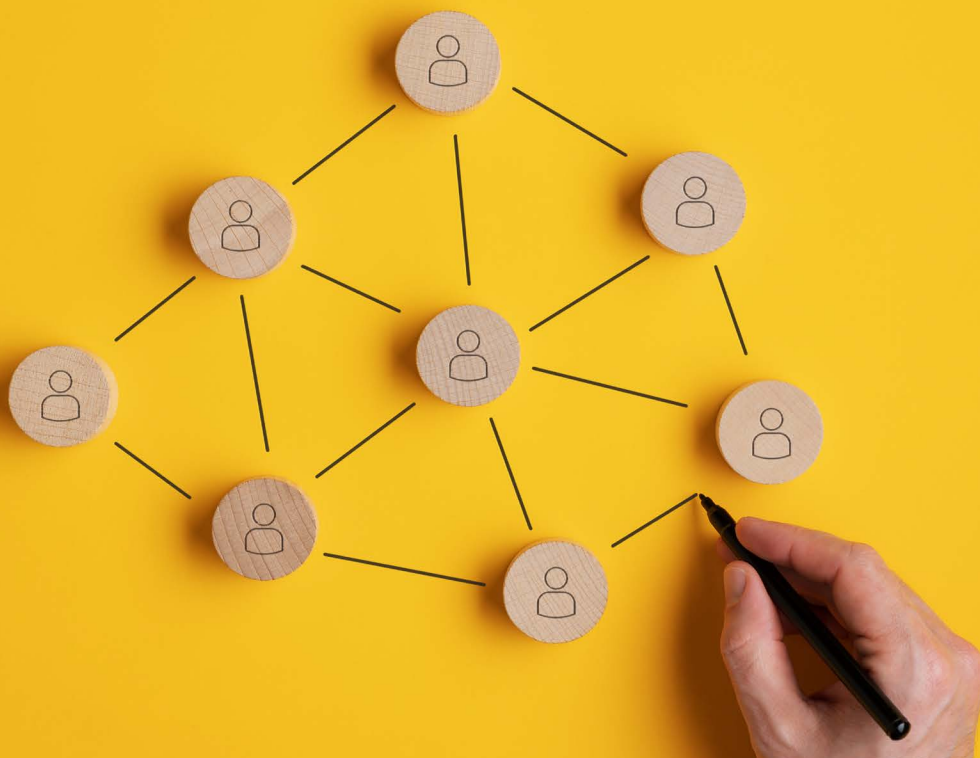
Destaca-se que a Carta de Serviços da Ouvidoria também foi atualizada, estando disponível no *link*: https://ouvidoria.tce.mg.gov.br/wp-content/uploads/2021/05/Carta_Servicos_Ouvidoria_2021_Portal.pdf

Ouvidoria do TCEMG integra a Rede Nacional de Ouvidorias-CGU

O Conselheiro Ouvidor Wanderley Ávila comunicou, na sessão da 2ª Câmara, de 20/05/2021, que a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCEMG) passou a integrar a Rede Nacional de Ouvidorias, após assinar o termo de adesão em 24/03/2021, nos termos do art. 24-A do Decreto n. 9.492/2018 e da Instrução Normativa CGU n. 3/2019.

A Rede Nacional de Ouvidorias é um fórum de integração das ouvidorias públicas, em busca da consolidação de uma agenda nacional de ouvidoria pública e participação social, e para a garantia dos direitos dos usuários de serviços públicos.

Dessa forma, a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais realizou importante parceria com a Controladoria Geral da União-CGU, o que contribuiu para a ampla divulgação dos trabalhos desenvolvidos pela citada rede e do Sistema FalaBR junto aos municípios mineiros, visando estabelecer os parâmetros legais para implementação de ouvidorias municipais.



Difusão de conhecimento e experiência sobre a LGPD na administração pública

A experiência da Ouvidoria em lidar com o desafio da implementação das disposições da LGPD no âmbito do TCEMG credenciou-a a colaborar com o debate sobre o tema da gestão de dados pessoais em eventos.

Nesse sentido, conforme apresentado no capítulo 5, Participação em Eventos 2021, a Ouvidoria propôs a realização do Ponto de Expressão LGPD e Ouvidoria, por sistema de videoconferência em 18/06/2021. O evento contou com abertura do conselheiro ouvidor Wanderley Ávila e debateu os efeitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e os desafios que essa nova cultura de privacidade impõe aos órgãos públicos, em especial às Ouvidorias, como instâncias de denúncias.

Força-tarefa buscou nivelar atuação das ouvidorias dos Tribunais de Contas

A Ouvidoria do Tribunal de contas do Estado de Minas Gérias, na pessoa de sua coordenadora, Renata Machado da Silveira, participou da força-tarefa desenvolvida com a participação de representantes de ouvidorias componentes do “Comitê de Ouvidorias, Corregedorias e Controle Social do Instituto Rui Barbosa”.

Para desenvolver as atividades da força-tarefa foram realizados quatro encontros virtuais no mês de outubro, com temas definidos e com base em avaliações anteriores do Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas -MMD-TC.

O trabalho consistiu na integração e na troca de informações entre as ouvidorias, com o objetivo de se conhecer as realidades locais e estruturais de cada unidade, a fim de equiparar o atendimento aos quesitos avaliados no MMD-TC quanto às atividades de ouvidoria. Baseando-se nos cenários avaliados pelo MMD-TC nos anos 2017 e 2019, a força-tarefa atuou para que essas unidades alcançassem o mínimo necessário para o atendimento dos itens a serem cobrados na aplicação do MMD-TC 2022.

Buscou-se eliminar as lacunas existentes em relação às avaliações anteriores, diminuindo o distanciamento nas notas avaliativas entre as ouvidorias.

O resultado das atividades realizadas foi apresentado no II Encontro Internacional dos Tribunais de Contas, ocorrido no período de 09 a 12 de novembro em João Pessoa/PB.

Contribuição para efetivação da transparência ativa e passiva



Certificação do TCE-MG: 1º colocado em Transparência Pública Ativa e Passiva

No ano em que foi celebrado os 10 anos da Ouvidoria (2021), o Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais recebeu premiação relevante do Projeto Observa TC, destacando-se entre as entidades de fiscalização superiores brasileiras pesquisadas tanto na transparência ativa quanto passiva.

O Projeto Observa TC dos Observatórios Sociais⁴ de Brasília, de São Paulo e do Rio de Janeiro, buscou compreender o quão reconhecido são os tribunais de contas por parte dos cidadãos, sobretudo, no que diz respeito ao cumprimento de suas atribuições. É nesse contexto que a Ouvidoria do TCEMG bem como o FALE COM O TCE, se tornaram exemplo de boa prática de transparência passiva ficando em 1º lugar nacional.

⁴ Os observatórios sociais são associações civis, totalmente apartidárias, formadas por cidadãos e entidades interessados em contribuir para o bom uso dos recursos públicos. Eles auxiliam os governos a realizar suas funções, evitando desvios e promovendo a eficiência.

Os Observatórios Sociais de Brasília, de São Paulo e do Rio de Janeiro analisaram dados referentes às atividades dos tribunais de contas dos estados e da União referente ao exercício de 2017, coletados ao longo de 2019 e 2020 nos sites oficiais, *links*, e expedientes solicitados com base na Lei de Acesso à Informação. O universo da pesquisa realizada abrangeu os 33 Tribunais de Contas, sendo 1 federal, 1 distrital, 2 municipais e 29 estaduais que atuam junto aos estados e/ou municípios.

Pensando em disseminar essas ideias por todo o país, a rede de observatórios sociais já está presente em mais de 140 cidades, de 16 estados, cujos resultados a levaram a ser premiada pela Comissão Econômica para a América Latina e Caribe -CEPAL/ONU, em 2009, entre mais de 1.000 projetos latino-americanos, como a melhor ferramenta de inovação em tecnologia social.

Tal reconhecimento demonstra que a Ouvidoria tem cumprido seu papel de se desenvolver institucionalmente, e que o trabalho realizado está alinhado às boas práticas da transparência pública, internacionalmente reconhecidas, fator determinante para a efetivação do controle social.



7 - EFETIVIDADES DA OUVIDORIA



EFETIVIDADES DA OUVIDORIA



Efetividade na mediação de manifestações

A efetividade da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCEMG) está diretamente relacionada ao desafio de solucionar as demandas individuais dos usuários de serviços públicos e transformá-las em soluções coletivas. Alinhado a este entendimento, serão abordadas neste item as providências administrativas adotadas pelo TCEMG e por entidades jurisdicionadas por meio da atuação da Ouvidoria na mediação de manifestações recebidas. Estas exemplificam a efetividade de seu desempenho em promover aprimoramento dos serviços públicos por meio do controle social.

Assim, em consonância com o disposto no o art. 15, IV da Lei n.13.460/2017⁵, serão descritas as demandas cuja listagem baseia-se em critério de amostragem, uma vez que dezenas de outras providências administrativas foram obtidas em respostas às manifestações recebidas pela Ouvidoria.

Portal da Transparência com problemas técnicos, dificuldade de acessos às informações legais e aos editais de licitação dos interessados no certame

Recebemos duas manifestações de cidadãos sobre as dificuldades de acesso ao Portal da Transparência de Câmara Municipal, que pelo não funcionamento impossibilitou a população de acompanhar os gastos dos vereadores no ano de 2021, como diárias, salários, receitas e despesas diversas.

Realizamos pesquisa naquele Portal e constatamos falhas técnicas de funcionamento, evidenciando a falta de disponibilização de informações necessárias ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação.

⁵ Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos: (...))V - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

A Ouvidoria, cumprindo o seu papel de promover a participação e o controle social e de agir preventivamente contra irregularidades e mediar conflitos, solicitou à Câmara que publicasse as informações elencadas pelo manifestante no seu portal eletrônico. Em resposta, a Presidência da Câmara Municipal prestou as informações e esclarecimentos necessários a respeito das razões das falhas e garantiu que os problemas técnicos que impediam o cumprimento da Lei de Acesso à Informação foram sanados.

A Ouvidoria conferiu as atualizações da disponibilização dos dados solicitados pelo demandante no Portal da Transparência e verificou que todos estavam em consonância com a legislação vigente, demonstrando a efetividade de sua atuação.

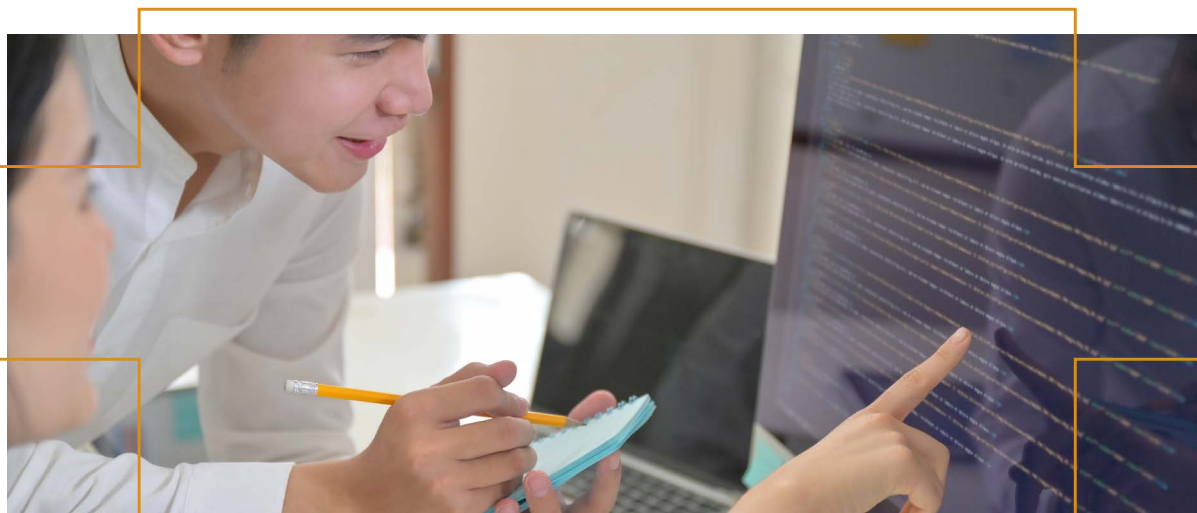
Noutro aspecto, após análise das manifestações sobre procedimento licitatório encaminhadas a esta Ouvidoria, verificou-se que interessados, recorrentemente, solicitaram ajuda a esta Corte para conseguir editais de licitação dos órgãos e prefeituras. Esta Ouvidoria tem recebido várias manifestações em que o demandante alega ter tentado inúmeras vezes entrar em contato com a Administração por meio de telefone ou e-mail, porém, sem sucesso.

Verifica-se que o grande número dessas demandas se deve:

- ▲ à precariedade dos canais de comunicação entre os interessados e as prefeituras;
- ▲ às deficiências na qualidade dos portais da transparência;
- ▲ à ausência de Ouvidorias, que são canais diretos de comunicação com o cidadão.

Nesses casos, solicitou-se às prefeituras que encaminhassem ao demandante o edital requisitado, bem como os publicassem em seu portal eletrônico.

As solicitações da Ouvidoria foram atendidas em parte pelo executivo municipal, mediante envio dos editais aos demandantes interessados, com a respectiva publicação destes no portal de transparência. Dessa forma, há efetividade na atuação desta Ouvidoria como facilitadora do acesso à informação e do controle social, apoiando o cumprimento do dever de transparência pelos órgãos jurisdicionados.



Servidor, no exercício de cargo comissionado, sem possuir a qualificação mínima acadêmica necessária para ocupá-lo

Recebemos manifestações de cidadãos sobre possíveis irregularidades na ocupação de cargos em comissão em algumas prefeituras municipais, sob alegação de não possuírem escolaridade necessária para o seu exercício legal. Assim, os demandantes solicitaram ação de fiscalização do Tribunal.

Esta Ouvidoria encaminhou as demandas à unidade técnica como Nota de Alerta, para subsidiarem eventuais ações de fiscalização.

Em resposta, dentro de sua área de competência regimental, a unidade sustentou que os ocupantes de cargos comissionados devem possuir a qualificação mínima necessária e a confiança para o exercício de suas funções, sendo o vínculo subjetivo de especial relevância para o gestor municipal. Fato este que não afasta o grau de instrução escolar de conhecimento necessário para ocupar o cargo em comissão.

Assim, as demandas examinadas foram encaminhadas à Coordenadoria de Auditoria de Atos de Pessoal (CAAP), a fim de que pudessem ser integradas à matriz de risco referentes às competências da Diretoria de Fiscalização de Atos de Pessoal (DFAP), com o intuito de subsidiarem eventuais fiscalizações futuras.

Isso demonstra a efetividade da Ouvidoria em apoiar o controle externo desta Corte.

Acúmulo de cargos públicos

O manifestante relatou possível acúmulo irregular de cargos relativos a dois servidores na área da educação de determinado município e solicitou a intervenção deste Tribunal.

Esta Ouvidoria encaminhou a demanda ao setor técnico, atuação do Tribunal como Nota de Alerta, para subsidiar eventuais ações de fiscalização. Por sua vez, em resposta à ouvidoria, aquele setor se pronunciou a respeito da necessidade da priorização de ações de controle sobre essas situações apresentadas pelos cidadãos que repercutem com maior intensidade e benefício para o interesse público.

Por conseguinte, encaminhou a manifestação examinada à Coordenadoria de Auditoria de Atos de Pessoal (CAAP), a fim de que pudesse o mais rápido possível ser integrada à matriz de risco elaborada pela Diretoria de Fiscalização de Atos de Pessoal (DFAP), com o intuito de subsidiar eventuais fiscalizações futuras.

Isso demonstra a efetividade da Ouvidoria ao apresentar a manifestação cidadã como fonte de apoio ao controle externo desta Corte.

Noutra ocasião, a Ouvidoria recebeu demanda comunicando o exercício de dois cargos efetivos em uma prefeitura, concomitantes ao exercício do cargo eletivo de vereadora, sustentando a incompatibilidade de horários entre tais cargos e o exercício do mandato.

Esta Ouvidoria encaminhou a manifestação como Nota de Alerta à unidade responsável. A Coordenadoria de Fiscalização de Atos de Admissão sugeriu a intimação do prefeito para que se manifestasse sobre o teor da comunicação apresentada, com vistas ao melhor esclarecimento da situação, principalmente apresentando folhas de ponto e/ou outros documentos oficiais aptos a comprovar o efetivo cumprimento da jornada de trabalho nos cargos efetivos.

Encaminhada a demanda à controladoria interna da prefeitura, em resposta, esta informou que a representante de cargo eletivo tomou posse em 01/01/2021 e que, no acervo documental da prefeitura, especialmente do Setor de Recursos Humanos e Secretaria Municipal de Educação, não foram encontrados controles de jornada dos servidores públicos. Tal situação comprometeu a correta verificação e controle laboral pela citada secretaria. Constatada a falha, a prefeitura tomou providências, abrindo o processo licitatório para aquisição de “ponto eletrônico”.

A primeira análise da unidade técnica sobre legalidade de acumulação de cargos efetivos e eletivos restou prejudicada, em virtude da ausência de controles de frequência e jornada de trabalho pelo município. Assim, por falta de elementos de apuração, esta unidade promoveu a inclusão do assunto na matriz de risco de modo a subsidiar eventuais ações de fiscalização futuras.

Esse caso demonstra a efetividade da ação da Ouvidoria em respaldar o controle externo concomitante e preventivo desta Corte, interagindo tanto com a unidade técnica competente quanto com o órgão jurisdicionado a este Tribunal.

Pagamento a fornecedor

A Ouvidoria recebeu manifestações recorrentes sobre reclamações da ausência de pagamentos de dívidas a fornecedores municipais. Os interessados alegaram que por diversas vezes tentaram contato, sem sucesso, com as municipalidades, a fim de receberem os seus créditos devidos. Afirmaram que cumpriram os prazos de entrega do fornecimento das mercadorias e que precisavam receber os valores em aberto para pagarem a seus funcionários e credores. Neste contexto, pediram a intervenção da Ouvidoria na busca de uma solução para os casos apresentados.

Cumprindo o seu papel de mediar conflitos, esta unidade solicitou às Controladorias Municipais que verificassem a possibilidade de saldarem os débitos em aberto a favor dos credores manifestantes. Em resposta, as administrações municipais atenderam, com atenção e presteza, as nossas solicitações e apresentaram documentos que comprovaram os pagamentos dos débitos.

Nesse sentido, vislumbra-se a importância da nossa atuação de forma concomitante, demonstrando a efetividade da Ouvidoria em evitar uma ação de cobrança que muitas vezes não é a melhor solução. Principalmente, nesse momento mundial de pandemia, que gerou dificuldades financeiras aos Poderes Públicos e aos empresários, especialmente, os de pequeno porte no Brasil.





Licitação revogada pela municipalidade, após manifestação de indícios de fraude

Recebemos manifestação em que o demandante alegou ter fortes indícios de fraude no processo licitatório formalizado por determinado município. Segundo o demandante, princípios básicos da administração pública foram severamente descumpridos, com indícios claros e consistentes de fraude ao processo, pela empresa e agentes públicos envolvidos, prejudicando a isonomia da licitação. Foi apresentado recurso administrativo relacionado a questões da fase habilitatória do certame, que não foi acatado pela pregoeira.

A Ouvidoria encaminhou a demanda à Coordenadoria de Fiscalização de Editais de Licitação, da Diretoria de Fiscalização de Matérias Especiais, como Nota de Alerta, para que pudesse subsidiar eventuais ações de fiscalização. Essa unidade técnica, dentro de sua área de competência, que, além de realizar a análise técnica dos processos, também acompanha as publicações dos atos convocatórios e seleciona amostras para exame a posteriori, solicitou à Ouvidoria que diligenciasse junto ao controle interno da prefeitura a fim de que encaminhassem a esta Corte de Contas as fases interna e externa do processo licitatório (pregão presencial) e o contrato, para que pudessem ser analisados pela referida diretoria.

Assim, a Ouvidoria deste Tribunal entrou em contato com a Controladoria Interna do Município, a qual informou que, diante dos fatos, a prefeitura optou por revogar o referido pregão, para que um novo processo fosse realizado.

Esse caso demonstra a efetividade da ação da Ouvidoria em respaldar o controle externo concomitante e preventivo desta Corte, interagindo tanto com a unidade técnica competente quanto com o órgão jurisdicionado a este Tribunal.

Apoio ao controle externo na fiscalização das fases interna e externa de procedimento licitatório

A Ouvidoria recebeu manifestação em que o demandante pediu para analisar determinado procedimento licitatório da Secretaria de Estado da Saúde/Fundo Estadual de Saúde de um município, alegando irregularidades relacionadas ao direcionamento do certame. Insurgiu-se contra o fato de que apenas uma empresa atenderia às especificações mínimas exigidas em edital para aquisição de equipamentos e material para unidades de internação e setores especializados.

Esta Ouvidoria encaminhou a demanda à Coordenadoria de Fiscalização de Editais de Licitação, da Diretoria de Fiscalização de Matérias Especiais, como Nota de Alerta, para subsidiar eventuais ações de fiscalização. Entretanto, não foi possível identificar no sítio eletrônico do jurisdicionado, quaisquer documentos referentes a este Processo Licitatório. Esta unidade técnica, dentro de sua área de competência (que, além de realizar a análise técnica dos processos, também acompanha as publicações dos atos convocatórios e seleciona amostras para exame) solicitou à Ouvidoria que diligenciasse junto ao Controle Interno da Prefeitura, a fim de que fosse encaminhada a esta Corte de Contas as fases interna e externa do processo licitatório (pregão presencial), inclusive o contrato, para análise. Dessa forma, a Ouvidoria deste Tribunal solicitou à Controladoria Interna do Município o envio de cópia do processo. O Controle Interno da Prefeitura Municipal acolheu as solicitações da Ouvidoria, encaminhando os documentos que foram repassados à unidade técnica.

Noutra ocasião, o manifestante requereu que fosse analisada a legalidade do edital de licitação de uma Prefeitura, diante de supostas irregularidades de exigências, que impediam a participação de todos os interessados.



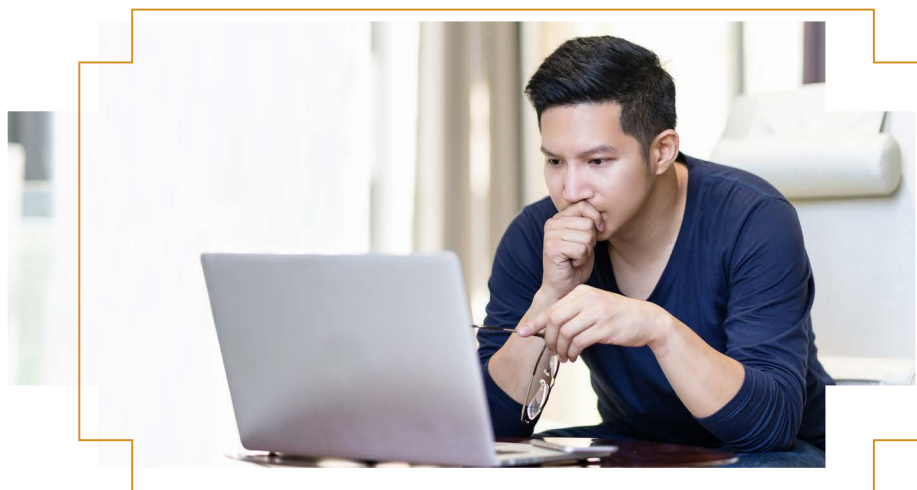
Esta Ouvidoria encaminhou a demanda à Coordenadoria de Fiscalização de Editais de Licitação, da Diretoria de Fiscalização de Matérias Especiais, como Nota de Alerta, para subsidiar eventuais ações de fiscalização. Esta unidade técnica, dentro de sua área de competência, diante da ausência dos documentos necessários para análise, sugeriu que fossem solicitados junto ao Controle Interno da Prefeitura Municipal a apresentação de toda a documentação, relativa às fases interna e externa do procedimento licitatório (pregão presencial) incluindo o contrato para análise. Dessa forma, a Ouvidoria deste Tribunal solicitou à Controladoria Interna do Município o envio de toda a documentação acima descrita, que acolheu as solicitações da Ouvidoria, encaminhando os documentos que foram repassados à unidade técnica.

Esses casos demonstram a efetividade da ação da Ouvidoria em respaldar o controle externo concomitante e preventivo desta Corte, interagindo tanto com a unidade técnica competente quanto com o órgão jurisdicionado a este Tribunal.

Ausência de resposta aos pedidos formulados com base na Lei de Acesso à Informação pelos cidadãos

Esta Ouvidoria recebe recorrentemente manifestações sobre o descumprimento da Lei de Acesso à Informação, no âmbito municipal e estadual.

Os demandantes reclamam de pedidos de informações e acesso a documentos produzidos em órgãos públicos municipais e estaduais que não foram atendidos no prazo legal, demonstrando deficiência com relação à transparência e barreiras à participação social na administração pública.



Dessa forma, esta Ouvidoria, cumprindo o seu papel de promover a participação e o controle social e de agir preventivamente contra irregularidades e mediar conflitos, interage junto ao controle interno da prefeitura, solicitando as informações e esclarecimentos, conforme previsto na Lei n. 12.527/2011, que garante a qualquer cidadão o acesso à informação em poder de órgãos públicos. Como resultado, a Controladoria Interna da prefeitura fornece ao cidadão as informações ou documentos solicitados.

Foi o que ocorreu, quando certo cidadão contactou esta ouvidoria para obter acesso a determinada informação de competência do executivo municipal que, segundo ele, havia sido negada mesmo após ter protocolo um pedido de acesso a informação. De forma a intermediar a questão apresentada pelo demandante, a Ouvidoria do TCE, entrou em contato com a controladoria municipal responsável, que prontamente forneceu a informação requerida.

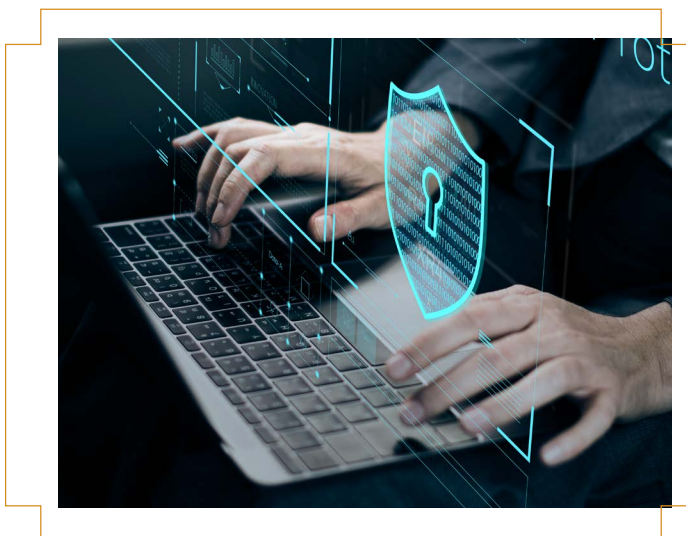
Esse episódio demonstra a efetividade da atuação da ouvidoria em apoiar o cumprimento do dever de transparência pelos órgãos jurisdicionados.

A exposição de dados pessoais - Lei Geral de Proteção de Dados

A Ouvidoria recebeu uma manifestação em que a demandante informou que havia a exposição de seus dados e de seus dois filhos, como nome, documentos com os números de CPF na página do TCEMG, sobre a solicitação de pensão, em face da pesquisa realizada na internet pelo Google.

A manifestante entendeu que a exposição de dados pessoais pelo Poder Público não está dentro dos parâmetros da Lei Geral de Proteção de Dados.

A Ouvidoria verificou que assiste razão à demandante, então cumprindo o seu papel de apoiar e aprimorar a gestão e prevenir eventuais litígios futuros para este Tribunal, resguardando o direito e o cumprimento das leis, encaminhou a manifestação ao Grupo do Comitê Gestor para uma uniformização da posição do Tribunal sobre o tema.



Atendendo as determinações da Presidência deste Tribunal, a Supervisão de Sistemas Informatizados ocultou as informações pessoais da manifestante e de seus filhos, apontadas na manifestação recebida pela ouvidoria do sítio eletrônico específico, procedendo a adequação dos arquivos.

Dessa forma, verifica-se efetividade na atuação desta Ouvidoria, na sua interação com as unidades responsáveis, visando ao cumprimento legal, especialmente, dando continuidade na avaliação do impacto da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais na política de tratamento de dados pessoais por esta Corte.

Homônimo

Foi encaminhada demanda a esta Ouvidoria em que o demandante informou ter recebido uma correspondência, por aviso de recebimento (AR), e que ao assinar se deparou com um ofício de uma das Secretarias de Câmara deste Tribunal. Verificou posteriormente que o ofício era direcionado para um homônimo, um vereador de determinada Câmara Municipal à época dos fatos.

Solicitou à Ouvidoria orientação de que procedimento tomar, para que fosse desconsiderado o recebimento deste documento por ele, por ser outra pessoa. Esta Ouvidoria encaminhou a manifestação à Secretaria da Câmara, que solucionou o problema, solicitando-lhe que desconsiderasse a correspondência recebida.

Esse episódio demonstra a atuação da Ouvidoria como canal direto de comunicação entre os cidadãos e este Tribunal.

Contratação Temporária de Pessoal sem observância do concurso público

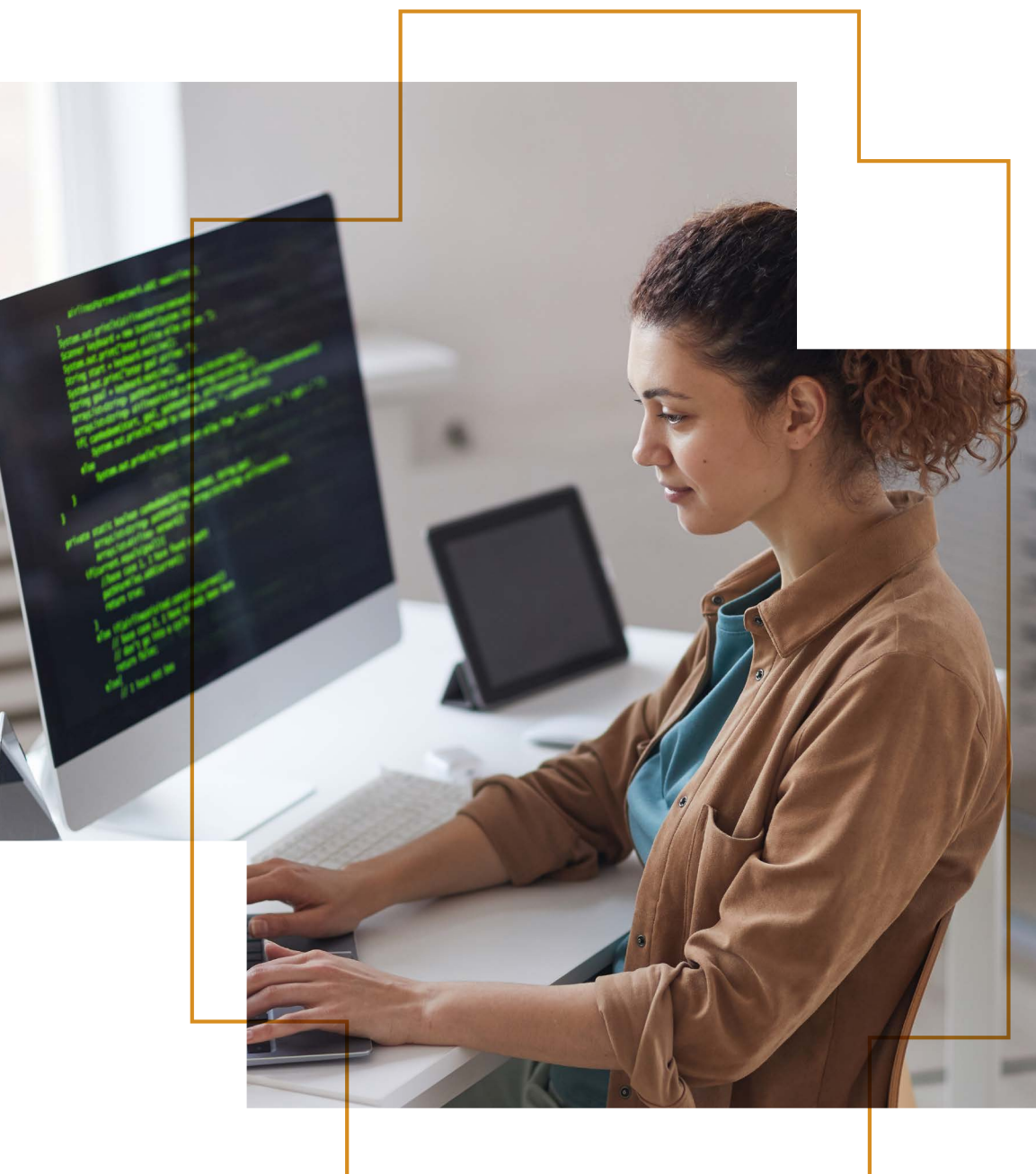
A Ouvidoria recebeu uma manifestação em que o demandante alegou que um Prefeito estava desrespeitando o Concurso Público realizado, uma vez que se negava a chamar os aprovados e fazia várias contratações temporárias e por meio de licitação/credenciamento para atender necessidades rotineiras da Administração, que deveriam ser atendidas por servidores ocupantes de cargos efetivos.

Esta Ouvidoria encaminhou a manifestação como Nota de Alerta à unidade responsável. Em resposta, a Coordenadoria de Fiscalização de Atos de Admissão destacou o acórdão de uma inspeção ordinária que versava sobre o mesmo contexto da demanda apresentada a esta Ouvidoria, deliberando pela recomendação, ao Prefeito, de abster-se de ofertar vagas em cargos, mediante concurso público, não previstos em lei; observar as normas legais e constitucionais pertinentes à admissão de pessoal; extinguir eventuais instrumentos contratuais ilegalmente celebrados e observar os critérios do inciso IX do art. 37 da Constituição Federal para a contratação temporária; abster-se de contratar prestação de serviços para a execução de funções permanentes do órgão municipal e observar a legislação pertinente à cessão de servidor público. Além disso, determinou-se que fosse feita advertência ao responsável pelo controle interno da unidade jurisdicionada para que desse ciência a este Tribunal de Contas ao tomar conhecimento de qualquer irregularidade ou ilegalidade em admissão de pessoal, em contratação temporária ou contratação para prestação de serviço, e em cessão de servidor público, sob pena de responsabilidade solidária.

Por fim, foi determinado também, o encaminhamento da questão à Superintendência de Controle Externo para que incluísse os dados na matriz de risco, de forma a subsidiar futuras fiscalizações no Município.

Isso demonstra a efetividade da ação da Ouvidoria de fortalecer o controle externo da Administração Pública, em parceria com o controle social.

8 - PROPOSIÇÕES



PROPOSIÇÕES

A Ouvidoria do Tribunal de Contas, neste tópico do Relatório de Gestão Anual apresenta mais um enfoque de avaliação dos serviços prestados por ela diretamente e pelo órgão em que está inserida, por meio de proposições que podem contribuir para o constante aperfeiçoamento da gestão, especialmente no que tange à melhoria dos serviços públicos oferecidos.

Assim, as ouvidorias têm como uma de suas principais atribuições a apresentação de proposições corretivas ou de melhorias à gestão, embasadas nas diversas manifestações oriundas de seus usuários. Essa responsabilidade está explicitamente descrita no art. 13 da Lei do Usuário do Serviço Público, Lei n. 13.460/2017, marco civil que consolidou e normatizou o espectro de atuação das ouvidorias no Brasil. Assim dispõe o art. 13 em seus inciso III, IV e V:

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico: (...)

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei; (..)

Nesse sentido, a ouvidoria elabora as proposições de melhorias na prestação de serviços públicos, a fim de que sejam submetidas à Presidência desta Corte de Contas, conforme se seguem.

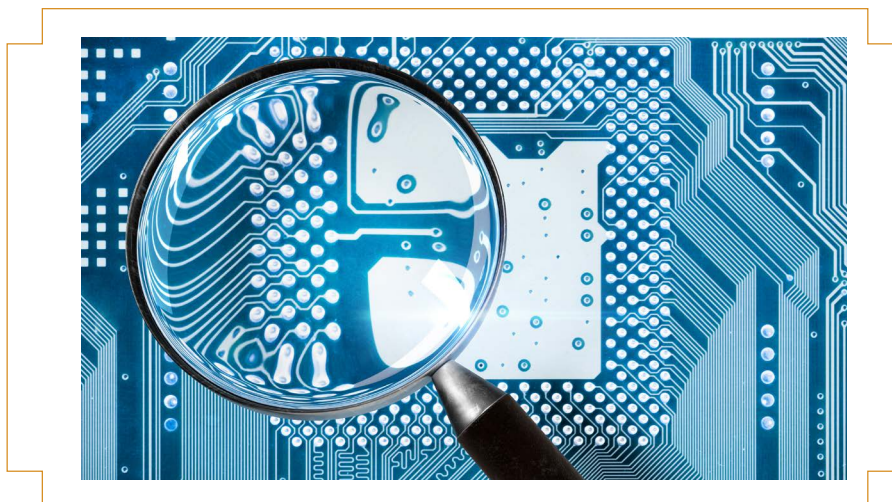
Proposição 1 -Sistemas Informatizados

A Ouvidoria continua a verificar problemas recorrentes sobre os sistemas informatizados, tais como: problemas técnicos de envio de arquivos, desempenho, instabilidade; dúvidas quanto aos procedimentos de operacionalização; alteração de senhas; dificuldades de acesso dos usuários etc.

Propomos que sejam mantidos e ampliados esforços para o desenvolvimento de soluções de TI e de atendimento telepresencial que permitam o uso regular e de fácil acesso aos sistemas eletrônicos do TCEMG, que são mais demandados e essenciais a partir da pandemia da Covid-19.

Proposição 2 - Portais da Transparência Municipal

Em 2021, a Ouvidoria continuou a receber várias manifestações a respeito da dificuldade de acesso eletrônico a editais de licitação, remuneração de servidores, diárias de viagem, receitas e despesas diversas, que deveriam pela Lei de Acesso à Informação serem divulgadas na internet.



A Ouvidoria do TCEMG tem atuado pontualmente em demandas relativas ao tema perante os órgãos jurisdicionados que disponibilizam os documentos requeridos, após a sua ação de mediação, solucionando o problema.

Considerando as recorrentes manifestações relativas a esse tema, propõe-se a este Tribunal o estudo da realização de inspeções ou auditorias para aferir a qualidade dos portais da transparência municipais, verificando o cumprimento das disposições legais, ainda que de forma remota, durante e após a pandemia da Covid-19.

Proposição 3 - Fiscalização de Ouvidorias Municipais

Reforçamos a aplicação da Lei n. 13.460/2017, na criação e funcionamento de ouvidorias nos órgãos públicos jurisdicionados, no fortalecimento da transparência e do controle social de forma a auxiliar o Tribunal no controle externo dos recursos públicos.

Ressaltamos a necessidade de verificação da existência e efetividade dos canais de comunicação no âmbito dos municípios mineiros, incluindo as ouvidorias que são canais qualificados para tratar as manifestações, que se constituem como canais diretos de comunicação com o cidadão no exercício do controle social.

Dessa forma, sugerimos a inclusão no plano anual de auditorias municipais deste Tribunal de item de verificação da qualidade dos portais de transparência municipais e de seus canais de comunicação com a sociedade, de acordo com as diretrizes da Associação do Membros do Tribunal de Contas do Brasil (ATRICON) que, no âmbito das Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil, foi consubstanciada na “Carta Compromisso de 2021”, publicada no Encontro Nacional das Corregedorias e Ouvidorias 2021. A referida carta pode ser acessada por intermédio do *link* a seguir: <https://atrimon.org.br/wp-content/uploads/2021/11/carta-de-joao-pessoa.pdf>

Proposição 4 - Participação da Ouvidoria em eventos promovidos pelo TCEMG

Após a publicação da Lei n. 13.460/2017 que rege os direitos dos usuários dos serviços públicos, tornou-se imperativo o debate acerca da importância da existência e qualidade dos canais de atendimento disponibilizados ao cidadão nas diversas esferas da Administração Pública.



A atuação das ouvidorias públicas possibilita que a sociedade exerça o controle social, auxiliando o controle externo do TCEMG na busca pelo aprimoramento da boa gestão dos recursos públicos e valorizando o exercício dos direitos de cidadania, por meio da mediação de conflitos entre o cidadão e o Poder Público. Dessa forma, a ouvidoria constitui-se em valioso instrumento para a melhoria dos serviços prestados, pois fornece importantes insumos estratégicos e favorece a avaliação e o aprimoramento das atividades da instituição.

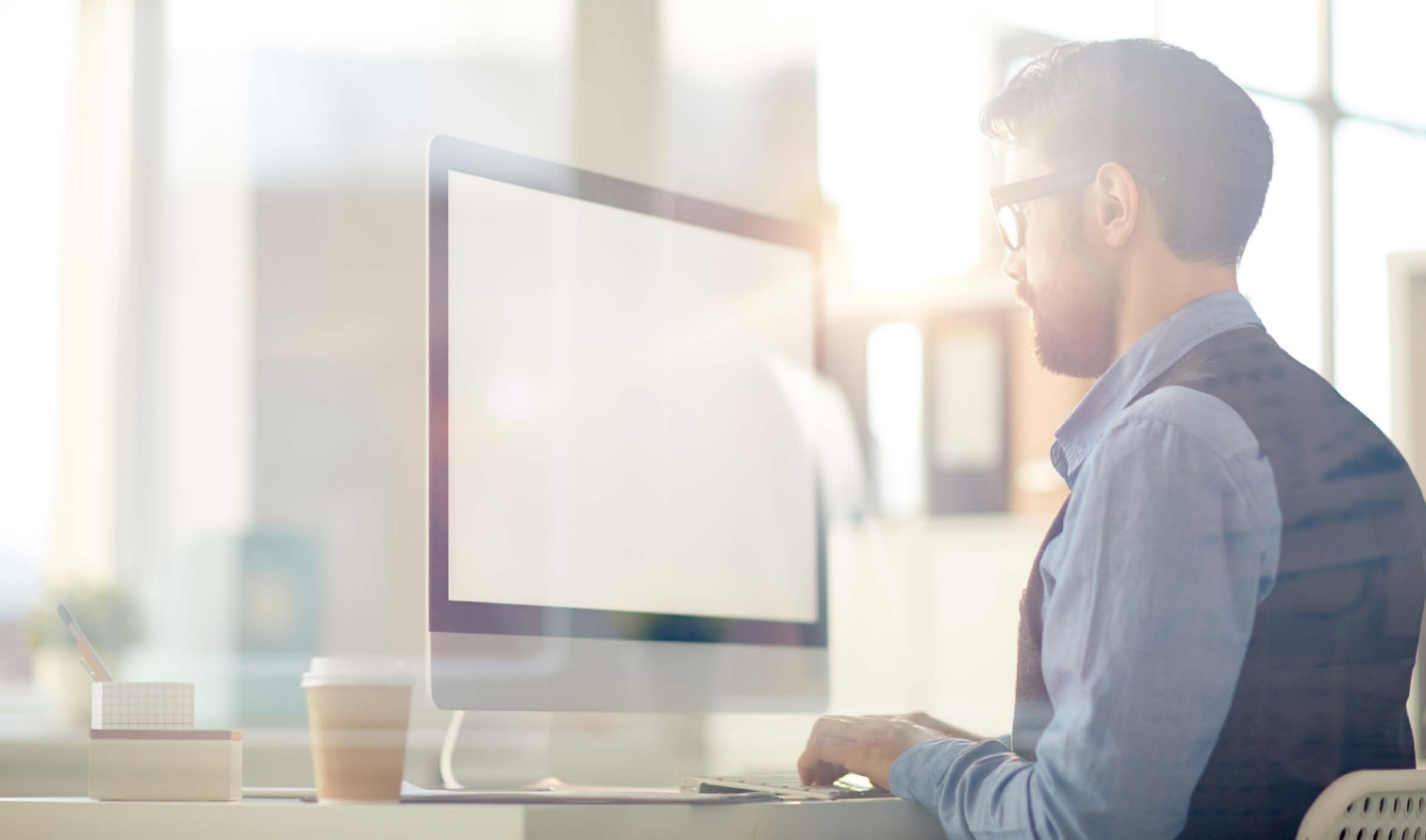
Nesse sentido, a experiência alcançada pela Ouvidoria do TCEMG no decorrer de seus 10 anos de atuação ininterrupta junto a seus usuários, a credencia para que possa colaborar com o debate sobre temas relevantes à transparência pública, controle social, proteção de dados pessoais, entre outros, em eventos promovidos por esta Corte.

Nesse viés de compreensão foi editada a Resolução TCEMG n.02/2021 que dispõe sobre a estrutura, a organização e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais e a definição estampada no art. 2º nos seguintes termos:

Art. 2º A Ouvidoria, órgão integrante da estrutura organizacional do Tribunal, vinculado à Presidência, constitui canal de comunicação entre o Tribunal e a sociedade, tendo como finalidade receber notícias de fato, reclamações, sugestões, elogios e solicitações sobre a atuação do Tribunal ou dos órgãos ou entidades jurisdicionados.

Parágrafo único. A Ouvidoria visa a estimular a participação e o controle social, a promoção da integridade e da transparência, o aprimoramento dos serviços públicos e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, disciplinados na Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017.

Assim, propomos que as ações de estímulo ao controle social e à transparência sejam incluídas no plano anual de capacitação da Escola de Contas e executadas em conjunto, quando possível, com a participação da Ouvidoria, em especial em eventos destinados aos municípios mineiros.



Proposição 5 - Efetivação do trabalho remoto

Os modelos flexíveis de gestão em diversas organizações públicas ou privadas sempre contemplam a interação constante da evolução dos tempos com a evolução tecnológica. O teletrabalho, para a administração pública, está pautado, principalmente, nos princípios da continuidade e da eficiência.

O avanço do teletrabalho, tanto na administração pública como na área privada, tomou força devido à pandemia que o Brasil e o mundo têm enfrentado em virtude do estado de calamidade de saúde causado pelo coronavírus. Apesar das dificuldades e desafios impostos à administração pública neste período, podemos verificar avanços significativos na implementação e operacionalização do trabalho remoto nos mais diversos setores do serviço público.

Nesse contexto, o papel da Ouvidoria, enquanto órgão de interlocução entre o TCEMG e sociedade, tornou-se ainda mais desafiador e essencial, em virtude da necessidade de se manter o fluxo de comunicação com os usuários dos serviços do Tribunal.

No decorrer da situação de emergência ocasionada pela pandemia de Covid-19, atuou-se tempestivamente para ampliar e aperfeiçoar seus canais de atendimento/acesso remoto visando garantir a participação de seus usuários de forma acessível e segura, sem interrupção dos serviços prestados, que foram viabilizados por meio da implementação de teletrabalho.

Dessa forma, a Ouvidoria, com rápidos ajustes em seus processos de trabalho, conseguiu manter a regularidade de suas atividades, sobretudo, a análise, tramitação e conclusão das manifestações recebidas, de forma célere e efetiva.

Atualmente, podemos evidenciar diversas vantagens advindas da adoção do teletrabalho, tanto para a organização, como para seus servidores. Tais como: redução do estresse dos colaboradores por conta do menor tempo gasto com deslocamentos, proporcionando, assim, maior qualidade de vida e subseqüentes ganhos de produtividade; proteção do meio ambiente com menor fluxo de veículos em prol da mobilidade urbana e da redução da poluição; e a redução de gastos com água, energia e equipamentos, resultando em economia aos cofres públicos.

Essa modalidade laboral é uma realidade e uma tendência inevitável no serviço público, independentemente de crises virais ou quaisquer situações de excepcionalidade. A pandemia do novo coronavírus chegou para dar o impulso ao que já estava desenhado no horizonte das atividades laborais no mundo moderno.

Nesse sentido, a proposição que se segue apoia-se em análise de recorrentes manifestações encaminhadas a esta Ouvidoria e na experiência bem-sucedida desta Corte de Contas no desenvolvimento, operacionalização e disponibilização dos meios necessários para a expansão do teletrabalho neste Tribunal, observadas as diretrizes da presidência e do Comitê Gestor do Teletrabalho.

6 - Diagnóstico da interação entre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e a Lei de Acesso à Informação

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais tem sido implementada por todos os atores sociais, sejam eles relacionados à Administração Pública ou Privada. Sendo assim, faz-se necessário que os preceitos do novel diploma normativo sejam correlacionados com os direitos e garantias dos cidadãos no que se refere à transparência e publicidade, todos elencados na Lei de Acesso à Informação.

Como visto na proposição n. 2, ainda é incipiente a transparência promovida pelos jurisdicionados. Por essa razão, este Tribunal poderia, dentro dos critérios de risco, relevância e oportunidade, realizar procedimento de colheita de informações para compor futura matriz de risco e eventual auditoria operacional com fins de melhorar a aderência e intelexção entre os citados normativos que dão o atual contorno ao princípio da publicidade, art. 37. Constituição da República.

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS



CONSIDERAÇÕES FINAIS

As ações relevantes, estatísticas e projetos discriminados neste relatório, demonstram que apesar dos desafios impostos em virtude da continuidade da pandemia da Covid-19 no decorrer de 2021, esta Ouvidoria tem atuado de forma a assegurar a participação cidadã em prol da consolidação de uma democracia participativa, disseminando o conhecimento e boas práticas institucionais.

Por meio da atuação da Ouvidoria foi possível divulgar as funções institucionais do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais na sociedade, em busca de uma maior aproximação entre os diversos atores sociais, com objetivo de construir espaços de diálogo e interação entre este Tribunal de Contas, sociedade civil, e outros órgãos públicos jurisdicionados.

Incansavelmente, temos incentivado as boas práticas de ouvidoria, em especial, entre órgãos jurisdicionados municipais, haja vista que entendemos ser uma conquista democrática a implementação de ouvidorias em todos os órgãos públicos de forma a permitir a participação, defesa, e proteção dos usuários de serviço público, conforme a Lei n. 13.460/2017.

Desejamos colaborar na construção de uma sociedade consciente dos seus direitos enquanto usuária de serviços públicos, voltados para uma boa e moderna governança democrática.



Av. Raja Gabaglia 1.315 - Luxemburgo - Belo Horizonte - Minas Gerais

CEP: 30380-435 | Tel: (31) 3348-2111

www.tce.mg.gov.br

@TCEMGoficial



@tcemg



YouTube/tcemgoficial