



INSTITUTO SUPERIOR DE GESTÃO

**CONTROLE SOCIAL: Um Instrumento de Gestão nas Ouvidorias Públicas com
Enfoque para Alagoas**

ANA EMÍLIA FLOERING ALENCAR TAVARES

Dissertação apresentada no Instituto Superior de Gestão
para obtenção do grau de Mestre em Gestão

Orientador: Professor Doutor Nuno Goulart Brandão

LISBOA

2013

RESUMO

Este trabalho teve como foco a transparência e o controle do gasto público como forma de aumentar a eficiência do controle social.

Conforme o aparato teórico percebe-se que o controle social é um controle exercido pela sociedade sobre seus membros individualmente e, em decorrência, sobre si mesma. Dessa maneira novos papéis são impostos à sociedade com o intuito de propiciar maior eficiência econômica e social no uso dos recursos públicos por meio do controle direto sobre os governos.

Os Tribunais de Contas tem o papel de auxiliar a sociedade através das Ouvidorias dos Tribunais de Contas que representam um meio de controle direto da sociedade sobre a gestão pública, elas também promovem um espaço para o debate e o consenso em torno do objetivo comum dos tribunais e da sociedade.

O presente trabalho tem como objetivo geral analisar a atuação das Ouvidorias dos Tribunais de Contas dos Estados de Alagoas, Bahia, Pernambuco e Sergipe. Para tal, foi realizada uma pesquisa documental, e analisados os relatórios das Ouvidorias desses Estados. Sendo assim, foi possível identificar como as manifestações são realizadas pelo cidadão e como as mesmas são devidamente respondidas.

Foi realizada também uma entrevista junto aos coordenadores das Ouvidorias dos Tribunais de Contas dos Estados de Alagoas, Bahia, Pernambuco e Sergipe. Essas informações são imprescindíveis para alertar a população para que se conscientizem do seu papel na promoção do controle social.

ABSTRACT

This paper focuses on transparency and control of public spending in order to increase the efficiency of social control.

As the theoretical apparatus realizes that social control is a control exercised by society over the individual members and, consequently, about herself. Thus new roles are imposed on society in order to provide greater economic and social efficiency in the use of public resources through the direct control of governments.

The Courts of Auditors has the role to help society through the Ombudsman of the Courts of Auditors to represent a means of direct control over the management of the company public, they also promote a space for debate and consensus around the common goal of the courts and society.

This paper aims at analyzing the performance of the Ombudsman of the Courts of Auditors of states of Alagoas, Bahia, Pernambuco and Sergipe. To this end, we conducted a survey document, and analyzed the reports of Ombudsman of those States.

Thus, it was possible to identify how the demonstrations are held by citizens and how they are properly answered. We also carried out an interview with the coordinators of the Ombudsman of the Courts of Auditors of states of Alagoas, Bahia, Pernambuco and Sergipe. This information is essential to alert the public to become aware of their role in promoting social control.

AGRADECIMENTOS

À Deus, criador de todas as coisas, que me deu forças para prosseguir nos momentos difíceis de cansaço e desestímulo. Obrigado Senhor, pois hoje tenho convicção que ***“tudo posso naquele que me fortalece”***.

A minha família, por compreender a minha ausência e afastamento durante este período, sendo amorosos nos momentos de adversidade e cansaço.

Ao meu esposo, agradeço a paciência e a parceria mútua do cotidiano.

Ao meu filho, por irradiar a luz que eu sempre preciso e que sempre guio como forma de orgulho.

Aos meus pais, de maneira especial, pela minha educação, dedicação e amor incondicional.

Ao Professor Nuno Brandão, meu orientador, pela dedicação incansável, competência, honestidade, paciência e sinceridade.

A todos, os professores que ministraram as disciplinas deste curso, muito obrigado pela paciência e pelos ensinamentos que servirão não só para a minha vida profissional, como também para toda à vida.

A todos os meus colegas que fizeram parte deste curso, sentirei muitas saudades e espero encontrá-los para podermos reviver muitos bons momentos.

Ao amigo Professor Antonio Carlos Silva Costa, pela ajuda neste trabalho.

Aos meus amigos Ana Cerise Correia Melo e Jose Alves Damasceno pelo incentivo e apoio.

*"Democracia: ou serve para todos ou não serve para nada".
(Herbert José de Souza: "Betinho")*

INDÍCE

RESUMO	i
ABSTRACT	ii
AGRADECIMENTOS	iii
EPÍGRAFE	iv
INDICE	v
Índice de Gráficos	vii
Lista de abreviaturas	vii
INTRODUÇÃO	1
1.1 Contextualização e Estrutura da Dissertação.....	2
1.2 Formulação do Problema	3
1.3 Hipóteses	3
1.4 Objetivos e Questões de Partida da Investigação	4
1.4.1 Objetivo Geral	4
1.4.2 Objetivos Específicos	4
1.5 Justificativa	5
CAPITULO I – O CONTROLE SOCIAL E INSTRUMENTOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	6
1.1 Modelo de Gestão Societal.....	8
1.2 Fundamentos e Conceitos de Controle Social	12
1.2.1 Controle Externo	17
1.2.2 Controle Interno	24
1.3 Os Principais Órgãos Superiores de Controle e a Dinâmica de suas Respectivas Funcionalidades.....	27
CAPITULO II – OS TRIBUNAIS DE CONTAS NO BRASIL E A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA.....	30
2.1 Historicidade do Tribunal de Contas e Principais Apontamentos à Transparência no Brasil	32
2.1.2 Funcionalidade da Hierarquia dos Tribunais de Contas do Brasil.....	36
2.1.3 Os Tribunais de Contas do Brasil e o Controle Social.....	43
2.2 Atribuições do Tribunal de Contas de Alagoas	46
2.3 O Trabalho com a Transparência e as Questões Específicas do Tribunal de Contas de Alagoas.....	49
CAPITULO III – AS OUVIDORIAS PÚBLICAS DO BRASIL	54
3.1 Abordagem Histórica Acerca das Ouvidorias no Brasil e em Alagoas.....	55
3.2 Conceito e Funcionalidade das Ouvidorias Públicas.....	59
3.3 A Ouvidoria do Tribunal de Contas de Alagoas	65
3.4 A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado Alagoas: Um Comparativo entre as Ouvidorias dos Tribunais de Contas dos Estados de Alagoas, Sergipe, Bahia e Pernambuco.....	68
CAPITULO IV – PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	81
4.1 Entrevistas Realizadas	82
4.2 Coleta de Dados	84
4.3 Delimitação da Pesquisa	91

4.4 Dificuldades Encontradas	92
CAPITULO V – RESULTADOS DA PESQUISA	94
5.1 Análise da Atuação da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas.....	95
5.2 Participação Popular e Transparência como Apontamentos na Pesquisa de Dados Coletados	97
5.3 Utilidade dos Dados Coletados	102
CONCLUSÕES.....	104
1 Conclusão das Hipóteses.....	105
2 Conclusões Gerais	107
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	111
Anexos e Apêndices.....	116

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Demandas da Ouvidoria do TCE –PE (2007-2010)	75
Gráfico 2: Demandas mais recorrentes por Assunto - PE (2008).....	76
Gráfico 3: Demandas mais recorrentes por Assunto - PE (2009).....	78
Gráfico 4: Demandas mais recorrentes por Assunto - PE (2010).....	79
Gráfico 5: Comparativo das Manifestações dos Tribunais de Contas (AL, SE, PE, BA).....	96

Lista de abreviaturas

Abreviaturas:

Op. Cit – Obra citada anteriormente

Idem –

Idem, Ibdem –

p. – página

apud – Citado por

art. – artigo

EC - Emenda Constitucional

Siglas:

AICPA - Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados

AL - Alagoas

BA - Bahia

CCTI – Coordenação de Tecnologia da Informação da Corte de Contas

CF – Constituição da República Federativa do Brasil de 1988

CGU – Controladoria Geral da União

CN – Congresso Nacional

EFS - Entidades Fiscalizadoras Superiores

ICMS – Imposto de circulação de mercadorias e serviços

INTOSAI – International Organization of Supreme Audit Institutions

ISC/CPLP – Organização de Instituições Supremas de Controle da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa

ISSN – International Standard Serial Number

OLACEFS – Organización Latino Americana y del Caribe de Entidades

PE - Pernambuco

STF – Supremo Tribunal Federal

TCE ou TC's – Tribunal de Contas do Estado

TCE/AL – Tribunal de Contas de Alagoas

TCE/PE – Tribunal de Contas de Pernambuco

TCE/BA – Tribunal de Contas do Estado da Bahia

TCE/SE – Tribunal de Contas de Sergipe

TCU – Tribunal de Contas da União

PPA – Plano Plurianual

LDO – Lei de Diretrizes Orçamentária

LOA – Lei orçamentária Anual

LRF – Lei de Responsabilidade Fiscal

ONU – Organização das Nações Unidas

OGU – Ouvidoria Geral da União

INTRODUÇÃO

Atualmente a sociedade brasileira encontra-se cada vez mais informada com relação aos gastos públicos, adquirindo consciência de seu papel de protagonista do controle social, seja realizado reclamações e denúncia com responsabilidade e transparência, ou mesmo cobrando resultados como cidadãos.

Após a promulgação da Constituição Federal de 1988 o Brasil adquiriu meios mais eficazes para que essas cobranças sejam efetivadas, tais como instrumentos institucionalizados de controles, como por exemplo os Tribunais de Contas e o Ministério Público, por meio de suas ouvidorias.

O Modelo de Gestão Pública Societal busca a ampliação da democracia no Brasil e este é um modelo no qual o cidadão participa e interfere no modelo de gestão. Enfatiza a participação social e procura estruturar um projeto político que repense o modelo de desenvolvimento brasileiro, a estrutura do aparelho de Estado e o paradigma de gestão.

As informações devem ser disponibilizadas em linguagem compreensível pelo cidadão comum, agindo assim, de forma transparente. Dessa maneira será possível permitir controle e, sobretudo, o controle social, a mais eficaz das formas de controle da Administração Pública.

Esse modelo de gestão está diretamente ligado ao controle social, pois o controle social é entendido como a participação do cidadão na gestão pública, é um mecanismo de prevenção da corrupção e de fortalecimento da cidadania, sendo assim, o mesmo pode ser considerado um complemento indispensável ao controle institucional, exercido pelos órgãos fiscalizadores.

Os Tribunais de Contas são instituições oficiais de Controle Social que atuam com o objetivo de promover a democratização das informações. E as Ouvidorias dos Tribunais de Contas são essenciais para execução desse controle.

As Ouvidorias são organismos que promovem a comunicação entre a sociedade e os entes estatais, mas seu papel não deve ser apenas este. Além de receber e analisar as informações e reclamações, elas devem informar ao público o resultado dessas ações.

Apesar da sociedade encontrar-se mais consciente do seu papel no controle social, para que os cidadãos possam desempenhá-lo de maneira eficaz, é necessário que sejam mobilizados e recebam orientações sobre como podem ser fiscais dos gastos públicos.

As ouvidorias públicas são muito importantes, pois atuam como um canal de ligação entre o cidadão e o órgão público. É importante ter a consciência de que a responsabilidade de um ouvidor não se limita a receber denúncias e reclamações e respondê-las satisfatoriamente. Ele deve adotar também a postura de um modelo de gestão no qual possa sugerir soluções para os problemas recorrentes e colaborar para a melhoria dos processos internos.

Perante os desafios expostos, a ouvidoria precisa ter uma capacidade ampla de articulação, tabulação constante das informações / reclamações / sugestões recebidas e da elaboração de relatórios de análise dos processos públicos da ouvidoria. Essas ações podem contribuir de maneira decisiva para a solução de inúmeras barreiras administrativas elevando a qualificação do serviço público.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO E ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO

O tema a ser trabalhado na Dissertação para o Mestrado é: Controle Social: Um Instrumento de Gestão nas Ouvidorias Públicas com enfoque para Alagoas.

O desenvolvimento da presente pesquisa se deu através do levantamento bibliográfico. Principalmente dos autores, Celso Antônio Bandeira de Mello (2010), Maria Sylvia Zanela Di Pietro (2010), Jayme Baleeiro Neto (2004), Eduardo Lobo Botelho Gualazzi (1992) e Francisco Eduardo Carrilho Chaves (2009), pois os mesmos apresentam trabalhos significativos e com importantes contribuições acerca do tema escolhido.

Será realizado também o levantamento e análise dos relatórios das Ouvidorias dos Tribunais de Contas dos Estados de Alagoas, Bahia, Pernambuco e Sergipe no período de 2008 a 2010. Além das entrevistas estruturadas com os coordenadores das Ouvidorias desses Tribunais de Contas, preconizando a realidade de Alagoas dentro de um comparativo com os demais Estados citados.

1.2 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA

Os Tribunais de Contas muitas vezes estão apenas preocupados em divulgar os números de denúncias recebidas a fim de mostrar sua eficiência, porém não divulgam o que realmente importa, ou seja, a quantidade de denúncias solucionadas.

Dessa forma, julga-se importante analisar como esse processo é realizado nas Ouvidorias dos Tribunais de Contas dos Estados de Alagoas, Bahia, Pernambuco e Sergipe. Assim, após o exposto, chegamos então à pergunta norteadora dessa pesquisa: **Como o Controle Social pode contribuir para melhorar a eficiência e a transparência dos gastos públicos?**

A resposta a essa indagação será de extrema importância, pois através dela poderemos identificar como o controle social está sendo realizado em Alagoas, Bahia, Pernambuco e Sergipe contribuindo dessa forma para uma sociedade mais democrática e consciente.

Para tal problema serão verificadas as seguintes variáveis:

1. Qualidade dos atores envolvidos no controle social;
2. Número de temas levantados pelo controle social;
3. Grau de medidas aplicadas quanto às informações prestadas;
4. Tempo de resolução para o problema levantado.

1.3 HIPÓTESES

- A qualidade dos atores envolvidos no controle social influencia no tempo de resolução da mesma;
- O número de temas levantados pelo controle social influencia no tempo de resolução da mesma;
- O grau de medidas aplicadas quanto às informações prestadas, influencia no tempo de resolução da mesma.

1.4 Objetivos e questões de partida da investigação

1.4.1 Objetivo Geral

Investigar se a atuação das Ouvidorias dos Tribunais de Contas dos Estados de Alagoas, Bahia, Pernambuco e Sergipe atende ao Controle Social.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar o perfil dos atores envolvidos nas manifestações;
- Analisar os meios e as qualidades destes, pelos quais são realizadas as manifestações;
- Levantar os temas das manifestações;
- Analisar as medidas tomadas com relação às informações relatadas pelos cidadãos;
- Verificar o tempo de análise e resposta das manifestações;
- Identificar quais são as práticas de gestão adotadas pelas Ouvidorias dos Tribunais de Contas.

1.5 JUSTIFICATIVA

A transparência dos atos da administração pública é necessária e tem grande importância para a garantia do cumprimento da legislação com relação ao patrimônio público. Essa transparência vem sendo garantida, e ela é essencial para que sejam disponibilizadas informações fundamentais para o controle social da administração pública.

O controle social, segundo Lock (2004, p.123), é entendido como a participação, individual ou coletiva, de cidadãos na composição e no provocar dos órgãos administrativos, com base na legislação, para a defesa do patrimônio público e dos direitos fundamentais idealizados pela Constituição Federal.

O cidadão deve admitir que ele tem papel fundamental na tarefa de exercer o controle social do gasto do dinheiro público e participar da gestão pública. Existem os órgãos de controle da correta aplicação dos recursos federais, porém se faz necessário a participação dos cidadãos para que o controle dos recursos seja feito de maneira ainda mais eficaz.

Entretanto, a falta de conhecimento sobre ao que se referem às informações prestadas, bem como o modo de atuação perante as repartições públicas no intuito de realizar o controle social, faz com que o público não se interesse pelas informações disponibilizadas.

O presente trabalho abordará a atuação do Tribunal de Contas dos Estados de Alagoas, Bahia, Pernambuco e Sergipe acerca do Controle Social. E contribuirá de forma significativa tanto para a sociedade quanto para os órgãos de controle, pois através desse trabalho será possível identificar e analisar o desempenho das Ouvidorias Tribunais de Contas dos Estados de Alagoas, Bahia, Pernambuco e Sergipe, bem como suas formas de gestão.

CAPITULO I – O CONTROLE SOCIAL E INSTRUMENTOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A intervenção do Estado no Domínio Social, segundo a Constituição de 1988, em seu artigo 193 estabelece que a “Ordem Social como base do primado do trabalho, e como objetivo o bem-estar e a justiça sociais” (BRASIL, 1988), o que indiscutivelmente impõe à ela como objetivo primordial a justiça social, através da satisfação dos interesses do trabalho, e não do capital.

A preocupação com esses bens jurídicos também são abordadas em outros artigos da CF/1988, como por exemplo, o art.173: “Ressalvados os casos previstos nesta Constituição, a exploração direta de atividade econômica pelo Estado só será permitida quando necessária aos imperativos da segurança nacional ou a relevante interesse coletivo, conforme definidos em lei” (BRASIL, 1988).

Quando o artigo acima citado indica seus fundamentos pela ordem econômica, em destaque para a valorização do trabalho humano, automaticamente se qualifica como ser desenvolvido pelo viés da justiça social. Porém, reconhecer esses direitos se trata apenas de afirmar os objetivos já expostos nos fundamentos da República Federativa do Brasil, conforme o art.3º da CF. Conforme pode ser observado:

Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil:

I - construir uma sociedade livre, justa e solidária;

II - garantir o desenvolvimento nacional;

III - erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais;

IV - promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.

Nos artigos acima citados para o jurista (MELLO, 2010, p.793), são extraídas consequências óbvias, a primeira que “existindo um projeto tão evidente como tal, no qual o estado exerce função de protagonista é necessário implementar estes bens jurídicos, portanto fica rejeitada qualquer veleidade ao neoliberalismo e absentéismo estatal”, sendo isso, portanto, um dever do Estado brasileiro e não uma alternativa.

Importante frisar, que em segundo plano, assim como assevera mais uma vez o brilhante jurista “que a qualquer política enfatiza os benefícios ao capital, qual seja ela, exibir-se-á, à toda evidência, como ostensivamente inconstitucional.

Resume-se que antes de tudo deve ser observada, como exemplo, “o favorecimento dos trabalhadores, e em segundo plano o interesse do capital”, o Estado observará primeiro os interesses humanos, gerais, o público, e só depois observará o privado. Logo, existe um princípio para nortear esse contexto, que é o da Supremacia do Interesse Público sobre o Privado.

Essa ordem de prioridades não significa que o Estado não observará o interesse privado, ele protegerá também o privado, mas num segundo plano. E essa ordem deve ser seguida, goste-se ou não, e pode ser contendida qualquer política estatal que menoscabe ou contrarie esse conceito (MELLO, 2010, p.797).

O Controle é o instrumento pelo qual se controla, se firma, dá fundamentos e impõem limites aos administradores e receptores diretos ou indiretamente dos bens públicos, e seus conceitos evoluíram com a promulgação da Constituição federal de 1988 para a necessidade da participação democrática popular na gestão desses recursos. Observamos a referência legal de SANTOS (2004, p.2), à respeito dos argumentos já citados:

A Constituição federal de 1988 traz-nos dispositivos que contemplam os direitos dos cidadãos e ampliam a participação da sociedade civil. A Lei das Concessões (Lei8.987) estabelece uma serie de medidas que viabilizam o controle por intermédio da sociedade. O código de defesa do consumidor (Lei 8.078) já é mais eficaz no controle dos serviços públicos essenciais no instante em que estabelece princípios e obrigações a serem seguidos para assegurar aos consumidores direitos como a melhoria da qualidade de vida, o respeito à saúde e à dignidade, a correta informação sobre produtos e serviços e a melhoria dos serviços públicos. Determina que os serviços devem ser eficiente, adequados e seguros e no caso daqueles essenciais e indispensáveis à vida e à dignidade humana, deverão ser contínuos, não podendo faltar. Determina ainda o acesso universal aos serviços mediante um padrão de qualidade adequado e a preços razoáveis.

O Controle social se dá pela necessidade de melhor gestão dos recursos públicos e da necessidade de melhor controle da sociedade sobre as políticas públicas e mesmo sobre a coisa pública. Por isso surgiu, com a procura de

estabelecer espaços de participação das entidades civis, tais como, sindicatos, movimentos populares e da população em geral, indo além do debate com a população.

Com a participação popular mais ativa o controle social permite que seja garantido o direito à cidadania, ao tempo, em que administra a coisa pública com propriedade e transparência, contribuindo pelo aprofundamento do ambiente democrático e da democracia no país.

A governança com transparência é fruto do exercício da democracia, e essa participação popular junto à fiscalização da Administração Pública gera o desenvolvimento da sociedade civil como um todo, onde o cidadão passa também a ser parte do centro de avaliação das Ações Públicas.

1.1 MODELO DE GESTÃO SOCIETAL

O que originalmente seria a idéia do que é público é credenciada aos filósofos da Grécia antiga, tais como Platão e Aristóteles, vanguardistas no assunto. Para Habermas (2003) *apud* Tenório (2008, p.54), a mudança estrutural da esfera pública parte desde a polis grega até a sociedade moderna.

Analisando historicamente as categorias do público e do privado, bem como a esfera pública, esse modelo da esfera pública grega trilha de autêntica força normativa, é o que passa a ter categorias com o surgimento do Estado Moderno e da separação dele a sociedade civil, é o que evidencia a institucionalização jurídica da esfera pública.

O Modelo de Gestão Societal tem sua origem ligada à tradição de mobilização popular dos brasileiros, que nos anos da década de 1960, nessa época o seu auge, se organizaram pelas diversas reformas de reconquistar a democracia no país conseguindo. Para Tenório (2008, p.54), o conceito de gestão societal se traduz da seguinte forma:

[...] um processo gerencial dialógico onde a autoridade decisória é compartilhada entre os participantes da ação (ação que possa

ocorrer em qualquer tipo de sistema social – público, privado ou de organizações não-governamentais). O adjetivo social qualificando o substantivo gestão será entendido como o espaço privilegiado de relações sociais onde todos têm direito a fala, sem nenhum tipo de coação.

O conceito trazido por Tenório (2008), acima citado, traduz que a gestão social está intimamente associada à gestão de políticas públicas, as quais tem sido objeto de estudo e a prática de várias entidades governamentais e não-governamentais, e que estão diretamente ligadas às necessidades da população, por isso, devem ser bem gerenciadas e administradas pelos entes públicos com o intuito de dar a elas uma ideal destinação.

Na década de 1980 diversos grupos se articularam em busca da participação popular na Gestão Pública e com o intuito de romper com a forma centralizada e autoritária de exercício do poder público.

A gestão social, que é uma gestão de demandas, é considerada como uma problemática da sociedade, o social neste sentido, sugere a ideia de política social (PIMENTEL, e PIMENTEL, 2003). A gestão social, nesse sentido, se confunde com a ideia de gestão pública, de atuação na esfera pública do Estado Democrático de Direito.

Como uma modalidade específica de gestão, ela seria uma forma de subordinar as lógicas instrumentais e outras lógicas, tais como as sociais, políticas, culturais ou ecológicas (FRANÇA, 2003). É um modo de gestão próprio da sociedade civil, ou seja, da esfera pública não estatal.

A gestão social tem sido objeto de estudos associados à gestão de políticas sociais, de organização do terceiro setor, de combate à pobreza e até ambiental, do que na prática a discussão de gestão democrática, participativa e na formulação de políticas públicas.

Para as autoras (GONDIM; FISCHER; e MELO, 2006) gestão social é:

Um ato relacional capaz de dirigir e regular processos por meio da mobilização ampla de atores na tomada de decisão, que resulte em parcerias, valorizando as estruturas descentralizadas e participativas,

para alcançar um bem coletivamente planejado, viável e sustentável a médio e longo prazo.

Segundo o pensamento acima citado, a gestão social é um meio de ampla mobilização dos atores, o que retoma à noção de esfera pública grega aristotélica (TENÓRIO, 2008, p.55).

Propostas inovadoras de gestão pública foram sendo sugeridas pelos governos, que abrigavam diferentes experiências de participação social. Essas experiências foram construídas principalmente nos governos das Frentes Populares, que começavam a ganhar maior importância no cenário político (PIMENTEL, e PIMENTEL, 2003).

Ampliou-se a inserção do campo dos movimentos, que passou a atuar nos governos municipais e estaduais por meio dos conselhos de gestão tripartite, comissões de planejamento e outras formas específicas de representação.

A Gestão Pública Societal, procura elaborar um projeto de desenvolvimento que atenda aos interesses nacionais. Ela está construindo instituições políticas e políticas públicas mais abertas à participação social e voltadas para as necessidades dos cidadãos.

O principal foco da Administração Pública tem de ser a abordagem na gestão social, que enfatiza a elaboração de experiências de gestão focalizadas nas demandas do público-alvo, incluindo questões culturais e participativas (JACOBI, 2000).

A gestão societal da Administração Pública deve ser considerada sob três aspectos, sendo esses o aspecto formal, o material e o operacional.

Sob o aspecto formal onde se organizam os conjuntos de órgãos instituídos para a concretização dos objetivos do Governo. Já sob o aspecto material onde se dá o conjunto de funções necessárias aos serviços públicos em geral, e sobre o aspecto operacional a Administração Pública tem o desempenho perene e sistemático, legal e técnico dos serviços próprios do Estado ou por ele assumidos em benefício da coletividade.

A Administração pública, quanto às pessoas jurídicas que a integram sob o aparelhamento estatal pode ser dividida em direta ou indireta. A administração

pública direta é composta de entidades estatais, tais como a União, os Estado, os Municípios e o Distrito Federal, que tem atuação por meio de seus devidos órgãos públicos.

Segundo a doutrina de Celso Antônio Bandeira de Mello, em seus apontamentos, órgãos públicos, em seu conceito doutrinário “nada mais significam que círculos de atribuições, os feixes individuais de poderes funcionais repartidos no interior da personalidade estatal e expressados através dos agentes nele providos” (PAULA, 2005).

A Administração pública indireta é composta de entidades autárquicas, exercidas por meio das agências executivas e reguladoras; das entidades fundacionais; e das entidades paraestatais (sociedade de economia mista, empresas públicas), instituídas nos termos do art.37, XIX, da CF/1988).

A Administração pública pode se submeter ao regime jurídico de direito privado ou ao regime jurídico de direito público. A opção por um regime ou outro é feita, via de regra, pela Constituição ou mediante lei. Essa variabilidade de regime permite que as pessoas jurídicas de direito público se submetam ao regime jurídico de direito público com a possibilidade de utilizar o regime jurídico de direito privado em hipóteses excepcionais.

Além dos regimes jurídicos já citados a gestão da Administração pública deve respeitar a princípios que estão contidos explicitamente no artigo 37, caput, da Constituição Federal de 1988, que são: a Legalidade, a Impessoalidade, a Moralidade, a Publicidade e a Eficiência. Assim como, também deve observar princípios implícitos, decorrentes do próprio texto constitucional, como a indispensável Supremacia do interesse público sobre o particular, a hierarquia, a especialidade, o princípio da presunção de legalidade ou de legitimidade dos atos administrativos, da motivação, da razoabilidade e da autotutela.

Às autoridades públicas é atribuído poder administrativo, mas esse poder não é ilimitado ou incondicionado. Assim, diante de alguma anormalidade, teremos a configuração do abuso de poder, do excesso de poder ou do desvio de finalidade, para tanto, que ao tempo que descreve tais crimes, a CF/1988 dá poderes à participação popular e às entidades e movimentos sociais para denunciar, fiscalizar e intervir na Administração da gestão pública.

1.2 FUNDAMENTOS E CONCEITOS DE CONTROLE SOCIAL

Controlar é função indispensável ao poder e à administração, que extrai da lei os limites de sua atuação, motivo pelo qual tem sido objeto de estudo em diversos campos da ciência, como a Filosofia, a Política, o Direito, e, em geral, em todos aqueles que se ocupam da investigação do comportamento humano.

A diferença contemporânea entre as autocracias e os regimes pluralistas ou democráticos consiste, basicamente, na idéia de controle, assegurado por uma plêiade de mecanismos como separação de Poderes, regime pluripartidário, distribuição de funções e limitação do poder (SILVA, 2012, p.48).

A discussão se torna mais fecunda em sistemas de democracia representativa ou semidireta, a democracia possível das sociedades modernas, cada dia mais complexas. Em tais sistemas, o exercício do controle sobre a administração da “*res publica*” mostra-se primordial, uma vez que não será o próprio cidadão quem tomará a maior parte das decisões políticas (SILVA, 2012, p.48).

Os espaços para incidência de controle, nesses contextos, serão infinitamente maiores do que aqueles reservados à participação social na formação dos atos decisórios, fazendo com que o processo democrático seja mais efetivo e operante.

O reconhecimento do direito de controlar como direito fundamental foi consagrado na Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão de 1789, que, em seu art. 15, dispôs que “a sociedade tem o direito de pedir conta a todo agente público de sua administração” (SILVA, 2012, p.48).

A previsão desse direito desde então tem como base outro direito, que o sustenta e lhe serve de fundamento, que é o direito a um governo honesto, que direcione sua atuação sempre à luz do princípio da finalidade pública.

Apesar de o controle não figurar, de forma expressa, entre os direitos fundamentais previstos na vigente Constituição Brasileira, não se pode negar que esteja inserido no direito.

A noção de direitos implícitos inclui os direitos decorrentes do regime, bem como dos princípios consagrados pela nossa Constituição, consoante se depreende do teor do § 2º do art. 5º, *verbis*: “Os direitos e garantias expressos nesta

Constituição não excluem outros decorrentes do regime e dos princípios por ela adotados, ou dos tratados internacionais em que a República Federativa do Brasil seja parte” (BRASIL, 1988).

Some-se a isso o fato de que, na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, a prestação de contas da administração direta e indireta foi erigida a princípio constitucional, ao lado de outros de transcendental expressão, cuja inobservância pode motivar a intervenção da União nos Estados e no Distrito Federal, consoante art. 34, VII, *d*, *in verbis*: “ A União não intervirá nos Estados nem no Distrito Federal, exceto para:

[...]

VII - assegurar a observância dos seguintes princípios constitucionais:

d) prestação de contas da administração pública, direta e indireta;

É desse contexto que se infere a relevância do Tribunal de Contas, órgão que, juntamente com outras instâncias de controle (controle interno, Ministério Público, Poder Legislativo, sociedade, *etc.*), foi criado para garantir a regular aplicação dos recursos públicos, coibindo práticas abusivas e desonestas, ou, simplesmente, dissonantes dos anseios legitimamente consubstanciados nas leis elaboradas para nortear a atuação dos governantes.

Apresenta-se como instrumento à disposição dos cidadãos para, preventiva ou corretivamente, impedir se desvie das finalidades públicas, quando em foco matéria contábil, financeira, orçamentária e patrimonial do Estado.

No exercício de suas funções, a administração pública sujeita-se a controle por parte dos Poderes Legislativo e Judiciário, além de exercer controle sobre os próprios atos (DI PIETRO, 2010, p.728).

A finalidade do controle é a de assegurar que a Administração atue em consonância com os princípios que lhe são impostos pelo ordenamento jurídico, como da legalidade, moralidade, finalidade pública, publicidade, motivação, impessoalidade (DI PIETRO, 2010, p.728), em determinadas circunstâncias, abrange também o controle chamado de mérito e que diz respeito aos aspectos discricionários da atuação administrativa.

Existem vários critérios para explicar a classificação das modalidades de controle, que pode ser interno, se dividindo quanto ao órgão que exerce; quanto ao momento em que se efetua; e ainda de controle externo (DI PIETRO, 2010, p.729).

Quanto ao órgão de controle que exerce podem ser administrativos, legislativos e judiciários, e ao momento em que se efetua o controle pode ser prévio ou, a priori, concomitante ou posterior. Ele será prévio quando se sujeitar à autorização ou aprovação prévia do Congresso Nacional ou de uma de suas Casas, determinados atos do Poder Executivo.

O Art. 49. É da competência exclusiva do Congresso Nacional, nos respectivos incisos II, III, XV, XVI, XVII:

[...]

II - autorizar o Presidente da República a declarar guerra, a celebrar a paz, a permitir que forças estrangeiras transitem pelo território nacional ou nele permaneçam temporariamente, ressalvados os casos previstos em lei complementar;

III - autorizar o Presidente e o Vice-Presidente da República a se ausentarem do País, quando a ausência exceder a quinze dias;

[...]

XV - autorizar referendo e convocar plebiscito;

XVI - autorizar, em terras indígenas, a exploração e o aproveitamento de recursos hídricos e a pesquisa e lavra de riquezas minerais;

XVII - aprovar, previamente, a alienação ou concessão de terras públicas com área superior a dois mil e quinhentos hectares.

A atividade de fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial da união e de entidades da Administração direta e indireta é feita por cada Poder, internamente, e pelo Congresso Nacional, com o auxílio do Tribunal de Contas.

Assim, como no Art.52, em seus incisos III, IV e V, podemos observar a competência privativa do Senado Federal:

[...]

III - aprovar previamente, por voto secreto, após arguição pública, a escolha de:

a) Magistrados, nos casos estabelecidos nesta Constituição;

b) Ministros do Tribunal de Contas da União indicados pelo Presidente da República;

c) Governador de Território;

d) Presidente e diretores do banco central;

e) Procurador-Geral da República;

f) titulares de outros cargos que a lei determinar;

IV - aprovar previamente, por voto secreto, após arguição em sessão secreta, a escolha dos chefes de missão diplomática de caráter permanente;

V - autorizar operações externas de natureza financeira, de interesse da União, dos Estados, do Distrito Federal, dos Territórios e dos Municípios;[...]

Antes, no artigo 46, é descrito que o Senado Federal é composto por representantes dos Estados e do Distrito Federal, eleitos segundo o sistema majoritário simples. O número de Senadores é fixo por unidade federativa, e cada Estado e Distrito Federal elegerão três Senadores. (BRASIL, 1988).

Além do mais é preventivo porque visa impedir que seja praticado ato ilegal ou contrário ao interesse público. Dessa forma, o controle concomitante, acompanha a atuação administrativa no momento em que ela se verifica.

Já o controle posterior tem por objetivo rever os atos já praticados, para corrigi-los, desfazê-los ou apenas afirmá-los; abrange atos como os de aprovação, homologação, anulação, revogação, convalidação. (DI PIETRO, 2010, p.730).

O controle pode ser ainda Interno ou Externo, conforme decorra de órgão integrante ou não da própria estrutura em que se insere o órgão controlado.

Será interno o controle em que cada um dos poderes exerce sobre seus próprios atos e agentes. Já o controle externo o controle exercido sobre um dos poderes sobre o outro; como também o controle da Administração Direta sobre a indireta. (DI PIETRO, 2010, p.730).

A administração pública, direta, indireta ou fundacional, se sujeita a controles internos e externos. Interno é o controle exercido por órgãos da própria administração, isto é, integrantes do aparelho do Poder executivo. Externo é o efetuado por órgãos alheios à administração (MELLO, 2010, p.937). Na feliz conceituação do jurista há pouco citado, podemos identificar cada controle:

Assumida esta codificação terminológica, cumpriria ressaltar que, em relação às entidades da administração indireta e fundacional (sem prejuízo dos controles externos), haveria um duplo controle interno: aquele que é efetuado por órgãos seus, que lhe componham a intimidade e aos quais assista essa função, e aquele outro procedido pela administração direta. A este último talvez se pudesse atribuir a denominação, um tanto rebarbativa ou paradoxal, reconheça-se, de controle interno exterior.

Cumprê consignar que qualquer pessoa pode suscitar o controle da administração para que seja sancionado o agente que haja incidido em “abuso de autoridade”. Tal possibilidade está contemplada na importantíssima, mas infelizmente, quase ignorada (MELLO, 2010, p.937).

A Lei 4.898/65, que “regula o direito de representação e o processo de responsabilidade administrativa, civil e penal, nos casos de abuso de autoridade”.

Para fazê-lo o interessado procederá mediante petição “dirigida à autoridade superior que tiver competência legal para aplicar, á autoridade civil ou militar culpada, a respectiva sanção”. Para efeitos desta lei, considera-se autoridade “quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente e sem remuneração” (MELLO, 2010, p.938).

Art.5º da Lei, onde diz inicialmente “ que Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes”: [...].

De transcendente importância é a Lei 8.429/1992, a qual arrola uma cópia de comportamentos qualificados como de improbidade administrativa”, cuja prática as sujeita o agente, de fora parte sanções penais, civis ou administrativas, contempladas na legislação competente, a uma série de consequências gravosas, previstas em seu art.12 (MELLO, 2010, p.938).

Exemplos dessa consequência podem ser o ressarcimento integral do dano, se houver; perda de função pública; suspensão dos direitos políticos; multa civil e proibição, por tempo determinado, de contratar com o Poder Público ou receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente (MELLO, 2010, p.938).

Por intermédio de pessoas jurídicas das quais seja sócio majoritário. Qualquer pessoa pode representar à autoridade administrativa competente para que seja instaurada investigação destinada à apuração de tais ilícitos, sem prejuízo de representar também o Ministério Público. Conforme pode ser observado nos arts.14 e 22 da CF/1988, “Dos Direitos Políticos”:

Art. 14. A soberania popular será exercida pelo sufrágio universal e pelo voto direto e secreto, com valor igual para todos, e, nos termos da lei, mediante:

I - plebiscito;

II - referendo;

III - iniciativa popular.

A participação dos cidadãos na vida do Estado se dá através do voto, e da cidadania material ou real, que vai além desse ato, com a participação da população na fiscalização e resolução dos problemas do Estado. Ela pode ser externada através de campanhas de moralização das instituições públicas, de formação de organizações não governamentais para o incentivo e auxílio nas atividades do Estado, de denúncias de corrupção e desvio de verbas públicas, entre outros.

A lei nº 8.429, de dois de junho de 1992, dispõe sobre as sanções aplicáveis aos agentes públicos nos casos de enriquecimento ilícito no exercício de mandato, cargo, emprego ou função na administração pública direta, indireta ou fundacional e dá outras providências. Para efeitos desta lei considera-se agente público, na conformidade de seu art.2º, “todo aquele que exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função” nas entidades arroladas em seu art.1º, cuja abrangência é amplíssima.

1.2.1 Controle Externo

O controle exerce importante papel nas relações entre Estado e sociedade, atuando sobre os próprios órgãos estatais, ele contribui diretamente para a garantia do regime democrático. À medida que uma sociedade se organiza, surgem necessidades que devem ser preenchidas sem que os direitos e liberdades individuais sejam comprometidos.

Na verdade, a titularidade do controle externo foi conferida ao Poder Legislativo — pois é o representante do povo —, incumbindo-se de canalizar, no processo de elaboração das leis, os melhores argumentos extraídos em meio ao

discurso intersubjetivo para a gênese normativa e de fiscalizar a respectiva efetivação. (SILVA, 2012, p.50).

Ocorre que o controle externo, para que se ultime, precisa ser efetuado sob dois enfoques: o político e o técnico. Sob o enfoque político, afere-se a concretização das políticas públicas (programas e projetos de governo) consagradas nas metas estabelecidas nas leis orçamentárias. Sob o técnico, cuja responsabilidade foi atribuída ao órgão especializado Tribunal de Contas, estão compreendidas as fiscalizações contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial, abrangendo também a verificação do cumprimento de projetos e programas de governo, todavia sem se limitar à análise de resultados, restando-lhe perquirir o *iter* legal de realização de cada ato administrativo de arrecadação de receita e desembolso, assim como o cumprimento dos princípios da legitimidade e da economicidade.

No Estado Democrático de Direito, o controle da gestão pública financeira, do qual se incumbe o Tribunal de Contas, por excelência, deve se pautar, portanto, na exigência de políticas públicas legítimas.

Segundo Moreira Neto (2003, p. 67 - TCE/MG, 2012):

Nesse renovado quadro, a gestão fiscal pública se vai tornando, cada vez mais intensamente, a necessária, obrigatória e transparente expressão financeira de políticas públicas legítimas, portanto, consentidas e subsidiárias, que devem, por isso, prever riscos fiscais, e no desempenho das quais, os agentes políticos e administrativos devem atuar com qualidades de prudência, responsabilidade, abrindo, em conseqüência, a todas as cortes de contas, amplas e fascinantes fronteiras nesse novo e delicado, mas superiormente concebido controle fiscal da legitimidade, assim inaugurado.

O novo controle fiscal permite a fiscalização e transparência das contas públicas por parte dos entes públicos aos populares, garantindo o exercício da participação popular e dos mais puros preceitos de democracia, que estão institucionalizados nos entes e órgãos públicos, e principalmente descritos na Constituição Federal do Brasil de 1988, como princípios, garantias e poderes. Logo, o controle externo é um dos meios eficazes de garantia desses direitos.

Ao lado do controle externo e fornecendo subsídios para uma maior eficácia fiscalizatória, o controle social afigura-se como arma poderosa, que põe a sociedade na posse de si mesma, no efetivo exercício da soberania anulado pelo regime

representativo, atuando como um corretivo necessário à representação política tradicional (SILVA, 2012, p.50).

É mais eficaz, até mesmo, que os próprios instrumentos de decisão conferidos constitucionalmente aos cidadãos (referendo, plebiscito, iniciativa popular, audiência pública, orçamento participativo, entre outros), (SILVA, 2012, p.51), uma vez que são de incidência esporádica e limitados em razão da matéria, na medida em que o controle pode ser exercido de forma permanente, contínua e sobre toda a atuação administrativa.

Para Di Pietro (2010, p.730), o controle administrativo é o poder de fiscalização e correção que a Administração pública (em sentido amplo) exerce sobre sua própria atuação, sob os aspectos de legalidade e mérito, por iniciativa própria ou mediante provocação.

Na esfera Federal o controle administrativo é denominado de supervisão ministerial pelo Decreto-Lei nº200, de 25 de fevereiro de 1967.

Abrange os órgãos da Administração Direta ou Centralizada e as pessoas jurídicas que integram a Administração Indireta e descentralizada.

O controle sobre os órgãos da Administração Direta é um controle interno e decorre do poder de autotutela que permite à Administração Pública rever os próprios atos quando ilegais, inoportunos ou inconvenientes. Esse poder é amplamente reconhecido pelo judiciário em cujo âmbito foram formuladas as súmulas 346 e 473 do STF.

STF Súmula nº 346 - 13/12/1963 - *Súmula da Jurisprudência Predominante do Supremo Tribunal Federal - Anexo ao Regimento Interno. Edição: Imprensa Nacional, 1964, p. 151.*

Administração Pública - Declaração da Nulidade dos Seus Próprios Atos

A administração pública pode declarar a nulidade dos seus próprios atos.

[...]

STF Súmula nº 473 - 03/12/1969 - *DJ de 10/12/1969, p. 5929; DJ de 11/12/1969, p. 5945; DJ de 12/12/1969, p. 5993. Republicação: DJ de 11/6/1970, p. 2381; DJ de 12/6/1970, p. 2405; DJ de 15/6/1970, p. 2437.*

Administração Pública - Anulação ou Revogação dos Seus Próprios Atos

A administração pode anular seus próprios atos, quando eivados de vícios que os tornam ilegais, porque deles não se originam direitos; ou revogá-los, por motivo de conveniência ou oportunidade, respeitados os direitos adquiridos, e ressalvada, em todos os casos, a apreciação judicial.

Tais súmulas, acima demonstram dentro do processo administrativo atual e democrático, de que forma, na prática acontecem tais atos, dessa forma é possível que a própria Administração declare a nulidade de seus atos, quando necessário, demonstrando assim, que o que deve permanecer inatingível é a supremacia do interesse público sobre o privado, e não apenas a vontade do administrador público com interesses secundários.

Em comentários às respectivas súmulas enobrece o comentário da jurista DI PIETRO (2010, p.731):

[...] nos termos da primeira, “a Administração Pública pode declarar a nulidade de seus próprios atos”; e, em conformidade com a segunda, “a Administração pode anular seus próprios atos, quando eivados de vícios que os tornem ilegais, porque deles não se originam direitos; ou revogá-los, por motivo de conveniência ou oportunidade, respeitados os direitos adquiridos e ressalvadas, em todos os casos, à apreciação judicial.

O poder de autotutela encontra fundamento nos princípios a que se submete a Administração Pública, em especial o da legalidade e o da predominância do interesse público, dos quais decorrem os demais (DI PIETRO, 2010, p.731).

A Administração está sujeita à observância da lei e à consecução do interesse público, não há porque negar-lhe o controle sobre os próprios atos para assegurar a observância daqueles princípios, mesmo porque, não o fazendo, se sujeita ao controle pelos demais Poderes, aumentando os ônus do Estado na missão suprema de tutela do direito.

Controle Externo é a fiscalização e apreciação das prestações de contas dos responsáveis pela coisa pública, quando exercidas por um ente que está fora do âmbito no qual o fiscalizado está inserido (CHAVES, 2009, p.09). Quando tal controle é exercido na própria hierarquia da administração é chamado simplesmente de controle (como parte das funções da gerência). Quando é exercido por órgão

especializado, porém pertencente ao mesmo âmbito de poder na qual a administração está inserida, chama-se Controle Interno.

Para Meirelles (1989, p. 602), o controle externo é “por excelência, um controle político de legalidade contábil e financeira”. Para o autor o controle externo destina-se a comprovar a probidade dos atos da administração; a regularidade dos gastos públicos e do emprego de bens, valores e dinheiros públicos; e a fiel execução do orçamento.

O Controle Externo é uma função complexa formada por algumas atividades de rotina e outras eventuais que irá depender do sistema adotado e do objeto enfocado, dessa maneira o controle pode exaurir-se, completar-se no âmbito da entidade fiscalizadora, ou abranger atribuições de mais de uma entidade (MELLO, 2010, p.940).

Este controle compreende o Controle Parlamentar direto, o controle exercido pelo Tribunal de Contas (órgão auxiliar do legislativo nesta matéria), e o controle jurisdicional (MELLO, 2010, p.940).

O controle parlamentar, de acordo com o inciso X, do art.49, entre os atos de competência exclusiva do Congresso incluem-se os de fiscalizar e controlar, diretamente, ou por qualquer de suas Casas, os atos do Poder Executivo, incluídos os da administração indireta, dispositivo este regulamentado pela Lei 7.295/1984.

O art. 49. Impõe que é competência exclusiva do Congresso Nacional: “X - fiscalizar e controlar, diretamente, ou por qualquer de suas Casas, os atos do Poder Executivo, incluídos os da administração indireta”. (BRASIL, 1988).

O controle parlamentar direto se dá pela sustação dos atos e contratos do executivo, pela Convocação de Ministros e requerimentos de informações; recebimento de petições, queixas e representações dos administrados e convocação de qualquer autoridade ou pessoa para depor (MELLO, 2010, p.940).

Também podem ser sustados os atos por comissões parlamentares de inquérito; por autorizações ou aprovações do Congresso necessárias para atos concretos do executivo; por poderes controladores privativos do Senado; Julgamento das contas do executivo; e, ainda, pela suspensão e destituição (impeachment) do Presidente ou de Ministros (MELLO, 2010, p.941).

Chaves (2009) explica que a ideia de Controle Externo está vinculada ao conceito de Estado de Direito constituído pelos pensadores iluministas, interligado ao império da lei, hoje no mundo todo prevalece na organização dos Estados contemporâneos, embora cada país possa ter suas qualificações em relação ao controle. A Administração Pública, dentro do Estado de Direito, está atrelada a normas de planejamento e de execução.

O Congresso Nacional (CN) com o auxílio do Tribunal de Contas da União (TCU) exercem o Controle Externo no Brasil. No Brasil, há o TCU, 27 Tribunais de Contas dos Estados, incluindo o Tribunal de Contas do Distrito Federal, e 6 Tribunais de Contas dos municípios.

O Congresso Nacional e suas Casas detêm jurisdições classificadas dentro da função de Controle Externo. Segundo a Constituição Federal, algumas são peculiares do Congresso Nacional:

Art. 49. É da competência exclusiva do Congresso Nacional:
V – sustar os atos normativos do Poder Executivo que exorbitem do poder regulamentar ou dos limites de delegação legislativa;
[...]
IX – julgar anualmente as contas prestadas pelo presidente da República e apreciar os relatórios sobre a execução dos planos de governo;
X – fiscalizar e controlar, diretamente, ou por qualquer de suas Casas, atos do Poder Executivo, incluídos os da administração indireta;
XIII – escolher dois terços dos membros do Tribunal de Contas da União;

Guallazii (1992) na Revista dos Tribunais discorre sobre os diversos modelos de controle, o autor enumera seis modelagens de sistemas de controle: anglo-saxônico, latino, germânico, escandinavo, latino-americano e socialista.

O modelo anglo-saxônico prevalece na Grã-Bretanha e em países que sofreram a influência em seus ordenamentos jurídicos. Em regra, adotam esse sistema países integrantes da Commonwealth of Nations (Comunidade das Nações), criada em 1931 sob a denominação British Commonwealth (Comunidade Britânica), nome alterado em 1946.

Incluem-se também no rol desses países: Inglaterra, Canadá, Austrália, República da Irlanda, Nova Zelândia e Estados anglófonos da África. Os Estados

Unidos da América, que não pertencem à Commonwealth, e Israel, que também não integra e nunca foi colônia britânica, também adotam o modelo anglo-saxão, pelo qual o órgão de Controle Externo é monocrático (controlador-geral), designado pelo Parlamento e perante este responsável, coadjuvado em suas funções por um ofício revisional (hierarquicamente subordinado ao controlador-geral).

O modelo latino é adotado na Itália, França, Espanha, Bélgica, Romênia e por vários Estados da África francófona. Sua configuração prevê um órgão colegiado, ao qual são atribuídas funções de controle (geralmente limitadas à legitimidade) e funções jurisdicionais, cabendo à impulsão processual a um Procurador-Geral.

O modelo germânico é típico da Alemanha e da Áustria. Nele há uma estrutura colegiada (tribunal), articulada em ofícios, com pessoal revestido de garantias de independência judiciária. Contudo, o tribunal exerce apenas atribuições de controle, a que se acrescentam algumas de natureza consultiva, em relação ao parlamento e ao governo.

O modelo difundido nos países nórdicos é o escandinavo, no qual as competências são repartidas institucionalmente por vários órgãos, entre os quais os revisores parlamentares. Esses revisores são nomeados em cada nova legislatura, em número aproximado de cinco, e possuem atribuições de controle sobre a execução do orçamento e sobre cada problema levantado pelo parlamento em relação à matéria.

Aos revisores também competem o ofício de revisão, pelo qual se verifica a eficácia da atividade administrativa e são feitas sugestões de providências oportunas que se manifestam como imprescindíveis. Especificamente no caso sueco, a atividade de controle sobre as finanças é parcialmente confiada ao representante.

Na Dinamarca, opera um órgão de coordenação e coligação entre os revisores parlamentares e o ofício de revisão, com o fim de conferir rapidez e eficácia máximas ao controle.

O Brasil se enquadra entre os que adotam o modelo latino-americano, difundido em toda a América Latina. Nesse modelo, as funções de controle são exercidas por dois órgãos distintos, Controladoria-Geral e Tribunal de Contas. Em alguns Estados, como Chile, Colômbia e Venezuela falta o Tribunal de Contas, o passo que no Brasil não há a Controladoria-Geral. Por esse motivo,

justificadamente, os Tribunais de Contas brasileiros assumem extrema relevância no controle legislativo ou parlamentar.

O último modelo referido pelo autor é o socialista. Esse sistema é característico dos ordenamentos jurídicos unipartidários e centralizadores. Estados que o adotam possuem um ofício de controle, inserido na Administração Pública, e cuja atividade está limitada a funcionar como simples apoio às competências financeiras do órgão legislativo. Cuba é um exemplo típico. A queda dos regimes comunistas da União Soviética e da República Democrática da Alemanha iniciaram o franco declínio desse modelo.

1.2.2 Controle Interno

Consoante o próprio texto Constitucional (art.74), a Administração – de resto, tal como os poderes Legislativo e Judiciário – deverá manter um sistema integrado de controle interno com a finalidade de avaliar o cumprimento das metas previstas no plano plurianual, a execução dos programas e do orçamento. (MELLO, 2010, p.939).

Montesquieu, filósofo francês, criador na teoria do Estado a qual nos baseamos para construção da Constituição Federal do Brasil de 1988, que vislumbrou as três funções essenciais do Estado, tais como a legislativa ou normativa, a jurisdicional ou judicial e a administrativa ou executiva.

Na conformidade do Decreto-Lei federal 200, de 1967 (art.25), o controle será abrangente dos aspectos administrativos, orçamentário, patrimonial e financeiro, tendo por principais objetivos assegurar, em cada Ministério (MELLO, 2010, p.939).

Observando a legislação e os programas do governo em coordenar atividades dos distintos órgãos e harmonizá-las com as dos demais Ministérios, avaliar a atuação dos órgãos supervisionados, fiscalizar a aplicação dos recursos públicos e sua economicidade. Podemos perceber, dessa forma como se dá a harmonização e um pouco da funcionalidade desse sistema.

Salientando-se sobre as questões de supervisão Ministerial, conforme as palavras do excelentíssimo Mestre Bandeira de Mello (2010, p.939). Vejamos:

Sob supervisão ministerial, o controle efetuar-se-á, em todos os níveis, pela Chefia competente, sem prejuízo dos controles setoriais. Mencione-se, ainda, a inconstitucional e palavrosa Medida provisória 2.112-87 de 2000, atualmente convertida em Lei 10.180, de 2001, que “organiza e disciplina os Sistemas de Planejamento e de orçamento Federal e de Controle Interno do poder Executivo Federal, e dá outras providências”.

Como exemplo, podemos citar as normas gerais de Direito Financeiro para elaboração e controle de orçamentos e balanços, que são aquelas estabelecidas na Lei 4.320 de 1964, em que se regem a contabilidade pública, assim como de todos os aspectos formais relativos à receita e ao processamento da despesa.

Em matéria financeira é, ainda, importantíssima a Lei Complementar 101/2000, conhecida como Lei de Responsabilidade Fiscal, inobstante padeça de algumas inconstitucionalidades, normalmente e naturalmente, como são recebidas e aceitas.

Nas esferas estaduais, municipais e do Distrito Federal os objetivos do controle interno, *mutatis mutandis*, serão os mesmos, que com a mesma estrutura administrativa variará de acordo com a legislação de cada local.

O controle, que significa ato ou processo de fiscalização exercido sobre determinadas atividades, para que não se desviem daquilo que lhe foi planejado ou preestabelecido (ARAGÃO, 2009).

Para as organizações sejam elas públicas ou privadas, dentro de um processo organizado, com a finalidade de assegurar que a atividade controlada alcance seus objetivos, é denominado controle administrativo indireto.

Como pode ser observado nas palavras de CARVALHO *apud* SILVA (2009, p.4), o Controle interno, sistemas ou estruturas de controle são expressões sinônimas, utilizadas para referir-se ao processo pelas regras de estrutura organizacional e pelo conjunto de políticas e procedimentos adotados por uma organização para a vigilância e fiscalização.

O processo organizacional de responsabilidade da própria gestão, adotado com intuito de assegurar uma razoável margem de garantia de que os objetivos da organização sejam atingidos.

Segundo o Comitê de Auditoria do American Institute of Certified Public Accounts – AICPA (Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados), o controle interno compreende “o plano de organização e o conjunto dos métodos e medidas, adotados pela empresa, para proteger seu patrimônio, verificando a exatidão de seus dados contábeis” (ARAGÃO, 2009).

Além das definições já expressas acima, ainda são objetivos associados ao controle interno, tais como a proteção ao patrimônio, a exatidão e fidedignidade dos dados contábeis, a eficiência operacional e as políticas administrativas. Nas palavras de Aragão (2009) analisa:

O Controle interno conforme sua associação aos objetivos relacionados pode ser de dois tipos, a) Controle Administrativo, que compreendendo o plano de organização e todos os métodos e procedimentos referentes à eficiência operacional e às diretrizes administrativas; e b) Controle Contábil, que compreende o plano de organização e todos os procedimentos diretamente relacionados com a consistência e a legitimidade dos registros.

Os controles internos da administração pública devem ter como objetivos gerais o enfiamento para a consecução das entidades, pela gestão ética, econômica, mais eficiente e regular, ao cumprimento das obrigações de *accountability*, e à guarda de recursos.

O *accountability*, que pela tradução “ipse literi” significa responsabilidade, na verdade, representa o compromisso ético e legal daqueles que tem responsabilidade delegada. (ARAÚJO, 2009, p.14).

A administração da empresa é responsável pelo estabelecimento do sistema de controle interno, pela verificação do seu cumprimento e por sua modificação, quando necessário.” Os princípios de controle interno são justamente, a responsabilidade e a formalização de rotinas internas.

1.3 Os Principais Órgãos Superiores de Controle e a Dinâmica de suas Respectivas Funcionalidades

O controle constitui poder-dever dos órgãos a que a lei atribui essa função, precisamente pela sua finalidade corretiva; ele não pode ser renunciado, nem retardado, sob pena de responsabilidade de quem se omitiu. Ele abrange a fiscalização e a correção dos atos e, em certa medida, dos inconvenientes ou inoportunos. (DI PIETRO, 2010, p.731).

O filósofo francês, Montesquieu, inovou quando descreveu através de sua visão precursora do Estado Liberal burguês, em seu livro “O espírito das leis” (LENZA, 2011, p.433), onde trouxe o pensamento já aristotélico da divisão dos três poderes, mas implementou, analisando que esses três poderes pertencem à órgãos distintos e independentes, mas ao mesmo tempo estão conectadas.

Essas funções do estado devem ser exercidas separadamente, e em blocos orgânicos, por isso são denominadas Poderes, não permitindo sua concentração em apenas um e impedindo indiretamente a tirania.

As funções normativas ou legislativas do estado são, a manifestação desses poderes, também com a participação do Poder Executivo. São as manifestações de vontade do estado que criam, modificam ou extinguem uma situação jurídica e que são dotadas de generalidade e abstração.

Diz-se que no Brasil vigora o bicameralismo federativo, no âmbito federal. Ou seja, o Poder Legislativo no Brasil, em âmbito federal, é bicameral, isto é, composto por duas Casas: a Câmara dos Deputados e o Senado Federal, a primeira composta por representantes do povo e a segunda representando os Estados-membros e o Distrito Federal, adjetivando, assim, o nosso bicameralismo, que é do tipo federativo, como visto (LENZA, 2011, p.433-434).

A função jurisdicional ou judicial é aquela em que visa executar o controle da observância da ordem jurídica em concreto e às vezes em abstrato. Nela, a decisão judicial é obtida mediante provocação do interessado, e introduz no ordenamento jurídico um comando específico e concreto, garantido pela certeza jurídica e pela definitividade.

A estrutura do Poder Legislativo Estadual será pelo unicameralismo, e composto pela Assembléia Legislativa, composta pelos Deputados estaduais, também representantes do povo

do Estado. O número de Deputados Estaduais à Assembléia Legislativa, correspondente ao triplo da representação do Estado na Câmara dos Deputados, atingindo o número de 36, e mais de tantos quantos forem os Deputados Federais acima de doze, com no art.27 da CF/88.

Na estrutura do Poder legislativo Municipal também existirá o unicameralismo, composto pela Câmara de Vereadores, composta esta por vereadores, que são representantes do povo e do Município. O número de vereadores será proporcional à população do respectivo município, com seus limites preestabelecidos pelo art.29, inciso IV da CF/1988 pela redação conferida pela EC nº58, de 23 de setembro de 2009.

A função administrativa é aquela exercida pelo Estado, que pode se manifestar sem ser provocada, introduz comandos específicos na ordem, pois todos os seus atos são suscetíveis de reapreciação e correção pelo Poder judiciário. Trata-se de uma função estatal remanescente, definida por exclusão da juridicidade e da normativa utilizada somente *secundum legem*.

De um modo geral, todo Poder deverá manter, de forma integrada, sistema de controle interno fiscalizatório, conforme estabelece artigo 74, *caput* da CF/1988. (BRASIL, 1988). No controle legislativo, além do controle interno que exerce próprio do poder, ele também realiza o controle externo, pela fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial da União e das entidades da Administração direta e indireta, levando em consideração a legalidade, legitimidade, economicidade, aplicação das subvenções e renúncia de receitas.

Segundo o art.74, § 1º da CF/1988, o sistema de atuação conjunta é reforçado pela regra na medida em que os responsáveis pelo controle interno, ao tomarem conhecimento de qualquer irregularidade ou ilegalidade (BRASIL, 1988).

Para comprovar a legalidade e avaliar resultados quanto à eficácia e eficiência de gestão orçamentária, financeira e patrimonial; de exercer o controle das operações de crédito, avais e garantias, bem como dos direitos e haveres da União, e de apoiar o controle externo. (MELLO, 2010, p.939).

Deverá prestar contas qualquer pessoa, seja ela física ou jurídica, pública ou privada, desde que utilize, arrecade, guarde, gerencie, ou de forma direta ou indireta administre bens, dinheiro e valores públicos.

O Controle Externo será realizado pelo Congresso Nacional e pelo Tribunal de Contas, que tem competência expressa no artigo 71 da CF/1988.

Como previsto na Súmula 347 do STF: “o Tribunal de Contas no exercício de suas atribuições, pode apreciar a constitucionalidade das leis e dos atos do Poder Público”. Nos escritos da ilustríssima jurista DI PIETRO (2010, p.731), observamos:

[...] Pode-se definir o controle da Administração Pública como o poder de fiscalização e correção que sobre ela exercem os órgãos dos Poderes Judiciários, Legislativo e Executivo, com o objetivo de garantir a conformidade de sua atuação com os princípios que lhe são impostos pelo ordenamento jurídico.

Os órgãos superiores de controle, baseados na existência de um órgão técnico que exerce as atividades fiscalizadoras de Controle Externo é um dos aspectos comuns à maioria dos países. Respeitando as características de cada ordenamento jurídico e dependendo da organização política do Estado, pode haver vários órgãos. Os órgãos de maior estatura de cada um dos países são chamados de Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS).

CAPITULO II – OS TRIBUNAIS DE CONTAS NO BRASIL E A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

O modelo estrutural de Tribunal de Contas foi adotado no Brasil, por se apresentar a forma mais moderna de controle de poder. Em outros países adota-se o modelo de controlador geral e de auditor-geral, contudo, esses dois modelos submetem todo o controle à figura de uma só pessoa.

Os Tribunais de Contas contam com valiosas vantagens. A existência de um colegiado, o rodízio de controle dos órgãos, a alternância de direção e a distribuição impessoal de processos são algumas das vantagens do nosso sistema.

A EFS – Entidade de Fiscalização Superior brasileira é o Tribunal de Contas da União, que mantém relação com as suas congêneres, diretamente (acordos bilaterais) ou por meio de organismos multilaterais. A Corte de Contas brasileira participa dos seguintes organismos internacionais que congregam EFS:

- 1) INTOSAI – International Organization of Supreme Audit Institutions (Organização Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores);
- 2) OLACEFS – Organización Latino Americana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores (Organização Latino-americana e do Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores, um dos grupos regionais da INTOSAI);
- 3) ISC/CPLP – Organização de Instituições Supremas de Controle da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa;
- 4) Organización de las Entidades Fiscalizadoras Superiores del Mercosur, Bolívia y Chile (Organização das Entidades Fiscalizadoras dos Países do Mercosul, Bolívia e Chile) .

De acordo com Chaves (2009, p. 18) “Tribunais de Contas são órgãos autônomos, de natureza administrativa, que funcionam junto aos titulares do Controle Externo, prestando-lhes auxílio no desempenho dessa função.” Essa vinculação administrativa não significa necessária submissão dos tribunais ou conselhos de contas ao titular do Controle Externo, que, normalmente, é o Poder Legislativo. Igualmente, os Tribunais de Contas não são alocados, de forma obrigatória, na estrutura administrativa do Legislativo.

A medida da medida da autonomia dos Tribunais de Contas varia de país para país, mas é uma característica marcante. Como regra compete aos Tribunais de Contas o julgamento das contas de todos os administradores públicos (julgamento de natureza técnica). Julgamentos de caráter predominantemente político são realizados pelo próprio titular do Controle Externo (CHAVES, 2009, p. 18).

O termo tribunal pressupõe um órgão colegiado. Dessa forma os Tribunais ou Conselhos de Contas podem ser considerados colegiados, onde as decisões são tomadas em conjunto, pelo voto de seus membros. Caracterizando as decisões do colegiado como atos administrativos simples.

Deve ser repudiada a referência, que muitos fazem, de Tribunais de Contas como “órgãos auxiliares” do Poder Legislativo. Para Chaves (2009) essa colocação leva à visão errônea de os TCs serem subordinados aos poderes legislativos de suas respectivas esferas de governo, fazendo aquilo que lhes é ordenado pelo parlamento, a quem, a qualquer tempo, seria conferida a possibilidade de executar algumas das tarefas que cabem aos TCs.

A reflexão sobre o vínculo existente entre controle externo, controle social e cidadania, tema aparentemente óbvio, mas extremamente complexo, ganha relevo quando se cogita da garantia e do fortalecimento do processo democrático e da efetivação de direitos fundamentais.

A relevância das atribuições do Tribunal de Contas torna fundamental a discussão sobre qual seria a sua contribuição para garantia de tais direitos, porquanto é instituição de destaque constitucional incumbida do exercício do controle externo, tendo por escopo assegurar a gestão responsável dos recursos públicos, de forma a resguardar o direito de todo cidadão a um governo honesto, que satisfaça suas necessidades e interesses, bem como das gerações que lhe sucederem.

Conforme os Anais da Revista do TCE/MG (2012), podemos ler sobre participação popular:

[...] a efetiva participação do cidadão no processo democrático de governo, não só por meio dos mecanismos de atuação direta (plebiscito, referendo, iniciativa popular e participação nos mais variados processos de tomada de decisão política), mas, sobretudo,

por meio do controle da gestão pública, constitui fator determinante para a garantia de que a administração não se desvie de sua finalidade última — a realização do interesse coletivo.

Democracia e cidadania, assim, são temas que não podem ser dissociados, devendo evoluir simultaneamente, pois um é condição de existência do outro. Quanto maior for a efetividade dada ao conjunto de atributos da cidadania, maior será o grau de conquista democrática.

A garantia das condições processuais para o exercício pelos cidadãos de suas autonomias pública e privada, considerando-se a co-originalidade e a interdependência existente entre elas, precisa estar na base das discussões.

Buscando reconstruir o vínculo entre o exercício do controle externo e a responsabilidade das Cortes de Contas, o controle social, popular ou democrático, que tem como corolário o fomento da cidadania.

Como um dos elementos delimitadores da arena pública de definição do horizonte de possibilidade de sentido dos direitos fundamentais reflexivamente reconhecidos pelos cidadãos a si mesmos (REVISTA DOS TRIBUNAIS/MG, 2012).

2.1 Historicidade do Tribunal de Contas e Principais Apontamentos à Transparência no Brasil

Embora o controle social seja atribuição estatal, o administrado participa dele à medida que pode e deve provocar o procedimento de controle, não apenas na defesa de seus interesses individuais, mas também na proteção do interesse coletivo (DI PIETRO, 2010, p.931).

A Constituição outorga ao popular determinados instrumentos de ação a serem utilizados com essa finalidade. É esse, provavelmente, o mais eficaz meio de controle da Administração Pública: o controle popular (DI PIETRO, 2010, p.932).

A história do controle no Brasil remonta ao período colonial. Em 1680, foram criadas as Juntas das Fazendas das Capitâneas e a Junta da Fazenda do Rio de

Janeiro, jurisdicionadas a Portugal. Mas a história remonta à antiguidade para referenciar que antes mesmo, já existia a ideia de Tribunal de Contas, vejamos:

A história dos Tribunais de Contas inicia-se há mais de 300 anos, antes da era cristã, na Grécia antiga, que segundo referências atribuídas a Aristóteles, constam indicativos dos Tribunais de Contas nos papiros do faraó Mendes I, no Egito, no código Indiano de Manu, no Eclesiastes do Rei Salomão, nas Pandectas e até mesmo na Carta Magna Inglesa. (TCE/AL, 2007).

O primeiro aparelhamento de Contas de que se tem notícia surgiu em Atenas, chamava-se Corte de Atenas, e era composta por dez oficiais, mais a deusa Atenas. Mais adiante, na história, na antiga Roma, o Senado também tinha outras funções, tal como apurar as responsabilidades daqueles que manuseavam o dinheiro público.

Na França, já em 1256 os fraudadores do Tesouro Nacional tinham condenação extrema, como a pena de morte. A Câmara de Contas foi formada no reinado de Felipe, o Belo. (TCE/AL, 2007).

Historicamente no Brasil, foi em 1808, durante a administração de D. João VI, de Portugal, que foi instalado o Erário Régio e criado o primeiro Conselho da Fazenda no país, mas que não era ainda propriamente do Brasil. (TCU, 2013).

A principal atribuição do Erário Régio era acompanhar a execução da despesa pública, só que durante esse período o Brasil passava por um momento histórico de ser administrado e regido pelo império de Portugal sobre o Brasil.

Com a proclamação da independência do Brasil, em 1822, o Erário Régio foi transformado no Tesouro pela Constituição monárquica de 1824, responsável pelos primeiros orçamentos e balanços gerais (TCU, 2012).

A ideia de criação de um Tribunal de Contas surgiu, pela primeira vez no Brasil, em 23 de junho de 1826, com a iniciativa de Felisberto Caldeira Brandt, Visconde de Barbacena, e de José Inácio Borges, que apresentaram projeto de lei nesse sentido ao Senado do Império (TCU, 2012).

Nas discussões em torno da criação duraram quase um século, polarizadas entre aqueles que defendiam que elas deviam ser examinadas por um órgão independente, e aqueles que entendiam que as contas públicas podiam continuar sendo controladas pelos que já a realizavam.

Como o país viviam a imprecisão de ser controlado por outro país, só foi possível ter de fato, um Tribunal de Contas após a queda do Império, quando aconteceram reformas político-administrativas que transformaram o Brasil em República.

Com a queda da monarquia, a primeira Constituição da República, em 1891, por influência do ilustríssimo jurista brasileiro, Rui Barbosa, institucionalizou definitivamente o Tribunal de Contas da União, através do art. 89, da Carta Magna da época.

Somente em sete de novembro de 1890, por iniciativa do então Ministro da Fazenda, Rui Barbosa, o Decreto nº 966-A e fundou no Brasil o Tribunal de Contas da União, e instalação em 17 de janeiro de 1893, graças ao empenho do Ministro da Fazenda, Serzedello Corrêa, do governo de Floriano Peixoto.

Importante ressaltar, que durante esse período o Tribunal de Contas considerou ilegal a nomeação feita pelo Presidente Floriano Peixoto, de um parente do ex-Presidente Deodoro da Fonseca. Floriano Peixoto mandou então redigir decretos que retiravam do TCU a competência para impugnar despesas consideradas ilegais. O Ministro da Fazenda Serzedello Correa, expresso a seguinte posição, como descrito pelo site do TCU do Brasil (2013):

"Esses decretos anulam o Tribunal, o reduzem a simples Ministério da Fazenda, tiram-lhe toda a independência e autonomia, deturpam os fins da instituição, e permitirão ao Governo a prática de todos os abusos e vós o sabeis - é preciso antes de tudo legislar para o futuro. Se a função do Tribunal no espírito da Constituição é apenas a de liquidar as contas e verificar a sua legalidade depois de feitas, o que eu contesto, eu vos declaro que esse Tribunal é mais um meio de aumentar o funcionalismo, de avolumar a despesa, sem vantagens para a moralidade da administração. Se, porém, ele é um Tribunal de exação como já o queria Alves Branco e como têm a Itália e a França, precisamos resignarmo-nos a não gastar senão o que for autorizado em lei e gastar sempre bem, pois para os casos urgentes a lei estabelece o recurso.Os governos nobilitam-se, Marechal, obedecendo a essa soberania suprema da lei e só dentro dela mantêm-se e são verdadeiramente independentes.Pelo que venho de expor, não posso, pois Marechal, concordar e menos referendar os decretos a que acima me refiro e por isso rogo vos digneis de conceder-me a exoneração do cargo de Ministro da Fazenda, indicando-me sucessor."

Na Constituição de 1934, o Tribunal recebeu novas atribuições, para proceder e acompanhar a execução orçamentária, registrar previamente as despesas e os

contratos, julgar as contas dos responsáveis por bens e dinheiro públicos, e de apresentar parecer prévio sobre as contas do Presidente para encaminhá-las à Câmara dos Deputados. (TCU, 2013).

Com o passar do tempo e as transformações históricas e sociais que ocorreram no Brasil ainda implementou mais algumas transformações à Constituição, em 1946, quando acresceu um novo encargo às competências da Corte de Contas: julgar a legalidade das concessões de aposentadorias, reformas e pensões; e em 1967, ratificada pela Emenda Constitucional nº 1, de 1969, quando retirou do Tribunal o exame e o julgamento prévio dos atos e dos contratos de despesas, sem prejuízo da competência apontando possíveis falhas e irregularidades, anteriormente, objeto de representação ao Congresso Nacional.

Durante 1969, o governo também retirou como atribuição do Tribunal, o julgamento da legalidade de concessões de aposentadorias, reformas e pensões, ficando apenas com a função de apreciar a legalidade para fins de registro. Além de passar por completa reforma e fiscalização financeira e orçamentária.

Como contradita, foi dado ao Tribunal a incumbência do exercício de auditoria financeira e orçamentária sobre as contas das unidades dos três poderes da União, instituindo, desde então, e foi a partir desse momento que instituíram-se os sistemas de controle externo, a cargo do Congresso Nacional, com auxílio da Corte de Contas, e também do sistema de controle interno, este exercido pelo Poder Executivo e destinado a criar condições para um controle externo eficaz.

A Carta Magna de 1988 ampliou-se a competência do Tribunal de Contas da União, que recebeu poderes para com o auxílio ao Congresso Nacional, exercer a fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial da União e das entidades da administração direta e indireta, quanto à legalidade, à legitimidade e à economicidade e a fiscalização da aplicação das subvenções e da renúncia de receitas, conforme preceitua o arts 70 e 71 da CF/1988. (BRASIL, 1988).

Desde as mudanças acarretadas pela nova legislação constitucional, podem e deve ser fiscalizada qualquer pessoa, seja ela física ou jurídica, pública ou privada, que utilize, arrecade, guarde, gerencie ou administre dinheiros, bens e valores públicos ou pelos quais a União responda, ou que, em nome desta, assumam obrigações de natureza pecuniária tem o dever de prestar contas ao Tribunal. (TCU, 2013).

2.1.2 Funcionalidade da Hierarquia dos Tribunais de Contas do Brasil

As funções exercidas pelos Tribunais de Contas são claramente identificadas, até mesmo de forma intuitiva, quando analisamos suas competências, primordialmente definidas na Carta da República, mas também nas Constituições Estaduais, Leis Orgânicas Municipais, Leis Orgânicas desses tribunais e legislação esparsa.

Quanto às pessoas controladas, abrange a União, os Estados, Municípios, o Distrito Federal e as entidades da Administração Direta e Indireta, bem como qualquer pessoa física ou entidade pública, que utilize, arrecade, guarde e gerencie ou administre dinheiros, valores ou bens públicos, ou pelos quais a união responda, ou que em nome desta, assuma obrigações de natureza pecuniária. (DI PIETRO, 2010, p.747).

A Fiscalização compreende os sistemas de controle externo, que compete ao poder legislativo, com o auxílio do Tribunal de Contas, e de controle interno exercido por cada um dos poderes.

As funções básicas do Tribunal de Contas da União podem ser agrupadas da seguinte forma: fiscalizadora, consultiva, informativa, judicante, sancionadora, corretiva, normativa e de ouvidoria. Algumas de suas atuações assumem ainda o caráter educativo.

A função fiscalizadora é associada de forma mais natural aos Tribunais de Contas, pois as competências são inseridas nessa função, e compreende a realização de auditorias, inspeções, levantamentos, monitoramentos e acompanhamentos, com seus relatórios aprovados pelo Tribunal.

Essas inspeções e levantamentos acontecem por iniciativa do TCU para apuração de denúncias, em órgãos federais, programas de governo dos atos de concessão de aposentadorias, reformas, pensões e admissão de pessoal no serviço público federal.

Quando falamos em compostura e composição do Tribunal de Contas temo de analisá-lo como, órgão cujo poder de administração própria é análogo ao dos Tribunais (órgãos do Poder Judiciário). (MELLO, 2010, p.943).

Nas palavras de Bandeira de Mello (2010, p.943-944), conseguimos ter uma visão mais definida do Tribunal de Contas como órgão do Estado Brasileiro, vejamos:

Este órgão do poder judiciário é integrado por nove membros, denominados Ministros. São requisitos de investidura nestes cargos ter mais de 35 e menos de 65 anos de idade, idoneidade moral e reputação ilibada, dispor de notórios conhecimentos jurídicos ou contábeis, econômicos, financeiros ou de administração pública e contar com mais de dez anos de exercício de função ou efetiva atividade profissional exigente da espécie de conhecimentos referidos (art.73 e §1º).

Aos titulares destes cargos são conferidas ou irrogadas as mesmas garantias, prerrogativas, impedimentos, vencimentos e vantagens dos Ministros do Superior Tribunal de Justiça (§3º do art.73). Portanto, gozam de vitaliciedade (MELLO, 2010, p.944).

Um terço dos membros do STJ é nomeado pelo presidente da república, sob aprovação do Senado Federal, dentre os nomes há uma lista tríplice composta pelo próprio Tribunal e integrada por auditores e membros do Ministério Público, que são escolhidos em conformidade com os critérios de antiguidade e merecimento; os dois terços restantes são designados pelo Congresso Nacional (§2º do art.73 da CF, 1988).

O Portal do Tribunal de Contas (2012) apresenta cinco instrumentos por meio dos quais se realiza a fiscalização:

- a) levantamento: instrumento utilizado para conhecer a organização e funcionamento de órgão ou entidade pública, de sistema, programa, projeto ou atividade governamental, identificar objetos e instrumentos de fiscalização e avaliar a viabilidade da sua realização;
- b) auditoria: por meio desse instrumento verifica-se in loco a legalidade e a legitimidade dos atos de gestão, quanto aos aspectos contábil, financeiro, orçamentário e patrimonial, assim como o desempenho operacional e os resultados alcançados de órgãos, entidades, programas e projetos governamentais;
- c) inspeção: serve para a obtenção de informações não disponíveis no Tribunal, ou para esclarecer dúvidas; também é utilizada para apurar fatos trazidos ao conhecimento do Tribunal por meio de denúncias ou representações;
- d) acompanhamento: destina-se a monitorar e a avaliar a gestão de órgão, entidade ou programa governamental por período de tempo predeterminado;

e) monitoramento: é utilizado para aferir o cumprimento das deliberações do Tribunal e dos resultados delas advindos.

A função judicante mencionada refere-se ao julgamento das contas dos administradores e demais responsáveis por dinheiros, bens e valores públicos da administração direta e indireta, bem como as daqueles que derem causa a perda, extravio ou outra irregularidade que resulte prejuízo ao erário ou ao patrimônio personificado da Administração Pública. (CHAVES, 2009, p. 90)

Os tribunais também exercem a função consultiva, que se expressa mediante a elaboração de pareceres prévios, de caráter essencialmente técnico, a respeito das contas prestadas, anualmente, pelos chefes dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário e pelo chefe do Ministério Público da União, a fim de subsidiar o julgamento a cargo do Congresso Nacional.

O controle externo do Tribunal de Contas foi consideravelmente ampliado na atual Constituição, conforme se verifica por seu artigo 71, ela compreende as funções de fiscalização financeira propriamente dita, funções de consulta e funções de informação (DI PIETRO, 2010, p.745).

A fiscalização financeira propriamente dita, quando faz ou recusa o registro de admissão de pessoal (excetuadas as nomeações para cargo em comissão) ou de concessão inicial de aposentadoria, reforma ou pensões; quando faz inquéritos, inspeções e auditorias; quando fiscaliza a aplicação de quaisquer recursos repassados pela União, mediante Convênio, Acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres, a estados, ao distrito federal ou a Municípios. (DI PIETRO, 2010, p.745-746).

A função de Consulta, quando emite parecer prévio sobre as cotas prestadas anualmente pelo Presidente da República.

Assim, como as informações, quando as presta ao Congresso Nacional, a qualquer de suas Casas, ou a qualquer das respectivas Comissões, sobre a fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial e sobre resultados de auditorias e inspeções realizada;

A função de julgamento, quando “julga” as contas dos administradores e demais responsáveis por dinheiro, bens e valores públicos e as contas daqueles que

deram causa à perda, extravio ou outra irregularidade de que resulte prejuízo ao Erário Público. (DI PIETRO, 2010, p.745-746).

Ao Tribunal de Contas assiste apreciar e emitir parecer prévio sobre as contas anuais do Presidente da República, dentro em sessenta dias de seu recebimento, para encaminhá-las ao julgamento do Congresso Nacional (art.71, I).

As Contas do presidente, são além dos documentos relativos à gestão anual que este é obrigado a exhibir (balanços, demonstrativos e anexos previstos no art.101 da Lei.320/1964), para análise meramente dos aspectos formais. (MELLO, 2010, p.944).

As que concernem aos atos ou indevidas omissões próprias ou específicas do Chefe do poder Executivo, de responsabilidade pessoal dele, vale dizer, que lhe sejam direta e pessoalmente imputáveis e que, estas sim, de passar por um crivo substancial. Por Isto, é curto o prazo de que dispõe o Tribunal de Contas para apreciá-las.

Tal prazo seria absolutamente inexeqüível para apuração substancial, como tem de ser, da legalidade do conjunto de atos praticados pelo executivo durante o exercício, tanto mais porque haverá de ser facultada, conforme é devido, ampla defesa aos “ordenadores de despesa” (MELLO, 2010, p.944).

As contas destes são, como logo dirá, “julgadas” pelo Tribunal de Contas, no exercício da competência que lhe confere o inciso II do art.71.

Desde a Lei complementar federal nº64 de 1990 (art.1º, letra ‘g’), a consequência da rejeição, pelo congresso, das contas do Chefe do Poder executivo é a inelegibilidade deste para as eleições que se realizarem nos cinco anos seguintes à decisão. O questionamento judicial da rejeição, entretanto, suspende, enquanto pendente, a consequência aludida (MELLO, 2010, p.945).

De acordo com artigo 71, inciso II da CF/1988, não se trata de função jurisdicional, porque o tribunal apenas examina as Contas, tecnicamente, e não aprecia a responsabilidade do agente público, que é competência exclusiva do Poder jurisdicional; por isso se diz que o julgamento das contas é uma questão prévia.

As contas são preliminar de competência do Tribunal de Contas, que antecede o julgamento do responsável pelo Poder Judiciário. (DI PIETRO, 2010, p.746).

Quanto ao julgamento das contas dos agentes públicos, utilizando-se dos termos do art.71, II, compete-lhe julgar as contas dos administradores (da Administração direta, indireta e fundacional) e dos demais responsáveis por dinheiros e valores públicos. (MELLO, 2010, p.945).

Aqueles que derem causa a extravio, perda ou outra irregularidade de que resulte prejuízo ao erário público; apreciar, para fins de registro, a legalidade dos atos de admissão de pessoal nas entidades referidas.

Nesse contexto, ressalvam-se apenas as nomeações para cargo em comissão, bem como as concessões de aposentadoria, reforma e pensões, salvo melhorias posteriores que não afetem o fundamento legal do ato concessivo. Complementa as definições o Mello (2010, p.945), a dizer:

[...] realizar por iniciativa própria, ou da Câmara, do Senado, de Comissão técnica ou de Inquérito destas, inspeções e auditorias nas unidades administrativas de quaisquer dos poderes e nas entidades da Administração direta, indireta ou fundacional; fiscalizar as contas nacionais das empresas supranacionais de cujo capital a União direta ou indireta participe, nos termos do tratado constitutivo; prestar ao Congresso Nacional, a qualquer de suas Casas ou Comissões; as informações sobre fiscalizações, inspeções e auditorias realizadas. Aplicar, em caso de ilegalidade de despesas ou contas, as sanções previstas em lei, sendo que suas decisões de imputação de débito ou multas terão eficácia de título executivo, conforme o §3º do art.71.

Demais disto, cabe ao Tribunal de Contas assinar prazo para que seja sanada ilegalidade que verifique no comportamento dos órgãos controlados (inciso IX do art.71) e, caso não atendido tempestivamente, sustar o ato impugnado, comunicando tal decisão à Câmara e ao Senado (inciso X), (MELLO, 2010, p.946).

Se de contrato se trata (inciso XI e §1º do mesmo artigo), o ato de sustação será adotada diretamente pelo Congresso, o qual, de imediato, solicitará ao Executivo as medidas cabíveis. Caso um ou outro, dentro em noventa dias, não tome s providências previstas, o próprio Tribunal deliberará a respeito (§2º).

Qualquer cidadão, partido político, associação ou sindicato, consoante prevê o art.74, §2º é parte legítima, na forma da lei, para denunciar irregularidades/ilegalidades ao tribunal.

Todas as disposições constitucionais atinentes ao Tribunal de Contas da União aplicam-se, no que couber, à organização, composição e fiscalização incumbentes aos Tribunais de Contas dos Estados e do DF – cujos membros designam-se Conselheiros e serão em número de sete – bem como os tribunais e Conselhos de Contas os Municípios estaduais (art.75 e parágrafo único), (MELLO, 2010, p.946).

Sancionatórias, quando aplica aos responsáveis, nos casos de contas, as sanções previstas em lei, que estabelecerá, entre outras cominações, multa proporcional ao dano causado ao erário (DI PIETRO, 2010, p.746).

Corretivas, quando assina prazo para que o órgão ou entidade adote as providências necessárias ao exato cumprimento da lei, se verificada ilegalidade; e quando susta, se não atendido a execução do ato impugnado, comunicando à decisão à Câmara dos Deputados e o Senado Federal.

Nos termos do 1º do artigo 71, no caso de contrato o ato de sustação será adotado diretamente pelo Congresso Nacional, que solicitará, de imediato, ao Poder Executivo, as medidas cabíveis; pelo §2º, se o Congresso ou Poder Executivo no prazo de 90 dias, não efetivar as medidas previstas no parágrafo anterior, o tribunal decidirá anterior, a decisão final, de natureza puramente política, ficava com o Congresso Nacional (DI PIETRO, 2010, p.746).

A função normativa dos Tribunais de Contas decorre do poder regulamentar que lhe é conferido pela Lei Orgânica, os TCs expendem instruções e atos normativos, de cumprimento obrigatório, sob pena de responsabilidade do infrator, acerca de matérias de sua competência e a respeito da organização dos processos que lhe devam ser submetidos.

O Tribunal de Contas cumpre outra de suas funções, a corretiva, ao fazer determinações para corrigir faltas e irregularidades ou para evitar suas repetições no futuro, ao fixar prazo para que órgão ou entidade, na administração da qual tenha verificado alguma ocorrência, adote as providências necessárias ao exato

cumprimento da lei e ao sustar o ato que tenha impugnado, quando não atendida a referida determinação.

A função de ouvidoria manifesta-se quando os Tribunais de Contas recebem denúncias e representações. Elas podem ser comunicadas por responsáveis pelo controle interno, por autoridades ou por qualquer cidadão, partido político, associação ou sindicato.

Chaves (2009, p. 92) apresenta ainda outra função que é mencionada no Portal do Tribunal de Contas (2012) como função educativa, que é a função pedagógica, ela é identificada na orientação e informação sobre procedimentos e melhores práticas de gestão, mediante publicação de manuais e cartilhas, realização de seminários, reuniões e encontros de caráter educativo, ou, ainda, na recomendação para adoção de providências em auditorias de natureza operacional.

A Constituição de 1988 disciplina, nos artigos 70 a 75, a fiscalização contábil, financeira e orçamentária, determinando, no último dispositivo, que essas normas se aplicam, no que couber, à organização, composição e fiscalização dos Tribunais de Contas dos Estados e do Distrito Federal, bem como dos Tribunais e Conselhos de Contas dos Municípios. (DI PIETRO, 2010, p.745).

No artigo 70 da CF/1988, permite que sejam inferidas normas básicas, tais quanto à atividade controlada, aos aspectos controlados, ao controle de legitimidade, ao controle de economicidade, controle de fidelidade funcional etc (BRASIL, 1988).

Quanto à atividade controlada, a fiscalização abrange a contábil, a financeira, a orçamentária, a operacional e a patrimonial; isto permite a verificação da contabilidade, das receitas e despesas, da execução do orçamento, dos resultados e dos acréscimos e diminuições patrimoniais.

Sobre os aspectos controlados no controle financeiro compreende, para DI PIETRO (2010, p.745):

- 1) O controle de legalidade dos atos de que resultem a arrecadação da receita ou a realização da despesa, o nascimento ou a extinção de direitos e obrigações; 2) O controle de legitimidade, que a Constituição tem como diverso da legalidade, de sorte que parece assim admitir exame de mérito a fim de verificar se determinada despesa, embora não ilegal, fora ilegítima, tal como atender a ordem de prioridade, estabelecida no plano plurianual; 3) Controle de

Economicidade, que envolve também questão de mérito, para verificar se o órgão procedeu, na aplicação da despesa pública, de modo mais econômico, atendendo, por exemplo, uma adequada relação custo-benefício; 4) Controle de fidelidade funcional dos agentes da administração responsáveis por bens e valores públicos; 5) Controle de resultados de cumprimento de programas de trabalho e de metas, expresso em termos monetários e em termos de realização de obras e prestação de serviços.

O controle de legalidade dos atos da Administração pública ajudam a controlar a legalidade, a legitimidade, a economicidade e os resultados aos quais se destinam a cobrança e fiscalização por parte da sociedade civil e órgãos públicos aos que se utilizam de bens e valores públicos.

2.1.3 Os Tribunais de Contas do Brasil e o Controle Social

O controle social é denominado de accountability pela ciência política, podendo ser considerado a obrigação da prestação de contas do poder público perante a sociedade civil e às autoridades competentes.

A sociedade tem o direito de garantias de acesso a informações, públicas ou privadas, que asseguram o controle social, inclusive, o cidadão é dotado de meios de denunciar a existência de irregularidades que tenha conhecimento.

A Constituição Federal de 1988 assegurou tal direito e o mesmo encontra-se disposto no art. 74, parágrafo segundo, da Constituição Federal de 1988: “Art. 74. § 2º. Qualquer cidadão, partido político, associação ou sindicato é parte legítima para, na forma da lei, denunciar irregularidades ou ilegalidades perante o Tribunal de Contas da União.”

Os cidadãos têm direito a participar nos assuntos públicos; trata-se do direito pertencente à esfera do *status activae civitatis*. Cada cidadão, como legítimo detentor do poder soberano do Estado, deve ter respeitado seu direito de participar de todas as esferas de decisão, seja contribuindo para a definição das políticas públicas a serem implementadas, seja controlando a ação voltada à efetivação de tais políticas. De fato, do reconhecimento de que a esfera pública não diz respeito apenas ao Estado, mas sim a todos que dele fazem parte.

A noção de *público* prevalecente no Estado Liberal e no Estado Social ou do Bem-Estar-Social, que remete à ideia de tudo que diga respeito à esfera estatal, não mais pode ser aceita no paradigma do Estado Democrático de Direito. Ao contrário, deve ser compreendida como esfera de todos, cidadãos e poderes instituídos.

O Povo não é apenas um referencial quantitativo que se manifesta no dia da eleição; é, na verdade, um fluxo comunicativo despersonalizado que se faz presente de forma legitimadora no processo democrático de governo. A característica que, notadamente, coloca a pessoa na condição de cidadão é o gozo dos direitos políticos.

E, por direitos políticos, entende-se não só a capacidade de votar e ser votado (na habitual distinção entre cidadania ativa e cidadania passiva, respectivamente), mas também a de participação nos diversos segmentos de formação das decisões políticas e de controle da atuação dos governantes.

O povo só é povo em sentido jurídico (não sob o prisma sociológico, histórico, étnico, *etc.*), na lição do Ministro do Supremo Tribunal Federal, Carlos Ayres Brito (2006, p. 18-19 – TCE/MG, 2012):

[...] quando pode dispor normativamente sobre si mesmo. Quando se autoqualifica juridicamente. [...] Afirmar, assim, que um povo já existe, juridicamente, é dar conta do exercício vitorioso de uma emancipação política.

A ideia principal da nova cidadania em sistemas de democracia representativa ou semidireta, como mencionado alhures, está centrada na participação do cidadão por meio do controle do poder político e da gestão administrativa, estando hoje o indivíduo na condição de corresponsável pela qualidade do serviço público prestado, uma vez que esta será a consequência das atitudes e comportamentos dos seus usuários, ou, em outros termos, do exercício ou não da cidadania.

Um dos instrumentos de que se pode valer o cidadão para promover os atos necessários à apuração de responsabilidades e à respectiva reparação dos eventuais prejuízos causados pelos administradores ao patrimônio público é o Tribunal de Contas.

Além de agir de ofício, as Cortes de Contas também atuam mediante provocação. É exatamente aí que se abre espaço para o cidadão, exercendo a

vigilância sobre a conduta administrativa, apresentar denúncia ao Tribunal de Contas visando à apuração e correção dos atos ilegais, ilegítimos e antieconômicos praticados pelo gestor público.

Esse mecanismo de tutela do patrimônio coletivo está estampado no art. 74, § 2º, da vigente Constituição da República, o qual dispõe: “Qualquer cidadão, partido político, associação ou sindicato é parte legítima para, na forma da lei, denunciar irregularidades ou ilegalidades perante o Tribunal de Contas da União”.(BRASIL, 1988).

O instrumento da denúncia constitui um dos mais importantes conectores entre a ação dos Tribunais de Contas (Estado) e a sociedade (cidadãos), visto que permite a qualquer dos seus membros provocar o exercício do controle e a adoção das providências legais cabíveis à prevenção ou reparação de danos.

Nesses novos tempos, marcados pela necessidade de superação das compreensões subjacentes aos paradigmas do estado liberal e do bem-estar social, de estado mínimo ou estado providência, respectivamente, e, ao mesmo tempo, pelo fenômeno da mundialização e da revolução das comunicações, a sociedade, livre e pluralista, se deu conta de que deve ser a protagonista do jogo político e de que precisa assumir o seu controle.

A sociedade passou a exigir dos órgãos instituídos para exercer as modernas e complexas funções de controle que cumpram o papel que justifica a sua inserção e permanência na organização do Estado como instrumento jus político, ou seja, de ser o guardião dos direitos fundamentais e da democracia.

Desse modo, controle e cidadania são temas indissociáveis, tornando-se eficazes na medida em que se preserva a função essencial do Estado de prover as necessidades coletivas, o que inclui o controle realizado por meio de suas próprias instituições, e, sobretudo, em que se abrem possibilidades para o exercício do controle social, popular ou democrático.

Nesse cenário, é inegável a relevância das leis recém-introduzidas em nosso ordenamento jurídico que consagram regras de materialização do princípio da transparência (Lei Complementar n. 131/2009) e do direito de acesso à informação (Lei n. 12.527/2011). Isso porque não bastam instrumentos e espaços para o exercício do controle.

O controle feito pelo Tribunal de Contas, segundo dispõe o art.70 da CF/1988 que ao Congresso Nacional compete realizar controle externo da Administração direta e indireta, exercendo fiscalização contábil, financeira, orçamentária, patrimonial e operacional.

Quanto à legalidade, legitimidade, economicidade, aplicação das subvenções e renúncias de receitas, para o quê contará com o auxílio do Tribunal de Contas da União (art.71). São amplíssimas as competências fiscalizadoras da Corte de Contas. (MELLO, 2010, p.946).

2.2 Atribuições do Tribunal de Contas de Alagoas

Há 66 anos foi criado, no governo de Silvestre Péricles de Góes Monteiro, por meio da Lei Estadual nº 1.365, de 29 de novembro de 1947, o Conselho de Finanças do Estado de Alagoas (TCE/AL, 2007).

Na ocasião, era um órgão de fiscalização e de controle de Receitas e Despesas Públicas, denominado “Conselho de Finanças”, pois historicamente, o Brasil iniciava um período de organização no controle dos gastos públicos.

Com o nascimento da Corte Alagoana, sediada no imóvel nº23 da Rua Cincinato Pinto, no centro de Maceió, o Conselho de Finanças era regido por um corpo deliberado, formado por quatro membros nomeados em comissão pelo então governador do Estado, eram eles: Francisco José da Silva Porto Júnior, Alfredo de Mendonça Uchoa, Nelson Leôncio de Farias e Pedro Cavalcante de Oliveira, os quais elaboraram um regimento interno em, 07 de janeiro de 1948.

Em novembro de 1951, o Deputado Jorge Reis Assunção protocolizou o projeto de Lei nº570, com nova redação dos artigos, 5º, 6º, 8º e 10º da Lei nº1.365 de 29 de novembro de 1947, que tratava da criação do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas, seguindo uma tendência nacional, e encaminhada uma solicitação ao Poder Legislativo do Estado.

Apesar de todos os esforços para a aprovação da Lei de Criação do Tribunal de Contas do Estado, ela não foi sancionada pelo então Governador Muniz Falcão, e

devolvida à Casa Legislativa, para ser aprovada, só então pela Lei nº247 de 11 de dezembro de 1958, assinada pelo 2º vice Presidente da Casa Legislativa, Otacílio Silveira Cavalcante. (TCE/AL, 2007)

Em 28 de abril de 1960 ocorreram importantes avanços do Conselho de Finanças, onde fora implantadas modificações em algumas disposições na Constituição do Estado, as quais permitiram ampliar o número do corpo deliberativo do Tribunal, prerrogativas iguais aos dos Desembargadores do Tribunal de Justiça do Estado, bem como a criação de um quadro próprio de pessoal.

Em 26 de agosto do mesmo ano, instituído pela lei nº2.294 o cargo de Procurador do Conselho de Finanças, ocupado pela primeira vez por Murillo Rocha Mendes. (TCE/AL, 2007)

Por força da Lei 397, de 27 de novembro de 1963, foi concedido aos Membros do Conselho de Finanças, o tratamento de Ministro e permitido o uso do timbre do Tribunal de Contas em seus impressos e papéis de expediente.

Coube a Constituição do Estado de Alagoas, promulgada em 11 de maio de 1967, acabar com a nomenclatura de Conselho de Finanças, reconhecendo a denominação de Tribunal de Contas, consagrada no Brasil para todos os órgãos Fiscalizadores de Controle Externo.

O Tribunal de Contas do Estado de Alagoas foi transferido para um novo prédio em Março de 1983, quando era regido sob a administração do Presidente Conselheiro Jorge Luiz Reis Assunção, quando foi denominado Edifício Guilherme Palmeira, que já foi Ministro do Tribunal de Contas da União.

O Tribunal direciona suas atividades visando principalmente à fiscalização dos diversos órgãos integrantes da organização do Estado de Alagoas, abrangendo a Administração Direta e a Administração Indireta; e a fiscalização das prefeituras municipais, alcançando as Câmaras e entidades da Administração indireta.

Em 1994, foi criada a Lei nº5.604 de 20 de janeiro de 1994, a qual criou a Lei Orgânica do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas (ANEXO A). No que dispõe, afirmando que o TCE/AL é órgão de controle externo e suas competências, tais como apreciar as contas prestadas anualmente pelo governador, julgar as contas

dos administradores e demais responsáveis pelo dinheiro e bens públicos etc. (ALAGOAS, 1994).

Em 2001, pela Resolução nº003/2001 (ANEXO B) o Tribunal de Contas instituiu e aprovou o Regimento Interno do Tribunal de Contas de Alagoas, conferindo atribuições aos arts.95 e 133, bem como ao inciso I da Constituição Estadual de Alagoas, tendo em vista as modificações inerentes ao disposto no art.1º, inciso XII da Lei Estadual nº5.604 de 20 de janeiro de 1994.

Foi atribuído como competência do TCE/AL apreciar registros para fins de registro e legalidade a admissão de pessoal, as concessões de aposentaria e transferências remuneradas; apreciar e emitir parecer sobre a prestação de contas anular atos de gestão; acompanhar a arrecadação da receita dos Poderes Públicos; realizar inspeções e auditorias, encaminhar à Assembleia Legislativa o relatório de atividades dentro de 30 (trinta) dias, Elaborar propostas orçamentárias, representar ao Poder sobre irregularidades, Aplicar sanções, conceder licenças e outros.

São muitas as funções do TCE/AL, constadas em seus primeiros XX incisos, e jurisdição a que compete é própria e privativa para todo o território alagoano, inclusive aos seus órgãos sediados fora do Estado. Abrangendo qualquer pessoa física, jurídica, órgãos ou entidades a todos aqueles que causem dano, extravio ou irregularidades o Erário.

É o Tribunal o responsável pelo julgamento das Prestações ou Tomadas de Contas, dentro dos prazos definidos no seu Regimento Interno.

Cumprindo a sua ação fiscalizadora, anualmente, os Municípios do Estado de Alagoas são auditados “in-loco”, atividade que proporciona garantia regular e efetiva gestão dos recursos públicos.

Em 2003 foi firmado um Convênio de parceria com o Ministério Público, a fim de ser colocada em prática a troca de informações, aperfeiçoamento da fiscalização e uma atuação mais eficaz no que diz respeito às providências de interesse do Tribunal e do Ministério Público, na parte relacionada com o exame dos processos resultantes de inspeções nos devidos locais.

Os Tribunais de Contas tem como principal finalidade atuar, com independência e isenção, resguardando o patrimônio público, impedindo assim, as

diversas formas de dilapidação do patrimônio público, ao tempo em que também tem o papel de fiscalizar atos passados e apenar os responsáveis pelas infrações apuradas.

A razão maior de atuação dos Tribunais de Contas, antes de tudo, pela força normativa de sua própria existência, atuar em a cada questão que seja submetida produz um verdadeiro efeito multiplicador, a impedir que muitas outras investidas contra o erário público sejam praticadas.

Os Tribunais de Contas dos Estados visam garantir e regular a efetiva gestão dos recursos públicos, além de exigir transparência na administração pública e incentivar a participação do cidadão no exercício do controle social.

2.3 O Trabalho com a Transparência e as Questões Específicas do Tribunal de Contas de Alagoas

O Tribunal de Contas do Estado de Alagoas contribui de forma ativa para a formação da cidadania, e para chegar à sociedade informações sobre a sua atuação em diferentes segmentos da vida social. (TCE/AL, 2008).

Ele deve atuar democraticamente, procurando avançar na construção de uma cidadania que tome parte regularmente nas decisões públicas; que se envolva abertamente em favor das políticas públicas; evolui na forma e no conteúdo, assim como na busca de novas alternativas de comunicação para interagir com a sociedade.

A Constituição de 1988 prevê junto das instituições, como função no campo do Controle a atuação do Ministério Público, da Corte de Contas e da Advocacia Pública dentre outras, bem como a soma dessas atribuições e garantias para a sociedade.

O Ministério Público conquista, cada dia mais, seu espaço e respeito perante as instituições e pela sociedade, por sua luta em respeito da cidadania, como instituição de proteção ao interesse coletivo, executando instrumento de garantia

constitucional, através da abertura de inquéritos civil, da proposição de ações civis públicas, e recentemente da apuração de atos de improbidade administrativa.

Assim como atua o Ministério Público na defesa desses preceitos coletivos e públicos, a Advocacia Pública também tem como função essencial à justiça, na defesa dos interesses do Estado. (TCE/AL, 2008).

Em relação aos ditames já citados, as Cortes de Contas do país, através de sua independência funcional, aproximando-se de seus jurisdicionados, consolida-se como uma instituição voltada à correta prática, adequando-se ao atendimento do interesse da sociedade.

Incentivando a participação política desta sociedade, pois é de fundamental que o cidadão conheça a finalidade do controle na gestão dos recursos públicos, a necessidade de sua existência, como também as leis que garantem o exercício do controle social (TCE/AL, 2013).

O Tribunal de Contas do Estado de Alagoas busca hodiernamente, por meio dos princípios do Estado Democrático de Direito e da participação popular, que a sociedade propicie pela sua participação, subsídios complementares para a tarefa de afirmação em prol da cidadania, consolidando-se para além da fronteira dos agentes públicos.

A administração pública presta serviços públicos com a finalidade de satisfazer as necessidades da coletividade, portanto, para atingir esse objetivo é necessário que seja realizado um planejamento de ação governamental. Esse referido planejamento de ação governamental deve ser elaborado com os instrumentos disponibilizados em lei

O orçamento público é um planejamento de aplicação dos recursos esperados, em programas de custeio, investimento, inversões, transferências e receitas, elaborado pelo Poder Executivo, em cada esfera do governo, seja ele Federal, Estadual e Municipal (TCE/AL, 2013).

Esse orçamento virá em forma de proposta, para um determinado período financeiro, e deverá ser aprovado pelo Poder Legislativo sendo posteriormente transformado em Lei. Segundo a Carta Magna de 1988 existem os seguintes instrumentos de planejamento para inclusão das receitas no processo orçamentário:

o Plano Plurianual – PPA; a Lei de Diretrizes Orçamentária – LDO; e a Lei orçamentária Anual – LOA.

O Plano Plurianual - PPA é um plano que deve ser elaborado no primeiro ano de mandato do Chefe do Poder Executivo e terá vigência até o primeiro ano do mandato subsequente. Nele serão ordenadas ações governamentais que visam atingir objetivos e metas fixados para o quadriênio de gestão.

A Lei que instituir o PPA estabelecerá de forma organizada as diretrizes, objetivos e metas da administração pública, para que as despesas de capital e outras decorrentes relativas ao programa de duração continuada.

A LDO - Lei de Diretrizes Orçamentárias, objetiva direcionar a elaboração da Lei Orçamentária Anual, compatibilizando o Orçamento público com as diretrizes, objetivos e metas da Administração Pública, contidos no PPA (TCE/AL, 2013).

O conteúdo da LDO deverá ser estabelecido em dispositivos das Constituições Federal e Estadual, desde o ano 2000, com a instituição da Lei de Responsabilidade Fiscal.

O orçamento público também é instrumento de planejamento que estabelece as políticas públicas para o exercício que se referir, tendo como base o Plano Plurianual sistematizado pela Lei de Diretrizes Orçamentárias.

A LDO é um plano de trabalho descrito por um conjunto de ações a serem realizadas para atender aos cidadãos (TCE/AL, 2013). Conforme a disposição constitucional, a Lei Orçamentária Anual – LOA é constituída por três orçamentos: fiscais, seguridade social e investimentos das empresas. A norma geral que disciplina a apresentação da proposta do orçamento, o qual deve conter a estimativa da receita e a fixação da despesa por ao período, é a Lei Federal 4.320/1964.

Todos os instrumentos de planejamento disponibilizados em lei, como o PPA, LDO e a LOA, devem ter a participação do povo, em audiências públicas, na sua fase de elaboração, garantindo o direito do cidadão de definir as prioridades da sociedade e o melhor aproveitamento dos recursos (TCE/AL, 2013).

As audiências públicas são oportunidades únicas que o cidadão tem para se manifestar e discutir os interesses da coletividade em reuniões promovidas especialmente para esse fim.

A própria Constituição do Brasil estabelece as fontes de receita e as despesas obrigatórias da União, Estados e Municípios.

Para cada âmbito de governo existem prerrogativas de arrecadação e despesas obrigatórias. Para exemplificar podemos destacar a manutenção e desenvolvimento do ensino, que deve arcar com 25 % das receitas de impostos estaduais e municipais, assim como as ações básicas de saúde, que devem arcar com 15% das receitas de impostos Estaduais e Municipais.

Os orçamentos Estaduais tem alcance restrito à economia regional, ainda que os governos estaduais recebam repasses obrigatórios da União, a principal fonte de recursos dos estados provém da receita obtida com o ICMS – Imposto de Circulação de Mercadorias e Serviços. (TCE/AL, 2008).

Para tanto, se faz necessário um incessante controle sobre os gastos públicos, com a finalidade de assegurar que a Administração Pública atue em conformidade dos Princípios Constitucionais.

A função legislativa constitui-se em atividade típica de Poder Legislativo, porém também é sua função fiscalizar os demais poderes, exercendo com isso os sistemas de controle interno e externo (TCE/AL, 2013).

A Legislação Brasileira prevê dispositivos que garantem a qualquer cidadão o acesso às contas públicas e aos processos licitatórios, bem como denunciar irregularidades ou ilegalidades perante o Tribunal de Contas.

São direitos dos cidadãos a disponibilidade das contas dos municípios, para o acesso do contribuinte a elas, segundo o art.31, §3º da CF/1988. Assim como as prefeituras devem incentivar a participação popular na discussão de planos e orçamentos, e suas contas devem ficar disponíveis para qualquer cidadão, é também o que diz na Lei de Responsabilidade Fiscal, que é a Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000.

Qualquer cidadão tem o direito de acompanhar o desenvolvimento da licitação, sendo a Lei de Licitações lei nº8. 666 de 1993, em seu art.4º. Assim como qualquer cidadão poderá também requerer à administração pública os quantitativos das obras e preços unitários de determinada obra executada, ou mesmo poderá impugnar um edital de licitação por irregularidades nos termos da lei.

Ao cidadão é assegurado, nos termos da Lei 8.666 que o processo de licitações não é sigiloso, e seus atos e procedimentos são públicos e acessíveis a qualquer pessoa, ainda que a proposta é sigilosa, mas somente até a abertura. E sob a garantia de que qualquer cidadão pode obter a cópia autenticada do processo de licitação e dos contratos, bastando somente realizar os pagamentos devidos. (BRASIL, art.63), LEI 8.666 de 1993).

CAPITULO III – AS OUVIDORIAS PÚBLICAS DO BRASIL

No Estado de Direito, a Administração Pública se sujeita a múltiplos controles, no afã de impedir-se que desgarre de seus objetivos, que desatenda as balizas legais e ofenda interesses públicos, ou dos particulares. (MELLO, 2010, p.935).

São concebidos diversos mecanismos para mantê-la dentro das trilhas a que está sujeitada, assim como são impostos controles para a mesma exercitar, para obstar ou corrigir comportamentos indevidos praticados nos diversos escalões administrativos organicamente central.

Como controles do corpo orgânico já relatado anteriormente, exercita em relação às pessoas jurídicas auxiliares do Estado (autarquias, empresas públicas, sociedades mistas e fundações governamentais). Tais controles envolvem quer aspectos de conveniência e oportunidade quer aspectos de legitimidade.

São previstos controles de legitimidade que devem ser efetuados por outros braços do Estado: legislativo, por si próprio ou com auxílio do Tribunal de Contas, e Judiciário, este atuando sob provocação dos interessados ou do Ministério Público (MELLO, 2010, p.935).

Dentre todos os controles o mais importante, evidentemente, é o que se efetua, a pedido dos interessados, por meio do Poder Judiciário. Quando se trata de contrastar a conduta administrativa vinculada com as normas que presidem, não se propõem dificuldades jurídicas de monta.

A Administração atuou fundada em norma da qual decorria algum espaço de discricção administrativa, o exame da legitimidade de sua ação pode se tornar tormentoso. Com efeito, tratar-se-á, de verificar se a pretexto de exercitar a discricção, de que efetivamente dispunha, não ocorreu uma extrapolação dela, o que ocorre por diferentes razões (MELLO, 2010, p.936).

A origem das Ouvidorias no Brasil teve sua consolidação a partir de 1986, quando foi criada a primeira Ouvidoria Pública no Brasil ,na cidade de Curitiba - PR. A partir deste momento o processo de criação de Ouvidorias começou a ser difundido em todo país. Esse fato foi relevante não só para a Administração Pública,

mas também para a iniciativa privada que identificou essa necessidade, onde muitas empresas criaram o seu Ombudsman.

Os principais objetivos eram: inserir na forma de reclamações, sugestões e críticas, os anseios de seus clientes/consumidores, visando atingir o mais elevado nível de excelência de seus Serviços e Produtos. E para consolidando o movimento de expansão das Ouvidorias foi criada em março de 1995 a ABO – Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman.

As Ouvidorias um poderoso instrumento para garantir a transformação institucional permanente, favorecendo mudanças e ajustes em suas atividades e processos, em sintonia com as demandas da sociedade, ou seja, um caminho efetivo na busca da qualidade, da transparência e da cidadania.

É primordial que as Ouvidorias contem com uma equipe cuidadosamente selecionada, capacitada e treinada para que seja capaz de controlar e propor novas formas de ações visando melhora administrativa e trabalhar na garantia dos direitos sociais, já que ela pode ser considerada como um órgão estratégico.

3.1 Abordagem Histórica Acerca das Ouvidorias no Brasil e em Alagoas

O ouvidor é o Ombudsman, que surgiu nos primórdios da civilização através da necessidade de uma entidade que interagisse entre o governante e o mais comum dos cidadãos perpassa a história da humanidade.

Historicamente nos remetemos aos reis egípcios, que designavam entre seus altos funcionários, aqueles que deveriam receber as queixas do povo. Em seguida o Patriarca Moisés, em sua sabedoria, nomeou assessores especializados para apreciar as queixas apresentadas pelos hebreus.

No Oriente, especificamente na China, tem-se estudos que encontraram uma figura semelhante ao ouvidor ocorreu durante a Dinastia de Han, que no caso era um alto funcionário que exercia atividades similares. (FACCIONI, 2009).

Na Roma antiga, durante o período republicano, detectamos estudos que afirma a existência de dois censores, os quais examinavam os atos administrativos e as queixas de cidadãos que reclamavam da má administração (FACCONI, 2009).

Durante a Idade Média, haviam intermediários entre governantes e cidadãos e entre administradores e administrados , tanto na esfera Poder público como na Igreja e demais organizações da época.

Ilustríssimo autor, FACCIONI (2009), destaca os primeiros vestígios da figura do ouvidor e o significado de Ombudsman, conforme observamos:

Durante o período absolutista, os monarcas designavam agentes para se certificarem que os funcionários públicos obedeciam à lei, davam andamento às suas determinações e, de uma maneira geral, se adotavam comportamento adequado. A síntese da entidade posicionada entre o governante e o cidadão comum, entretanto, surge na Suécia, com a instituição do “ombudsman”. A palavra “Ombudsman” tem como sinonímia os seguintes termos: procurador, provedor, mandatário, representante, delegado; deriva de um termo usado pelas tribos medievais germânicas para designarem um grupo de pessoas cuja função era a de recolher multas das famílias de réus arrependidos e distribuir os recursos obtidos entre as famílias das respectivas vítimas.

Em 1739 a Assembléia Representativa (Riksdag) deliberou no sentido de o Presidente do Supremo Tribunal de Justiça (Office of the Chancellor of Justice) lhe dar conta de todas as decisões judiciais, se tornando em 1776, o ouvidor, Chanceler de Justiça, se tornando o que hoje conhecemos por “ombudsman”.

Tomando por base os escritos de Faccioni (2009), acerca da figura do Ouvidor durante o absolutismo, compreendemos a discrepante diferença entre o ombudsman anterior e a sua atuação hodiernamente, ainda que tenha a mesma função de procurador ou mandatário, e de ouvir a popular da mesma forma, seus objetivos mudaram extremamente.

Diferente de sua função na história antiga, o ouvidor da atualidade não é apenas a figura a qual escutará os apelos do povo, mas sim aquele que encaminha, remete e peticiona as reclamações e denúncias dos órgãos, pessoas ou entidades que utilizam o dinheiro ou bens públicos, com a intenção de preservar o erário, fiscalizar e proteger o interesse público.

Após a Guerra Mundial (1914/1918) surgiu em 1915, o Ombudsman militar independente que perdurou até 1968. Foi a partir da década de 1960, com a Divisão de Direitos Humanos das Nações Unidas ela empreendeu esforços para solidificar e criar esse instituto mundialmente, tornando a figura do ouvidor uma necessidade global.

Ela foi recomendada através a hipótese da criação de um órgão autorizado a receber e examinar as queixas dos cidadãos com referências aos setores do governo durante a Conferência Parlamentar Européia em Viena, em 1971.

Faccioni (2009), acrescenta que a figura do Ombudsman decorreu de iniciativa pioneira pela própria ONU – Organização das Nações Unidas, mediante seus interlocutores, vejamos:

Uma competência diferenciada é a apresentada pelo “ombudsman” dos Estados Unidos da América, instituída em 1967, que tem sua atuação centrada na defesa dos direitos do consumidor. Certamente seu papel decorre da iniciativa pioneira e histórica do Presidente John F. Kennedy que, a 15 de março de 1962, enviou mensagem especial ao Congresso, propondo a proteção dos interesses dos consumidores introduzindo a conceituação de direitos do Consumidor.

O Brasil só cata os efeitos dessa legislação em 11 de setembro de 1990 com a publicação do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/90), o qual providencia aos consumidores órgãos que possam socorrer os consumidores quando houver necessidade de reclamar por seus direitos.

Segundo Faccioni (2009), existem Documentos históricos que revelam a existência de um Ouvidor-Geral no território brasileiro, que era indicado pelo Rei de Portugal, para exercerem suas atribuições ao lado dos Governadores Gerais, em territórios brasileiros, desde a época das Capitânicas Hereditárias.

As principais atribuições desses ouvidores era lavrar e promulgar leis, estabelecer Câmaras de Vereadores, atuar como Comissário de Justiça, bem como ouvir as reclamações e reivindicações da população sobre improbidades e desmandos administrativos por parte dos serventuários do governo. Hierarquicamente se situava como a segunda autoridade da Capitania. Por ocasião da discussão da “Constituição Política do Império do Brasil” (sic), de 25 de março de 1824, o Deputado Constituinte José de Souza Mello (no ano de 1823), propôs os seguintes termos: “... para desafogo e liberdade dos povos, haverá em cada província um Juízo do Povo, a quem se recorra nos casos de opressão para apresentar na Corte suas

queixas, o que o mesmo Juiz do Povo deverá fazer ex-offício”. Esta proposta, sob denominação diversa instituía a figura do Ouvidor, mas não logrou êxito em seu intento, sendo rejeitada.

O processo de evolução democrática e de cidadania a que o Brasil passou, estava marcado pelos avanços na credibilidade de suas instituições democráticas. Ao que se refere no papel atual desempenhado pelo ouvidor, diferente daquele de representante do rei, no qual só informava-o do ocorrido e aplicava leis.

A Constituinte de 1988, apesar da inclinação parlamentarista, não acolheu a proposta da criação da “*Ouvidoria Parlamentar*”, especificamente, e com as características clássicas reconhecidas, como atuar a partir do Poder Legislativo, como controle externo.

Atualmente, os sistemas de Ouvidorias no Brasil são instituídos por legislação infraconstitucional, Estadual, Municipal, ou por Decreto expedido pelo Executivo, dando características semelhantes, aos desempenhados pelos órgãos de controle interno da Administração Pública, desde que prezem pela simetria constitucional.

A Câmara dos Deputados via Resolução nº 19 de 14 de março de 2001 criou “Ouvidoria” Parlamentar e sua respectiva regulamentação, incluída pelo Regimento Interno “Casa do Povo”, logo após, em 2 de abril de 2001, por meio da medida provisória nº 2.143-31 foi criada a *Corregedoria Geral da União*, com o propósito de combater no âmbito do Executivo Federal, a fraude e a corrupção e promover a defesa do patrimônio público.

Através do Decreto nº 4.177, de 28 de março de 2002 foi transferida para a CGU as competências de ouvidoria-geral, até então vinculadas ao Ministério da Justiça. Através da Lei 10.683, de 28 de maio de 2003, foi alterada a denominação para Controladoria-Geral da União, assim como atribui ao seu titular o “status” de Ministro de Estado. Já, no Tribunal de Contas da União sua Ouvidoria foi criada em maio de 2004, através da Resolução 169. A versão nacional adotando modelos semelhantes ao de países como França e Canadá, atribui, regra geral, para a empresa privada a denominação de “ombudsman”, enquanto que para os órgãos públicos, de “ouvidor/ouvidoria”. (FACCIONI, 2009).

As competências das Cortes de Contas no Brasil, denominados Tribunais de Contas, estão expressas na Carta Maior de 1988, nos artigos 70 a 75. Vejamos:

Art. 70. A fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial da União e das entidades da administração direta e indireta, quanto à legalidade, legitimidade, economicidade, aplicação das subvenções e renúncia de receitas, será exercida pelo Congresso Nacional, mediante controle externo, e pelo sistema de controle interno de cada Poder;

E:

Art. 75. As normas estabelecidas nesta seção aplicam-se, no que couber, à organização, composição e fiscalização dos Tribunais de Contas dos Estados e do Distrito Federal, bem como dos Tribunais e Conselhos de Contas dos Municípios.

Parágrafo único. As Constituições estaduais disporão sobre os Tribunais de Contas respectivos, que serão integrados por sete Conselheiros.

A atuação das Cortes de Contas deve representar para o cidadão e contribuinte uma das garantias do exercício democrático de seus direitos, ainda que não expressos de forma explícita, pois é direito de todo cidadão que as contas de seus gestores sejam examinadas, assim como a aplicação dos recursos derivados de seus tributos, para que sejam fiscalizados.

O cidadão é o componente da coletividade, do interesse público, que têm direitos ainda, que sob o prisma individual, igual, constitucional e estendido a todos, que foi posteriormente regulamentado pela Lei de Responsabilidade Fiscal – LRF nº.101/2000.

Para Faccioni (2009), ainda tem que se ter atenção aos denominados direitos difusos, direitos transindividuais, metaindividuais ou superindividuais, quando considerarmos os bens de uso comum do povo como direitos difusos, por coletivos, também nesta catalogação incluiremos o direito de apreciação e julgamento das contas dos gestores públicos.

3.2 Conceito e Funcionalidade das Ouvidorias Públicas

O Tribunal de Contas também tem função de Ouvidor, quando recebe denúncias de irregularidades ou ilegalidades, feita pelos responsáveis pelo controle

interno ou por qualquer cidadão, partido político, associação ou sindicato, nos termos do artigo 74, §§1º e 2º da CF/1988. (DI PIETRO, 2010, p.747).

No âmbito Estadual e Municipal as normas sobre fiscalização contábil, financeira e orçamentária aplicam-se aos respectivos Tribunais e Conselhos de Contas, conforme os dizeres do art.75 da CF/1988. (DI PIETRO, 2010, p.747).

Com relação aos Municípios, o artigo 31 da CF/1988 prevê o controle externo da Câmara Municipal, com o auxílio dos Tribunais de Contas dos Estados ou do Município ou dos Conselhos ou Tribunais de Contas, onde houver (DI PIETRO, 2010, p.747).

Pelo §2º, o parecer prévio emitido pelo órgão competente sobre as contas anuais do prefeito só deixará de prevalecer com decisão de 2/3 dos membros da Câmara Municipal. E o §3º contém uma inovação, ao determinar que as contas dos Municípios ficarão, durante 60 dias, anualmente, à disposição de qualquer contribuinte, para exame e apreciação, o qual poderá questionar-lhes a legitimidade, nos termos da Lei. É mais uma hipótese de participação popular no controle da administração (DI PIETRO, 2010, p.747).

Política Pública é o conjunto de atos unificados por um fio condutor que o une ao objetivo comum de empreender ou prosseguir um dado governamental para o país. Estamos em que é inequívoco que se pode controlar juridicamente políticas públicas.

Se é possível controlar cada ato estatal, deve ser também possível controlar o todo e a movimentação rumo ao todo. Assim como agredir um princípio é mais grave que transgredir uma norma, empreender uma política – que é um complexo de atos – que seja em si mesma injurídica é mais grave que praticar um simples ato contraposto ao Direito. Logo, é possível atacar o menos grave, certamente será possível atacar o mais grave (MELLO, 2010, p.938).

Uma vez que tanto se ofende o direito fazendo aquilo que lhe proíbe como não fazendo o que ele manda, pode-se controlar tanto os comportamentos produtores de política pública, isto é, os comissivos, quanto os de omissão e política devida.

Anote-se que pode haver inconstitucionalidade de uma política pública só reconhecível a *posteriori*, isto é, por seus efeitos, que se revelem contrapostos a diretriz normativa legal ou constitucional. Neste caso o que se pode fazer é deter-lhe a continuidade. (MELLO, 2010, p.942-943).

O que legitima o cidadão não é a particularidade do gravame, mas o fato de subtrair um bem jurídico de que pessoalmente desfrutaria se ordem jurídica fosse obedecida ou o fato irrogar-lhe um prejuízo que pessoalmente o alcança e do qual estaria livre se a ordem jurídica houvera sido respeitada.

A intervenção do Estado no domínio social tanto se faz pela prestação dos serviços públicos desta natureza educação, saúde, previdência e assistência social) como pelo “fomento da atividade privada” mediante trespasse a particulares de recursos a serem aplicados em fins sociais.

Quanto aos serviços públicos sociais, a CF/1988 é expressa em apontar o dever do estado na prestação de serviços de saúde (arts.196-198). Vejamos a letra da Lei:

Art. 196. A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação.

Art. 197. São de relevância pública as ações e serviços de saúde, cabendo ao Poder Público dispor, nos termos da lei, sobre sua regulamentação, fiscalização e controle, devendo sua execução ser feita diretamente ou através de terceiros e, também, por pessoa física ou jurídica de direito privado.

Art. 198. As ações e serviços públicos de saúde integram uma rede regionalizada e hierarquizada e constituem um sistema único, organizado de acordo com as seguintes diretrizes:

- I - descentralização, com direção única em cada esfera de governo;
- II - atendimento integral, com prioridade para as atividades preventivas, sem prejuízo dos serviços assistenciais;
- III - participação da comunidade.

Uma vez que a previdência privada terá caráter complementar (art.202), descrito: “O regime de previdência privada, de caráter complementar e organizado de forma autônoma em relação ao regime geral de previdência social, será facultativo, baseado na constituição de reservas que garantam o benefício contratado, e regulado por lei complementar” (BRASIL, 1988).

Fica evidente que todos os dispositivos do art. 201 reportam-se ao dever do estado na prestação da previdência social. O dever público para com a educação consta nos arts.203 e 204. Como pode ser observado abaixo:

Art. 203. A assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social, e tem por objetivos:

I - a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice;

II - o amparo às crianças e adolescentes carentes;

III - a promoção da integração ao mercado de trabalho;

IV - a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária;

V - a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei.

No Art. 204 podemos observar que as ações governamentais na área da assistência social deverão ser realizadas com recursos do orçamento da seguridade social, previstos no art. 195, além de outras fontes, e organizadas com base nas seguintes diretrizes da descentralização político-administrativa, e da participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis.

Questão relevante, no que diz respeito aos direitos dos administrados, é a chamada “reserva do possível”, em face da qual o Estado ver-se-ia desobrigado, pois não teria como acudir a todas as necessidade sociais. (MELLO, 2010).

As ouvidorias públicas acolhem os cidadãos que já correram, sem êxito, a outros órgãos. Desta forma, o controle social para o qual as ouvidorias concorrem não podem apenas significar “vigilância” ou “pretensão punitiva”. A efetivação do controle social consiste em alcançar o cidadão à condição de co-autor das soluções e resultados produzidos no processo de gestão.

O Estado Democrático de Direito pode ser, resumidamente, descrito como o terceiro paradigma do Estado moderno – que sucedeu, imediatamente o Estado Providência e o Estado Liberal, neste contexto, a participação social além de ser uma meta desse Estado, também é método para a concretização desses direitos.

A participação social é o que de fato realiza o Direito no Brasil, pois se trata de norma expressa na CF/1988. Portanto, sem essa participação não haveria Estado Democrático de Direito, que sem democracia não haveria Estado de Direito.

Conforme descreve o artigo 1º todo poder emana do povo, dessa forma, se registra pela primeira vez em uma Constituição Brasileira a legitimação da participação ativa do povo. Mas de fato, a participação está contemplada especialmente no artigo 37, §3º da Carta Magna brasileira.

Baseado nos dispositivos citados acima o Estado vai institucionalizando diversos instrumentos de participação e controle, como é o caso das ouvidorias públicas, das cartas de serviços ao cidadão, do planejamento participativo (no PPA), da criação dos conselhos gestores e fiscalizadores das políticas públicas, e das conferências. (ROMÃO, 2011).

Portanto, a criação das ouvidorias públicas, que se deu pela preocupação do Estado em garantir a participação popular no controle social, sendo este um instrumento institucionalizado pelo Estado. Elas tem sido de grande valia para a o fortalecimento da democracia participativa, sobretudo, porque são um novo canal para a resolução do problema de cidadãos, e são na prática, um verdadeiro elo entre a legitimidade e a legalidade.

As ouvidorias públicas surgem como expressões institucionais do Estado Democrático de Direito, com a finalidade precípua de realizar a mediação indispensável entre expectativas e direitos, legitimidade e legalidade, democracia e direito, em cumprimento ao que dispõe o artigo 37, parágrafo 3º, inciso I da CF/1988 (ROMÃO, 2011).

De acordo com o Decreto nº5.683/2006, a Ouvidoria Geral da União (OGU), órgão integrante da Controladoria Geral da União (CGU) da Presidência da República deve ser o elo entre o cidadão e a Administração Pública Federal.

São deveres da OGU, ainda, ser instância de generalização de soluções produzidas em casos específicos, bem como de prevenção dos mesmos, e a verificação da efetividade dos serviços públicos no âmbito do Poder Executivo federal, identificando os padrões de excelência e integrando o “sistema” de participação do Governo.

As ouvidorias públicas devem prezar pela mediação de formas de gestão ouvindo e compreendendo as diferentes pretensões e autores, sempre dirigindo essa pretensão ao cumprimento e realização da Constituição. (ROMÃO, 2011).

Elas reconhecem os cidadãos, sem distinção, e ainda configuram do lado dos organismos de direitos humanos, sejam eles estatais ou não, pois acolhe o cidadão que já recorreu há vários órgãos públicos buscando resolver seus problemas.

A mediação é um dos papéis fundamentais exercidos pelas ouvidorias públicas, onde busca qualificar as mais diferentes pretensões acolhidas, desde que adequadas à Constituição, bem como, respondendo aos cidadãos de forma transparente, e em linguagem acessível sobre suas respectivas manifestações, além de demonstrar seus resultados produzidos. Conforme ROMÃO (2011), assevera as seguintes atribuições às ouvidorias públicas:

[...] cabe às ouvidorias públicas, por um lado, buscar a melhoria da qualidade dos serviços públicos, atuando como “instrumento de gestão”, ao produzir recomendações e relatórios destinados aos Gestores do Estado e, por outro, fortalecer a institucionalização de procedimentos de participação da sociedade junto aos órgãos públicos.

As ouvidorias realizam, em sua essência, a mediação de conflitos para produzir as possíveis soluções aos cidadãos e à administração pública, sem que estejam ligadas à apuração de responsabilidades, á apuração de ilícitos ou identificação precisa de culpados, diferentemente do papel das corregedorias e auditorias.

O controle social de que tratam as ouvidorias não é apenas de vigilância, ou punitivo, as principalmente de efetividade das demandas de necessidade da população em prol de sanar situações de desrespeito à Constituições e às normas estabelecidas no país (ROMÃO, 2011).

A efetivação do controle social realizado pelas ouvidorias públicas consistem em alcançar o cidadão á condição de coautor das soluções e resultados produzidos no processo de gestão, integrando o trabalho político-administrativo.

As ouvidorias públicas contribuem demasiadamente para a efetivação do controle social, quando, por exemplo, fazem uma simples manifestação a respeito da péssima qualidade de um determinado serviço público. (ROMÃO, 2011).

3.3 A Ouvidoria do Tribunal de Contas de Alagoas

Na medida em que os Tribunais de Contas exercem a fiscalização contábil, financeira, orçamentária e patrimonial, ele assume relevante papel no controle da segurança dos direitos fundamentais.

O Tribunal de Contas é uma das garantias institucionais da liberdade no Estado Democrático que garante os direitos fundamentais. Mesmo situando-se como órgão auxiliar do Legislativo tem sua autonomia e independência financeira e administrativa, dentro dos limites estreitos da separação dos poderes, não integrando a estrutura de nenhum deles, para que possa fiscalizar a todos.

A Constituição confere aos Tribunais de Contas uma função estatal de destaque na democracia brasileira atual, por tratar de órgãos fiscalizadores das contas públicas, e garantidores da observância ao princípio básico da administração pública que é o da supremacia do interesse público sobre o particular.

É importante o cidadão se conscientizar da necessidade da fiscalização realizada por todos os Tribunais de Contas do Brasil, pois abrir mão dessa garantia Constitucional é atentar contra o exercício da Democracia.

O Tribunal de Contas do Estado de Alagoas tem a finalidade de promover a satisfação do cidadão diante da informação, bem como visando alcançar a eficácia no desempenho de suas atividades fins, dentro do sistema de Controle Externo disponibiliza a toda a sociedade sua Ouvidoria para o recebimento de reclamações, críticas, sugestões e informações sobre os atos emanados por seus agentes públicos ou aqueles que estão a serviço destes, e que se encontram jurisdicionados pelo Tribunal de Contas do Estado de Alagoas.

Em Alagoas a Ouvidoria foi instituída pela Resolução Normativa nº 001/2006 (ANEXO C), de 17 de janeiro de 2006, pelo Conselheiro José Alfredo de Mendonça, na ocasião Presidente em exercício tendo como atribuições legais e constitucionais a atividade de Ouvidoria, destinada a receber reclamações, sugestões, críticas e informações sobre Atos de agentes públicos jurisdicionados ao Tribunal de Contas sobre os serviços por ele prestados, apurar sua veracidade e informar os interessados, regulamentada através de Resolução Normativa.

Onde considerou a necessidade de instituir meios de comunicação mais ágeis entre o Tribunal de Contas, os Órgãos Jurisdicionados e a sociedade; os mandamentos que prescrevem o parágrafo 2º, do artigo 74 da Constituição Federal, que faculta a qualquer cidadão, partido político, associação ou sindicato, a denunciar irregularidades ou ilegalidades ao Tribunal de Contas; bem como o que determina o artigo 98 e seu parágrafo único, da Carta Magna Estadual, o qual atribui poderes ao Tribunal de Contas Estadual de receber denúncias e promover a devida apuração.

Após a instituição dessa atividade a Resolução Normativa nº 002/2006 (ANEXO D), dispôs sobre a regulamentação das Atividades da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas entre outras questões. Onde reconhece a atividade de Ouvidoria, como órgão integrante da Corregedoria, que compreende o recebimento de reclamações, críticas, sugestões e informações sobre os atos emanados pelos agentes públicos que se encontram jurisdicionados ao Tribunal de Contas do Estado ou de serviços por ele prestados, a apuração de sua veracidade e as informações aos interessados.

Segundo o art. 2º da mesma resolução nº002/2006, descreveu as atribuições da Ouvidoria do Tribunal de Contas, como receber as reclamações ou críticas a respeito dos serviços prestados pelo Tribunal, receber sugestões que visem em melhorar a função constitucional do Órgão de Contas Estadual; e receber informações importantes sobre atos administrativos e de gestão praticados por agentes e administradores de órgãos e entes públicos estaduais e municipais, bem como de quaisquer entidades instituídas e mantidas pelo Estado e pelos Municípios entre outras.

A resolução 002 de 2006 também atribuiu ao Tribunal de Contas a função de selecionar as informações e notícias recebidas, acompanhar os procedimentos de averiguação, e encaminha-los ao Conselheiro Relator para que julgue, se necessárias; manter seu pleno funcionamento e dos instrumentos e meios de comunicação destinados à receber as sugestões, notícias, reclamações e críticas, dar ciência aos reclamantes ou interessados das providências que devam ser adotadas ou sugeridas pela Ouvidoria.

É função da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas promover através os meios de comunicação a divulgação dos serviços e atividades correlatas

à Ouvidoria; acolher denúncias, conforme os critérios estabelecidos na legislação em vigor; requisitar documentos e informações dos responsáveis pelos atos praticados, e informar a todos os Conselheiros acerca de suas atividades, elaborando bimestralmente relatórios, como pode ser observado nos resultados desta pesquisa.

Até então a Ouvidoria pública funcionava vinculada à atividade da Corregedoria do Tribunal de Contas de Alagoas, mas com a Resolução Normativa nº 009/2006 (ANEXO E), de 28 de janeiro de 2006 entrando em vigor em 1º de janeiro de 2007, que alterou o artigo 1º da Resolução normativa nº 001/2006 e o artigo 1º da Resolução Normativa nº 002/2006.

Onde Considerou a necessidade de desvincular as atividades da Ouvidoria da Corregedoria, e instituiu que no artigo 1º da Resolução Normativa nº 001/2006 passa a vigorar com a seguinte redação: “Artigo 1º - Institui a Ouvidoria no Tribunal de Contas do Estado de Alagoas”, e no Art. 2º - O artigo 1º da Resolução Normativa nº 002/2006 passa a vigorar com a seguinte redação:

Artigo 1º - A atividade da Ouvidoria compreende o recebimento de reclamações, críticas, sugestões e informações sobre os atos emanados pelos agentes públicos que se encontram jurisdicionados ao Tribunal de Contas do Estado de Alagoas ou de serviços por ele prestados, a apuração de sua veracidade e as informações aos interessados. (ALAGOAS, TCE/AL, 2006).

Portanto, atualmente, a atividade constitucional de Ouvidoria, é cumprida no âmbito do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas, funcionando de forma autônoma e prezando pelo interesse público e participação popular, através dos meios de comunicação como o site e através do telefone útil a recepção de possíveis denúncias.

Qualquer cidadão, partido político, associação ou sindicato é parte legítima para denunciar, mediante petição fundamentada, irregularidades perante o Tribunal de Contas.

Tal denúncia deverá versar sobre matéria de competência do Tribunal de Contas, referindo-se a administradores e demais responsáveis por dinheiro, bens e valores públicos da administração direta e indireta, as denúncias podem ser feitas por pessoa física, por pessoa jurídica ou por pessoa anônima. (TCE/AL, 2013).

Na denúncia feita por pessoa física a petição de denúncia deverá ser escrita em linguagem clara e objetiva, com a assinatura do denunciante, sua identidade, sua qualificação e endereço. Além disto, deverá estar acompanhada de prova ou indício substancial do fato reportado, para realiza-la, a denúncia feita por pessoa jurídica, e deverá ser subscrita por seu representante legal (TCE/AL, 2013).

As denúncias feitas por pessoa anônima não serão conhecidas (TCE/AL, 2013).. No entanto, o Tribunal poderá valer-se de suas informações para a realização de auditorias e inspeções de sua competência. A tramitação da denúncia é sigilosa, enquanto não for proferida, a respeito, decisão definitiva deste Tribunal. Após a conclusão da apuração, competirá ao Tribunal decidir se deve ser mantido o sigilo com relação ao autor da denúncia.

Havendo indício de ilegalidade ou irregularidade, deverá ser assegurado ao denunciado o direito ao contraditório e à ampla defesa. No caso de a denúncia ser julgada procedente, o Tribunal de Contas encaminhará as peças do respectivo processo à autoridade administrativa competente e ao Ministério Público.

3.4 A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado Alagoas: Um Comparativo entre as Ouvidorias dos Tribunais de Contas dos Estados de Alagoas, Sergipe, Bahia e Pernambuco

Em nível de comparação analisaremos na presente dissertação os relatórios das Ouvidorias dos Tribunais de Contas de Alagoas, Sergipe, Bahia e Pernambuco, para adentrarmos no mundo de funcionamento e praticidade em que as ouvidorias dos respectivos tribunais ostentam para realizar, diante de suas particularidades, o controle externo do sistema de finanças públicas e orçamentárias.

No relatório nº04/2010, tendo por assunto principal a atividade da ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas, pela gestão da Conselheira Rosa Maria Ribeiro de Albuquerque, traz o relatório do desempenho, atividades e resultados obtidos pela Ouvidoria de 18/06/2008 a 25/12/2010.

Através do Relatório, são demonstradas as manifestações dos cidadãos-usuários dos serviços sob a responsabilidade da própria coordenação, ao tempo em que reconhece a sua pertinência, identifica a área técnica que tem jurisdição sobre o caso, comunica àquela área a existência do problema, solicita esclarecimentos, bem como sugere soluções, se for o caso.

É por meio do relatório que também a atuação da ouvidoria aguarda que a referida deficiência seja sanada, e que persistindo o problema ou sua causa, providências sejam tomadas pelos referidos órgãos cabíveis. É nele que se verifica o problema ou sua causa a, que se sugere medidas para uma possível solução dos problemas ou do ilícito, devidamente aprimorado e ratificado, bem como é por ele que informa-se ao cidadão-usuário interessado da solução adotada entre outras funções.

São formas de atuação da ouvidoria, após o chamamento do cidadão-usuário feito pelo pós-atendimento, ou seja, a princípio se faz necessário a massa de dados composta pelas manifestações dos cidadãos. Portanto, antes de tudo, a ouvidoria necessita de que se disponha do máximo de meios de comunicação através dos quais os cidadãos possam enviar suas demandas, e que suas demandas tenham de fato, o tratamento adequado para poder encaminhá-las corretamente.

O principal método de trabalho da ouvidoria do TCE/AL é o armazenamento das manifestações recebidas por um banco de dados informatizado, o que possibilita o acompanhamento do andamento dos trabalhos por todos os servidores que atuam no atendimento. O cadastramento das manifestações possibilita a emissão de relatórios detalhados, assim como consultas, pesquisas de manifestações por assunto ou tipo.

Cada manifestação recebida pelo TCE/AL recebe um respectivo número de código sequencial, e é analisada por um dos componentes da equipe para a verificação da identificação do manifestante e da classificação por tipo.

As manifestações podem ser de vários tipos, tais como denúncias, elogios, solicitações, reclamações, sugestões e outros. A maior parte delas é respondida no mesmo dia, apenas em alguns casos, diante da complexidade que apresentam, ultrapassam esse prazo, que raramente ultrapassam 15 dias para a recepção da resposta.

A Ouvidoria do TCE/AL tem as seguintes formas de comunicação com os cidadãos-usuários: a) o Formulário eletrônico, adquirido via o site: www.tce.al.gov.br; b) as Correspondências Postais: Ouvidoria – Avenida Fernandes Lima, nº1.047, Farol, Maceió/AL, CEP: 57.055.903 – Ramal: 3315-5754; c) pelo endereço eletrônico: ouvidoria@tce.al.gov.br; e) e pelo Fax: (0XX82) 3336-5446, e pelo próprio Alô – Ouvidoria: 0800-284-0044.

Segundo o gráfico do Relatório da Ouvidoria do Tribunal de Contas de Alagoas relativo ao período de 2008 a 2010 (APENDICE 01), podemos constatar que a quantidade de manifestações recebidas em 3 anos, soma-se num total de 153 (cento e cinquenta e três), sendo 73 em 2008; 54 em 2009 e 26 em 2010.

Fazendo uma observação de que em 2008, das 73, dez foram base para teste, por causa da nova formatação do site. Conforme podemos observar no gráfico 1 do apêndice 01.

Destas manifestações foram concluídas em 2008 cerca de 36%; em 2009 um percentual de 47%; e no ano de 2010 apenas 17% das demandas.

Para ampliação das demandas, também foi firmado uma parceria com o CCTI – Coordenação de Tecnologia da Informação da Corte de Contas, onde se destacaram alguns trabalhos da Ouvidoria, como por exemplo a criação de um formulário para preenchimento no site eletrônico do Portal do TCE/AL.

Para a divulgação de suas atividades a Ouvidoria também se utilizou de eventos realizados por ela própria, bem como garantiu sua participação no 1º Seminário Brasileiro de Ouvidorias Públicas, na Feira dos Municípios de Alagoas, no I Fórum de Gestão Pública Responsável, e ainda no I Encontro de Comunicação Social do TCE/AL em 2010.

Como forma de divulgação do trabalho da ouvidoria além da entrega distribuição de panfletos tradicionais, a Ouvidoria do TCE/AL, em 2008 criou um panfleto mais elaborado, com a história da ouvidoria e outros apontamentos construídos em forma de literatura de cordel.

Segundo relatório nº004/2011, quando foi expedido um relatório da ouvidoria do Tribunal de Contas de Alagoas para o 4º trimestre do exercício de 2011 (APENDICE 02), emitido pela Conselheira Rosa Maria Ribeiro de Albuquerque, onde

houveram 22 demandas, das quais 05 foram solicitação, 10 foram reclamação, 06 foram informação e 16 foram concluídos.

Além das questões já apresentadas a ouvidoria ainda possui alguns bens disponíveis para realizar seu funcionamento, tais como 02 computadores (com 04 caixas de som, 02 CPU's, 01 estabilizador *Compact* e 01 estabilizador modelo); possui 01 veículo Uno Mille, 04 portas, ano 2007; e um material permanente que consta de mobiliário, 01 telefone fixo, 01 fone fax, 01 telefone adaptável para 0800, 01 aparelho de ar-condicionado.

A Ouvidoria do Tribunal de Contas de Sergipe, somente instituída em 2011, que nesse mesmo ano, reestruturou o quadro de pessoal efetivo do Tribunal, criando, transformando e extinguindo cargos, conforme a Lei Complementar, de Sergipe nº 203 de 06 de junho de 2011.

Um dos maiores avanços desse período, sob a gestão da Conselheira Maria Isabel Carvalho Nabuco d'Ávila como presidente do Tribunal de Contas do Estado de Sergipe, foi a criação da Ouvidoria – Geral de Contas, pela resolução TC nº264, datada de 07 de abril de 2011. Antes firmado pela Lei Complementar nº205, de 06 de julho de 2011, com a consequente escolha, respaldado pelo Pleno do TCE/SE.

Depois de instalada a ouvidoria, seu trabalho pode chegar ao conhecimento do público por meio de uma Cartilha onde leva a informação sobre os serviços por ela prestados, e onde se coloca à disposição dos sergipanos, seja da capital ou do interior.

Esta cartilha que foi elaborada pela Ouvidoria foi distribuída e levada ao povo em pontos de ônibus, escolas e em lugares públicos do mais variados na Capital e no interior do Estado.

O relatório de atividades da Ouvidoria-Geral do Tribunal de Contas de Sergipe (APÊNDICES 10 e 11), em que cobre o período até abril de 2011, por seus números que demonstram o interesse e as temáticas mais correntes, além de referendar a legítima iniciativa por parte da presidência.

Acerca das demandas recebidas, até abril de 2011 a Ouvidoria-Geral do TCE de Sergipe recebeu mais de 400 demandas, sendo 176 de abril a dezembro de 2011 e mais 86 de janeiro a junho de 2012, essencialmente por meio de envio de e-mails

e do formulário eletrônico, o qual consta no site do TCE/SE, em segundo lugar que aparece a procura pelo atendimento telefônico, e em último o presencial. Quanto aos assuntos mais abordados nas demandas são variados, desde processos licitatórios até assuntos mais comuns.

Por mês, segundo o gráfico 1 (um), dos apêndices 10 e 11, o mês de agosto foi o que mais recebe manifestações em 2011, enquanto o mês de abril foi o menos procurado para manifestação dessas demandas.

As manifestações recebidas são tramitadas através do Sistema de protocolos e Processos (SCPP), onde cada uma delas recebe um número sequencial pela Ouvidoria, sendo posteriormente enviada para o Setor de Protocolos da Casa, lá recebe um número repassado ao manifestante, através do qual o mesmo poderá obter informações acerca do andamento da respectiva reclamação.

A Ouvidoria do TCE/SE tem mobilizado esforços para o cumprimento dos seus objetivos fixados na Resolução nº264/2011, e tem aumentado o quantitativo as demandas que chegam à Ouvidoria, sobretudo pela facilidade do acesso aos meios eletrônicos.

Como a *Ouvidoria do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado da Bahia* foi criada pela Lei Complementar nº 28, de 14 de dezembro de 2006 conseguimos relatórios do ano de 2008, de 2009, e de 2010.

No exercício de 2008 buscou-se, segundo o relatório, com a otimização do processo de Avaliação de desempenho Individual, a GEAV, a qual procedia junto com a Gerência de desenvolvimento de Sistemas (GSIS) do CEDASC, à realização de levantamentos de requisitos para o desenvolvimento do Sistema de Avaliação de Desempenho (SIAV).

Em 2008 a Ouvidoria do TCE/BA recebeu 268 manifestações, de diversos e mais variados tipos, conforme pode ser verificado na tabela nº13 do Relatório da Bahia (APÊNDICES 08 e 09). Dessas manifestações, 15 foram encaminhadas para serem anexadas aos respectivos processos de prestação de contas e para auditorias.

Com relação aos meios de acesso para manifestações na Ouvidoria o mais utilizado, com 53,73% de adesão foi a internet (endereço eletrônico, emails e

formulários), conforme pode ser observado na tabela nº14 do relatório da Bahia (APÊNDICE 08 e 09).

A grande procedência das demandas foram de pessoas físicas, entre elas, 10,56% anônimas, conforme tabela nº15 (APÊNDICES 08 e 09). Além desses requisitos, todas as manifestações encaminhadas à Ouvidoria foram devidamente tratadas e respondidas ou encaminhadas aos órgãos ou setores competentes.

Referente às auditorias internas (AUDIT) do Tribunal de Contas da Bahia, a Ouvidoria realizou atividades de emissão de Parecer sobre os relatórios da gestão fiscal, emissão de certificados de Auditorias referentes à prestação de contas, planejamentos de auditoria, discussões junto à Corregedoria da Programação Anual de Trabalho, auditoria de natureza operacional na Secretaria Geral e no sistema, e ainda, o acompanhamento da auditoria operacional dentre outros.

Em 2009 a Ouvidoria do Tribunal de Contas da Bahia recebeu 207 manifestações, dos mais variados tipos, dentre estas 78,3% de solicitações de informações institucionais e de serviços prestados pelo Tribunal, além de queixas.

Foram 75,9% das demandas procedentes de pessoa física e anônimos, enquanto 5,8% e 4,4%, respectivamente, apenas representavam servidores públicos e pessoas jurídicas, segundo a tabela nº19 (APÊNDICES 08 e 09).

Em relação ao meio de acesso da população à Ouvidoria, mais uma vez a internet liderou com 68,6% dois acessos, conforme tabela nº20. Assim como a grande maioria das demandas foram procedentes de pessoas físicas, nesse caso 12,6% conforme pode ser visto no apêndice do trabalho. (APÊNDICES 08 e 09).

Foi eleita durante esse período uma nova mesa diretora, em dezembro, para o biênio 2010/2011, composta por um presidente, um vice e três conselheiros, entre eles uma mulher.

Já os relatórios de Pernambuco (APÊNDICES 03, 04, 05, 06 e 07) foram muito bem detalhados e trazem especificamente as demandas por natureza, por órgão de origem, por localidade e por status.

No exercício de 2010 a Ouvidoria recebeu 114 manifestações, sendo 31 no primeiro trimestre, 38 no segundo, 17 no terceiro e 28 no quarto. Somando esse conjunto, foram 55,2% referidas às solicitações de informações institucionais e de

serviços prestados pelo Tribunal, além de queixas. Conforme podem ser conferidos na tabela nº 13 (APÊNDICE 06).

O meio mais utilizado para as manifestações, sem dúvida é a internet, ainda 2010, tendo 53,5% de aderência, além das demandas, em 71,1% procederem de pessoa física e de anônimos, conforme tabelas nº14 e 15, respectivamente (APÊNDICE 06).

Além do que já foi prestado pelas Ouvidorias, o relatório complementa descrevendo que esta realizou emissão de Pareceres sobre relatório da Gestão fiscal, emitiu o Certificado de Auditoria, concluiu Auditorias de desempenho operacional, realizou auditorias no Programa de Modernização do Sistema de Controle Externo dos Estados, Distrito Federal e Municípios brasileiros (PROMOEX), assim como implementou discussões junto ao gabinete do Conselheiro Corregedor.

A Ouvidoria do Tribunal de Contas de Pernambuco foi criada pela Lei Complementar nº. 036, de 26 de novembro de 2001, portanto é o mais antigos entre os quais analisamos nesse trabalho, porém analisaremos apenas os relatórios de 2008, 2009 e 2010 a nível de delimitação do tema.

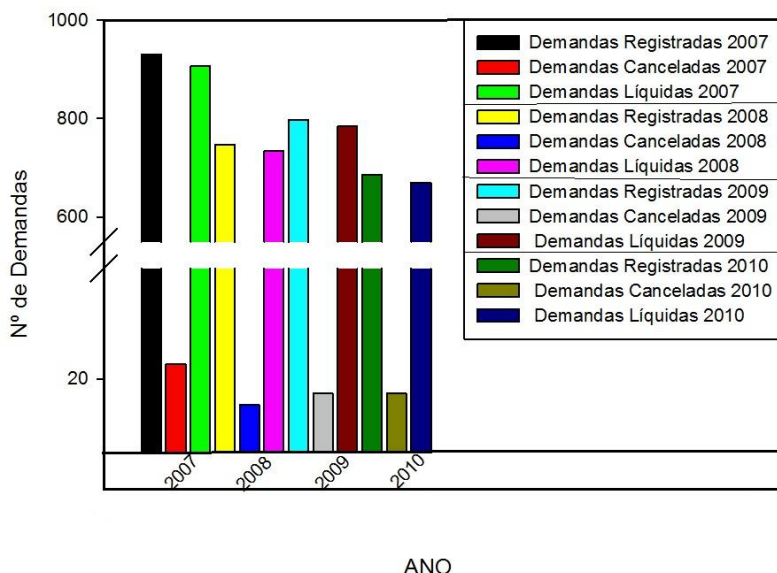
Ele tem como fim primordial receber sugestões de aprimoramento, reclamações ou críticas sobre os serviços prestados pela instituição, bem como de receber informações relevantes sobre atos de gestão praticados no âmbito da Administração Direta ou Indireta, nas esferas estadual ou municipal de Pernambuco.

No relatório da Ouvidoria do Tribunal de Contas de Pernambuco de 2008 podemos concluir que ele tinha como visão ser identificado pela sociedade como instrumento efetivo na melhoria da gestão pública, na defesa do interesse público e no combate à corrupção, e como objetivos estratégicos mobilizar a sociedade para o exercício do controle social, além de aumentar a efetividade das ações de controle externo.

O relatório de atividades da Ouvidoria do TCE/Pernambuco (APÊNDICE 07) está disposto no art.29 da Lei Estadual de Pernambuco nº12.600/04, tomando como ponto de partida as ações contempladas no Plano Operativo Anual – POA/2008, o planejamento estratégico da instituição, bem como dados constantes no Sistema de Ouvidoria decorrente das demandas registradas. Segundo o gráfico 01 desenvolvido nesse trabalho, pode-se constatar que a Ouvidoria do Tribunal de Contas de

Pernambuco é o que apresenta um relatório mais detalhado, onde as demandas registradas durante cada ano são descritas discriminadamente. Vejamos:

DEMANDAS DA OUVIDORIA DO TCE - PE (2007 - 2010)



Sobre a estrutura organizacional de Funcionamento da Ouvidoria temos o índice da pirâmide e da hierarquia o Conselheiro Ouvidor, seguido abaixo do Coordenados da Ouvidoria – CCS2, em seguida e na mesma linha subsequente o apoio administrativo – FAG1 e o secretário – CCS2, logo após vem o apoio administrativo – FAG1 também isolado, e por último, mas não menos importante os servidores e estagiários.

No quadro de pessoal temos os cargos de Auditor de Contas Públicas – Coordenador: 01 pessoa; o Técnico de Auditoria das Contas Públicas: 01 pessoa; 04 Assistentes técnicos de Informática e Administração; 01 secretário da Ouvidoria (Comissionado); 01 funcionário à Disposição do TCE/Pernambuco; e 01 funcionário terceirizado.

Em 2008 os equipamentos disponíveis ao TCE/Pernambuco eram 08 computadores, 01 notebook, 02 impressoras, 01Scanner.

Teve como objetivos estratégicos mobilizar a sociedade, oferecer produtos e serviços adequados as necessidades dos cidadãos-usuários, melhorar a integração com eles, aperfeiçoar o processo de comunicação interna e externa.

Os objetivos gerenciais foram atender o cidadão com qualidade, estabelecer parcerias para ampliar o trabalho da ouvidoria, aprimorar a padronização dos

métodos, divulgar e estabelecer canais de comunicação, capacitar servidores e desenvolver um novo sistema de gestão e apoio aos processos de Ouvidoria.

Atingiu-se a meta de 70% das demandas concluídas, o total de 10 parcerias realizadas, e 73 até novembro de 2008, 100% dos processos de trabalho padronizados, 9 eventos itinerantes realizados, 100% dos servidores capacitados e 100% dos requisitos atendidos.

Ao tempo em que o fornecimento ao cidadão não foi medido, e 96% das pessoas que realizaram manifestação ficaram satisfeitos com o atendimento, desses 74% ficaram satisfeitos com o tempo em que receberam a resposta. O manual foi revisado, mas o CGTI do Sistema de informatização da Ouvidoria não foi implantado.

De janeiro a dezembro de 2008 foram registradas 747 demandas, onde 13 foram canceladas, totalizando 734, havendo uma redução de 19% à 2007, sendo os seguimentos mais demandados as inspetorias, com 415 registros e o DCE com 84.

Em relação ao assunto foram 129 decorrentes da gestão Administrativa, 85 por Licitação, 71 por concursos públicos e obras e serviços de engenharia, 56 por deliberações do TCE e 3 por acumulação de cargos. Vejamos no gráfico 02 abaixo citado:



Quanto ao número de demandas por órgão lideram as da Prefeitura do Recife com 45 denúncias e da prefeitura de Moreno com 17. Nas demandas por natureza foram 539 registros de informações de Atos de Gestão e 120 por orientação técnica, representando um total de 88% das demandas registradas.

Nas divisão das demandas por status foram 791 concluídas entre janeiro e dezembro de 2008, e 419 com atendimento conclusivo, que significou 53% do total. Quanto ao estoque no final do exercício de 2008 foram registradas 820 demandas pendentes.

O número de demandas apresentadas no relatório de 2008 representa apenas 14% dos atendimentos que a Ouvidoria realiza, quanto que o restante, 86% é composto por atendimento diários, com respostas imediatas dos servidores aos cidadãos.

No relatório de atividades do exercício de 2009 (APÊNDICE 04), a visão da Ouvidoria do Tribunal de Contas de Pernambuco era o de ser identificado pela sociedade como instrumento efetivo na melhoria da gestão pública, na defesa do interesse público e no combate à corrupção.

Em 2009 foram captadas 798 demandas e canceladas 16 resultando um total de 784, num aumento de 6,8 sobre o ano anterior. Esse ingresso de demandas é resultado da manifestação espontânea da população em que se apresenta mais disposta a exercer o controle social, bem como da maior participação da Ouvidoria nos Fóruns do TCEndo Cidadania e das palestras da escola da Cidadania.

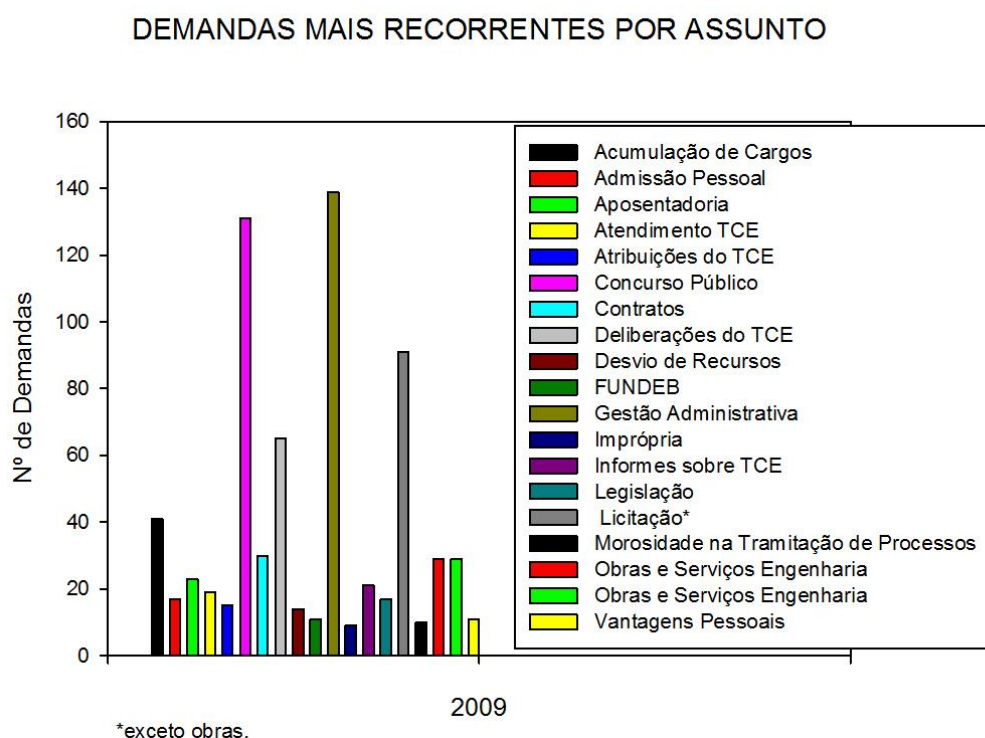
O número de demandas por assunto constam os maiores acerca gestão Administrativa 139, de Concursos públicos que foram 131, de Licitações (exceto em Obra) 91 e de deliberações do TCE 65 entre outros.

As demandas ocorreram pelos mais variados meios, carta, telefone, fax, visita pessoal, mas com 55% das demandas anuais o correio eletrônico ainda é o meio mais procurado pelos cidadãos-contribuintes.

Quanto ao número de demandas por órgãos a Secretaria de Administração recebeu 56%, muito à frente da Secretaria de Educação com 12%, da Secretaria de Saúde com 11%, da prefeitura de Jaboatão com 10% entre outros.

Nas demandas por natureza foram 141 no 4º trimestre e 534 anuais por Atos de Gestão, 40 no 4º trimestre e 142 anuais por orientação técnica, 8 no 4º trimestre e 62 anuais sobre críticas/ reclamações dentre outras menores.

Vejamos no gráfico 03 as demandas mais recorrentes:



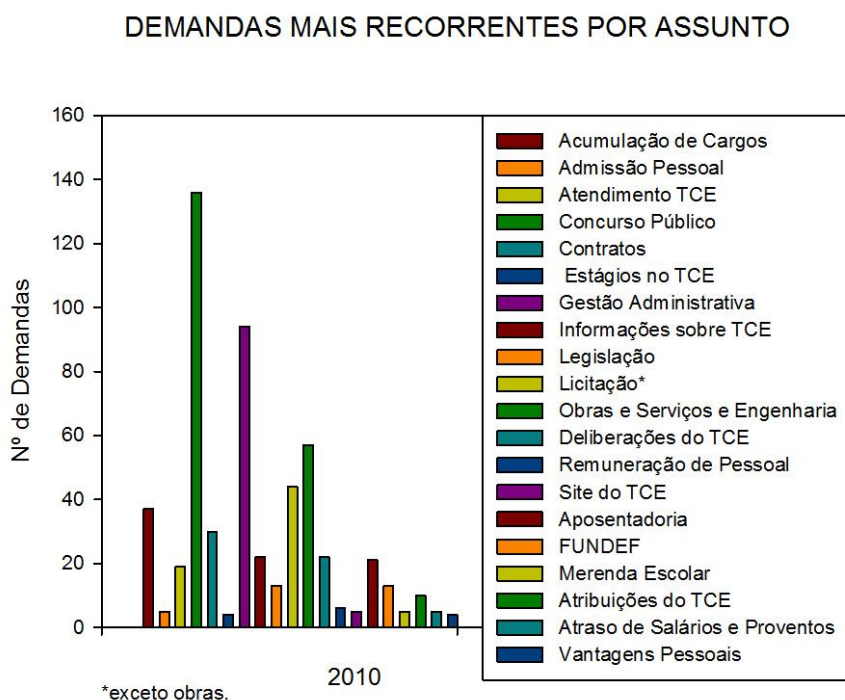
Demandas por status no exercício de 2009 foram 519 concluídas, alcançando 65,6% captado por ano. Avançando em relação à 2008. E no estoque foram 419 das demandas de estoque pendente de conclusão registrada no final de 2009, ou seja, 49% menor do que o alcançado no final de 2008, sendo 820 demandas não concluídas.

No relatório de atividades do 4º trimestre de 2010 do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco a missão, a visão e os objetivos estratégicos ainda permanecem os mesmos de 2008, os cargos permanecem os mesmos, apenas adentrando 01 assistente técnico de Informática e Administração a mais, totalizando

05 no cargo e 10 na soma global, e nos materiais e equipamentos 1 impressora a mais.

Sobre as demandas foram capitadas no 4º trimestre de 2010, (APÊNDICE 07), foram 218 manifestações dessas, 4 foram canceladas, resultando 214. A distribuição totaliza 201 demandas, no que corresponde a 93,20% do total bruto captado. Às inspetorias regionais foram encaminhadas 67 demandas, correspondentes a 30,73% do total bruto captado, encaminhadas 46 demandas aos seguimentos.

Vejamos o gráfico 04 sobre as demandas por assunto:



Quanto ao número de demandas por assunto somam-se 73 por concurso público e 25 por obras e serviços de engenharia, assim como 23 por gestão administrativa que são as que lideram, entre outras. Sob as formas de coleta o disque ouvidoria correspondeu a maioria das demandas com 124 manifestações, totalizando 57%, modificando um pouco os quadros anteriores em que o correio eletrônico liderava, desta vez apenas com 58 manifestações que representaram 27% das manifestações.

Essa brusca modificação de um meio de comunicação para outro na forma de manifestações foi resultado da implementação no trimestre anterior da Disque – Ouvidoria, que através de um telefone gratuito 0800 pode registrar as demandas da população.

Quanto ao número de demandas por órgão foram 5 para a prefeitura da cidade do Recife e 5 para a prefeitura municipal de Calumbi, entre outros. E quanto às demandas por natureza foram 112 por informações de Atos de Gestão e 91 por orientação técnica liderando as pesquisas.

Nas demandas por status foram 150 concluídas pela Ouvidoria, dessas 124 foram registradas e concluídas no referido trimestre alcançando a marca de 56,88% do captado no trimestre, ficando 90 demandas no estoque para conclusão.

CAPITULO IV – PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia utilizada nessa pesquisa foi a qualitativa como recurso de estudo para as ações de atuação do trabalho das Ouvidorias do Tribunal de Contas de Alagoas, assim como do comparativo aos Tribunais de Sergipe, da Bahia e Pernambuco, como forma de obter informações acerca da utilização das Ouvidorias como instrumentos de controle externo e participação popular. Deverá mostrar onde e como fazer a pesquisa, indicando ainda onde serão obtidas as informações.

Dessa forma foram usados para a elaboração da presente dissertação a pesquisa bibliográfica por meio de estudiosos tais como Bandeira de Mello (2010), Di Pietro (2010), dentre outros.

O trabalho também foi realizado de forma documental, onde se analisam, assim como foram anexados apençados relatórios, leis, e resoluções normativas das referidas Ouvidorias e Tribunais.

Podemos contar ainda, com o desenvolvimento do trabalho através da realização de entrevistas com representantes das respectivas Ouvidorias dos Tribunais de Contas de Alagoas, Sergipe, Bahia e Pernambuco.

A presente dissertação foi desenvolvida através de pesquisa bibliográfica, e documental, pois que houve a utilização de literatura, leis, súmulas, resoluções normativas e relatórios das Ouvidorias e Tribunais de Contas dos Estados já citados.

Através de pesquisa bibliográfica, e documental foram operacionalizados os métodos através do uso de entrevistas, e comparativos entre as Ouvidorias dos Tribunais e dentre elas mesmas, quando possível acerca de suas demandas anuais ou trimestrais, para a coleta de dados.

A pesquisa foi desenvolvida num universo das Ouvidorias dos Tribunais de Contas de Alagoas, Sergipe, Bahia e Pernambuco, com foco central na ouvidoria de Alagoas, sem esquecer a historicidade, e nem deixar de conceituar quanto ao implemento das ouvidorias no Brasil, onde ficou definida uma amostra de alguns Estados do nordeste, este delimitados por seus

relatórios de 2008, 2009, 2010 e 2011. Porém a Ouvidoria de Sergipe surgiu apenas em 2011, e portanto não abarca muito material para ser analisado.

4.1 Entrevistas Realizadas

De acordo com os resultados das entrevistas realizadas com os Coordenadores das Ouvidorias dos Tribunais de Contas dos Estados de Alagoas (TC/AL), Pernambuco (TC/PE), Bahia (TC/BA) e Sergipe (TC/SE), foi confirmado por todos os quatro coordenadores de que a Ouvidoria atua de maneira eficiente. Segundo a Coordenadora da Ouvidoria do TC/AL “a Ouvidoria atende a todos os cidadãos sendo um canal para manifestar seus anseios (...) propicia uma administração participativa”. No tocante aos equipamentos utilizados para o atendimento das manifestações do público, todos os coordenadores convergem em suas respostas afirmando que esses instrumentos são suficientes para a execução dessa atividade. O número total de pessoas lotadas na área de Ouvidoria varia de 4 a 9 pessoas, sendo que esse último valor diz respeito ao TC/PE. Com exceção do Coordenador da Ouvidoria do TC/BA, o qual afirma que será necessária a ampliação do quadro de pessoal (uma vez que esse Tribunal dispõe de apenas 5 pessoas), os demais coordenadores acreditam que o número de funcionários atuantes na área de Ouvidoria é suficiente. Todas as Ouvidorias, dos estados pesquisados, utilizam o e-mail como meio para as manifestações do público, valendo destaque para a Ouvidoria do TC/AL e do TC/PE que dispõem de um serviço de ligações gratuitas, denominados respectivamente de Alô Ouvidoria e Disk Ouvidoria.

Dentre as manifestações mais constantes estão: reclamações sobre a atividade do Estado e informações acerca de irregularidades, tais como acumulação de cargos e fraudes em processo licitatório, como também questões institucionais como informações pertinentes aos processos de aposentadoria. Há certa dificuldade na resolução de denúncias feitas de forma genérica e/ou que remetem a um período anterior, pois de acordo com o

Coordenador da Ouvidoria do TC/PE, isso acaba tornando-se um entrave na apuração dessas manifestações. Quando indagados sobre o que poderia ser feito para melhorar a resolução dos problemas, os coordenadores das ouvidorias afirmaram que faz-se necessário uma maior atuação dos agentes de fiscalização, uma melhor prestação de informações ao público e, por fim, uma celeridade nos processos (fator este condicionado à fiscalização e à instrução do público). Mesmo carecendo de melhorias, os coordenadores das ouvidorias dos referidos tribunais garantem que o tempo de resposta para às manifestações está dentro do padrão tolerável, salvo exceções como no caso de questões que envolvem auditorias.

Quanto ao número de manifestações recebidas, os coordenadores de cada ouvidoria possuem opiniões distintas, de repente pelo fato de que esse valor numérico varia de estado para estado, acarretando em uma situação divergente, pois foram registradas afirmações de que as manifestações foram muito baixas; foram conforme o estimado; poderiam ser maior; e, superaram as expectativas.

Quando perguntados sobre o registro de 153 manifestações em um período de 3 anos (marca registrada no TC/AL), se esse valor era positivo e o que achavam sobre o substancial declínio ocorrido em 2010, houveram posições diferentes sobre esse dado, por exemplo a Coordenadora da Ouvidoria do TC/AL afirma que esse número é bastante significativo; já o do TC/PE relata que esse valor vai depender do universo referenciado; o do TC/BA não dá muita ênfase para a análise quantitativa.

Presas por uma melhor apreciação dos dados de uma pesquisa qualitativa; como a Ouvidoria do TC/SE foi criada somente em 2011 (mais precisamente em 07/04/2011), sendo assim, ela é muito recente, o que acarreta em uma experiência limitada, portanto, parece que, o Coordenador dessa ouvidoria não possui argumentos suficientes para tal afirmação.

Para os Coordenadores das Ouvidorias dos Tribunais de Contas desses quatro estados, o público em geral configura-se com uma consciência de contribuição para o controle social, esboçando uma ampliação do conhecimento desse papel importante. Além de resguardar em sigilo os dados

peçoais dos reclamantes (devido ao dever ético e legal), as Ouvidorias têm realizado divulgações tanto pela internet quanto *in loco*, como o caso do Tribunal de Contas Pernambucano, por meio dos projetos: TCendo Cidadania e Escola da Cidadania (os quais levam palestras e cursos para as cidades situadas no interior do estado) objetivando o estímulo da população para atuar junto ao Poder Público. Mesmo sabendo que a função da Ouvidoria é importante, ainda persistem alguns pontos negativos, como a pouca divulgação (por mais que a tendência seja melhorar essa aspecto), o que acarreta em uma insatisfatória conscientização da importância do controle social, tanto por parte das pessoas quanto por parte do próprio poder público.

4.2 Coleta de Dados

A coleta de dados foi realizada essencialmente por meio de livros, artigos, pelos sites dos respectivos tribunais e com base em documentos, textos normativos e relatórios expedidos pelos próprios tribunais, assim como por meio de entrevistas realizadas via email e por telefone com os referidos coordenadores de cada Ouvidoria dos respectivos Estados citados no trabalho.

Roteiro de Entrevistas:

1) ALAGOAS – Coordenador da Ouvidoria do TCE/AL

2) PERNAMBUCO - Coordenador da Ouvidoria do TCE/PE

3) BAHIA - Coordenador da Ouvidoria do TCE/BA

4) SERGIPE - Coordenador da Ouvidoria do TCE/SE

1. O(a) senhor(a) acredita que a Ouvidoria atua de maneira eficiente?

1)Porque a Ouvidoria atende a todos os cidadãos sendo canal para manifestar seus anseios. A Ouvidoria propicia uma administração participativa.

2)Sim.

3)Sim, apesar de alguns imprevistos e da inserção ainda insipiente na estrutura do TCE. A demanda ainda relativamente pequena ajuda também a nossa eficiência.

4)Sim.

2. Em sua opinião os equipamentos e instrumentos são suficientes para atender as manifestações do público?

1)Sim. Os meios de comunicação favorecem ao cidadão. Podem ser através de: internet, presencial ou Alô Ouvidoria.

2)Sim.

3)Na demanda atual, sim. Com uma maior divulgação da Ouvidoria e a maior participação popular que se espera com a Lei da Transparência, nossa estrutura necessitará de um aumento significativo.

4)Sim.

3. Quantas pessoas atuam na área de Ouvidoria atualmente?

1)4.

2) 9.

3) Um ouvidor e 4 funcionários.

4)5.

4. O número de funcionários que atuam na área da Ouvidoria é suficiente? Seria necessário ampliar?

1)O número de funcionários é suficiente.

2)No caso de Pernambuco o número é suficiente.

3)Provavelmente será necessária sua ampliação (ver resposta 2).

4)Sim.

5. Para o(a) senhor(a) qual o meio do público realizar as manifestações?

1)E-mail e Alô Ouvidoria.

2)Internet, e-mail.

3)Internet.

4)E-mail.

6. Quais os principais temas das manifestações recebidas? Quais são as mais difíceis de solucionar? E as mais rápidas ou fáceis?

1)A manifestação mais recebida é a reclamação. As mais difíceis são as que não dependem apenas da Ouvidoria.

2)Principais temas – informações referentes a atos de gestão praticados de forma irregular, tais como acumulação de cargos e fraudes em licitação.

Difíceis – denúncias que tratam de matéria de forma genérica ou remetem a um período anterior, tornando difícil a apuração.

Rápidas e fáceis – informações sobre o funcionamento do Tribunal de Contas ou sobre o andamento de processos no âmbito do TCE-PE.

3)Queixas sobre a atividade do Estado (propícias para a área de auditoria) e Institucionais sobre os processos de aposentadoria, representam a maior parcela das manifestações. As primeiras são encaminhadas para se integrarem ao fluxo das Coordenadoria de Controle Externo. Às vezes, a resposta pode demorar um pouco, exceto nos casos que envolvem licitações em andamento (estes são

priorizados com a participação dos Conselheiros de cada área). Nos casos de processos de aposentadorias, é necessário estudar o processo e contactar alguns setores envolvidos (Ex.: PGE, MP). O mesmo aposentado faz vários contatos sobre o mesmo processo, o que sobrecarrega a Ouvidoria.

4) Principais temas: atos de gestão contrárias a lei.

Difíceis – denúncias genéricas.

Rápidas – andamento dos processos.

7. O que poderia melhorar para que os problemas fossem resolvidos mais rapidamente?

1) Agilidade nos processos.

2) Maior envolvimento das áreas de fiscalização, pois, devido ao planejamento anual de auditorias, nem sempre é possível apurar de imediato as demandas registradas na Ouvidoria.

3) Reforçar setores responsáveis por prestar informações ao público. O reforço deveria ser de capacidade operacional e de qualidade (na análise dos processos para melhor orientar os cidadãos).

4) Melhorar a fiscalização.

8. Em sua opinião, o tempo de resposta dado às manifestações está dentro do padrão?

1) Sim.

2) Em relação às apurações de denúncias, devido ao exposto no item anterior, nem sempre concluímos no prazo razoável. Já em relação à solicitação de informações, reclamações sobre os serviços prestados pelo TCE-PE, o prazo de resposta está conforme metas estimadas.

3) Sim. O problema está no resultado final das questões que envolvem auditorias. O cidadão é informado quanto ao recebimento e encaminhamento. O resultado sobre o problema denunciado pode ter que esperar a programação a programação de fiscalização do Órgão envolvido.

4) Sim.

9. O que o(a) senhor(a) acha a respeito dos números de manifestações recebidas?

- 1)O número de demanda poderia ser maior.
- 2)Conforme estimado. A internet é uma das fontes em que a demanda é registrada de forma mais qualitativa e o meio mais utilizado pelos cidadãos.
- 3)Ainda baixos, apesar da importância do tema “fiscalização” na nossa realidade atual.
- 4)Superou as expectativas.

10.A forma como o processo das manifestações é realizado, desde a manifestação até a solução/resposta está bom? Poderia melhorar?

- 1)Sim. A principal missão da Ouvidoria, é garantir ao cidadão, sempre, resposta ao seu registro. Atuar de forma autônoma, transparecer, imparcial e personalizada no controle da qualidade dos serviços públicos e no exercício de cidadania.
- 2)Considero bom e, como todo processo, deve sempre passar por melhorias.
- 3)Sim. A inserção do tratamento das demandas no processo auditorial necessita de melhorias.
- 4)Funciona bem do modo que foi implantada.

11.O(a) senhor(a) acredita que 153 manifestações em 3 anos é um número positivo? O que acha da queda no número de manifestações no ano de 2010?

- 1)É um número bastante positivo. Sobre a queda de 2010, positivo também porque os cidadãos ficam sabendo, aonde o TC/AL atua.
- 2)Depende do universo referenciado.
- 3)As manifestações de uma Ouvidoria de Tribunal de Contas são muito específicas. Não se trata de uma ouvidoria de serviços e sim aplicação correta de recursos públicos, que demandam análise e verificações em sistemas estaduais e nas próprias entidades e em seus controle

internos.

4) Ouvidoria foi criada em 07/04/2011.

12. Em sua opinião o público em geral está mais consciente do seu papel de contribuir para o controle social?

1 -Sim.

2 -Sim.

3 -Aparentemente, esta consciência está se ampliando. Sentimos falta de uma melhor qualidade nos dados que integram as manifestações. Aquelas que são formuladas por entes políticos e empresas são, normalmente, bem formuladas. As feitas por cidadãos isoladamente carecem de informações que auxiliam o trabalho da auditoria (ex: licitação, contrato, datas, nomes etc.).

4-Sim.

13. O que a Ouvidoria está fazendo e/ou poderia fazer para mostrar ao público que eles podem e devem contribuir para o controle social?

1- A Ouvidoria tem o dever ético e legal de resguardar o sigilo de seus dados pessoais.

2 -Estimular mediante chamadas da internet. No caso de Pernambuco, temos em parceria com nossa Escola de Contas dois projetos em que participamos com divulgações: TCendo Cidadania e Escola da Cidadania, abrangendo palestras e cursos nas cidades do interior de Pernambuco.

3 -Procurando estabelecer um melhor contato com a esfera política (AL) e divulgação com entidades da sociedade civil.

4 -Divulgar mais.

14. Faça uma breve avaliação da Ouvidoria. Citando seus pontos positivos e negativos.

1 -Positivos: + pessoal; + estrutura; + meios de comunicação.

2 -Negativos: pouca divulgação.

Hoje a Ouvidoria é um importante e imprescindível instrumento de

melhoria do serviço público, considerando que se constitui num canal de comunicação da sociedade com os órgãos. Além de possibilitar a correção de desvios, através da Ouvidoria o poder público pode identificar falhas nos seus processos internos, possibilitando sua correção.

3 -A grande dificuldade e desafio que observo na atuação das Ouvidorias consiste em conscientizar os demais setores da importância do controle social, e, principalmente, na relevância em responder ao cidadão com mais rapidez.

Positivo – é o canal mais simples para o contato do cidadão com o TCE. Dispõe de área própria no site Órgão e de ramal 0800 para facilitar o acesso, inclusive de pessoas do interior do estado. Seu preenchimento permite que se faça um relato detalhado dos fatos importantes, com sigilo (se desejado), além de acompanhamento posterior.

Negativo – ainda é uma estrutura nova dentro do TCE. A sistemática auditorial, baseada em planejamento anual ainda “estranha” as ocorrências advindas da Ouvidoria, que são mais dinâmicas e carregam maior expectativa por parte do denunciante.

4 -Ponto positivo – canal direto com a sociedade, fazendo com que o controle social se efetive.

Ponto Negativo – conscientizar o cidadão da importância deste controle que ele pode exercer através da Ouvidoria.

4.3 Delimitação da Pesquisa

Para o desenvolvimento do presente trabalho, foi utilizada a pesquisa quantitativa que é um tipo de pesquisa que “procura quantificar os dados e aplicar alguma forma de análise estatística”. (MALHOTRA, 2005, p. 155). A pesquisa quantitativa tem como característica o uso de técnicas e métodos estatísticos para a análise dos dados e interpretação dos fenômenos.

As vantagens do método quantitativo consistem no fato do pesquisador procurar expressar as relações funcionais entre as variáveis e identificar os elementos básicos do fato estudado, evidenciando a evolução das relações entre os diferentes elementos. De acordo com Lakatos e Marconi (2010, p. 286) a pesquisa quantitativa visa a precisão e o controle, integração dos métodos de qualificação e quantificação, prevenção da inferência e subjetividade do pesquisador e explicitação dos passos da pesquisa.

Também foi utilizada a pesquisa qualitativa que é um tipo de pesquisa que considera o ambiente como fonte direta dos dados e o pesquisador como instrumento chave. De acordo com Minayo (2003) a pesquisa qualitativa possui caráter descritivo; a análise dos dados é realizada de forma intuitiva e indutivamente pelo pesquisador. O uso da pesquisa qualitativa no presente trabalho justifica-se pelo fato de que será utilizado como fonte de coleta de dados os relatórios das Ouvidorias, o que implica numa análise e interpretação mais aprofundada das informações.

Inicialmente foi realizada a Pesquisa Bibliográfica através de livros e artigos científicos relacionados ao tema abordado, com o propósito de se investigar as experiências já realizadas por outros autores.

Num segundo momento foi realizada a coleta de dados, e a técnica escolhida para o mesmo é a Pesquisa Documental. Essa pesquisa consiste no levantamento dos relatórios das Ouvidorias dos Tribunais de Contas de Alagoas, Bahia, Pernambuco e Sergipe no período de 2008 a 2010. A pesquisa documental tem como principal característica a “consulta aos documentos, aos registros pertencentes ao objeto de pesquisa estudado, para fins de coletar

informações úteis para o entendimento e análise do problema”. (MICHEL, 2005, p. 39).

Para a análise desses relatórios foram empregadas técnicas de Análise de Conteúdo, que é uma técnica de grande importância recomendada para análise de dados. Ela é uma metodologia de pesquisa usada para descrever e interpretar o conteúdo de toda classe de documentos e textos, para tal conduz descrições sistemáticas, qualitativas ou quantitativas, ajuda a reinterpretar as mensagens e a atingir uma compreensão de seus significados num nível que vai além de uma leitura comum.

Por fim, foi realizada uma entrevista junto aos coordenadores das Ouvidorias dos Tribunais de Contas de Alagoas, Bahia, Pernambuco e Sergipe onde buscou-se identificar suas opiniões acerca da atuação e eficiência da ouvidoria com relação ao controle social. Segundo e Marconi (2010, p. 278), a entrevista “[...] trata-se de uma conversa oral entre duas pessoas. Todas elas têm um objetivo, ou seja, a obtenção de informações importantes”.

4.4 Dificuldades Encontradas

As principais dificuldades encontradas para a realização deste trabalho foi, diante da complexidade e do vasto campo que o tema aborda, dentre as 4 Ouvidorias a que faz referencia, no pouco tempo em que se teve para concluí-lo, na pouca bibliografia específica sobre o assunto, bem como pouca divulgação delas.

Além das dificuldades apresentadas, por ser as atividades da Ouvidoria Pública muito recentes, algumas como a de Sergipe só inauguradas em 2011 pouco se tem inclusive nos relatórios em que englobam suas atividades, ainda começando a iniciar seus trabalhos e enfrentando as primeiras dificuldades.

Diante também da complexidade da atividade, da quantidade pequena de pessoal que trabalha nas Ouvidorias e da sobrecarga de trabalho diário, algumas pessoas não foram tão qualitativamente entrevistadas, onde não foi

possível adentrar tão bem quanto necessário sobre as realidades de cada Ouvidoria de Contas.

Em resumo, as dificuldades encontradas, foram de ordem principal aquelas relativas à falta de material já escrito sobre o tema, no que pese a Doutrinas e trabalhos metodológicos, restando ao trabalho realizar algumas pesquisas de ordem inicial, além formalizar como pesquisa acadêmica os relatórios dos quatro Estados já citados.

CAPITULO V – RESULTADOS DA PESQUISA

Com o tema: “Controle Social: Um Instrumento de Gestão nas Ouvidorias Públicas com enfoque para Alagoas” a pesquisa se propôs a responder a questão de **como o Controle Social pode contribuir para melhorar a eficiência e a transparência dos gastos públicos?** Por meio da atuação dos Tribunais de Contas, que muitas vezes estão apenas preocupados em divulgar os números de denúncias recebidas a fim de mostrar sua eficiência, porém não divulgam o que realmente importa, ou seja, a quantidade de denúncias solucionadas.

Dessa forma, se programou a importante análise dos processos realizados nas Ouvidorias dos Tribunais de Contas dos Estados de Alagoas, Bahia, Pernambuco e Sergipe.

Nos dados apresentados pelos relatórios, não foi possível realizar um comparativo anual entre as Ouvidorias dos TC's, mas foi importante, dentro das limitações encontradas, tratar alguns dados, como por exemplo, a quantidade de denúncias, a estrutura de funcionamento, as formas de acesso à população para proposições de manifestações e também o tempo de funcionamento de cada uma delas (ALAGOAS, SERGIPE, BAHIA e PERNAMBUCO).

Diante dos dados apresentados no que permitem responder ao seu problema inicial da dissertação podemos concluir que o Controle Social, atuando por meio das Ouvidorias dos Tribunais de Contas dos Estados referidos nessa monografia ajudou de forma ímpar na contribuição para melhorar a eficiência e a transparência dos gastos públicos no país e em seus respectivos Estados. Ainda que diante de muitas dificuldades, e mesmo diante de se tratar de instrumentos implantados recentemente.

Observou-se inclusive, que na pesquisa qualitativa realizada no presente instaurou-se uma tradição própria, de recolhimento de demandas, por menores que pareçam, tendo como meta atender a todas e todos, independentemente do que seja, no que evolui e confere uma coloração particular ao delineamento do trabalho das ouvidorias em encontrar resultados e concluir as demandas.

A pesquisa foi realizada com base no estudo do cotidiano e do ordinário, nesses termos, teve o campo reconhecido por meio de vivência e trabalho “in loco”, com uma preocupação ínfima e qualitativa objetivando orientar as preocupações dos atores sociais, e das demandas vividas no cotidiano das Ouvidorias Públicas dos Tribunais de Contas, com enfoque para o trabalho da Ouvidoria do TCE/AL, mas estendido num comparativo entre os TCE’s de Sergipe, Bahia e Pernambuco.

Trazendo um pouco do cotidiano da cultura organizacional das Ouvidorias dos TCE’s de AL, BA, SE e PE, e dos trabalhos desenvolvidos por eles.

A pesquisa também apresenta um estudo em sentido da ação onde seus objetos privilegiam a pesquisa qualitativa, no sentido de adquirir a ação da sociedade na vida e os comportamentos dos indivíduos durante o processo de participação popular no controle social, assim a ação individual se traduz em ação coletiva.

Na forma conclusiva é feita uma avaliação dos meios utilizados para dar proximidade ao campo das Ouvidorias dos TCE’s, e suas devidas repercussões regionais e políticas.

5.1 Análise da Atuação da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

O informe dos dados coletados encontra sentido ao tempo em que após colhidos demonstram situações tais como a funcionalidade das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, as particularidades entre eles, a quantidade, qualidade, especificidade, status, procedência, tipos, quantidade e resultados conclusivos das demandas.

Consiste em encontrar um sentido para os dados coletados e em demonstrar como eles respondem ao problema de pesquisa formulado progressivamente.

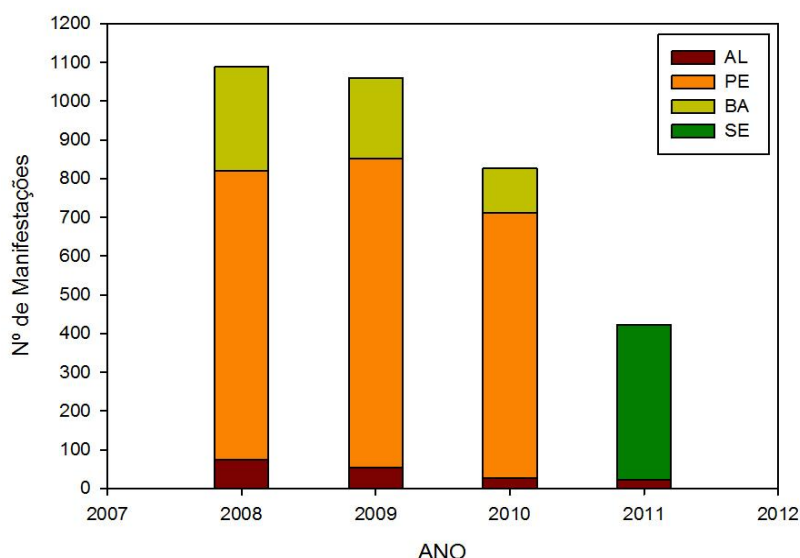
A análise ocupa um lugar de primeiro plano em toda pesquisa, mas, principalmente, na pesquisa qualitativa.

Sobre a natureza dos dados coletados na pesquisa, eles são resistentes a conformação estatística, colhidos conforme a base de experiência dos coordenadores das respectivas ouvidorias dos TCE's, por representações, pela exposição de suas opiniões, e na coleta de dados das ações fornecidos pelas relatorias.

Através da pesquisa bibliográfica, da literatura reconhecida, dos documentos analisados e dos gráficos e apontamentos dos relatórios das próprias Ouvidorias dos Tribunais de Contas de Alagoas, Sergipe, Bahia e Pernambuco notabilizamos que a Ouvidoria do TCE de Sergipe, apesar do pouco tempo de existência (apenas em 2011), assim como a pouca extensão do Estado, comparando com Alagoas, Bahia e Pernambuco, ainda assim, recebe quase 10 vezes mais denúncias que o Estado de Alagoas, que por coincidência é um Estado vizinho, também com muitos problemas sociais, e até um pouco maior que o referido.

Observamos no gráfico abaixo a referida comparação quantitativa das manifestações nas Ouvidorias dos TCE's (Gráfico 05):

Comparativo de Manifestações das Ouvidorias dos Tribunais de Contas



Concluindo o pensamento acerca do trabalho e atuação da Ouvidoria do TCE/AL, podemos observar que é uma Ouvidoria antiga, de vanguarda,

que acabou tendo início como uma das pioneiras do nordeste, principalmente em suas formas de comunicação tais como o Alô-Ouvidoria, as denúncias por email e o formulário eletrônico.

A Ouvidoria do TCE/AL tem um histórico e arcabouço ímpar, com estrutura, logística, funcionalidade ativa, e principalmente conhecida entre a população. Ao tempo em que ainda são pequenos os números de manifestações recebidas, se caso compararmos como foi salientado acima, com um Estado vizinho e menor como Sergipe.

Falta à Ouvidoria de Alagoas relatórios melhores, mais bem estruturados, mais detalhados, e talvez uma maior divulgação da conclusão de seus trabalhos, pois ao que remete a rejeição da participação popular, no caso analisado, seria bem mais a falta de resultados concretos, ou seja, o cidadão-usuário tem a necessidade de reconhecer resultados, para se prostrar e estimular-se a realizar as denúncias.

5.2 Participação Popular e Transparência como Apontamentos na Pesquisa de Dados Coletados

O processo de redemocratização do Brasil resultou na promulgação da Constituição Federal de 1988, na qual foi imposta uma ordem democrática como pode ser notado no art.1º, inciso III da Carta Magna.

Além da ordem repersonalizante (CARDOSO, 2010), a Constituição ainda adotou o paradigma solidarista, promocional e participativo. No art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil: “I - construir uma sociedade livre, justa e solidária”. (BRASIL, 1988).

A Constituição ainda dedicou seu art. 37,§3º para tratar especificamente de reclamações de cidadãos referentes à prestação de serviços públicos.

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade,

impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

[...]

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta [...]

A partir da Constituição de 1988, marco no processo de redemocratização do Brasil, foram instituídos diversos mecanismos de participação popular que visam permitir à sociedade e ao cidadão influenciar no processo decisório, dos agentes do governo como, entre outros, conselhos, audiências públicas, e orçamento participativo. (CARDOSO, 2010, p.8).

Esse tipo de cultura de não participação tem raízes seculares em nosso país, porém, e segundo o autor em referência, a ditadura militar através da imposição de seu regime acabou por estagnar a população à acomodação geral, fazendo com que mesmo diante dos mecanismos criados, e ainda que diante de muitos problemas a população acaba por não realizando as reclamações, seja por preguiça, mal hábito, acomodação ou simplesmente pela cultura imposta àquelas de que o “não adianta” ou que “o problema não se resolverá”.

Através dos novos mecanismos percebemos que novos atores fazem parte do novo cenário político do país, através do processo de descentralização do Estado delegando poderes ao povo.

[...] a boa governança do estado brasileiro, aqui definida como “padrões de articulação e cooperação entre atores sociais e políticos e arranjos institucionais que coordenam e regulam transações dentro e por meio das fronteiras do sistema econômico. (SANTOS, 2004, p.341).

As ouvidorias públicas surgem dentro do novo espaço e contexto democrático do país, com o controle social do Estado também sendo exercido pelos novos atores sociais, a população. A nova roupagem da administração pública acarreta em transparência pública, melhoria da gestão pública, garantia de direitos e reparação de possíveis danos.

As ouvidorias realizam seus trabalhos através da autonomia, que tem,

por sua natureza de contrapoder. Com isso ela atinge sua finalidade de contribuir para com a democracia participativa no Brasil.

O debate sobre a questão da autonomia já era presente na filosofia antiga e na própria experiência da pólis. Os debates sobre bens da polis e de seus cidadãos são a raiz desse desenvolvimento, como podemos ver já em Aristóteles. Desde então, a questão da autonomia já se relacionava com a questão da ética, isto é, a procura pelos conceitos e valores que conduzem o cidadão à emancipação (ARISTÓTELES, 1999 apud CARDOSO, 2010).

Para Kant a autonomia está vinculada à liberdade, enquanto que para Aristóteles ela está diretamente ligada à ética, a autonomia só evoca a emancipação individual quando se realiza em prol do bem coletivo.

No caso das ouvidorias federais, CARDOSO (2010) descreve suas respectivas dimensões:

i) Arquitetura de um ato normativo que permita o livre pensar e agir de seu dirigente ; e ii) mecanismos de escolha que possam garantir um dirigente esclarecido e livre. Os atos normativos são instrumentos legais que preveem as atribuições da ouvidoria em particular, bem como a sua administração interna.

Segundo trabalho desenvolvido por GOMES (2000) sobre a tipologia jurídica das ouvidorias públicas, a maior parte dos ouvidores do poder público é indicada e nomeada pelo dirigente máximo das instituições, ou seja, a escolha desse ouvidor deve se dar ao máximo de forma independente dos poderes dos gestores das instituições.

A consolidação de práticas de accountability na gestão das ouvidorias públicas evita a concentração de poder nas camadas superiores das instituições, abrindo espaço para a participação social dos cidadãos.

Para que o ouvidor ofereça respostas positivas às demandas da sociedade é fundamental que possua instrumentos efetivos para o exercício pleno das funções atribuídas.

Para CAMPOS (1990), as estruturas burocráticas do Estado trazem consigo a necessidade da proteção dos direitos do cidadão contra o abuso de poder pelo governo ou de qualquer indivíduo investido de uma autoridade

pública.

A inexistência de controle efetivo e de penalidades aplicáveis ao serviço público, em caso de falhas na execução de diretrizes legítimas, enfraquece o ideal democrático do governo pelo povo, porque expõe os cidadãos aos riscos potenciais da burocracia (CAMPOS, 1990, p.4).

Uma questão inerente à governança democrática é a relação entre o uso privado e o uso público da razão, um problema que já era enfrentado por Kant em seus escritos sobre a questão do esclarecimento. (CAMPOS, 1990)

O uso privado da razão ocorre sempre que se procura atingir objetivos específicos de modo mais pragmático possível, sem questionar os motivos, os meios e os efeitos a médio e longo prazo da ação.

Ainda que o uso público da razão possua uma relação de parentesco mais evidente com a democracia, o uso privado da razão também é parte constitutiva e indispensável para o exercício da governança democrática. A principal tarefa de qualquer gestor governamental é a de fazer um uso instrumental da razão de modo a tornar viável a realização de fins públicos específicos.

As ouvidorias cabe a função de atuar como mecanismo de correção democrática na medida em que instituem a possibilidade de os cidadãos e gestores públicos questionarem o funcionamento das próprias instituições”.

Ainda que as instituições de contas tenham sido criadas com esse propósito de servir à população, não há possibilidade de exercer reflexão e autovalidação do uso do que é público. Somente a ouvidoria, por meio de seu poder vinculante disponibiliza condições de associar a instrumentalidade da instituição com o propósito público e democrático.

É apenas por meio das ouvidorias que os cidadãos e os gestores públicos podem impor limitações e questionamentos ao imediatismo que regula o funcionamento das instituições do Estado. Neste sentido, condição fundamental para o exercício pelo do poder vinculante das ouvidorias é a sua autonomia com relação à estrutura das instituições às quais elas estão relacionadas. (CAMPOS, 1990)

Essa condição autônoma das ouvidorias é condição *sine qua non*,

para o exercício público da razão. Logo, a autonomia é necessária, mas não suficiente para assegurar seu bom funcionamento. Para o bom funcionamento das Ouvidorias Públicas dos Tribunais de Contas dos Estados é preciso romper com o isolamento das ouvidorias por meio de um poder vinculante entre elas, e com isso garantir o livre funcionamento dessa instituição democrática.

A ouvidoria é uma ferramenta da democracia participativa embora esteja circunscrita aos limites do Poder Executivo Estadual. As ouvidorias públicas permitem a inserção ativa do cidadão no controle da qualidade dos serviços públicos, não somente instrumentalizando críticas e denúncias, mas também viabilizando sugestões e proposições. (PITCHON, 2012).

A ouvidoria pública viabiliza a coparticipação cidadã no Poder Executivo em que são concebidas e implementadas as políticas públicas, e o seu fortalecimento possibilita o exercício e a qualificação da cidadania, por permitir a interação do gestor com o destinatário final dos serviços públicos. (PITCHON, 2012).

A figura do ouvidor geral do Brasil é histórica. A caravela que conduziu o primeiro Governador-Geral, Thomé de Souza, trouxe também o primeiro ouvidor, Pedro Borges de Souza, cuja missão principal era atender aos interesses da monarquia.

Com a evolução político-social e o amadurecimento do regime democrático, a ouvidoria se notabilizou como canal de comunicação entre o usuário dos serviços públicos e o Estado, sendo perceptível que a evolução legislativa na criação das ouvidorias públicas está marcada pela busca da inserção efetiva do cidadão como ator ativo no controle da qualidade dos serviços públicos. (PITCHON, 2012).

A Ouvidoria-Geral de Alagoas foi criada pela Lei 5.604 de 1994 e o cargo de Ouvidor-Geral do Estado tem prerrogativas e representação de Secretário de Estado, não possuindo subordinação hierárquica a nenhum dos Poderes do Estado ou a seus membros.

Dentro dos pilares estratégicos participação popular no Brasil se notabiliza apenas no período eleitoral, na escolha dos representantes do povo, nas casas legislativas e executivas. (PITCHON, 2012).

Já existem movimentos concretos sinalizando o desejo de aproximação do gestor com a sociedade civil, ampliando a participação popular no âmbito do próprio Poder Executivo.

A Ouvidoria pública é a interlocutora entre a sociedade civil e o governo, a responsabilidade da ouvidoria pública se agiganta quando se analisa que, entre as suas relevantes atribuições, está a de fomentar a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços públicos, tarefa árdua que, em última análise, significa combater a dissolução histórica existente entre a sociedade civil e o Estado.

5.3 Utilidade dos Dados Coletados

A lei que promulgou a criação do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas, (Lei 5.604 de 1994), conseguiu, ainda que seja da forma ideal ampliar a fiscalização de Contas do Estado de Alagoas, seguindo a linha simétrica da Constituição Federal de 1988 e de todo o Brasil.

Com a publicação desta lei se acenderam os debates acerca da fiscalização do erário público e suas disposições orçamentárias. Faltava então um norte para que o real Estado Democrático de Direito fosse reconhecido, era justamente o braço da Ouvidoria Pública do Tribunal de Contas, a qual viabilizou a participação da população no Tribunal.

Com base nos princípios e pressupostos esboçados, foi realizada uma investigação bibliográfica que visava conhecer e analisar a atividade das Ouvidorias dos TCE's (SE, AL, PE, e BA), acerca da problemática da participação popular nas manifestações e demandas.

Na pesquisa realizada, foram selecionados e entrevistados os Coordenadores dos Tribunais dos quatro Estados já referidos, especialistas na área, visando compor um conjunto que permitissem uma análise mais direcionada acerca das principais questões das demandas das Ouvidorias.

O levantamento apresentado pelos discursos a respeito da

problemática da democrática participação da população nas ouvidorias dos TCE's e questões de estruturação e funcionamento desse instrumento de controle social externo. Cumpre notar, que alguns nomes e identidades dos sujeitos nos relatórios foram resguardados.

Observou-se que na maioria das vezes tal assunto parece ser repetitivo, mas que cabe constar que são poucas as bibliografias em que se encontram sobre o tema, e que apesar das divulgações incessantes das Ouvidorias, para que a população tenha acesso aos seus instrumentos de manifestação, ainda são poucos.

Importante considerar que a pesquisa constatou a quantidade, qualidade e tipologia das denúncias por meio de relatórios expedidos pelas próprias ouvidorias, e que apesar de termos Ouvidorias recentíssimas, como é o caso da Ouvidoria do TCE de Sergipe, a demanda é grande e começa a mostrar seus primeiros resultados e enfrentar as dificuldades.

O estabelecimento de uma legislação nacional que verse sobre o tema seria uma maneira interessante de se firmar o trabalho das ouvidorias nos Estados, garantindo que tenham funcionalidade independente e com isso atuem mais amplamente.

CONCLUSÕES

Após realizar a pesquisa de campo baseada na quantidade e qualidade do trabalho desenvolvido nas Ouvidorias dos Tribunais de Contas dos Estados de Alagoas, Bahia, Pernambuco e Sergipe. Chegamos a conclusão norteadora dessa pesquisa de que o Controle Social contribui de forma ímpar para melhorar a eficiência e a transparência dos gastos públicos, seja de forma a garantir a democracia e acessibilidade, ou através dos meios coercitivos concluídos através das denúncias.

Com a constatação acima citada podemos identificar como o controle social está sendo realizado em Alagoas, Bahia, Pernambuco e Sergipe contribuindo dessa forma para uma sociedade mais democrática e consciente.

Diante das questões sucitadas podemos entender o quanto a qualidade dos atores envolvidos no controle social influencia no tempo de resolução da mesma, pois em Ouvidorias estruturadas como os exemplos de Pernambuco e da Bahia, onde encontramos relatórios mais bem fundamentados o trabalho é melhor desenvolvido e os resultados mais visíveis.

O número de temas levantados pelo controle social, assim como também o grau de medidas aplicadas quanto às informações prestadas, certamente influenciam no tempo de resolução da demanda. Porém em Ouvidorias com demasiada estrutura pode-se conseguir resultados mais rápidos, dentro de sistemas mais organizados que acompanham o desenvolvimento dos processos e os prazos para encaminhamento e resolução da demanda.

Portanto, podemos concluir que o que pesa de fato para a efetivação do controle social e garantia da democracia e transparência, assim como ao que preza-se pela maior agilidade nas resoluções das demandas, é certamente, a ideia de estruturação das Ouvidorias, seja por meios físicos, quantidade e qualificação de pessoal, melhor atenção, divisão e estruturação dos sistemas etc.

1. Conclusão das Hipóteses

Com base nas três hipóteses levantadas:

- **A qualidade dos atores envolvidos no controle social influencia no tempo de resolução da mesma;**
- **O número de temas levantados pelo controle social influencia no tempo de resolução da mesma;**
- **O grau de medidas aplicadas quanto às informações prestadas, influencia no tempo de resolução da mesma.**

Podemos constatar que:

- **Na hipótese 1:** é validada em parte, pois decorrente das informações obtidas podemos aferir que os dados coletados a respeito das Ouvidorias dos Tribunais de Contas (TCE/AL, TCE/BA e TCE/SE) são limitados apenas a informar a quantidade de pessoal, portanto tal hipótese não pode ser validada. Salientando que apenas na Ouvidoria do TCE/PE discrimina qualitativamente seu quadro de pessoal. Conforme dados apresentados abaixo (retirados do Relatório de Atividades do 1º Trimestre de 2010):

CARGO	QUANT.	MATRICULA	OBSERVAÇÕES
Técnico de Auditoria das Contas Públicas Coordenador	01	1021	----
Técnico de Auditoria das Contas Públicas	01	0021	----
Assistente Técnico de Informática e Administração	05	0083; 0360; 0411; 0449;0931	0449 Licença Doutorado
Secretário da Ouvidoria (Comissionado)	01	1350	----
À Disposição do TCE-PE	01	0693	----
Terceirizado	01	9136	----
TOTAL	10	----	----

Corroborando com a informação dada pelo Coordenador desta Ouvidoria (Pergunta 8, às fls. 88) *“Em relação às apurações de denúncias, devido ao exposto no item anterior, nem sempre concluímos no prazo razoável. Já em relação à solicitação de informações, reclamações sobre os serviços prestados pelo TCE-PE, o prazo de resposta está conforme metas estimadas”*, concluímos que esta hipótese é validada, pelo fato que esta Ouvidoria dispõe de um quadro próprio de pessoal com atribuições próprias que influencia no tempo de resolução das demandas.

- **Na hipótese 2:** constatamos que em todas as Ouvidorias dos Tribunais de Contas analisados (TCE/AL, TCE/PE, TCE/BA e TCE/SE) esta hipótese não é validada. Notamos que há uma preocupação das Ouvidorias dos Tribunais de Contas em divulgar o número de demandas recebidas, não informando aquilo que realmente interessa, ou seja, o número de demandas solucionadas. Podemos comprovar esta afirmação através dos relatórios das Ouvidorias (TCE/AL, TCE/PE, TCE/BA e TCE/SE) acostados em anexos.
- **Na hipótese 3:** ela é validada em todas as Ouvidorias dos Tribunais de Contas analisados (TCE/AL, TCE/PE, TCE/BA e TCE/SE), confirmamos isto após a análise das respostas, presentes no Roteiro de Entrevista, dos Coordenadores das Ouvidorias, acima elencadas, que afirmam que a resolução das demandas dependerá da sua natureza, conforme as afirmações abaixo:

De acordo com o Coordenador da Ouvidoria do TCE/AL: *“As mais difíceis são as que não dependem apenas da Ouvidoria”* (ver Roteiro de Entrevista, questão 6, fls. 87).

Para o Coordenador da Ouvidoria do TCE/PE: *“(…) informações referentes a atos de gestão praticados de forma irregular, tais como acumulação de cargos e fraudes em licitação. Difíceis – denúncias que tratam de matéria de forma genérica ou remetem a um período anterior, tornando difícil a apuração. Rápidas e fáceis – informações sobre o funcionamento do Tribunal de Contas ou sobre o andamento de*

processos no âmbito do TCE-PE” (ver Roteiro de Entrevista, questão 6, fls. 87).

De acordo com o Coordenador da Ouvidoria do TCE/BA: “(...) Às vezes, a resposta pode demorar um pouco, exceto nos casos que envolvem licitações em andamento (estes são priorizados com a participação dos Conselheiros de cada área)” (ver Roteiro de Entrevista, questão 6, fls. 87-88).

Coordenador da Ouvidoria do TCE/SE: “*Principais temas: atos de gestão contrárias a lei. Difíceis – denúncias genéricas. Rápidas – andamento dos processos*” (ver Roteiro de Entrevista, questão 6, fls. 88).

Convém ressaltar que das Ouvidorias estudadas, apenas a Ouvidoria do TCE/AL, em seu relatório em anexo, item IV, afirma um prazo para conclusão das demandas, enfatizando que a maior parte das demandas são respondidas no mesmo dia, apenas em alguns casos a resolução ultrapassa 15 dias (devido a complexidade que apresentam). Ratificando a resposta do Coordenador da Ouvidoria do TCE/AL.

Com isto podemos concluir que as informações prestadas influenciam no tempo de resolução da mesma, validando esta hipótese com base no Roteiro de Entrevista e Relatórios das Ouvidorias (em anexo).

2. Conclusões Gerais

Após a promulgação da Constituição Federal de 1988 o Brasil adquiriu meios mais eficazes para que essas cobranças sejam efetivadas, tais como instrumentos institucionalizados de controles, instituindo as Ouvidorias públicas.

O modelo de gestão societal do Brasil, democrático e participativo, foi o marco inicial que impulsionou o surgimento das Ouvidorias. Pois, por meio dele que permitiu que o cidadão tivesse voz e começasse a cobrar e fiscalizar a atuação do poder público.

Esse modelo de gestão, permitiu que os Tribunais de Contas criassem suas respectivas Ouvidorias, que está diretamente ligado ao controle social, este que ajuda na promoção da participação e no fortalecimento da cidadania, dentro da gestão pública, além de ser um mecanismo de prevenção da corrupção.

A gestão social, que é uma gestão de demandas, é considerada como uma problemática da sociedade, o social neste sentido, sugere a idéia de política social. Ela busca, nesse mesmo sentido, se confunde com a idéia de gestão pública, de atuação na esfera pública do Estado Democrático de Direito.

A abordagem na gestão social, deve ser o foco principal da Administração Pública que enfatiza a elaboração de experiências de gestão focalizadas nas demandas do público-alvo, incluindo questões culturais e participativas.

Os Tribunais de Contas realizam o Controle Externo assim como também o Congresso Nacional, que tem competência expressa no artigo 71 da CF/1988, são órgãos autônomos, de natureza administrativa, e instituições oficiais de Controle Social que atuam com o objetivo de promover a democratização das informações.

Os Tribunais de Contas apesar de em muitas vezes estarem preocupados em divulgar os números, acabam não divulgando a quantidade de denúncias solucionadas por suas respectivas ouvidorias.

O Tribunal de Contas de Alagoas foi criado há 66 anos, no governo de Silvestre Péricles de Góes Monteiro, por meio da Lei Estadual nº 1.365, de 29 de novembro de 1947, sendo denominado à época de o Conselho de Finanças do Estado de Alagoas.

O Tribunal direciona suas atividades visando principalmente à fiscalização dos diversos órgãos integrantes da organização do Estado de Alagoas, abrangendo a Administração Direta e a Administração Indireta; e a fiscalização das prefeituras municipais, alcançando as Câmaras e entidades da Administração indireta. No âmbito Estadual e Municipal as normas sobre fiscalização contábil, financeira e orçamentária aplicam-se aos respectivos Tribunais e Conselhos de Contas.

O vínculo existente entre controle externo, controle social e cidadania, tema aparentemente óbvio, mas extremamente complexo, ganha relevo quando se cogita da garantia e do fortalecimento do processo democrático e da efetivação de direitos fundamentais, pois estão entrelaçados.

As Ouvidorias tem origem das Ouvidorias no Brasil após sua consolidação a partir de 1986, quando foi criada a primeira Ouvidoria Pública no Brasil ,na cidade de Curitiba – PR. Elas são organismos que promovem a comunicação entre a sociedade e os entes estatais, mas seu papel não deve ser apenas este.

Além de receber e analisar as informações e reclamações, elas devem informar ao público o resultado dessas ações. Ela é o instrumento que ajuda a contribuir para melhorar a eficiência e a transparência dos gastos públicos.

As Ouvidorias de Contas são essenciais para execução desse controle externo, e contam com um poderoso instrumento para garantir a transformação institucional permanente, favorecendo mudanças e ajustes em suas atividades e processos, em sintonia com as demandas da sociedade.

A Dissertação para o Mestrado sobre Controle Social: Um Instrumento de Gestão nas Ouvidorias Públicas com enfoque para Alagoas foi desenvolvida através do levantamento, investigação e análise dos relatórios das Ouvidorias dos Tribunais de Contas dos Estados de Alagoas, Bahia, Pernambuco e Sergipe no período de 2008 a 2010, no caso específico de Sergipe, apenas de 2011, pois foi criada recentemente.

É por meio de seus relatórios, geralmente trienais, divididos em 4 trimestres, que pesa-se a atuação da ouvidoria e que aguarda que a referida deficiência seja sanada, através da eficiência com que cada Ouvidoria trata suas demandas.

Concluimos que as manifestações podem ser de vários tipos, tais como denúncias, elogios, solicitações, reclamações, sugestões e outros. E que a Ouvidoria do TCE/AL tem as seguintes formas de comunicação com os cidadãos-usuários, tais como as correspondências postais, o endereço eletrônico, e o alô-ouvidoria, que são formas acessíveis de procura, porém alcança poucas demandas se comparada à o Estado vizinho, Sergipe, que

além de ter criado sua Ouvidoria recentemente, apenas em 2011, já alcança uma quantidade de demandas muito superior às do Estado de Alagoas.

Uma questão relevante também é analisar de que forma estão sendo feitos os relatórios, onde podemos observar que tais relatórios de cada Estado apresenta características diferentes, vejamos por exemplo Pernambuco, que consegue discriminar cada item, por natureza, por quantidade, por status entre outros, enquanto Alagoas diagnostica um brevíssimo relatório com uma quantidade ínfima de dados, onde fica inclusive complicado para analisar o trabalho que vem sendo feito.

Em Alagoas, segundo o Relatório da Ouvidoria do Tribunal de Contas de Alagoas relativo ao período de 2008 a 2010, podemos constatar que a quantidade de manifestações recebidas em 3 anos, soma-se num total de 153 (cento e cinquenta e três), sendo 73 em 2008; 54 em 2009 e 26 em 2010, o que é consideravelmente pouco com a quantidade de problemas sociais e estruturais políticos do Estado.

Como no início do trabalho se propôs a esclarecer sobre as questões de contribuição e transparência nos gastos públicos, podemos concluir afirmando a importância do trabalho das Ouvidorias de Contas em todo o Brasil.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRAFIA GERAL:

ARAÚJO, Inaldo da Paixão Santos. (2009) *Introdução à Auditoria: Breves Apontamentos de Aula*.

ARISTÓTELES, (1999). *Ética a Nicômaco*. Brasília: Editora da UnB.

CAMPOS, A. M. (1990), *Accountability: quando podemos traduzi-la para o português?* Rev. Adm. Publ., v. 24, n. 2, p. 30-50.

CARDOSO, A.S.R. (2010), *Ouvidoria pública como instrumento de mudança*. Rio de Janeiro: Ipea.

CARLOS, Flávio Alves. (2009), *Controle Social no Âmbito Municipal: Um estudo sobre a utilidade dos relatórios da Controladoria Geral da União (CGU) na percepção dos conselheiros de políticas sociais no Estado de Pernambuco*. Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis como requisito parcial para obtenção do título de Mestre de Contabilidade, Recife.

CHAVES, Francisco Eduardo Carrilho. (2009), *Controle Externo da Gestão Pública*. (2ª. ed.) Niterói: Impetus.

CULAU, Ariosto Antunes e FORTIS, Martin Francisco de Almeida. (2006), *Transparência e controle social na administração pública brasileira: avaliação das principais inovações introduzidas pela Lei de Responsabilidade Fiscal*. In: Anais do XI Congresso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Ciudad de Guatemala.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. *Direito Administrativo*. (2010), 23ª edição – São Paulo: Atlas. ISBN 978-85-224-5810-3.

GOMES, M. E.A. C. (2000), *Do instituto do ombudsman à construção das ouvidorias públicas no Brasil*, in: Lyra, R.P. (org). *A ouvidoria na esfera pública brasileira*. João Pessoa, Curitiba: Editora Universitária da UFPB e Editora Universitária da UFPR, 2000, p.49-124.

GONDIM; FISCHER; MELO. (2006), Programa de desenvolvimento e gestão social: uma construção coletiva. In FISCHER, T. M D.; ROESCH, S.; MELO, V.

P. *Gestão do desenvolvimento territorial e residência social: casos para ensino*. Salvador: EDUFBA, CIAGS/UFBA, p.13-41.

GUALAZZI, Eduardo Lobo Botelho. (1992), *Regime Jurídico dos Tribunais de Contas*. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais.

HABERMAS, J. (2003), *Mudança estrutural da esfera pública: investigações quanto a uma categoria da sociedade burguesa*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro.

JACOBI, P. (2000), *Políticas sociais e ampliação da cidadania*. Rio de Janeiro: Editora da FGV.

LAKATOS, Eva Maria e MARCONI, Marina de Andrade. (5ª. ed.) (2010), *Metodologia Científica*. São Paulo: Atlas.

LENZA, Pedro. (2011), *Direito Constitucional Esquematizado*. Saraiva: São Paulo.

MALHOTRA, N. K. (2005), *Introdução à pesquisa de marketing*. Tradução Robert Brian Taylor. São Paulo: Pearson Prentice Hall.

MEIRELLES, Hely Lopes. (1989), *Direito Administrativo Brasileiro*. 14ª edição. São paulo: Malheiros.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de.(2010), *Curso de Direito Administrativo*. (22ª. ed.) São Paulo: Malheiros.

MINAYO, M.C. de S. (2003), *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. (22ª. ed.) Rio de Janeiro: Vozes.

MOREIRA NETO, Diogo de Figueiredo. (2003), O parlamento e a sociedade como destinatários do trabalho dos tribunais de contas, in: o novo tribunal de contas, Belo horizonte: Fórum, p. 67) *apud* REVISTA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Ano 1, nº1. ISSN 0102-1052. Belo Horizonte; Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais, 2012

MOTTA, Fernando C. Prestes. (1993), *Controle Social nas Organizações*. In: *Revista de Administração de Empresas - RAE*. São Paulo. Vol. 33, nº 5. set-out.

NETO, Jayme Baleeiro. (2004), *As Organizações Sociais e o Controle dos Tribunais de Contas*. Rio de Janeiro: Renovar.

PAULA, Ana Paula Paes de. (2005), *Administração Pública Brasileira entre o Gerencialismo e a Gestão Social*. In: *Revista de Administração de Empresas – ERA*. São Paulo. Vol. 45, nº 1. Jan-mar.

PITCHON, Célia Pimenta Barroso. (2012), *A ouvidoria em seu duplo viés: instrumento de democracia participativa e ferramenta de gestão*. REVISTA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Ano 1, nº1. ISSN 0102-1052. Belo Horizonte; Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais, 2012.

ROMÃO, José Eduardo Elias. (2011), *TCMRJ: Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro*. – nº48 – Rio de Janeiro: TCMRJE, 2011. ISSN: 21767181.

SILVA, Elke Andrade Soares de Moura. (2012), *Controle externo, controle social e cidadania*. REVISTA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Ano 1, nº1. ISSN 0102-1052. Belo Horizonte; Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais, 2012.

SILVA, Lino Martins da. (2011), *TCMRJ: Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro*. – nº48 – Rio de Janeiro: TCMRJE, 2011. ISSN: 21767181.

TENÓRIO, F.G. (2008), *Tem razão a administração?* 3 Ed. Ijuí: Editora da Unijuí.

WEBGRAFIA:

CORBARI, Ely Célia. (2004), *Accountability e Controle Social: Desafio à Construção da Cidadania*. In: *Cadernos da Escola de Negócios da Unibrasil*. Curitiba, nº. 2, Jan-Jun de 2004. Disponível em: <<http://www.senado.gov.br/sf/senado/ilb/asp/ID/Artigos.asp>>. Acessado em 25 agosto 2011, às 20h:00m.

FACCIONI, Victor J. (2009), *O Papel da Ouvidoria nos Tribunais de Contas*. Disponível em: <http://www.tce.al.gov.br/v2/index.php?option=com_content&view=article&id=55&Itemid=72> . Acessado em 28 de março de 2013.

LOCK, Fernando do Nascimento. (2004), *Participação Popular no Controle da Administração Pública: um estudo exploratório*. In: *Revista Eletrônica de Contabilidade*: Curso de Ciências Contábeis UFSM, Santa Maria - RS, v. 1, p.122-133, 01 set. 2004. Trimestral. Disponível em:

<<http://w3.ufsm.br/revistacontabeis/anterior/artigos/vln01/a07vln01.pdf>>.

Acessado em 15dez. 2011, às 17h:47m.

PIMENTEL, e PIMENTEL. (2003), *Gestão Social e Esferas Públicas: Noções e Apropriações*. Disponível no site: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1679-39512011000300002&script=sci_arttext. Acessado em: 28 de março de 2013.

SANTOS, Heber Moacir dos. (2004), *Controle Social e Gestão Pública*.

Disponível em:

http://www.semasa.sp.gov.br/Documentos/Publicar_Internet/trabalhos/trabalho_174.pdf>. Acessado em: 25 de maio de 2012, às 12h:14min.

SILVA, W. M.(2003), *Composição do Conselho de Administração e suas Implicações para o Desempenho Financeiro*. Prêmio IBGC de Monografias em Governança Corporativa. Disponível em

<<http://www.ibgc.org.br/ibConteudo.asp?IDAarea=332&IDp=10>>. Acesso em 04 maio.2013.

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO. (2012-2013), *Portal do Tribunal de Contas*. Disponível

em<http://portal2.tcu.gov.br/portal/page/portal/TCU/institucional/conheca_tcu/institucional_funcionamento> Acessado em 27 de março de 2013, às 19h:35m.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS. *Portal do Tribunal de Contas*. 2006/2007/2008. Disponível em: < <http://www.tce.al.gov.br/v2/>>.

Acessado em: 25 de março de 2013.

DEMAIS REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALAGOAS, (1994). *Lei Orgânica do Tribunal de Contas de*. Lei nº5.604, Maceió.

ARAGÃO, Marcelo Chaves. (2009), *A avaliação de controles internos pelas auditorias do TCU* [manuscrito] / Marcelo ChavesAragão.

BRASIL, (1988) . *Constituição da República Federativa do*. Brasília.

BRITO, Carlos Ayres de. (2006), *Teoria da Constituição*. Rio de Janeiro: Forense, *apud* REVISTA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Ano 1, nº1. ISSN 0102-1052. Belo Horizonte; Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais, 2012.

FRANÇA FILHO, G. C. de. (2003), *Gestão Social: um conceito em construção*. *In* Colóquio Internacional sobre Poder Local, 9, Salvador. Anais., Salvador: CIAGS/UFBA, 2003. CD ROM.

Anexos

Anexo A: LEI 5.604 de 1994



ESTADO DE ALAGOAS

LEI N.º 5604 DE 20 DE JANEIRO DE 1994

DISPÕE SOBRE A LEI ORGÂNICA DO TRIBUNAL DE
CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS E DÁ OUTRAS PRO-
VIDÊNCIAS.

O GOVERNADOR DO ESTADO DE ALAGOAS

Faça saber que o Poder Legislativo decreta e sanciona a
seguinte Lei

TÍTULO I
DA NATUREZA, COMPETÊNCIA E JURISDIÇÃO

CAPÍTULO I
DA NATUREZA E COMPETÊNCIA

Art. 1º Ao Tribunal de Contas do Estado de Alagoas, órgão de
controle externo, compete, nos termos da Constituição e na forma prescrita nesta
Lei:

I - Apreciar as contas prestadas anualmente pelo Governador do
Estado, remetendo, dentro do prazo de 60 (sessenta) dias, a contar de seu recebi-
mento, o Parecer prévio à Assembleia Legislativa, sob pena de crime de responsa-
bilidade do Presidente do Tribunal;

II - Julgar as contas dos administradores e demais responsáveis
por dinheiros bens e valores públicos das entidades da administração direta in-
direta e fundacional pública, inclusive as contas daqueles que derem causa a
perda, extravio ou outra irregularidade de que resulte prejuízo à Fazenda Es-
tadual;

III - Apreciar, para fins de registro, a legalidade dos atos:

a - de admissão de pessoal, a qualquer título, na administra-
ção direta e indireta e nas fundações públicas estaduais
executadas as nomeações para cargo em provimento em comis-
são;



b - de concessão de aposentadoria, transferência para reserva remunerada, disponibilidade, reforma e pensão, ressalvada as melhorias que não alterem o fundamento legal do ato concessório;

IV - Apreciar e emitir parecer sobre a Prestação de Contas anual da gestão de cada exercício da Administração Financeira Municipal, apresentada pelos respectivos Prefeitos;

V - Acompanhar a arrecadação da receita dos Poderes Públicos sobre os quais tenha jurisdição;

VI - Realizar, por iniciativa própria, da Assembleia Legislativa ou de Comissão Técnica ou de inquérito inspeções e auditoria de natureza financeira e orçamentária, contábil, operacional e patrimonial nas unidades administrativas dos poderes Legislativo, Executivo e Judiciário e nas unidades referidas no inciso II.

VII - Encaminhar à Assembleia Legislativa, trimestralmente, relatório de suas atividades, dentro de 30 (trinta) dias subsequentes ao término de cada período mencionado;

VIII - Elaborar sua proposta orçamentária, observadas as normas estabelecidas na Lei de Diretrizes Orçamentárias;

IX - Prestar, anualmente, à Assembleia Legislativa, suas contas, no prazo de 60 (sessenta) dias da abertura da sessão legislativa, acompanhadas do relatório anual de suas atividades;

X - Representar ao Poder competente sobre irregularidades ou abuso apurados, indicando o ato inquinado e definindo responsabilidades, inclusive, as de Secretário de Estado ou autoridade de nível hierárquico equivalente;

XI - Aplicar aos responsáveis, quando for o caso, as sanções previstas nesta Lei;

XII - Elaborar e alterar seu Regimento Interno;



XIII - eleger o Presidente, o Vice-Presidente e o Corregedor, e dar-lhes posse;

XIV - conceder licença, férias e outros afastamentos aos Conselheiros e Auditores, dependendo de inspeção por Junta Médica, a licença para tratamento de saúde por prazo superior a seis meses;

XV - propor à Assembléia Legislativa Estadual a fixação de vencimentos dos Conselheiros;

XVI - organizar sua Secretaria, na forma estabelecida no Regimento Interno, e prove-lhe os cargos, observada a legislação pertinente;

XVII - propor à Assembléia Legislativa Estadual a criação, transformação e extinção de cargos e funções do Quadro de Pessoal de sua Secretaria, bem como a fixação da respectiva remuneração;

XVIII - decidir sobre denúncia que lhe seja encaminhada, na forma desta Lei;

XIX - decidir sobre consulta que lhe seja formulada por autoridade competente, a respeito de dúvida suscitada na aplicação de dispositivos legais e regulamentares concernentes à matéria de sua competência, na forma estabelecida no Regimento Interno;

XX - apreciar quanto a legalidade dos atos de contratos, ajustes, convênios, assim como os de renúncias de receitas e de outros atos administrativos correlatos;

§ 1º - No julgamento de contas e na fiscalização que lhe compete, o Tribunal decidirá sobre a legalidade, a legitimidade e a economicidade dos atos de gestão e das despesas deles decorrentes, bem como sobre a aplicação de subvenções e a renúncia de receitas.

§ 2º - A resposta à consulta a que se refere o inciso XIX deste artigo tem caráter normativo e constitui prejulgamento, em tese, mas não do fato ou caso concreto.



Art. 2º - O Tribunal poderá solicitar, ao Secretário de Estado supervisor da área administrativa, a autoridade de nível hierárquico equivalente, ou a qualquer agente do Poder Público, elementos indispensáveis ao exercício de sua competência.

Parágrafo Único - Sob nenhum pretexto, poderá ser desatendida a solicitação do Tribunal, sob pena de aplicação, ao faltoso, de penalidades previstas nesta Lei.

Art. 3º - Ao Tribunal de Contas, no âmbito de sua competência e jurisdição, é assegurado o poder regulamentar de expedir atos e instruções normativas sobre matéria de suas atribuições, organização dos processos que lhe devam ser submetidos, obrigando o seu cumprimento, por quem de direito, sob pena de responsabilidade.

Parágrafo Único - Serão nulos todos os atos relacionados com pessoal, tais como nomeação, contratação e serviços prestados sob qualquer natureza ou modalidade, que não seja devidamente aprovados na forma da Lei, em Sessão plena do Tribunal de Contas.

CAPÍTULO II DA JURISDIÇÃO

Art. 4º - O Tribunal de Contas do Estado tem jurisdição própria e privativa, em todo território alagoano, inclusive, sobre Órgãos sediados fora do seu território, sobre as pessoas e matérias sujeitas à sua competência.

Art. 5º - A jurisdição do Tribunal abrange:

I - qualquer pessoa física, Órgãos ou entidades a que se refere o inciso I do art. 1º desta Lei, que utilize, arrecade, guarde, gerencie ou administre dinheiros, bens e valores públicos ou pelos quais o Estado responda, ou que, em nome deste, assumam obrigações de natureza pecuniária;

II - aqueles que derem causa à perda, extravio ou outra irregularidade de que resulte dano ao Erário;

III - os dirigentes ou liquidantes das empresas encampadas ou sob intervenção ou que, de qualquer modo, venham a integrar, provisória ou permanentemente, o patrimônio do Estado, inclusive das subsidiárias das entidades da Administração Indireta.

IV - os responsáveis por entidades dotadas de personalidade jurídica de direito privado que recebam contribuições para fiscais e prestem serviços de interesse público ou social.



V - todos aqueles que lhe devam prestar contas ou cujos atos estejam sujeitos à sua fiscalização, por expressa disposição de lei;

VI - os responsáveis pela aplicação de quaisquer recursos rg passados pelo Estado, mediante convênio, acordo, ajuste ou outros instrumentos congêneres, a Município, a Administração Direta, Indireta e Fundacional;

TÍTULO II

DO JULGAMENTO E FISCALIZAÇÃO

CAPÍTULO I

DO JULGAMENTO DE CONTAS

SEÇÃO I

DA TOMADA E PRESTAÇÃO DE CONTAS

Art. 6º - Estão sujeitos à Prestação ou Tomada de Contas, e só por decisão do Tribunal de Contas do Estado podem ser liberadas dessa responsabilidade, as pessoas indicadas nos incisos I a VI do art. 5º desta Lei.

Art. 7º - Integram a Prestação ou Tomada de Contas, dentre outros elementos, estabelecidos no Regimento Interno, os seguintes:

I - relatório de gestão;

II - relatório do tomador de contas, quando couber;

III - relatório e certificado de auditoria, com o parecer do dirigente do Órgão de controle interno, que consignará qualquer irregularidade constatada, indicando as medidas adotadas para corrigir as faltas encontradas;

IV - demonstrativo sintético da autoridade competente de cada poder do Estado e do Tribunal de Contas, bem como das entidades da Administração Direta, Indireta e Fundacional Pública.



V - quaisquer outros documentos ou informações que o Tribunal entender necessários para o seu julgamento.

Art. 89 - As Prestações ou as Tomadas de Contas poderão ser por:

I - exercício financeiro;

II - término de gestão, quando esta não coincidir com o exercício financeiro;

III - execução, no todo ou em parte, de contrato formal;

IV - comprovação da aplicação de adiantamento, quando as contas do responsável pelo mesmo forem impugnadas pelo ordenador de despesas;

V - processo administrativo em que se apure extravio, perda, subtração ou deterioração culposa ou dolosa, de valores, bens ou materiais do Estado, ou pelos quais este responda;

VI - imputação, pelo Tribunal, de responsabilidade por despesa ilegal, ilegítima ou antieconômica;

VII - casos de desfalque, desvio de bens e de outras irregularidades de que resulte dano ao Erário;

VIII - outros casos previstos em lei ou regulamento.

Parágrafo Único - O Tribunal de Contas, no caso previsto no inciso VI deste artigo, poderá promover ex officio a tomada de contas do responsável.

Art. 90 - Os processos de Prestação ou Tomada de Contas da Administração Direta, serão encaminhadas ao Tribunal de Contas pelo respectivo Secretário de Estado, e os referentes às entidades da Administração Indireta e das Fundações instituídas pelo Poder Público, pelo Secretário de Estado a que estiverem vinculados.

Art. 10 - Para o desempenho de sua competência, o Tribunal de Contas receberá, em cada exercício, o rol de responsáveis e respectivas alterações, bem como outros documentos ou informações que considerar necessários, na forma estabelecida no Regimento Interno.



Parágrafo Único - O Tribunal poderá solicitar ao Secretário de Estado ou à autoridade de nível hierárquico equivalente, outros elementos indispensáveis ao exercício de sua competência.

Art. 11 - Diante da omissão no dever de prestar contas, da não comprovação da aplicação dos recursos repassados pelo Estado, na forma prevista no inciso VI do art. 5º desta Lei, da ocorrência de desfalque ou desvio de dinheiros, bens ou valores públicos, ou, ainda, da prática de qualquer ato ilegal, ilegítimo ou antieconômico de que resulte dano ao Erário, a autoridade administrativa competente, sob pena de responsabilidade solidária, deverá, imediatamente, adotar providências com vistas à instauração da Tomada de Contas para apuração dos fatos, identificação dos responsáveis e quantificação do dano.

SEÇÃO II

DOS ADIANTAMENTOS

Art. 12 - É vedada a concessão de adiantamentos para despesas já realizadas.

Art. 13 - A unidade administrativa, pelo seu responsável, comunicará, mensalmente, ao Tribunal, os adiantamentos concedidos a servidores, para atendimento de despesas de pequeno vulto.

§ 1º - A comunicação indicará:

- a) nome e qualificação funcional do servidor ou Órgão que recebeu o adiantamento;
- b) prazo estabelecido, na forma da lei, para a devida prestação de contas;
- c) autoridade que determinou o adiantamento;
- d) classificação da despesa e respectivo valor.

§ 2º - Não será concedido novo adiantamento a quem, do anterior, não tenha prestado contas no prazo de até 60 (sessenta) dias, a contar da data do recebimento do numerário.



Art. 14 - Os saldos, decorrentes de adiantamentos, existentes em 31 de dezembro, serão de recolhimento obrigatório ao Banco do Estado de Alagoas S/A, à conta devida, até o quinto dia útil do mês subsequente.

Art. 15 - A prestação de contas de adiantamento feito fora do prazo, implica na cobrança, ao responsável, de juros de mora e atualização monetária sobre o valor do numerário recebido, salvo motivo superior justificado pela autoridade de maior hierarquia funcional, quando aceito, a critério do Tribunal.

Art. 16 - É vedada a realização de despesa sem dotação orçamentária própria que a comporte.

Parágrafo Único - No processo de Prestação de Contas, o comprovante de despesa realizada, somente será admitido, quando, dentro do prazo de aplicação para o qual foi concedido o adiantamento.

SEÇÃO III

DAS DECISÕES EM PROCESSO DE PRESTAÇÃO OU TOMADA DE CONTAS

Art. 17 - A decisão em processos de Prestação e Tomada de Contas, pode ser preliminar ou definitiva.

§ 1º - Preliminar, é a decisão pela qual o Relator ou o Tribunal, antes de pronunciar-se quanto ao mérito das contas, resolve sobrestar o julgamento, ordenar a citação ou a audiência dos responsáveis ou, ainda, determinar outras diligências necessárias ao saneamento do processo.

§ 2º - Definitiva, é a decisão pela qual o Tribunal julga as contas regulares, regulares com ressalva, ou irregulares.

Art. 18 - Verificada irregularidade nas contas, o Tribunal:

I - definirá a responsabilidade individual ou solidária pelo ato inquinado:



II - se houver débito, ordenará a citação do responsável para, no prazo estabelecido no Regimento Interno, apresentar defesa ou recolher a quantia devida;

III - adotará outras medidas cabíveis.

§ 1º - O responsável cuja defesa for rejeitada pelo Tribunal, será cientificado para, em novo e improrrogável prazo estabelecido no Regimento Interno, recolher a importância devida.

§ 2º - Reconhecida pelo Tribunal a inexistência de má-fé o pagamento tempestivo do débito atualizado monetariamente, sanará o processo, se não houver sido observada outra irregularidade nas contas.

§ 3º - O responsável que não atender à citação, expedida pelo Tribunal, será considerado revel, para todos os efeitos, dando-se prosseguimento ao processo.

§ 4º - Ao exercer a fiscalização, se configurada a ocorrência de defalque, desvio de bens ou outra irregularidade de que resulte dano ao Erário, o Tribunal ordenará, desde logo, a conversão do processo em Tomada de Contas.

Art. 19 - O Tribunal julgará as Prestações ou Tomadas de Contas, dentro dos prazos definidos no seu Regimento Interno.

Art. 20 - Ao julgar as contas, o Tribunal decidirá se estão regulares, regulares com ressalva, ou irregulares, definindo, conforme o caso a responsabilidade civil dos agentes.

Art. 21 - As contas serão julgadas:

I - regulares, quando expressarem, de forma clara e objetiva, a exatidão dos demonstrativos contábeis, a legalidade e a legitimidade dos atos de gestão do responsável;

II - regulares com ressalva, quando evidenciarem impropriedade ou qualquer outra falta de natureza formal, de que não resulte dano ao Erário:



III - irregulares, quando comprovada qualquer das seguintes ocorrências:

- a) grave infração à norma legal ou regulamentar de natureza contábil, financeira, orçamentária, operacional ou patrimonial;
- b) dano ao Erário, decorrente de ato ilegal, ilegítimo ou antieconômico;
- c) desfalque, desvio de dinheiros, bens e valores públicos.

§ 1º - O Tribunal poderá julgar irregulares as contas, no caso de reincidência no descumprimento de determinação de que o responsável tenha tido ciência, feita em processo anterior de Prestação ou Tomadas de Contas.

§ 2º - Nas hipóteses do inciso III, alíneas a, b e c deste artigo, o Tribunal, ao julgar irregulares as contas, fixará a responsabilidade solidária, se for o caso:

- a) do agente público que praticou o ato irregular; e
- b) do terceiro que, como contratante ou parte interessada na prática do mesmo ato, de qualquer modo haja concorrido para o cometimento do dano apurado.

SUBSEÇÃO I


CONTAS REGULARES

Art. 22 - Quando julgar as contas regulares, o Tribunal dará quitação plena ao responsável.

SUBSEÇÃO II

CONTAS REGULARES COM RESSALVA

Art. 23 - Quando julgar as contas regulares com ressalva, o Tribunal dará quitação ao responsável, recomendando ao mesmo ou a quem lhe haja sucedido, a adoção de medidas necessárias à correção das irregularidades ou omissões.



SUBSEÇÃO III
CONTAS IRREGULARES

Art. 24 - Quando julgar as contas irregulares, havendo débito, o Tribunal condenará o responsável ao pagamento da dívida atualizada monetariamente, acrescida dos juros de mora devidos, podendo, ainda, aplicar-lhe a multa prevista no art. 45 desta Lei, sendo, o instrumento da decisão considerado título executivo para fundamentar a respectiva ação.

Parágrafo Único - Não havendo débito, mas comprovada qualquer das ocorrências previstas nas alíneas a, b e c do inciso III, do art. 21, o Tribunal poderá aplicar ao responsável a multa prevista no inciso I do art. 50, desta Lei.

SEÇÃO IV
DA EXECUÇÃO

Art. 25 - A citação, a comunicação de diligência ou a notificação far-se-ão:

I - mediante ciência ao responsável ou ao interessado, na forma estabelecida no Regimento Interno;

II - pelo correio, mediante carta registrada, com aviso de recebimento;

III - por edital publicado no Diário Oficial do Estado de Alagoas, quando o seu destinatário não for localizado.

Parágrafo Único - A rejeição dos fundamentos da defesa ou das razões de justificativa, será comunicada ao responsável ou interessado, na forma prevista neste artigo.

Art. 26 - A decisão definitiva será formalizada nos termos estabelecidos no Regimento Interno, cuja publicação no Diário Oficial do Estado de Alagoas, constituirá:



I - no caso de contas regulares, certificado de quitação pig-
na do responsável para com o Erário;

II - no caso de contas regulares com ressalva, certificado
de quitação observados os termos do art. 23 desta Lei;

III - no caso de contas irregulares:

- a) obrigação de o responsável, no prazo estabelecido no Re-
gimento Interno, comprovar perante o Tribunal que reco-
lheu aos cofres públicos, a quantia correspondente ao
débito que lhe tiver sido imputado ou da multa comina-
da, na forma prevista nos arts. 46 e 48 desta Lei;
- b) expedição de título executivo bastante para a cobrança
judicial da dívida decorrente do débito ou da multa, se
não recolhida no prazo pelo responsável;
- c) fundamento para que a autoridade competente proceda à
efetivação das sanções previstas nos arts. 46 e 48 des-
ta Lei.

Art. 27 - A decisão do Tribunal, de que resulte imputação de débi-
to ou cominação de multa, torna a dívida líquida e cer-
ta e tem eficácia de título executivo, nos termos da alínea b do
inciso III do art. 26 desta Lei e do § 4º do art. 97 da Constitui-
ção do Estado.

Art. 28 - O responsável será notificado para, no prazo estabeleci-
do no Regimento Interno, efetuar e comprovar, o recolhi-
mento da dívida a que se refere o art. 24 e seu Parágrafo Único
desta Lei.

Parágrafo Único - A notificação será feita na forma prevista no
art. 25 desta Lei.

Art. 29 - Em qualquer fase do processo, o Tribunal poderá autori-
zar o recolhimento parcelado da importância devida, na
forma estabelecida no Regimento Interno, incidindo, sobre cada
parcela, os correspondentes acréscimos legais.



Parágrafo Único - A falta de recolhimento de qualquer parcela, implicará no vencimento antecipado do saldo devedor.

Art. 30 - Comprovado o recolhimento integral, o Tribunal expedirá quitação do débito ou da multa.

Art. 31 - Expirado o prazo a que se refere o caput do art. 28 desta Lei, sem manifestação do responsável, o Tribunal poderá:

I - determinar o desconto integral ou parcelado da dívida nos vencimentos, salários ou proventos do responsável, observados os limites previstos na legislação pertinente; ou

II - determinar a cobrança judicial da dívida.

Art. 32 - A decisão terminativa, acompanhada de seus fundamentos, será publicada no Diário Oficial do Estado.

Art. 33 - Os prazos referidos nesta Lei contam-se da data:

I - do recebimento pelo responsável ou interessado:

- a) da citação ou da comunicação de audiência;
- b) da comunicação de rejeição dos fundamentos de defesa ou das razões de justificativa;
- c) da comunicação de diligência;
- d) da notificação.

II - da publicação de edital no Diário Oficial do Estado, quando, nos casos indicados no inciso anterior, o responsável ou interessado não for localizado;

III - nos demais casos, salvo disposição legal expressa em contrário, da publicação da decisão no Diário Oficial do Estado.



SEÇÃO V

DAS CONTAS PRESTADAS PELO GOVERNADOR DO ESTADO

Art. 34 - Ao Tribunal de Contas do Estado compete, na forma estabelecida no Regimento Interno, apreciar as contas prestadas, anualmente, pelo Governador do Estado, mediante Parecer Prévio a ser elaborado em sessenta dias, a contar de seu recebimento.

§ 1º - As contas que, concomitantemente, deverão ser remetidas à Assembléia Legislativa e ao Tribunal de Contas, consistirão dos balanços contábeis, elaborados na forma das normas gerais de direito financeiro e do relatório do Órgão central do sistema de controle interno do Poder Executivo sobre a execução dos orçamentos de que trata o § 5º do art. 176 da Constituição Estadual.

§ 2º - Se as contas não forem apresentadas dentro do prazo previsto, ou se forem sem atender aos requisitos legais, em relação à sua constituição, o Tribunal, de imediato, comunicará o fato à Assembléia Legislativa, para os fins de direito.

§ 3º - Nas hipóteses figuradas no parágrafo anterior, o prazo marcado ao Tribunal, para apresentação de seu parecer, fluirá a partir do dia seguinte ao da regularização do processo, dando-se ciência do fato à Assembléia Legislativa.

SEÇÃO VI

DA FISCALIZAÇÃO EXERCIDA POR INICIATIVA DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE ALAGOAS

Art. 35 - O Tribunal disporá, em ato próprio, sobre as auditorias, inspeções, remessa de documentos e informações necessárias ao controle externo de sua competência.

Art. 36 - Compete, ainda, ao Tribunal:



SEÇÃO V

DAS CONTAS PRESTADAS PELO GOVERNADOR DO ESTADO

Art. 34 - Ao Tribunal de Contas do Estado compete, na forma estabelecida no Regimento Interno, apreciar as contas prestadas, anualmente, pelo Governador do Estado, mediante Parecer Prévio a ser elaborado em sessenta dias, a contar de seu recebimento.

§ 1º - As contas que, concomitantemente, deverão ser remetidas à Assembléia Legislativa e ao Tribunal de Contas, consistirão dos balanços contábeis, elaborados na forma das normas gerais de direito financeiro e do relatório do Órgão central do sistema de controle interno do Poder Executivo sobre a execução dos orçamentos de que trata o § 5º do art. 176 da Constituição Estadual.

§ 2º - Se as contas não forem apresentadas dentro do prazo previsto, ou se forem sem atender aos requisitos legais, em relação à sua constituição, o Tribunal, de imediato, comunicará o fato à Assembléia Legislativa, para os fins de direito.

§ 3º - Nas hipóteses figuradas no parágrafo anterior, o prazo marcado ao Tribunal, para apresentação de seu parecer, fluirá a partir do dia seguinte ao da regularização do processo, dando-se ciência do fato à Assembléia Legislativa.

SEÇÃO VI

DA FISCALIZAÇÃO EXERCIDA POR INICIATIVA DA
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE ALAGOAS

Art. 35 - O Tribunal disporá, em ato próprio, sobre as auditorias, inspeções, remessa de documentos e informações necessárias ao controle externo de sua competência.

Art. 36 - Compete, ainda, ao Tribunal:



I - realizar por iniciativa da Assembléia Legislativa do Estado de Alagoas, de Comissão Técnica ou de Inquérito, inspeções e auditorias de natureza contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial nas unidades administrativas dos Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário e nas entidades da Administração Indireta, incluídas as Fundações instituídas e mantidas pelo Poder Público Estadual e demais entidades sob sua jurisdição;

II - prestar as informações solicitadas pela Assembléia Legislativa do Estado de Alagoas, ou por suas Comissões, sobre a realização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial e sobre resultados de inspeções e auditorias realizadas;

III - emitir, no prazo de trinta dias contados do recebimento da solicitação, pronunciamento conclusivo sobre matéria que seja submetida à sua apreciação pela Comissão permanente de Deputados Estaduais, nos termos do inciso XI do art. 97 da Constituição Estadual.

SEÇÃO VII

DOS ATOS SUJEITOS A REGISTRO

Art. 37 - O Tribunal apreciará, para fins de registro, a legalidade de dos atos de:

I - admissão de pessoal, a qualquer título, na Administração Direta e Indireta, incluídas as Fundações instituídas e mantidas pelo Poder Público, excetuadas as nomeações para cargo de provimento em comissão;

II - concessões iniciais de aposentadoria, reformas, transferência para a reserva remunerada, disponibilidade e pensões;

III - os atos a que se referem os incisos I e II deste artigo serão, obrigatoriamente, formalizados com a fundamentação legal, e deverão ser publicados e remetidos ao Tribunal, no prazo de até 30 (trinta) dias da respectiva publicação.



SEÇÃO VIII

DA FISCALIZAÇÃO DE ATOS E CONTRATOS

Art. 38 - Para assegurar a eficácia do controle externo e instruir o julgamento das contas, o Tribunal efetuará a fiscalização dos atos e contratos de que resulte receita ou despesa, praticados pelos responsáveis sujeitos à sua jurisdição, competindo-lhe, para tanto, em especial:

I - acompanhar, pela publicação no Diário Oficial do Estado, ou por outro meio estabelecido no Regimento Interno:

- a) a lei relativa ao plano plurianual, a lei de diretrizes orçamentárias, a lei orçamentária anual e a abertura de créditos adicionais;
- b) os editais de licitação, os contratos, inclusive administrativos, e os convênios, acordos, ajustes ou outros instrumentos congêneres, bem como os atos referidos no art. 37 desta Lei.

§ 1º - A Administração Pública Direta, Indireta e Fundacional remeterá, ao Tribunal, as minutas de Contrato, para apreciação das modalidades de licitação, concorrência, tomada de preço, leilão e concurso.

II - receber uma via dos documentos a seguir enumerados:

- a) atos relativos à programação financeira de desembolso;
- b) balancetes mensais de receita e despesa e, pelo menos bimestralmente, quadros analíticos comparativos da receita arrecadada e prevista no período, e até o período considerado, bem como quadros sintéticos da despesa fixada e empenhada;
- c) relatórios dos órgãos encarregados do controle interno;
- d) relação dos responsáveis por dinheiros, bens e valores, com as atualizações decorrentes de qualquer alteração;
- e) cópia dos editais de licitação, acompanhados da documentação que a eles diga respeito, bem assim, dos atos de dispensa ou inexigibilidades daquela, acompanhados de seus fundamentos e justificativas, quando for o caso;



- f) cópia autenticada dos contratos e, quando decorrentes de licitação, cópia das atas e quadros de julgamento;
- g) informações, que solicitar, sobre a administração dos créditos e outras que julgar necessárias.

§ 20 - Os Órgãos da Administração Pública são responsáveis pela remessa ao Tribunal, no prazo estabelecido no Regimento Interno, dos documentos mencionados no inciso II deste artigo.

III - fiscalizar, na forma estabelecida no Regimento Interno, as contas das empresas estaduais, cujo capital pertença exclusiva ou majoritariamente ao Estado;

IV - fiscalizar, na forma estabelecida no Regimento Interno, a aplicação de quaisquer recursos repassados pelo Estado de Alagoas mediante convênio, acordo, ajuste ou outros instrumentos congêneres a Município, inclusive as instituições privadas de qualquer natureza.

§ 30 - As inspeções e auditorias de que trata esta Seção, serão regulamentadas no Regimento Interno e realizadas por servidores da Secretaria do Tribunal.

§ 40 - O Tribunal comunicará às autoridades competentes dos poderes do Estado, o resultado das inspeções e auditorias que realizar, para as medidas saneadoras das impropriedades e faltas identificadoras.

Art. 39 - Nenhum processo, documento ou informação, poderá ser sonegado ao Tribunal em suas inspeções ou auditorias, sob qualquer pretexto.

Parágrafo Único - Constatada a sonegação, ficará o infrator sujeito às penalidades previstas nesta Lei.

Art. 40 - Ao proceder a fiscalização de que trata este Capítulo, o Relator ou o Tribunal:



I - determinará as providências estabelecidas no Regimento Interno, quando não apurada transgressão a norma legal ou regulamentar de natureza contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial, ou for constatada, tão somente, falta ou impropriedade de caráter formal;

II - se verificar a ocorrência de irregularidade quanto a legitimidade ou economicidade, determinará a audiência do responsável para, no prazo estabelecido no Regimento Interno, apresentar justificativa ou esclarecimento;

III - poderá aplicar as penalidades previstas nesta Lei, no caso de constatar despesa ilegal, ilegítima ou antieconômica, decorrente de contrato já executado, não submetido, em tempo hábil, a seu exame;

IV - susterá, quando não atendidas as providências solicitadas, para o exato cumprimento da lei, a execução do ato impugnado, comunicando a decisão à Assembleia Legislativa.

§ 1º - Não elidido o fundamento de impugnação, o Tribunal aplicará, ao responsável, multa prevista no art. 46 desta Lei.

§ 2º - No caso de contrato, o ato de sustação será adotado diretamente pela Assembleia Legislativa, que solicitará, de imediato, ao Poder respectivo, as medidas cabíveis.

§ 3º - Se a Assembleia Legislativa ou o Poder competente, no prazo comum de 90 (noventa) dias, contados do recebimento da comunicação do Tribunal de Contas, não efetivar as medidas previstas no parágrafo anterior, o Tribunal decidirá a respeito.

§ 4º - Verificada a ocorrência de fraude comprovada na licitação ou na execução do contrato, o Tribunal declarará a inidoneidade do licitante fraudador para participar, por até cinco anos, de licitação na Administração Estadual, Direta e Indireta, não podendo declarar prazo menor do que dois anos.



CAPÍTULO III

DO CONTROLE INTERNO

Art. 41 - No apoio ao controle externo, os Órgãos integrantes do sistema de controle interno, pelos respectivos responsáveis deverão:

- a) ao tomar conhecimento de qualquer irregularidade ou ilegalidade, dar ciência, de imediato, ao Tribunal de Contas, sob pena de responsabilidade solidária;
- b) indicar, quando da comunicação feita ao Tribunal, as providências adotadas para evitar ocorrências semelhantes.

Parágrafo Único - Verificada em inspeção ou auditoria, ou no julgamento de contas, irregularidade ou ilegalidade que não tenha sido comunicada, tempestivamente, ao Tribunal, e provada a omissão, o dirigente do Órgão de controle interno, na qualidade de responsável solidário, ficará sujeito às sanções previstas nesta Lei.

CAPÍTULO IV

DA DENÚNCIA

Art. 42 - Qualquer cidadão, partido político, associação ou sindicato é parte legítima para denunciar irregularidades ou ilegalidade perante o Tribunal de Contas.

Art. 43 - A denúncia, sobre matéria de competência do Tribunal de Contas, deverá referir-se a administrador ou responsável sujeito a sua jurisdição, conter o nome legível, a qualificação e o endereço do denunciante, estar acompanhada de prova ou indício concernente ao fato denunciado, ou da existência de ilegalidade ou irregularidade.

Parágrafo Único - O Regimento Interno disporá sobre a tramitação do processo de denúncia.



Art. 44 - A denúncia será apurada em caráter sigiloso, até que se comprove a sua procedência, e somente poderá ser arquivada após efetuadas as diligências pertinentes, mediante decisão do Tribunal.

Parágrafo Único - O denunciante não se sujeitará a qualquer sanção administrativa, cível ou penal, em decorrência da denúncia, salvo em caso de reconhecido dolo ou má-fé, hipóteses em que o Tribunal remeterá o processo ao Ministério Público, para as medidas cabíveis.

CAPÍTULO VI

DAS SANÇÕES

SEÇÃO I

DISPOSIÇÃO GERAL

Art. 45 - O Tribunal de Contas poderá aplicar aos ordenadores, setores e demais responsáveis por bens e valores públicos, as multas e sanções previstas neste Capítulo.

SEÇÃO II

DAS MULTAS

Art. 46 - Quando o responsável for julgado em débito, poderá o Tribunal aplicar-lhe multa de até 100% (cem por cento) sobre o valor atualizado do dano causado ao Erário.

Art. 47 - As entidades referidas no inciso IV do art. 59 desta lei, que não comprovarem, perante o Tribunal de Contas, a aplicação dos auxílios, subvenções ou contribuições recebidas do Estado ou dos Municípios, ficam sujeitas às penas de devolução da importância, objeto da glosa e suspensão de novos recebimentos, sem prejuízo das sanções legais cabíveis.



Art. 46 - O Tribunal de Contas poderá aplicar multa de até 1.000 (mil) vezes o valor da UPFAL aos responsáveis por:

I - contas julgadas irregulares de que não resulte débito, nos termos do Parágrafo Único do art. 24 desta Lei;

II - ato praticado com grave infração à norma legal ou regulamentar de natureza contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial;

III - ato ilegal, ilegítimo ou antieconômico, inclusive, editais de licitação, de que resulte, ou possa resultar, dano ao Erário;

IV - não atendimento, no prazo fixado, sem causa justificada, à diligência do Relator ou à decisão do Tribunal;

V - obstrução ao livre exercício das inspeções ou auditorias determinadas;

VI - sonegação de processo, documento ou informação, em inspeções ou auditorias realizadas pelo Tribunal;

VII - reincidência no descumprimento da decisão do Tribunal.

§ 1º - Ficará sujeito à multa prevista no caput deste artigo, aquele que deixar de cumprir a decisão do Tribunal, salvo motivo justificado, a critério do Plenário.

§ 2º - No caso de extinção da UPFAL, enquanto não for fixado por lei outro valor unitário para substituí-la, o Tribunal adotará parâmetro a ser utilizado para o cálculo da multa.

Art. 48 - As multas aplicadas pelo Tribunal de Contas, nos termos dos arts. 46 e 47 desta Lei, quando pagas após o vencimento, serão atualizadas monetariamente, na data do efetivo pagamento.



Art. 50 - O Tribunal de Contas, na conformidade do que dispuser seu Regimento Interno, em atos específicos ou, ainda, in casu, levará em conta, na fixação de multas, entre outras condições, as de exercício da função, a relevância da falta, o grau de instrução do servidor e sua qualificação funcional, bem assim, se agiu com dolo ou culpa.

CAPÍTULO VI

DOS RECURSOS

Art. 51 - Em todas as etapas do processo de julgamento de contas, será assegurada, ao responsável ou interessado, ampla de fase, na forma do Regimento Interno.

Art. 52 - De decisão proferida em processo de Prestação ou Tomada de Contas, cabem recursos de:

- I - reconsideração;
- II - embargos de declaração;
- III - revisão.

Parágrafo Único - Não se conhecerá de recurso interposto fora do prazo, salvo em razão da superveniência de fatos novos, na forma prevista no Regimento Interno.

Art. 53 - O recurso de reconsideração, que terá efeito suspensivo, será apreciado por quem houver proferido a decisão recorrida, na forma estabelecida no Regimento Interno, e poderá ser formulado por escrito uma só vez, pelo responsável ou interessado, ou pelo Ministério Público junto ao Tribunal, dentro do prazo de quinze dias, contados na forma prevista no art. 33 desta Lei.

Art. 54 - Cabem embargos de declaração para corrigir obscuridade, omissão ou contradição da decisão recorrida.

§ 1º - Os embargos de declaração podem ser apostos por escrito pelo responsável ou interessado, ou pelo Ministério Público junto ao Tribunal, dentro do prazo de quinze dias, contados na forma prevista no art. 33 desta Lei.



CAPÍTULO V
DA AUDITORIA

Art. 76 - A Auditoria, sob a supervisão do Tribunal, exercerá os serviços, de natureza contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial, sobre as contas das pessoas sujeitas a jurisdição do Tribunal, referidas nesta Lei.

Parágrafo Único - Incluem-se nesses serviços, pareceres e laudos técnicos sobre obras e serviços de engenharia.

Art. 77 - A Auditoria terá como chefe o Auditor mais antigo.

Art. 78 - O Auditor quando no exercício do cargo de Conselheiro terá as mesmas garantias, vencimentos e impedimentos do titular que substitui e o mesmo tratamento protocolar.

Parágrafo Único - Somente substituirá o Conselheiro, se convocado pelo Tribunal, o Auditor mais antigo no cargo.

Art. 79 - O Tribunal, no regimento Interno e/ou através de Resoluções ou Instruções Normativas, detalhará as atribuições da Auditoria, quanto aos exames específicos a seu cargo, inclusive, dentre outros procedimentos inerentes à sua função, quanto às inspeções que realizar.

Art. 80 - Aplicam-se ao Auditor, as vedações e restrições previstas no art. 70 desta Lei, quando no exercício do cargo de Conselheiro.

CAPÍTULO VI
DO ORÇAMENTO DO TRIBUNAL

Art. 81 - O Tribunal de Contas do Estado encaminhará ao Poder Executivo a proposta de seu orçamento anual aprovada pelo Plenário.



§ 2º - Os embargos de declaração suspendem os prazos para cumprimento da decisão embargada e para interposição dos recursos previstos nos incisos I e III do art. 33 desta Lei.

Art. 55 - Da decisão definitiva, caberá recurso de revisão ao Plenário, sem efeito suspensivo, interposto, por escrito, uma só vez, pelo responsável, seus sucessores, ou pelo Ministério Público junto ao Tribunal, dentro do prazo de cinco anos, contados na forma prevista no inciso III do art. 33 desta Lei, e terá como fundamento:

I - erro de cálculo nas contas;

II - falsidade ou insuficiência de documentos em que se tenha fundamento a decisão recorrida;

III - superveniência de documentos novos com eficácia sobre a prova produzida;

IV - evidente violação da Lei.

Parágrafo Único - A decisão que der provimento ao recurso de revisão, ensejará a correção de todo e qualquer erro ou engano apurado.

TÍTULO III

DA ORGANIZAÇÃO DO TRIBUNAL

CAPÍTULO I

DA SEDE E COMPOSIÇÃO

Art. 56 - O Tribunal de Contas do Estado de Alagoas tem sede na Capital e compõe-se de sete Conselheiros, nomeados de conformidade com o que estabelece a Constituição do Estado.

Art. 57 - Funciona junto ao Tribunal de Contas o Ministério Público, nos termos da legislação pertinente.



Art. 58 - Os Conselheiros, em suas ausências e impedimentos por motivo de licença, férias ou outro afastamento legal, serão substituídos, mediante convocação do Presidente do Tribunal, pelo Auditor-Chefe.

Parágrafo Único - O Auditor-Chefe será sempre o Auditor mais antigo no cargo.

Art. 59 - O Tribunal de Contas fixará, no Regimento Interno, o período de funcionamento das sessões e o recesso que entender conveniente, sem ocasionar a interrupção dos serviços de sua Secretaria.

Art. 60 - O Tribunal de Contas poderá dividir-se em Câmaras, instituir Delegações de Controle, mediante deliberação da maioria absoluta dos Conselheiros, com a composição, jurisdição e competência que lhes forem deferidas pelo Regimento Interno.

CAPÍTULO II

DO PLENÁRIO E DAS CÂMARAS

Art. 61 - O Plenário do Tribunal de Contas, dirigido por seu Presidente, terá competência e o funcionamento regulados nesta Lei e no seu Regimento Interno.

Art. 62 - Não será objeto de deliberação das Câmaras, matéria da competência privativa do Plenário a ser definida no Regimento Interno.

Art. 63 - O Tribunal de Contas disporá de Quadro próprio para o pessoal de seus Órgãos Auxiliares, com organização e atribuições fixadas em lei e em ato próprio.

CAPÍTULO III

DO PRESIDENTE, DO VICE-PRESIDENTE E DO CORREGEDOR

Art. 64 - Os Conselheiros elegerão o Presidente, o Vice-Presidente e o Corregedor do Tribunal para mandato de dois anos, permitida a reeleição, por um período de igual duração.

§ 19 - A eleição realizar-se-á por escrutínio secreto em Sessão Especial, exigida a presença de, pelo menos, quatro Conselheiros titulares, inclusive, o que presidir o ato e, no caso de vaga eventual, na primeira Sessão Ordinária após a sua ocorrência.

§ 20 - O Vice-Presidente substituirá o Presidente em suas ausências ou impedimentos, e as funções do Corregedor serão as estabelecidas no Regimento Interno.

§ 30 - Na ausência ou impedimento do Vice-Presidente, o Presidente será substituído pelo Conselheiro mais antigo em exercício no cargo.

§ 40 - O eleito para a vaga que ocorrer antes do término do mandato, exercerá o cargo pelo período restante.

§ 50 - Não se procederá a nova eleição se a vaga ocorrer dentro dos sessenta dias anteriores ao término do mandato.

§ 60 - A eleição do Presidente precederá à do Vice-Presidente.

§ 70 - Considerar-se-á eleito o Conselheiro que obtiver a maioria dos votos. Não alcançada esta, proceder-se-á a novo escrutínio entre os dois mais votados, decidindo-se, afinal, entre esses, pela antiguidade no cargo de Conselheiro do Tribunal, caso nenhum consiga a maioria dos votos.

§ 80 - Somente os Conselheiros Titulares, ainda que em gozo de licença, férias, ou ausentes com causa justificada, poderão tomar parte nas eleições, na forma estabelecida no Regimento Interno.

Art. 65 - A eleição de que trata o art. 64 desta Lei será realizada no dia 10 (dez) de julho, e a posse será efetivada no dia 14 (quatorze) do mesmo mês.

Parágrafo Único - Se as datas indicadas neste artigo não recaírem em dias úteis, a eleição ou posse serão adiadas para o primeiro dia útil seguinte.



Art. 66 - Compete ao Presidente, dentre outras atribuições estabelecidas no Regimento Interno:

I - dirigir o Tribunal;

II - dar posse aos Conselheiros, Auditores e dirigentes das unidades da Secretaria, na forma estabelecida no Regimento Interno;

III - expedir atos de nomeação, admissão, exoneração, remoção, dispensa, aposentadoria, disponibilidade e outros relativos aos servidores do Quadro de Pessoal da Secretaria, os quais serão publicados no Diário Oficial do Estado;

IV - diretamente ou por delegação, movimentar as dotações e os créditos orçamentários próprios e praticar os atos de administração financeira, orçamentária e patrimonial, necessários ao funcionamento do Tribunal.

Art. 67 - Os Cargos em Comissão e Funções Gratificadas, serão providos por ato do Conselheiro Presidente, bem como os de exoneração e dispensa.

Parágrafo Único - O provimento e a exoneração dos Cargos em Comissão e Funções Gratificadas existentes nos Gabinetes dos Conselheiros cumprirão ao Presidente, mediante proposta dos respectivos titulares.

CAPÍTULO IV DOS CONSELHEIROS

Art. 68 - Os Conselheiros do Tribunal de Contas terão as mesmas garantias, prerrogativas, impedimentos, vencimentos e vantagens dos Desembargadores do Tribunal de Justiça e somente poderão aposentar-se com as vantagens do cargo, quando o tiverem exercido, efetivamente, por mais de 05 (cinco) anos.

Art. 69 - Os Conselheiros gozarão das seguintes garantias e prerrogativas:



I - vitaliciedade, não podendo perder o cargo senão por sentença judicial transitada em julgado;

II - inamovibilidade;

III - irredutibilidade de vencimentos, observado, quanto à remuneração, o artigo 49, inciso I da Constituição Estadual;

IV - aposentadoria, com proventos integrais, compulsoriamente aos setenta anos de idade ou por invalidez comprovada, e facultativa após trinta anos de serviço, contados na forma da lei, observada a ressalva prevista no art. 68, in fine, desta Lei.

Art. 70 - É vedada ao Conselheiro do Tribunal de Contas, ainda que em disponibilidade, sob pena de perda do cargo:

I - exercer outro cargo ou função pública, bem como qualquer profissão remunerada, salvo um de magistério;

II - exercer cargo técnico ou de direção de sociedade civil, associação ou fundação, de qualquer natureza ou finalidade, salvo da associação de classe, sem remuneração;

III - exercer comissão, remunerada ou não, inclusive em órgãos da Administração Direta ou Indireta, ou em concessionária de serviço público;

IV - exercer profissão liberal, emprego particular, comércio ou participar de sociedade comercial, exceto como acionista ou cotista;

V - receber, a qualquer título ou pretexto, participação em processos;

VI - celebrar contrato com pessoa jurídica de direito público, empresa pública, sociedade de economia mista, fundação, sociedade instituída e mantida pelo Poder Público ou empresa concessionária de serviço público, salvo quando o contrato obedecer a normas uniformes para todo e qualquer contratante;

VII - exercer atividade político-partidária.



Art. 71 - É defeso aos Conselheiros intervir no julgamento de processo que envolva interesses próprios ou de cônjuge, parente consanguíneo ou afim até o terceiro grau, aplicando-se-lhes as suspeições previstas no Código de Processo Civil.

Art. 72 - Não podem ocupar, simultaneamente, cargos de Conselheiro, parentes, consanguíneos ou afins, na linha reta ou na colateral até o segundo grau.

Parágrafo Único - A incompatibilidade decorrente da restrição imposta no caput deste artigo resolve-se:

I - antes da posse, contra o último nomeado ou contra o mais antigo nomeado na mesma data;

II - depois da posse, contra o que lhe deu causa;

III - se a ambos imputável, contra o que tiver menos tempo de exercício no cargo.

Art. 73 - Depois de nomeados e empossados, os Conselheiros só perderão seus cargos por efeito de sentença judicial, exoneração a pedido, ou por motivo de incompatibilidade, nos termos do artigo anterior.

Art. 74 - Os Conselheiros terão o prazo de 30 (trinta) dias, contados da publicação do ato no órgão oficial, para posse e exercício no cargo.

Parágrafo Único - O prazo será prorrogado por 30 (trinta) dias, no máximo, por solicitação escrita do interessado.

Art. 75 - Os Conselheiros, após um ano de exercício, terão direito a 60 (sessenta) dias de férias, por ano, consecutivos ou parcelados em dois períodos, não podendo gozá-las, simultaneamente, mais de 02 (dois) Conselheiros.



§ 1º - Nenhum investimento, cuja execução ultrapasse o exercício financeiro, poderá ser iniciado pelo Tribunal sem Lei que o autorize.

§ 2º - A proposta do orçamento, será fundamentada em análise de custos e na evidência e demonstração dos recursos necessários ao desempenho de seus cargos, constitucionais e legais.

Art. 82 - A proposta orçamentária do Tribunal de Contas somente poderá ser alterada pelos Órgãos Técnicos do Poder Executivo Estadual, após prévia audiência do Tribunal.

CAPÍTULO VII DA SECRETARIA DO TRIBUNAL

Art. 83 - A Secretaria, sob a supervisão do Conselheiro Presidente, auxiliado pelo Diretor-Geral, incumbe prestar apoio técnico e a execução de todos os serviços administrativos do Tribunal.

§ 1º - O Diretor-Geral será nomeado em comissão.

§ 2º - A organização, atribuições e normas de funcionamento da Secretaria, são as que forem estabelecidas no Regimento Interno.

§ 3º - O Tribunal poderá manter unidades integrantes de sua Auditoria nos Órgãos de Administração estadual Direta e Indireta, e nos Municípios do Estado.

Art. 84 - São obrigações do servidor que exerce funções específicas de controle externo no Tribunal:

I - manter, no desempenho de suas tarefas, a serenidade e imparcialidade;

II - guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em decorrência do exercício de suas funções pertinentes aos assuntos sob sua fiscalização, utilizando-os, exclusivamente, para a elaboração de pareceres e relatórios destinados à chefia imediata.



Art. 85 - Ao servidor a que se refere o artigo anterior, quando credenciado pelo Presidente do Tribunal ou Conselho Relator, para desempenhar funções de auditoria, são asseguradas as seguintes prerrogativas:

I - livre ingresso em órgãos e entidades sujeitos à jurisdição do Tribunal de Contas;

II - acesso a todos os documentos e informações necessários à realização de seu trabalho;

III - competência para requerer, nos termos do Regime Interno, aos responsáveis pelos órgãos e entidades objetos de peças, auditorias e diligências, as informações e documentos necessários para instrução de processos e relatórios, de cujo exame esteja expressamente encarregado por sua chefia imediata.

CAPÍTULO VIII

DO MINISTÉRIO PÚBLICO JUNTO AO TRIBUNAL DE CONTAS

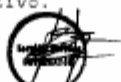
Art. 86 - O Ministério Público junto ao Tribunal de Contas tem sua composição, atribuições e competência definidas em Lei própria.

TÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 87 - O Tribunal de Contas, em seu Regimento Interno, ou em ato próprio, disporá sobre a formação, extinção, suscitação, ordem dos processos e procedimentos processuais, bem como sobre os prazos de tramitação, inclusive no Ministério Público junto ao Tribunal, no que concerne ao controle externo.

Art. 88 - Os atos relativos a despesa de natureza e locação, com esse caráter, examinados pelo Tribunal de Contas, poderão, à vista das demonstrações recebidas, ordenar verificação "in loco" dos correspondentes documentos comprobatórios, na forma estabelecida no Regimento Interno, apresentando relatório circunstanciado e conclusivo, ao Poder Legislativo.



Art. 89 - O pedido de informação, a inspeção, a diligência ou investigação que envolverem atos de despesas de natureza sigilosa serão formulados e atendidos com observância desta classificação, sob pena de responsabilidade de quem a violar, apurada na forma da lei.

Art. 90 - A título de racionalização administrativa e economia processual, e com o objetivo de evitar que o custo da cobrança seja superior ao valor do ressarcimento, o Tribunal de Contas poderá determinar, desde logo, o arquivamento do processo, seu cancelamento do débito, a cujo pagamento continuará obrigado o devedor.

Art. 91 - O Tribunal de Contas acompanhará, na forma estabelecida no Regimento Interno, o recebimento e aplicação de quaisquer recursos repassados pela União ao Estado, mediante convênio, acordo, ajuste e outros instrumentos congêneres.

Art. 92 - O Tribunal de Contas de Estado poderá firmar acordo de cooperação com o Tribunal de Contas da União, na forma estabelecida no seu Regimento Interno.

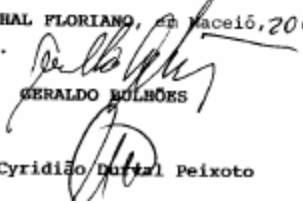
Art. 93 - Nos casos omissos desta Lei, o Tribunal poderá recorrer, subsidiariamente, a dispositivo da Lei Orgânica do Tribunal de Contas da União.

Art. 94 - Aplicam-se aos Municípios, no que couber, as disposições desta Lei.

Art. 95 - No prazo de até 60 (sessenta) dias, a partir da publicação desta Lei, o Tribunal elaborará o seu Regimento Interno.

Art. 96 - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, e revoga a Lei nº 2.932, de 17 de setembro de 1968.

PALÁCIO MARECHAL FLORIANO, em 20 de Janeiro de 1994, 106º da República.


GERALDO BULHÕES

Cyridião ~~Dantas~~ Peixoto

Anexo B: Resolução: 003/2001 - Regimento Interno do Tribunal de Contas de Alagoas



juízo, desde que já observada a garantia constitucional do contraditório e da ampla defesa, e não havendo novas diligências a serem realizadas.

Art. 184 Os procedimentos a serem observados na realização de inspeções e auditorias serão definidos em resolução.

Art. 185 O Tribunal comunicará às autoridades competentes dos Poderes do Estado e do Município o resultado das inspeções e auditorias que realizar, para as medidas sancionadoras das impropriedades e faltas identificadas.

CAPÍTULO III

DAS CONSULTAS

Art. 186 O Plenário emitirá parecer sobre consultas, observando o disposto no art. 6º, X, deste Regimento.

Art. 187 As consultas formuladas ao Tribunal de Contas serão registradas na Chefia de Protocolo, distribuídas a um Relator e encaminhadas diretamente com vistas ao Procurador-Chefe e ao Ministério Público Especial.

§ 1º Após a manifestação da Procuradoria e do Ministério Público Especial, as consultas serão conclusas ao Relator, que terá o prazo de 10 (dez) dias para examiná-las.

§ 2º Se o processo não estiver regularmente instruído, o Relator poderá determinar diligência instrutiva, com fixação de prazo para seu cumprimento.

Art. 188 Antes de proferir seu voto, o Relator dará ciência da existência de qualquer deliberação já tomada pelo Tribunal sobre a matéria em exame.

Art. 189 A resposta à consulta tem caráter normativo e constitui prejulgamento de fato, mas não de fato ou de caso concreto.

TÍTULO IX

DA DENÚNCIA OU DA REPRESENTAÇÃO

Art. 190 Qualquer cidadão, partido político, associação legalmente constituída ou sindicato poderá denunciar ou representar, perante o Tribunal de Contas, irregularidade ou ilegalidade de ato praticado por agente público, sujeito à fiscalização, observado o disposto nos artigos seguintes.

Art. 191 A denúncia ou representação sobre matéria da competência do Tribunal deverá referir-se a administrador ou responsável sujeito a sua jurisdição, ser redigida com clareza e conter o nome completo, a qualificação, a cópia de documento de identidade e o endereço do denunciante, informações sobre o fato e a autoria, as circunstâncias e os elementos de sua convicção, e a indicação das provas que deseja produzir ou indício veemente da existência do fato denunciado.

§ 1º A denúncia ou representação apresentada por pessoa jurídica será instruída com prova de sua existência e comprovação de que os signatários têm habilitação para representá-la.

§ 2º Na hipótese de inobservância do disposto no caput do artigo e no parágrafo anterior, a denúncia não será acolhida *in limine*, pelo Presidente, sendo dada ciência ao denunciante.

Anexo C - RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 001/2006

Institui a atividade de Ouvidoria junto a Corregedoria do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas.

O Presidente do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas no uso de suas atribuições legais e constitucionais:

Considerando a necessidade de instituir meios de comunicação mais ágeis entre o Tribunal de Contas, os Órgãos Jurisdicionados e a sociedade;

Considerando os mandamentos que prescrevem o parágrafo 2º, do artigo 74 da Constituição Federal, que faculta a qualquer cidadão, partido político, associação ou sindicato, a denunciar irregularidades ou ilegalidades ao Tribunal de Contas;

Considerando o que determina o artigo 98 e seu parágrafo único, da Carta Magna Estadual, o qual atribui poderes ao Tribunal de Contas Estadual de receber denúncias e promover a devida apuração;

RESOLVE:

Art. 1º - Instituir a Ouvidoria junto à Corregedoria do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas;

Art. 2º - A atividade de Ouvidoria, destinada a receber reclamações, sugestões, críticas e informações sobre Atos de agentes públicos jurisdicionados ao Tribunal de Contas sobre os serviços por ele prestados, apurar sua veracidade e informar os interessados, será regulamentada através de Resolução Normativa;

Art. 3º - As despesas decorrentes da presente Resolução, correrão à conta de Dotação Orçamentária do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas;

Art. 4º - Esta Resolução entra em vigor a partir da data de sua publicação.

Sala das Sessões do **TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS**, em Maceió, 17 de janeiro de 2006.

Conselheiro **JOSÉ ALFREDO DE MENDONÇA** – Presidente em exercício

Conselheiro **OTÁVIO LESSA DE G. SANTOS** – Relator

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 001/2006

Presentes:

Conselheiro **JOSÉ DE MELO GOMES**

Conselheiro **LUIZ EUSTÁQUIO TOLEDO**

Conselheiro **ROBERTO VILLAR TORRES**

Anexo D: RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 002/2006

Publicada DOE 18.01.2006.

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 002/2006

Dispõe sobre a regulamentação das Atividades da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas e dá outras providências.

O Presidente do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas, no uso de suas atribuições legais e constitucionais, e considerando o que dispõe o artigo 2º da Resolução nº 001/2006.

RESOLVE:

Art; 1º - A atividade de Ouvidoria, órgão integrante da Corregedoria, compreende o recebimento de reclamações, críticas, sugestões e informações sobre os atos emanados pelos agentes públicos que se encontram jurisdicionados ao Tribunal de Contas do Estado ou de serviços por ele prestados, a apuração de sua veracidade e as informações aos interessados;

Art. 2º - São atribuições da Ouvidoria do Tribunal de Contas:

I – receber reclamações ou críticas a respeito dos serviços prestados pelo Tribunal, receber sugestões que visem em melhorar a função constitucional do Órgão de Contas Estadual;

II – receber informações importantes sobre atos administrativos e de gestão praticados por agentes e administradores de órgãos e entes públicos estaduais e municipais, bem como de quaisquer entidades instituídas e mantidas pelo Estado e pelos Municípios;

III – selecionar as informações e notícias citadas nos incisos anteriores, e proceder as devidas averiguações e demais providências;

IV – acompanhar os procedimentos de averiguação de que trata o inciso anterior, e encaminhar ao Conselheiro Relator para que o mesmo determine as medidas que julgar necessárias;

V – manter em pleno funcionamento os instrumentos e meios de comunicação destinados à receber as sugestões, notícias, reclamações e críticas, utilizando-se as vias telefônicas e postais, e correio eletrônico;

VI – dar ciência aos reclamantes ou interessados das providências que devam ser adotadas ou sugeridas pela Ouvidoria;

VII – promover através dos meios de comunicação a divulgação dos serviços e atividades correlatas à Ouvidoria;

VIII – acolher as denúncias, conforme os critérios estabelecidos na legislação em vigor;

IX – requisitar documentos e informações dos responsáveis pelos atos praticados, sobre os quais as notícias, críticas e reclamações recaiam, fixando prazo para o atendimento do solicitado;

X – informar a todos os Conselheiros acerca de suas atividades, elaborando bimestralmente relatórios;

Art. 3º - Esta Resolução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas, em Maceió, 14 de fevereiro de 2006.

Conselheiro **ISNALDO BULHÕES BARROS** – Vice-Presidente, no exercício da Presidência

Conselheiro **OTÁVIO LESSA DE G. SANTOS** - Relator

Presentes:

Conselheiro **JOSÉ ALFREDO DE MENDONÇA**

Conselheiro **LUIZ EUSTÁQUIO TOLEDO**

Conselheiro **ROBERTO VILLAR TORRES**

Fonte: TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS - BRASIL

Anexo E: RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 009/2006

Publicada DOE 22.03.2006.

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 009/2006

Altera o artigo 1º da Resolução normativa nº 001/2006 e o artigo 1º da Resolução Normativa nº 002/2006.

O Pleno do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas no uso de suas atribuições legais e constitucionais:

Considerando a necessidade de desvincular as atividades da Ouvidoria da Corregedoria;

RESOLVE:

Art. 1º - O artigo 1º da Resolução Normativa nº 001/2006 passa a vigorar com a seguinte redação:

“**Artigo 1º** - Institui a Ouvidoria no Tribunal de Contas do Estado de Alagoas”;

Art. 2º - O artigo 1º da Resolução Normativa nº 002/2006 passa a vigorar com a seguinte redação:

“**Artigo 1º** - A atividade da Ouvidoria, compreende o recebimento de reclamações, críticas, sugestões e informações sobre os atos emanados pelos agentes públicos que se encontram jurisdicionados ao Tribunal de Contas do Estado de Alagoas ou de serviços por ele prestados, a apuração de sua veracidade e as informações aos interessados”.

Art. 3º - Permanecem em vigor todos os demais artigos e incisos não alterados pela presente Resolução Normativa;

Art. 4º - Esta Resolução Normativa entrará em vigor a partir da data de 1º de janeiro de 2007.

Sala das Sessões do TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS, em Maceió, 28 de janeiro de 2006.

Conselheiro **ISNALDO BULHÕES BARROS** – Vice-Presidente, no exercício da Presidência
Conselheiro **LUIZ EUSTÁQUIO TOLEDO** – Relator

Foram presentes na Sessão:

Conselheiro **JOSÉ ALFREDO DE MENDONÇA**
Conselheiro **JOSÉ DE MELO GOMES**
Conselheiro **OTÁVIO LESSA DE G. SANTOS**

Fonte: TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS – BRASIL

Apêndices

Apêndice 1:



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS
OUVIDORIA

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

GESTÃO:
2008 / 2009 / 2010



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS
OUVIDORIA

INDICE

I – Apresentação	3
II – Modos de Ação	3
III – Formas de Atuação	3
IV – Nosso Método de Trabalho	3
V – Demandas Registradas	4
VI – Informática	8
VII – Divulgação e Eventos	9
VIII – Panfletos e Literatura de Cordel	11
Conclusão	13

RELATÓRIO OUVI Nº. 04/2010

Assunto: Atividades da Ouvidoria

Gestão: Conselheira Rosa Maria Ribeiro de Albuquerque – 18/06/2008 à 25/12/2010.

I – APRESENTAÇÃO

Através do presente Relatório, demonstramos as manifestações dos cidadãos-usuários dos serviços sob a responsabilidade desta Coordenação tendo sempre como princípio que, quando se trata de Ouvidoria, nenhuma pergunta pode ficar sem resposta e que toda e qualquer manifestação do cidadão deve ser considerada como sendo de extrema relevância.

II – MODOS DE AÇÃO

“Resolver”, para a Ouvidoria, deve significar:

- reconhecer a questão e constatar a sua pertinência;
- identificar a área técnica que tem jurisdição sobre o caso;
- comunicar àquela área a existência do problema;
- solicitar esclarecimentos e sugerir soluções, se for o caso;
- aguardar que a referida deficiência e, sobretudo a sua causa, seja eliminada;
- persistindo o problema ou sua causa, sugerir providências para a solução;
- verificar se o processo de prestação do serviço se acha devidamente retificado e aprimorado;
- informar o cidadão-usuário interessado da solução adotada; e outros.

III – FORMAS DE ATUAÇÃO

Embora nem sempre compreendida pelo cidadão-usuário que, via de regra deseja uma atitude corretiva imediata, a ação da Ouvidoria é caracterizada pelo pós-atendimento, visto que trata com o sentimento de satisfação do usuário do serviço. Em outras palavras, faz-se necessário o prévio uso, para a posterior aferição da satisfação. No desempenho de suas funções, a Ouvidoria atua tanto de forma direta em decorrência das manifestações recebidas — em particular reclamações — buscando identificar e corrigir as causas que deram vez à insatisfação, como de forma indireta, por meio de prognóstico, na detecção de áreas, atividades ou procedimentos onde essa insatisfação possa vir a ocorrer. A principal fonte de conhecimento para o trabalho de Ouvidoria está na massa de dados composta pelas manifestações dos cidadãos. É imprescindível, portanto, que eles disponham de meios de comunicação por onde possam, efetivamente, enviar as suas demandas e que, sobretudo, tais demandas tenham o tratamento adequado. A fundamental importância da colaboração do cidadão deve ser, sempre, ressaltada e valorizada, pois, quanto mais informações forem recebidas, melhor será a identificação dos aspectos que necessitam aprimoramento, permitindo a concentração das ações corretivas.

IV – NOSSO MÉTODO DE TRABALHO

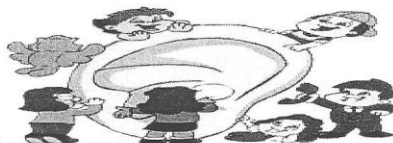
Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria são armazenadas em um banco de dados informatizado, possibilitando o acompanhamento do andamento dos trabalhos por todos os servidores que atuam no atendimento. O cadastramento das manifestações possibilita ainda a emissão de relatórios detalhados, assim como consultas, pesquisas de manifestações por assunto e

tipo. Cada manifestação recebe um número de código seqüencial e é analisada por um dos componentes da equipe para verificação da identificação do manifestante, classificação por tipo (denúncia, elogio, solicitação, reclamação, sugestão e outros). As manifestações recebidas por telefone, fax, e-mails, carta ou feitas pessoalmente, são transcritas para o banco de dados da Ouvidoria e também recebem um número de código seqüencial. Após a leitura e análise do conteúdo, procedemos à busca da melhor solução possível para que as questões relatadas sejam resolvidas no menor espaço de tempo. A maior parte das manifestações é respondida no mesmo dia. Em alguns casos, pela complexidade, ultrapassam esse prazo, mas raramente os manifestantes aguardam tempo superior a 15 dias por sua resposta.

FORMAS DE COMUNICAÇÃO

A Ouvidoria dispõe de diversas formas de comunicação, para receber e apurar denúncias, reclamações, sugestões e informações, que podem ser efetuadas pelos seguintes meios:

- a) Formulário Eletrônico: www.tce.al.gov.br
- b) Correspondências Postais: Ouvidoria – Av. Fernandes Lima, 1047, Farol, Maceió/AL – CEP: 57.055.903 – Ramal: 3315-5754
- c) E-mail: ouvidoria@tce.al.gov.br
- d) Fax: (0XX82) 3336-5446 / Alô - Ouvidoria: 0800 284 0044.



V – DEMANDAS REGISTRADAS (Período 2008 a 2010)

2008						
D/Nº	NATUREZA DA DEMANDA	RECEPTIVO	PROC. Nº.	ORIGEM	UF	SITUAÇÃO
01	Solicitação	E-mail	-	-	-	Em Análise
02	Reclamação	E-mail	-	-	-	Concluído
03	Reclamação	E-mail	-	-	-	Em Análise
04	Informações	E-mail	-	-	-	Concluído
05	Críticas	E-mail	-	-	-	Em Análise
06	Sugestões	E-mail	-	-	-	Em Análise
07	Informações	Alô Ouvidoria	-	-	-	Concluído
08	Reclamações	E-mail	-	-	-	Concluído
09	Informações	E-mail	-	-	-	Em Análise
10	Críticas	E-mail	-	-	-	Descartado
11	Reclamações	E-mail	-	-	-	Em Análise
12	Informações	E-mail	-	-	-	Em Análise
13	Informações	E-mail	-	-	-	Em Análise
14	Informações	E-mail	-	-	-	Em análise
15	Reclamações	Alô Ouvidoria	-	-	-	Em análise

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS
 OUVIDORIA

16	Informações	E-mail	-	-	-	Em análise
17	Críticas	E-mail	-	-	-	Descartado
18	Informações	E-mail	-	-	-	Em análise
19	Reclamações	Alô Ouvidoria	-	-	-	Em análise
20	Reclamações	E-mail	-	-	-	Em análise
21	Solicitação	E-mail	-	-	-	Concluído
22	Informações	E-mail	-	-	-	Em análise
23	Reclamações	Alô Ouvidoria	-	-	-	Concluído
24	Reclamações	E-mail	-	-	-	Concluído
25	Informação	E-mail	-	-	-	Concluído
26	Solicitação	E-mail	-	-	-	Concluído
27	Reclamação	Alô Ouvidoria	-	-	-	Concluído
28	Informação	Alô Ouvidoria	-	-	-	Em análise
29	Solicitação	E-mail	-	-	-	Concluído
30	Reclamação	E-mail	-	-	-	Em análise
31	Informação	E-mail	-	-	-	Concluído
32	Reclamação	Alô Ouvidoria	-	-	-	Descartada
33	Informação	E-mail	-	-	-	Em análise
34	Informação	E-mail	-	-	-	Em análise
35	Reclamação	Carta	-	-	-	Concluído
36	Solicitação	Solicitação	-	-	-	Concluído
37	Solicitação	Solicitação	-	-	-	Concluído
38	TESTE	E-mail	-	-	-	TESTE
39	Reclamação	E-mail	-	-	-	Descartada
40	Sugestão	E-mail	-	-	-	Descartada
41	Informação	E-mail	-	-	-	Concluído
42	Reclamação	E-mail	-	-	-	Em Análise
43	Reclamação	Alô Ouvidoria	-	-	-	Em Análise
44	Informação	E-mail	-	-	-	Concluído
45	Informação	E-mail	-	-	-	Em Análise
46	Reclamação	E-mail	-	-	-	Concluído
47	Sugestão	E-mail	-	-	-	Concluído
48	Informação	E-mail	-	-	-	Em Análise
49	Reclamação	E-mail	-	-	-	Concluído
50	Informação	E-mail	-	-	-	Em Análise
51	Solicitação	E-mail	-	-	-	Descartada
52	Solicitação	E-mail	-	-	-	Em Análise
53	Solicitação	E-mail	-	-	-	Em Análise
54	Solicitação	E-mail	-	-	-	Em Análise
55	Informação	E-mail	-	-	-	Concluído
56	Solicitação	E-mail	-	-	-	Em Análise
57	Solicitação	E-mail	-	-	-	Em Análise
58	Solicitação	E-mail	-	-	-	Em Análise
59	Reclamação	E-mail	-	-	-	Descartada
60	Reclamação	E-mail	-	-	-	Concluído
61	Solicitação	E-mail	-	-	-	Em Análise
62	Crítica	E-mail	-	-	-	Concluído
63	Reclamação	E-mail	-	-	-	Descartado
64	TESTE	E-mail	-	-	-	TESTE
65	TESTE	E-mail	-	-	-	TESTE
66	TESTE	E-mail	-	-	-	TESTE
67	TESTE	E-mail	-	-	-	TESTE
68	TESTE	E-mail	-	-	-	TESTE
69	TESTE	E-mail	-	-	-	TESTE
70	TESTE	E-mail	-	-	-	TESTE

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS
 OUVIDORIA

71	TESTE	E-mail	-	-	-	TESTE
72	TESTE	E-mail	-	-	-	TESTE
73	Crítica	E-mail	-	-	-	Concluído
2009						
D/Nº	NATUREZA DA DEMANDA	RECEPTIVO	PROC. Nº.	ORIGEM	UF	SITUAÇÃO
01	Reclamação	E-mail	1441	Porto Real do Colégio	AL	Em análise
02	Crítica	E-mail	-	Delmiro Gouveia	AL	Concluído
03	Reclamação	E-mail	1442	Porto Real do Colégio	AL	Em análise
04	Reclamação	Alô Ouvidoria	1429	Pindoba	AL	Em análise
05	Reclamação	Alô Ouvidoria	1443	Joaquim Gomes	AL	Em análise
06	Crítica	E-mail	1423	Maceió	AL	Concluído
07	Reclamação	Alô Ouvidoria	1436	Delmiro Gouveia	AL	Em análise
08	Reclamação	Alô Ouvidoria	1435	Piaçabuçu	AL	Em análise
09	Informação	E-mail	-	Maceió	AL	Concluído
10	Reclamação	E-mail	1437	Delmiro Gouveia	AL	Em análise
11	Solicitação	E-mail	-	Boa Vista	RR	Concluído
12	Informação	E-mail	1425	São Sebastião	AL	Concluído
13	Informação	E-mail	1428	São Sebastião	AL	Concluído
14	Crítica	E-mail	-	Porto de Pedras	AL	Concluído
15	Informação	E-mail	1426	São Sebastião	AL	Concluído
16	Reclamação	Alô Ouvidoria	1510	Piaçabuçu	AL	Concluído
17	Crítica	E-mail	-	Maceió	AL	Concluído
18	Solicitação	E-mail	-	Maceió	AL	Concluído
19	Solicitação	E-mail	-	Maceió	AL	Concluído
20	Reclamação	E-mail	1424	São Sebastião	AL	Em análise
21	Reclamação	E-mail	1440	São Luiz do Quintude	AL	Em análise
22	Informação	E-mail	1430	Jacuípe	AL	Em análise
23	Teste	E-mail	-	Teste	-	Concluído
24	Informação	E-mail	1432	São José da Tapera	AL	Em análise
25	Reclamação	E-mail	1433	Brasília	DF	Em análise
26	Crítica	E-mail	1422	Maceió	AL	Em análise
27	Informação	E-mail	1741	Belém	PA	Em análise
28	Informação	E-mail	1815	Coruripe	AL	Em análise
29	Informação	Alô Ouvidoria	1958	Porto Real do Colégio	AL	Em análise
30	Reclamação	Pessoalmente	2350	Campestre	AL	Concluído
31	Solicitação	E-mail	2385	Traipu	AL	Concluído
32	Teste	Teste	-	Teste	-	Concluído
33	Reclamação	E-mail	2711	Água Branca	AL	Em análise
34	Reclamação	Alô Ouvidoria	3131	Água Branca	AL	Concluído
35	Solicitação	E-mail	3617	Aracaju	SE	Concluído
36	Reclamação	E-mail	4403	Maceió	AL	Concluído
37	Sugestão	E-mail	5376	Campestre	AL	Concluído
38	Reclamação	E-mail	6266	São Sebastião	AL	Em análise
39	Reclamação	E-mail	7490	Paulo Jacinto	AL	Concluído
40	Informação	E-mail	7977	Maceió	AL	Em análise
41	Informação	E-mail	7976	Lagoa da Canoa	AL	Em análise

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS
 OUVIDORIA

42	Solicitação	E-mail	8538	Lagoa da Canoa	AL	Em análise
43	Informação	E-mail	8758	Maceió	AL	Concluído
44	Reclamação	Alô Ouvidoria	8926	Jacuípe	AL	Concluído
45	Reclamação	Alô Ouvidoria	9234	Mata Grande	AL	Concluído
46	Informação	E-mail	9233	Palestina	AL	Em análise
47	Reclamação	Alô Ouvidoria	10089	Limoeiro de Anadia	AL	Em análise
48	Crítica	E-mail	10205	São Brás	AL	Em análise
49	Solicitação	E-mail	10376	Tocantins	RR	Concluído
50	Reclamação	Alô Ouvidoria	10784	Maceió	AL	Concluído
51	Informação	E-mail	10783	Paulo Jacinto	AL	Em análise
52	Reclamação	E-mail	11742	Porto Velho	RO	Concluído
53	Reclamação	Alô Ouvidoria	12020	Cajueiro	AL	Em análise
54	Informação	E-mail	12349/09	Maceió	AL	Concluído
2010						
D/Nº	NATUREZA DA DEMANDA	RECEPTIVO	PROC. Nº.	ORIGEM	UF	SITUAÇÃO
01	Reclamação	Alô-Ouvidoria	1975	Jacuípe	AL	Concluído
02	Reclamação	E-mail	2002	Maceió	AL	Concluído
03	Reclamação	E-mail	2029	Porto Real do Colégio	AL	Em Análise
04	Informação	E-mail	2025	Porto Seguro	BA	Concluído
05	Reclamação	E-mail	2995	Maceió	AL	Concluído
06	Crítica	E-mail	5054	Maceió	AL	Concluído
07	Reclamação	Alô-Ouvidoria	4804	Maceió	AL	Concluído
08	Reclamação	Alô-Ouvidoria	4942	Maceió	AL	Em Análise
09	Reclamação	E-mail	7674	São Miguel dos Campos	AL	Concluído
10	Reclamação	E-mail	9231	Maceió	AL	Em Análise
11	Informação	E-mail	10482	Piaçabuçu	AL	Concluído
12	Informação	E-mail	-	-	-	Descartada
13	Informação	E-mail	-	-	-	Descartada
14	Reclamação	Pessoalmente	-	Maceió	AL	Em Análise
15	Sugestão	E-mail	14007	Maceió	AL	Concluída
16	Reclamação	E-mail	14005	Rio Largo	AL	Concluída
17	Informação	E-mail	14006	Barra de Santo Antônio	AL	Em Análise
18	Reclamação	Alô-Ouvidoria	14116	Jacaré dos Homens	AL	Em Análise
19	Reclamação	E-mail	14169	Palestina	AL	Em Análise
20	Informação	E-mail	14521	São Sebastião	AL	Em Análise
21	Reclamação	Alô-Ouvidoria	14937	Jacuípe	AL	Em Análise
22	Reclamação	E-mail	15559	Jacaré dos Homens	AL	Em Análise
23	Reclamação	E-mail	15560	Jacaré dos Homens	AL	Em Análise
24	Reclamação	E-mail	15561	Palestina	AL	Em Análise
25	Reclamação	E-mail	15562	Jacaré dos Homens	AL	Em Análise
26	Reclamação	E-mail	15563	Jacaré dos Homens	AL	Em Análise

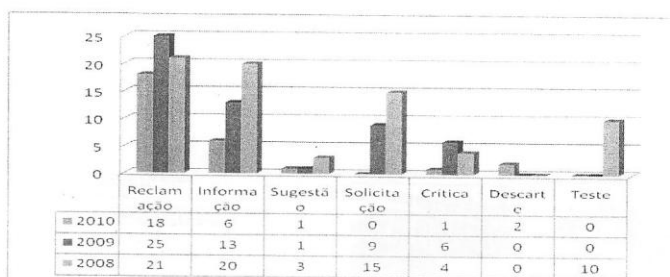
QUANTIDADES DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Foram registradas ao longo desses 3 anos, 153 (cento e cinquenta e três) manifestações, sendo que:

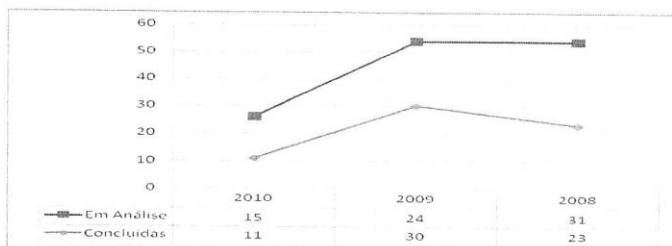
2008 – 73 Manifestações
 2009 – 54 Manifestações
 2010 – 26 Manifestações _____ 153 Manifestações

Obs: Em 2008, das 73 (setenta e três) manifestações registradas, 10 (dez) foram de base para teste, em razão da nova formatação do site desenvolvido pelo CCTI em parceria com Ouvidoria desta Corte de Contas.

Quantidade de Manifestações Recebidas (2008 a 2010)



PERCENTUAL DAS MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS NO PERÍODO DE 2008 A 2010



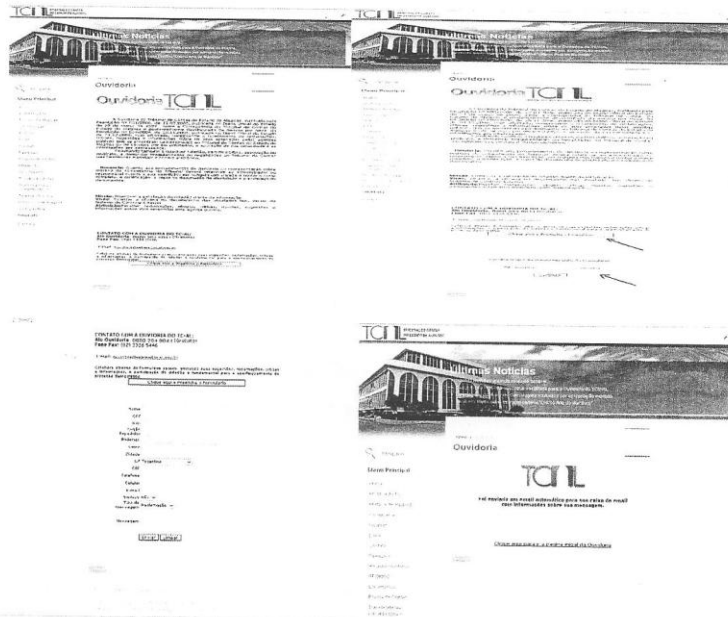
- Foram Concluídas:
 - a) 2010 – 17% das Manifestações;
 - b) 2009 – 47% das Manifestações;
 - c) 2008 – 36% das Manifestações.

VI – INFORMÁTICA

É importante mencionar que na área de informática, a contribuição da Coordenação do Centro de Tecnologia da Informação - CCTI vem sendo de vital importância para o sucesso dos trabalhos da Ouvidoria. Destacaremos a seguir um deles:

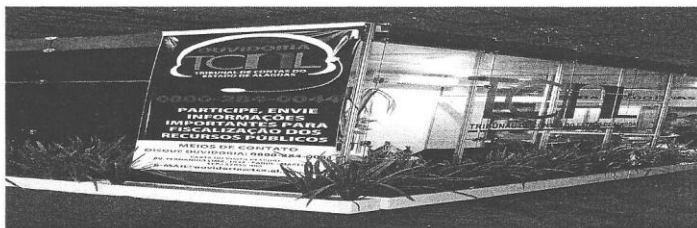
FORMULÁRIO DE PREENCHIMENTO NO SITE ELETRÔNICO DO PORTAL DO TC/AL

No dia 23/06/08 passou a integrar no sítio eletrônico desta Casa, o formulário de preenchimento online, onde o cidadão pode fazer suas reclamações, informações, críticas, sugestões, proporcionando, com isso, uma maior interação entre o cidadão-usuário e esta Corte de Contas.



VII – DIVULGAÇÃO E EVENTOS

- Nos dias 15 a 18 do mês de maio de 2008, foi realizado no Centro de Convenções de Maceió, a Feira dos Municípios/AL, a qual teve a participação desta Ouvidoria;
- Participação da Ouvidoria no 1º Seminário Brasileiro de Ouvidorias Públicas, realizado em Brasília - DF, nos dias 18 a 20 do mês de novembro de 2008, do qual o tema abordado tratava-se da Democracia Participativa. Sob o enfoque do papel da Ouvidoria como canal disponibilizado à sociedade, na perspectiva de garantir a participação do cidadão na gestão pública. Não só como canal de reclamação dos seus direitos, mas como veículo de encaminhamento de sugestões e identificação de oportunidades de melhoria dos serviços prestados pelas instituições.
- Mais uma vez, a Ouvidoria esteve presente na Feira dos Municípios/AL, evento este realizado no Centro de Convenções, nos dias 15 a 18 do mês de abril de 2009, promovendo a aproximação da sociedade com a instituição, bem como a sua atuação.



- A Coordenadora da Ouvidoria a Servidora Isadora Nogueira Bezerra Tavares, com o objetivo de conhecer novas estratégias e métodos empregados, visita a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco, com a motivação, de realizar um serviço de qualidade, com isso, assegurando ao cidadão a oportunidade de participar da gestão pública estadual e municipal garantindo, sempre, resposta ágil às suas manifestações.



- Participação da Ouvidoria no I Fórum de Gestão Pública Responsável, no qual a Ouvidoria pôde, mais uma vez, mostrar o seu papel Institucional exercendo com eficácia a sua real função de representante do cidadão, demonstrando essencial vontade de agir com eficiência contra as ações de má administração, estimulando a transparência e a qualidade no atendimento aos anseios dos cidadãos, no que diz respeito aos seus direitos. Também foram distribuídos **panfletos e literaturas de cordel** aos participantes no transcorrer dos eventos os quais foram realizados nos Municípios:
 - a) Período 28/07/10 – Maragogi;
 - b) Período 04/08/10 – União dos Palmares;
 - c) Período 11/08/10 – Penedo;
 - d) Período 18/08/10 – Arapiraca;
 - e) Período 25/08/10 – Palmeira dos Índios;
 - f) Período 01/09/10 – Santana do Ipanema.



- Participação da Ouvidoria no I Encontro de Comunicação Social do TCE/AL, no dia 11/11/10 e que se constituiu em um marco na trajetória de modernização desta Corte de Contas.

VIII – PANFLETOS E LITERATURA DE CORDEL

A) Em 2008

**PARTICIPE, ENVIE
INFORMAÇÕES
IMPORTANTES PARA
FISCALIZAÇÃO DOS
RECURSOS PÚBLICOS**

MEIOS DE CONTATO
DISQUE OUVIDORIA: **0800-284-0044**
CARTA OU VISITA PESSOAL
AV. FERNANDES LIMA, 1987 - FAROL MACIJO-AL
CEP: 57055-903
E-MAIL: ouvidoria@tce.al.gov.br

0800-284-0044

**O TRIBUNAL
DE CONTAS**

**QUER
OUVIR VOCÊ**

Como funciona o atendimento da Ouvidoria do TCE-AL?

A Ouvidoria recebe sugestões, críticas, elogios, reclamações e denúncias sobre as ações das gestões públicas. Após o recebimento, analisa e encaminha para os setores competentes pela avaliação e adoção de providências devidas. Assim que recebe respostas destas áreas, a Ouvidoria repassa aos solicitantes os esclarecimentos cabíveis.

E a resposta demora muito?

O tempo de resposta às demandas varia de acordo com a complexidade, mas a Ouvidoria do TCE-AL trabalha para que todos sejam respondidos dentro do menor tempo possível.

Quem pode denunciar?

A Ouvidoria do TCE-AL atende cidadãos de qualquer parte do estado. É importante que os interessados se identifiquem para que a Ouvidoria assegure o retorno sobre a manifestação. Como atua na defesa do cidadão, a Ouvidoria tem obrigação de manter a identidade do mesmo em sigilo, se assim ele desejar.

Entre em contato com a Ouvidoria do TCE-AL

A Ouvidoria do TCE-AL foi criada para você.

Ouvidoria do TCE-AL

Um canal de comunicação com o cidadão.

B) Em 2009 e 2010



C) Cordel

Ouvidoria

Em tudo que vou fazer
Peço a Deus sabedoria
Por certa Ele ajuda
Quem pede e nele confia
Ele vai me ajudar
E assim eu vou falar
Sobre a Ouvidoria

A Ouvidoria é
Canal facilitador
Para comunicação
Faz ligação com amor
Direta entre cidadão
Recebe reclamação
Solicitação que for

Pelo TRIBUNAL DE CONTAS
Todo serviço prestado
Atos de agente público
Serviços realizados na
Administração direta
E também na indireta
Do município ou Estado

Vida pública da cidade
Faz todos participar
Do Estado ou país
Faz se conscientizar
Pois o Tribunal de Contas
Ao máximo ele aponta
Regra clara a informar

Feitos administrativos
Procede a ouvidoria
Analisa os recibos
Solicitação todo dia
Faz informações decentes
Aos setores competentes
Equipe de garantia

Tendo seu objetivo
O aperfeiçoamento
Dos seus serviços prestados
Sigiloso, ético, a tempo
O real e competente
Parceria permanente
Venha se manifestar minha gente

Sentindo prejudicado
Falo para o cidadão
Procure a ouvidoria
E faça reclamação
Denuncie ilegalidade
E irregularidade
A administração

Fim

Espedito Augusto

BENS DISPONÍVEIS NA OUVIDORIA

Equipamentos de Informática

- 02 Computadores Pentium 4, com Memória de 512 Mb (Monitor Modelo AOC 15");
- 04 Caixas de Som para os Computadores Modelo 3PAX;
- 02 CPUs;

- > 01 Estabilizador Compact, Modelo 1.0 – CP030021E;
- > 01 Estabilizador Modelo SMS;

Veículos

- > 01 Veículo Uno Mille, 04 portas, Placa MVJ 2666, ano 2007.

Material Permanente

- > Mobiliário: 08 Cadeiras Giratórias, 01 Armários, 01 Mine Armário, 01 Armário/Estante, 02 Bancadas, Cadeira Conjugada com três lugares e 02 Birôs para Computadores;
- > 01 Telefone Fixo;
- > 01 Fone Fax;
- > 01 Telefone adaptável para Headset (0800);
- > 01 Aparelho de Ar-Condicionado, Modelo Totaline.

CONCLUSÃO

Como é possível ver-se, "prima facies", a Ouvidoria, em termos de interação com a sociedade, é a grande novidade existente no Tribunal de Contas do Estado de Alagoas, nesses últimos três anos. Por demais visível tem sido a aproximação do público com o Órgão fiscalizador, outrora distanciado do povo e visto mais como punidor e caçador de irregularidades, que mero agente do controle externo. Cada vez que se acessa ou se dispõe de um dos meios que o TCE disponibiliza para que o povo com ele contacte, sente-se a confiança e a esperança do cidadão, do contribuinte, expressar-se em suas palavras, em suas indagações, em suas queixas e em suas denúncias.

E a Ouvidoria analisa cada mensagem escrita cada telefonema, analisa – friamente – os seus conteúdos e, de pronto, responde ao usuário. E nota que ele se julga atendido ou, quando menos, esclarecido, destarte fazendo nascer e consolidar-se uma parceria. Afinal, o povo procura, reclama; a Ouvidoria, responde, encaminha, provoca a adoção do cabimento, da providência necessária ao fim do ilícito ou da irregularidade.

A população acha-se prestigiada, eis que, agora, já tem com quem falar, a quem se dirigir, sempre seja detectada uma anomalia ou qualquer operação estranha em curso, nas sendas onde se dê a aplicação dos dinheiros públicos.

Daí acharmos por demais oportuno e cabível, a preocupação constante da Presidência deste Tribunal e, por extensão, dos integrantes do seu Colegiado, máxime, da Titular deste setor, em dispensar-lhe atenção especial, vez que no conjunto da obra, aos Tribunais de Contas, de um modo geral, não apenas pertine a ação fiscalizadora e punitiva, porque, também, aquela esclarecedora e formadora de meios para a boa administração, como que a, superando o mero mister do controle externo, ultrapassar faz o seu raio de ação para uma mais plausível e permanente, calcada na pedagogia e no ensino do fiel cumprimento da lei.

TCEAL

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

A vocação pedagógica do TCE/AL, ao que qualquer um mais atento poderá notar, tem sido exercida, clara e positivamente, através do trabalho desta Ouvidoria, como vertente auxiliar da fiscalização constante e permanente, que deve ser exercida pelo contribuinte, pelo cidadão alagoano, acerca do que diz respeito a uma coisa que é, sobremaneira, do seu interesse e, por extensão, de todos nós: a boa gestão e a fiel aplicação dos recursos públicos.

Coordenação da Ouvidoria, em Maceió, de dezembro de 2010.

ISADORA NOGUEIRA BEZERRA TAVARES
Coordenadora da Ouvidoria

EQUIPE:

Klinger Cardoso C. Silva
Manuella Gomes de Carvalho
Maristela Alcântara da Silva

GESTIA

2009 / 2010

Apêndice 2:



RELATÓRIO OUVI Nº 004/2011.

ASSUNTO: Atividades da Ouvidoria durante o 4º trimestre do exercício de 2011.

GESTÃO: Conselheira ROSA MARIA RIBEIRO DE ALBUQUERQUE FREITAS.



3- REGISTRO DE ATENDIMENTO E LOCALIZAÇÃO DA DEMANDA

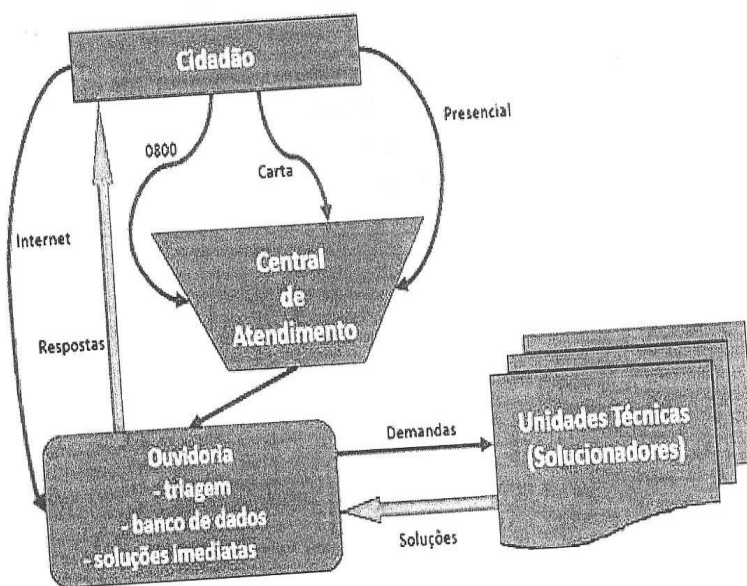
D/Nº	PROC. Nº	NATUREZA DA DEMANDA	RECEPTIVO	ORIGEM	UF	SITUAÇÃO
01	3677/2011	Solicitação	Alô Ouvidoria	Rio Largo	AL	Concluído
02	5093/2011	Reclamação	Alô Ouvidoria	Jacaré dos Homens	AL	Em análise
03	5104/2011	Reclamação	E-mail	Campo Alegre	AL	Concluído
04	5282/2011	Reclamação	E-mail	Joaquim Gomes	AL	Em análise
05	8846/2011	Informação	E-mail	Senador Rui Palmeira	AL	Em análise
					AL	Concluído

TCEAL

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

13	14116/2010	Reclamação	Alô Ouvidoria	Jacaré dos Homens	AL	Concluído
14	15562/2010	Reclamação	E-mail	Jacaré dos Homens	AL	Concluído
15	15563/2010	Reclamação	E-mail	Jacaré dos Homens	AL	Concluído
16	2953/2008	Informação	E-mail	-	-	Concluído
17	15560/2010	Reclamação	E-mail	Jacaré dos Homens	AL	Concluído
18	14521/2010	Solicitação	E-mail	São Sebastião	AL	Concluído
19	2453/2011	Reclamação	Alô Ouvidoria	Rio Largo	AL	Concluído
20	2454/2011	Solicitação	E-mail	Maceió	AL	Concluído
21	16638/2011	Informação	E-mail	-	-	Concluído
22	16695/2011	Informação	E-mail	Mata Grande	AL	Em Análise

4- FLUXO DE TRABALHO DA OUVIDORIA



5- CONCLUSÃO

A Ouvidoria é um excelente instrumento de aprimoramento, modernização e humanização da relação existente entre os servidores públicos e a sociedade, viabilizando a ampliação do necessário espaço para o pleno exercício do direito de avaliação e controle da gestão pública, requisito indispensável para a consolidação de nossa democracia.

A equipe da Ouvidoria desta Casa, junto a Conselheira Ouvidora, procurou cumprir as obrigações institucionais, incentivando melhor qualidade no serviço público que prestamos, sensibilizando o funcionário no bom conviver com o destinatário final de suas ações, resgatando a ética ao próprio servidor público e, principalmente, buscando transformar em realidade o respeito ao cidadão.

Maceió, de dezembro de 2011.

Isadora Nogueira Bezerra Tavares
Coordenadora da Ouvidoria

Apêndice 3:

**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE PERNAMBUCO
TCE-PE**



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
EXERCÍCIO DE 2008**

RECIFE, DEZEMBRO DE 2008.

MISSÃO DO TCE-PE

Fiscalizar e orientar a gestão pública em benefício da sociedade

VISÃO DO TCE-PE

Ser identificado pela sociedade como instrumento efetivo na melhoria da gestão pública, na defesa do interesse público e no combate à corrupção

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Mobilizar a sociedade para o exercício do controle social.

Aumentar a efetividade das ações de controle externo.

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

CARLOS PORTO DE BARROS

Conselheiro-Ouvidor

FRANCISCO SIFÔNIO DE SOUSA

Coordenador da Ouvidoria

ANDRÉA ANDRADE DE MELO

Apoio Administrativo - Contratada

ANA ALAÍDE MENDES PINHEIRO

Funcionária à disposição do TCE

ANTÔNIO JOSÉ MEIRA DE VASCONCELOS

Técnico de Auditoria das Contas Públicas

FERNANDO DE CASTRO FERNANDES

Secretário da Ouvidoria

GREYCE HELLEN ALVES BRAGA

Assistente Técnico de Informática e Administração

INÊS CORRÊA DE OLIVEIRA TAPETY REIS

Assistente Técnico de Informática e Administração

MÉRCIA MARIA SANTANA BARBOZA

Assistente Técnico de Informática e Administração

WALÉRIA DACRUZ SÁ BARRETO

Assistente Técnico de Informática e Administração

ESTAGIÁRIOS

Luana Cristina Silva Guerra de Moraes

Priscila Cíntia Macedo da Silv

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. INFORMAÇÕES GERAIS.....	4
2.1. Estrutura Organizacional e Funcional da OUVI.....	4
2.2. Objetivos e Metas para 2008.....	6
3. PRINCIPAIS ATIVIDADES REALIZADAS.....	7
3.1. Ouvidoria Itinerante.....	7
3.2. Parcerias Permanentes.....	7
3.3. Demandas.....	7
4. CONCLUSÃO.....	8
ANEXOS.....	9

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO EXERCÍCIO DE 2008

1. INTRODUÇÃO

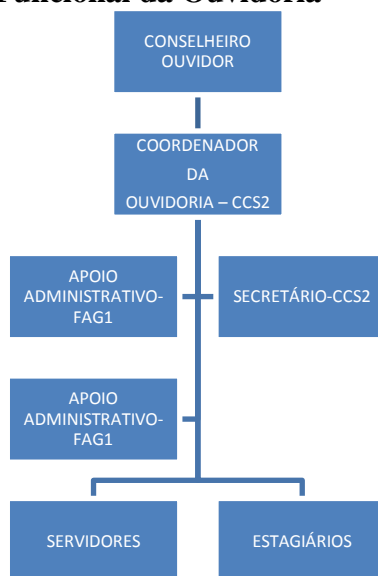
Conforme disposto nas atribuições do Coordenador da Ouvidoria, consolidadas no Manual da Organização do TCE-PE, e de acordo com o que dispõe o artigo 29 da Lei Estadual nº 12.600/04 (Lei Orgânica do TCE-PE), apresentamos o Relatório de Atividades, relativo ao exercício de 2008, contemplando as atividades desenvolvidas por esta unidade organizacional, para fins de acompanhamento pela Presidência desta Corte de Contas.

Ressaltamos que tomamos como ponto de partida as ações contempladas no Plano Operativo Anual – POA/2008, o Planejamento Estratégico da instituição, bem como os dados constantes no Sistema Ouvidoria decorrentes das demandas registradas.

2. INFORMAÇÕES GERAIS

A seguir apresentamos a estrutura organizacional e funcional da Ouvidoria, bem como os programas estratégicos, ações e metas contidas no POA/2008, relacionados com a sua área de competência.

2.1. Estrutura Organizacional e Funcional da Ouvidoria



a) **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal atual da Ouvidoria é formado por 09 (nove) servidores, incluindo o Coordenador, além de dois estagiários, conforme detalhamento a seguir.

CARGO	QUANT.	MATRICULA	OBSERVAÇÕES
Auditor das Contas Públicas – Coordenador	01	0571	_____
Técnico de Auditoria das Contas Públicas	01	0021	_____
Assistente Técnico de Informática e Administração	04	0083; 0360; 0411; 0449	_____
Secretário da Ouvidoria (Comissionado)	01	1213	_____
À Disposição do TCE-PE	01	0693	_____
Terceirizado	01	9136	_____
TOTAL	09	_____	_____

O quantitativo de servidores disponíveis para análise de demandas é insuficiente para o número de atendimentos que a Ouvidoria necessita realizar ao cidadão. Para atingir as metas e os objetivos organizacionais para os quais a Ouvidoria foi criada, bem como cumprir o disposto no art. 111 da Lei Estadual nº 12.600/04 (Lei Orgânica do TCE-PE), concomitantemente às ações previstas no POA, existe a necessidade premente de lotar pelo menos mais um servidor no quadro desta unidade organizacional, preferencialmente do Grupo Ocupacional Controle Externo - GOCE.

b) **Equipamentos Disponíveis**

Quanto aos recursos computacionais, temos a seguinte composição na OUVI:

EQUIPAMENTO	QUANT.
Microcomputador	08
Notebook	01
Impressoras	02
Scanner	01

2.2. Objetivos e Metas para 2008

No quadro abaixo, apresentamos o Mapa Gerencial da Ouvidoria com os objetivos, com os respectivos indicadores, metas, produtos e resultados alcançados:

Objetivos Estratégicos		Mobilizar a sociedade para o controle social		
		Oferecer produtos e serviços adequados a necessidades dos clientes		
		Melhorar a integração com os clientes		
		Aperfeiçoar o processo de comunicação interna e externa		
Objetivos gerenciais	Aperfeiçoar o processo de comunicação interna e externa	Metas	Produtos	Resultados alcançados
Atender ao cidadão com qualidade e agilidade	Índice de satisfação do cliente	70% dos clientes satisfeitos (demandas concluídas)	Fornecimento de informação ao cidadão	Não medido
			Demandas atendidas	96% satisfeitos com o atendimento 74% satisfeitos com o tempo de resposta
Estabelecer parcerias para ampliar o trabalho da Ouvidoria	Número de parcerias realizadas	10 parcerias realizadas	Parcerias permanentes	73 parcerias realizadas até novembro
Aprimorar a padronização de métodos de trabalho	Índice de processos de trabalho padronizados	100% dos processos de trabalho padronizados	Manual de Procedimentos da Ouvidoria	Manual atualizado e revisado

Divulgar e estabelecer canais de comunicação com os clientes	Quantidade de eventos da Ouvidoria itinerante	9 eventos de Ouvidoria itinerante realizados	Ouvidoria itinerante	6 eventos realizados
Capacitar os servidores da Ouvidoria quanto aos procedimentos e métodos de trabalho	Número de servidores capacitados	100% dos servidores capacitados	Capacitação no atendimento	100% dos servidores capacitados
Desenvolver novo sistema de gestão e apoio aos processos de Ouvidoria	Número de requisitos atendidos	100% dos requisitos atendidos	Sistema informatizado da Ouvidoria implantado	Não realizado (não foi considerado prioritário pelo CGTI)

3. PRINCIPAIS ATIVIDADES REALIZADAS

3.1. Ouvidoria Itinerante

O Projeto Ouvidoria Itinerante tem como principais objetivos divulgar a Ouvidoria e os meios de comunicação disponibilizados para a população, além de conscientizar os servidores do próprio TCE para a importância do atendimento célere das demandas. Planejou-se realizar um evento em cada inspetoria regional. Entretanto, com a decisão de se realizar mais uma vez a Operação Eleições, a Ouvidoria foi obrigada a cancelar alguns eventos em virtude da concentração de esforços por parte de todas as unidades de fiscalização no acompanhamento da execução orçamentária dos municípios. Desse modo, o programa Ouvidoria Itinerante foi realizado apenas nas inspetorias regionais de Surubim, Palmares, Garanhuns, Arcoverde, Salgueiro e Petrolina.

3.2. Parcerias Permanentes

O Projeto Parcerias Regionais Permanentes tem como propósito promover aproximação entre o Tribunal de contas e entidades do terceiro setor, que atuam ou podem atuar no âmbito do

Controle Social. Essa aproximação, por meio da Ouvidoria, pretende tornar contínuo o contato entre essas entidades da sociedade civil organizada e o Tribunal, de forma que esse canal de comunicação esteja permanentemente ativo, sem a necessidade de eventos cíclicos de promoção e divulgação do TCE e de sua Ouvidoria nas diversas regiões do estado. O Projeto Parcerias Permanentes possibilita que os parceiros sejam informados da missão do TCE, da sua organização e competência, dos direitos e deveres do cidadão, e os orienta a disseminar esse conhecimento entre o segmento da população do qual a entidade participa. O Tribunal também espera que esse conhecimento diminua o número de demandas incorretas por não tratar de assunto da sua competência.

O público alvo do programa é a sociedade civil organizada - Conselhos, sindicatos, igrejas, associações, etc. O programa teve início em 2006 no município de Garanhuns com cinco parceiros e depois em Petrolina com oito parceiros. Em 2008 foi reiniciado e já foram realizadas reuniões em Surubim com 18 (dezoito) parceiros, Palmares com 36 (trinta e seis), Garanhuns com 19 (dezenove) e Petrolina com 28 (vinte e oito). Ao todo foram 101 (cento e uma) parcerias firmadas em 2008.

3.3. TCEndo Cidadania e Escola da Cidadania

Além dos programas próprios a Ouvidoria participa como parceira da Escola de Contas Professor Barreto Guimarães nos programas TCEndo Cidadania e Escola da Cidadania que foram realizados nos municípios de Serra Talhada, Pesqueira, Afogados da Ingazeira, Gravatá, São Benedito do Sul, Bom Conselho, Limoeiro, Salgueiro e Glória do Goitá. Participaram do primeiro evento cerca de 1.162 pessoas e do segundo, 3.339 alunos da rede pública de ensino. Os servidores Fernando de Castro Fernandes e Ana Alaíde Pinheiro participaram como instrutores, realizando 32% das palestras e atingindo um percentual de 58% dos alunos capacitados no período.

3.3. Demandas

- **Número de demandas por segmento do TCE.**

No período de janeiro a dezembro de 2008, foram registradas 747 demandas. Destas, 13 foram canceladas, totalizando 734 demandas no referido período. Houve, portanto, uma redução de 19% no número de demandas em relação ao exercício de 2007, considerando este mesmo período, obtivemos 930 demandas registradas, com 24 cancelamentos; totalizando 906 demandas.

Os segmentos mais demandados foram as Inspetorias, com 415 registros, e o DCE, com 84.

- **Número de demandas por assunto.**

Os assuntos mais recorrentes nas demandas foram: Gestão administrativa (129), Licitação (exceto obras) (85), Concurso Público e Obras e Serv. De Engenharia (71), Deliberações do TCE (56) e Acumulação de Cargos (35).

- **Número de demandas por órgão (os mais demandados).**

Prefeitura da Cidade do Recife (45), Prefeitura de Moreno (17), Prefeitura de Jaboatão dos Guararapes (16), Secretaria Estadual de Educação (15), Secretaria de Defesa Social (12), Prefeitura de Vitória do Santo Antão (10), Prefeitura de Olinda (10), Prefeitura de Ipojuca (9), Secretaria Estadual de Saúde (9), Prefeitura de Salgueiro (8), Prefeitura de Pesqueira (8).

- **Demandas por natureza.**

Informação de Atos de Gestão, com 539 registros; orientação técnica 120, reclamação 49; Elogios 17 e Sugestões 14.

Atos de gestão e orientações técnicas representam, juntas, 88% do total das demandas registradas.

- **Demandas por status.**

No período compreendido entre janeiro e dezembro de 2008, das 791 demandas concluídas, 419 demandas obtiveram um índice de atendimento conclusivo, o que significou 53% do total.

- **Estoque**

Ao final do exercício o estoque de demandas ainda pendentes de solução final totalizava 820 demandas.

4. CONCLUSÃO

Convém esclarecer que os números de demandas registradas não representam todo o trabalho que é executado na Ouvidoria. Na realidade, o número de demandas registradas representa apenas 14% dos atendimentos que a Ouvidoria realiza. O restante, cerca de 86%, é composto de atendimentos nos quais os servidores dão resposta imediata para os cidadãos que ligam para o Disk Ouvidoria ou enviam mensagens pelo correio eletrônico.

Para finalizar, informamos que a Ouvidoria continuará desenvolvendo esforços no sentido de cumprir as ações estabelecidas no seu planejamento anual, bem como das diretrizes da Presidência e do seu Conselheiro-Ouvidor, objetivando principalmente capacitar e aperfeiçoar o seu quadro de pessoal e os processos administrativos e técnicos de sua área, com fins de atender de forma eficiente e eficaz as demandas que lhe são encaminhadas, contribuindo para o crescimento qualitativo da instituição como um todo.

Recife, 09 de janeiro de 2009.

FRANCISCO SIFÔNIO DE SOUSA

Coordenador da Ouvidoria

Apêndice 4:

**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE PERNAMBUCO
TCE-PE**



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
EXERCÍCIO DE 2009**

(Encaminhamento ao GC03 através do PETCE-3245/10 em 14/01/2010)

RECIFE, DEZEMBRO DE 2009.

MISSÃO DO TCE-PE

Fiscalizar e orientar a gestão pública em benefício da sociedade

VISÃO DO TCE-PE

Ser identificado pela sociedade como instrumento efetivo na melhoria da gestão pública, na defesa do interesse público e no combate à corrupção

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Mobilizar a sociedade para o exercício do controle social.

Aumentar a efetividade das ações de controle externo.

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

CARLOS PORTO DE BARROS

Conselheiro-Ouvidor

FRANCISCO SIFÔNIO DE SOUSA

Coordenador da Ouvidoria

ANDRÉA ANDRADE DE MELO

Apoio Administrativo - Contratado

ANA ALAÍDE MENDES PINHEIRO

Funcionária à disposição do TCE

ANTÔNIO JOSÉ MEIRA DE VASCONCELLOS

Técnico de Auditoria das Contas Públicas

FERNANDO DE CASTRO FERNANDES

Secretário da Ouvidoria

GREYCE HELLEN ALVES BRAGA

Assistente Técnico de Informática e Administração

INÊS CORRÊA DE OLIVEIRA TAPETY REIS

Assistente Técnico de Informática e Administração

MÉRCIA MARIA SANTANA BARBOZA

Assistente Técnico de Informática e Administração

WALÉRIA DACRUZ SÁ BARRETO

Assistente Técnico de Informática e Administração

ESTAGIÁRIOS

Almir Vieira de Andrade Neto

Marcos Antonio Farias de Brito

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	4
<hr/>		
2	INFORMAÇÕES GERAIS	4
<hr/>		
2.1	Estrutura Organizacional e Funcional da Ouvidoria	4
2.2	Objetivos e Metas para 2009	5
<hr/>		
		7
3	PRINCIPAIS ATIVIDADES REALIZADAS	
<hr/>		
3.1	Ouvidoria Itinerante	7
3.2	Parcerias Permanentes	7
3.3	TCEndo Cidadania	8
3.4	Demandas	8
<hr/>		
4	CONCLUSÃO	10
<hr/>		

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO EXERCÍCIO DE 2009

1. INTRODUÇÃO

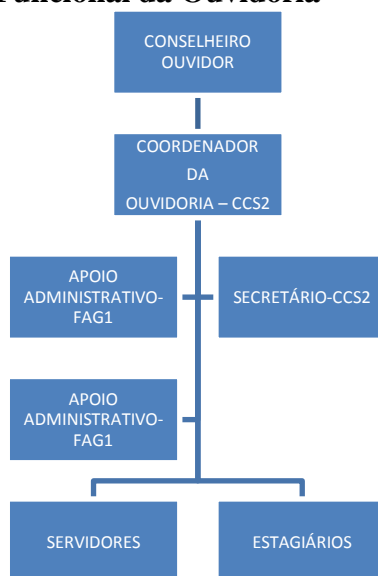
Conforme disposto nas atribuições do Coordenador da Ouvidoria, consolidadas no Manual da Organização do TCE-PE, e de acordo com o que dispõe o artigo 29 da Lei Estadual nº 12.600/04 (Lei Orgânica do TCE-PE), apresentamos o Relatório de Atividades, relativo ao exercício de 2009, contemplando as atividades desenvolvidas por esta unidade organizacional, para fins de acompanhamento pela Presidência desta Corte de Contas.

Ressaltamos que tomamos como ponto de partida as ações contempladas no Plano Operativo Anual – POA/2009, o Planejamento Estratégico da instituição, bem como os dados constantes no Sistema Ouvidoria decorrentes das demandas registradas.

2. INFORMAÇÕES GERAIS

A seguir apresentamos a estrutura organizacional e funcional da Ouvidoria, bem como os programas estratégicos, ações e metas contidas no POA/2009, relacionados com a sua área de competência.

2.1. Estrutura Organizacional e Funcional da Ouvidoria



c) Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal atual da Ouvidoria é formado por 09 (nove) servidores, incluindo o Coordenador, além de dois estagiários, conforme detalhamento a seguir.

CARGO	QUANT.	MATRICULA	OBSERVAÇÕES
Auditor das Contas Públicas	01	0571	----
Coordenador			
Técnico de Auditoria das Contas Públicas	01	0021	----
Assistente Técnico de Informática e Administração	04	0083; 0360; 0411; 0449	----
Secretário da Ouvidoria (Comissionado)	01	1213	----
A Disposição do TCE-PE	01	0693	----
Terceirizado	01	9136	----
TOTAL	09	----	----

O quantitativo de servidores disponíveis para análise de demandas é insuficiente para o número de atendimentos que a Ouvidoria necessita realizar ao cidadão. Para atingir as metas e os objetivos organizacionais para os quais a Ouvidoria foi criada, bem como cumprir o disposto no art. 111 da Lei Estadual nº 12.600/04 (Lei Orgânica do TCE-PE), concomitantemente às ações previstas no POA, existe a necessidade premente de lotar pelo menos mais um servidor no quadro desta unidade organizacional, preferencialmente do Grupo Ocupacional Controle Externo - GOCE.

Em que pese essa necessidade, a Ouvidoria operou parte do exercício com um servidor a menos a partir de setembro, ausente por motivo de licença para curso no exterior, mantendo a vaga disponível para o seu retorno. Fez falta principalmente pelo fato da Ouvidoria operar em dois turnos, mantendo-se aberta ao público até 17 horas.

d) Equipamentos Disponíveis

Quanto aos recursos computacionais, temos a seguinte composição na Ouvidoria:

EQUIPAMENTO	QUANT.
Microcomputador	08
Notebook	01
Impressoras	02
Scanner	01

2.2. Objetivos e Metas para 2009

No quadro abaixo, apresentamos o Mapa Gerencial da Ouvidoria com os objetivos, com os respectivos indicadores, metas, produtos e resultados alcançados:

Objetivos Estratégicos		Mobilizar a sociedade para o controle social			
		Oferecer produtos e serviços adequados a necessidades dos clientes			
		Melhorar a integração com os clientes			
		Aperfeiçoar o processo de comunicação interna e externa			
Objetivos gerenciais	Aperfeiçoar o processo de comunicação interna e externa	Metas	Produtos	Resultados alcançados	
Atender ao cidadão com qualidade e agilidade	Índice de satisfação do cliente	70% dos clientes satisfeitos (demandas concluídas)	Fornecimento de informação ao cidadão	4.379 informações prestadas, meta 6.000. Sem material de divulgação a Ouvidoria não se apresentou ao público. O resultado obtido deriva da acumulação do conhecimento do público que já usou os serviços e retornou.	

			Demandas atendidas	<p>90% satisfeitos com o atendimento 76% satisfeitos com o tempo de resposta, de acordo com pesquisa de avaliação do atendimento.</p> <p>Ao todo foram 656 demandas concluídas no ano, com alcance de 77% da meta de 852. Embora abaixo da meta, o resultado contribuiu para significativa baixa no estoque de demanda, partindo de 820 em 31/12/2008 para 419 em 31/12/2009.</p>
Estabelecer parcerias para ampliar o trabalho da Ouvidoria	Número de parcerias realizadas	6 parcerias realizadas	Parcerias permanentes	<p>Apenas 3 encontros foram realizados, resultando em 50% de atingimento da meta. O conceito inicial vinculava o apoio das inspetorias de forma mais consistente e isso impediu o avanço do programa. Contornada essa situação, o programa enfrentou o afastamento da servidora responsável devido à licença para estudo no exterior.</p>
Orientar o servidor quanto aos procedimentos e utilização dos sistemas			Nenhum produto cadastrado.	<p>Esse objetivo é dependente do desenvolvimento de novo sistema de gestão e apoio aos processos de Ouvidoria, não considerado prioritário pelo CGTI.</p>
Aprimorar a padronização de métodos de trabalho	Publicação do Manual de Procedimentos da Ouvidoria	Publicação de 100 exemplares do Manual de Procedimentos da Ouvidoria	Manual de Procedimentos da Ouvidoria	<p>Os conselheiros não puderam analisar o modelo proposto.</p>

Divulgar e estabelecer canais de comunicação com os clientes	Quantidade de eventos da Ouvidoria itinerante	6 eventos de Ouvidoria itinerante realizados	Ouvidoria itinerante	A CCE pediu que reduzíssemos o quantitativo de eventos no 1º semestre e na sequência houve a mudança das inspetorias metropolitanas para a sede, eventos que prejudicaram a execução do programa, realizando apenas 1 encontro.
Capacitar os servidores da Ouvidoria quanto aos procedimentos e métodos de trabalho	Número de servidores capacitados	100% dos servidores capacitados	Capacitação em técnicas de entrevista	No início a ASPIN havia se comprometido a formatar e ministrar o curso. Diante da impossibilidade da ASPIN, a DADP reavaliou o curso optando por contratação de instrutor de fora. Não foi possível contratar o instrutor.
Desenvolver novo sistema de gestão e apoio aos processos de Ouvidoria	Número de requisitos atendidos	100% dos requisitos atendidos	Sistema informatizado da Ouvidoria implantado	Não realizado (não foi considerado prioritário pelo CGTI)

3. PRINCIPAIS ATIVIDADES REALIZADAS

3.1. Ouvidoria Itinerante

O Projeto Ouvidoria Itinerante tem como principais objetivos divulgar a Ouvidoria e os meios de comunicação disponibilizados para a população, além de conscientizar os servidores do próprio TCE para a importância do atendimento célere das demandas.

A meta apresentada para o exercício prevendo 6 eventos não foi alcançada, apenas 1 evento foi realizado e isso ocorreu na IRBE. Diante da solicitação do CCE para reduzir a execução do projeto no 1º semestre e da mudança das inspetorias metropolitanas para a sede, as possibilidades diminuíram devido à concentração das atividades das inspetorias no foco das prestações de contas ao longo do 3º trimestre e a natural dificuldade de execução do projeto no último trimestre. O projeto Ouvidoria Itinerante é idealizado para execução preferencial no 1º semestre, quando os resultados, sempre positivos, contribuem para a realização das demais metas da Ouvidoria.

3.2. Parcerias Permanentes

O Projeto Parcerias Regionais Permanentes tem como propósito promover aproximação

15	1172	76	---	1248	31	1836	442	672	2950
Participação sobre o total de 5235 capacitações:				24%	Participação sobre o total de 5235 capacitações:				56%

3.4. Demandas

- **Número de demandas por segmento do TCE.**

Em 2009 foram captadas 798 demandas e canceladas 16 resultando 784 demandas líquidas reportadas pela sociedade, um incremento de 6,8% sobre o ano anterior. Convém registrar que esse ingresso resulta da manifestação espontânea da população que se apresenta mais disposta a exercer o controle social. No exercício findo, a divulgação própria da Ouvidoria ficou por conta das participações nos fóruns do TCEndo Cidadania e das palestras do Escola de Cidadania.

A força do controle social está focada na capital e RMR a entender pela distribuição das demandas entre os segmentos do TCE, anotada abaixo:

IRPA	IRAR	IRBE	IRGA	IRPE	IRSA	IRSU	IRMN	IRMS
40	27	34	40	37	47	44	55	52

DCE	DCM	DIAD	DICC	DIES	DIAF	DIPE	GIPE	NAP
5	12	103	21	6	19	14	13	10

A distribuição acima totaliza 579 demandas (total bruto parcial) o que corresponde a 72,5% do total bruto captado. Às inspetorias regionais foram encaminhadas 376 demandas, que corresponde a 47,1% do total bruto captado e representa 64,9% do total bruto parcial; aos segmentos da sede foram encaminhadas 203 demandas, isso diz 25,4% do total bruto captado e aponta para 35,1% do total bruto parcial.

- **Número de demandas por assunto.**

Os assuntos mais recorrentes anotados nas demandas e contados a partir de 10 registros compõem a

estatística divulgada abaixo:

Acumulação de cargos	Admissão de pessoal	Aposentadoria	Atendimento TCE	Atribuições do TCE	Concurso público	Contratos	Deliberações TCE	Desvio de recursos
41	17	23	19	15	131	30	65	14

FUNDEB	Gestão administrativa	Imprópria	Informes sobre TCE	Legislação	Licitação exceto obras	Morosidade na tramitação de processo	Obras e serviços engenharia	Vantagens pessoais
11	139	9	21	17	91	10	29	11

As demandas ingressam na Ouvidoria sob de diversas formas, quais sejam, por carta, por carta-resposta, por fax, telefone e visita pessoal. Mas é através do disque-Ouvidoria e do correio eletrônico, seja por *e-mail* convencional, seja por registro no sítio da Ouvidoria na internet, que o ingresso se faz com mais participação. O quadro abaixo exibe essa estatística.

Período	Disque Ouvidoria (%)	Correio eletrônico (%)	Os demais meios (%)	Total (%)
2009				
4 ^o . tri	21	52	27	100
Ano	23	55	22	100

A partir de 2005 o correio eletrônico se tornou o meio mais importante na captação de demandas, ganhando espaço do meio disque Ouvidoria. Esse fenômeno resulta da forte presença da Ouvidoria na capital e na RMR e da possibilidade de registro da reivindicação no sítio da Ouvidoria na internet preservando o anonimato.

- **Número de demandas por órgãos (os mais demandados).**

Secretaria de Administração	Secretaria de Educação	Secretaria de Saúde	Prefeitura Jaboatão	Prefeitura Olinda	Prefeitura Recife
56	12	11	10	13	15

- **Demandas por natureza.**

Tipo da natureza	4º trimestre (unid)	Participação (%)	Ano 2009 (unid)	Participação (%)
Atos de gestão	141	70,5	534	66,9
Orientação técnica	40	20,0	142	17,8
Crítica/reclamação	8	4,0	62	7,8
Elogio	4	2,0	33	4,1
Sugestão	3	1,5	22	2,8
Outros	4	2,0	5	0,6
Total	200	100	798	100

Atos de gestão e orientação técnica acumulam 84,7% do total captado no exercício e essa tendência é de crescimento, acumulando no 4º trimestre 90,5%.

A natureza crítica/reclamação com 7,8% do total captado no exercício tem como principal fonte a morosidade nos julgamentos dos processos de aposentadoria, incluindo os de prestação de contas. Essa relação de 7,8% já foi pior. Na série histórica dos últimos 5 anos, com 2009 no contexto, essa relação foi de 9,1%.

A natureza elogios, com 4,1% no exercício tem progredido. Na série histórica a partir de 2005, esse resultado foi de 1,7%. A natureza sugestão também tem crescido, partindo de 1,8% na série histórica para 2,8% no exercício de 2009.

- **Demandas por status.**

No exercício sob análise 519 demandas foram concluídas, alcançando 65,6% do total líquido captado no ano. Esse resultado representa um avanço com relação ao ano de 2008 (419 demandas, 53% do total), contribuindo positivamente para a considerável baixa no estoque de demandas.

- **Estoque**

419 demandas foi o estoque pendente de conclusão registrado ao final de 2009. Esse número é 49% menor do que o alcançado no final de 2008 (820 demandas não concluídas) e reflete o empenho conjunto da equipe da Ouvidoria com as equipes dos segmentos de apuração.

4. CONCLUSÃO

Ser um elo entre o TCE e a sociedade visando o controle social é a atividade fim da Ouvidoria e a representação incontestada é a demanda de Ouvidoria. Dentre os muitos instrumentos colocados à disposição de cidadão, o dique-Ouvidoria é o de maior utilização pela sociedade, contudo o volume de demandas registradas por esse meio por si só não reflete o esforço de toda a equipe uma vez que as chamadas do telefone 0800, além de transmitirem demandas somente registradas se consideradas próprias à jurisdição do TCE, solicitam todos os serviços do Tribunal, inclusive as respostas às demandas e muitas outras solicitações de informes.

Com efeito, no último trimestre de 2009 a Ouvidoria contabilizou 1005 chamadas através do disque Ouvidoria 0800 081 1027 (382 em outubro, 317 em novembro e 306 em dezembro), mas apenas 21 demandas foram registradas por esse meio.

Objetivando anotar todas as chamadas não transformadas em demanda, a Ouvidoria através de uma estagiária desenvolveu um programa na plataforma Access capaz de receber o registro de cada chamada com possibilidade de relacionar os diversos dados ali inseridos a outros, formar um banco de dados, gerar relatório, oferecer a chance de avaliar a natureza do informe apresentado e qualificar a informação. Batizado de Atensis foi posto em atividade experimentalmente a partir de outubro e nesse trimestre captou o registro de 247 chamadas (92 em outubro, 104 em novembro e 51 em dezembro) e ofertou a natureza de cada uma dessas anotações.

Concluindo, damos o testemunho da qualificação da equipe de Ouvidoria, que soube desenvolver ao longo desta gestão todos os esforços no sentido de cumprir as ações estabelecidas no planejamento anual de cada um desses dois anos e de igualmente alinhar-se com as diretrizes da Presidência e do seu Conselheiro Ouvidor. O visível aprimoramento da equipe em continuada ação proativa contribui para o aperfeiçoamento dos processos administrativos e técnicos da área, com reflexo positivo na atividade fim da Ouvidoria de forma eficiente e eficaz, para efetivamente contribuir com o crescimento da instituição com um todo.

Recife, 12 de janeiro de 2010.

FRANCISCO SIFÔNIO DE SOUSA

Coordenador da Ouvidoria

Apêndice 5:

**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE PERNAMBUCO
TCE-PE**



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
1º TRIMESTRE DE 2010**

RECIFE, ABRIL DE 2010.

MISSÃO DO TCE-PE

Fiscalizar e orientar a gestão pública em benefício da sociedade

VISÃO DO TCE-PE

Ser identificado pela sociedade como instrumento efetivo na melhoria da gestão pública, na defesa do interesse público e no combate à corrupção

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Mobilizar a sociedade para o exercício do controle social.

Aumentar a efetividade das ações de controle externo.

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

ROMÁRIO DE CASTRO DIAS PEREIRA

Conselheiro-Ouvidor

MARIA PAULA ANTÃO DE VASCONCELOS

Coordenador da Ouvidoria

LUÍZA BRENNAND GUERRA

Secretário da Ouvidoria

ANDRÉA ANDRADE DE MELO

Apoio Administrativo - Contratado

ANA ALAÍDE MENDES PINHEIRO

Funcionária à disposição do TCE

ANTÔNIO JOSÉ MEIRA DE VASCONCELLOS

Técnico de Auditoria das Contas Públicas

GREYCE HELLEN ALVES BRAGA

Assistente Técnico de Informática e Administração

INÊS CORRÊA DE OLIVEIRA TAPETY REIS

Assistente Técnico de Informática e Administração

MÉRCIA MARIA SANTANA BARBOZA

Assistente Técnico de Informática e Administração

PATRÍCIA AZEVEDO REGO L. LENCIONI

Assistente Técnico de Informática e Administração

WALÉRIA DACRUZ SÁ BARRETO

Assistente Técnico de Informática e Administração

ESTAGIÁRIOS

Almir Vieira de Andrade Neto

Marcos Antonio Farias de Brito

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	4
<hr/>		
2	INFORMAÇÕES GERAIS	4
<hr/>		
2.1	Estrutura Organizacional e Funcional da Ouvidoria	4
2.2	Objetivos e Metas para 2010	5
<hr/>		
		7
3	PRINCIPAIS ATIVIDADES REALIZADAS	
<hr/>		
3.1	Ouvidoria Itinerante	7
3.2	Parcerias Permanentes	7
3.3	TCEndo Cidadania	8
3.4	Demandas	8
<hr/>		
4	CONCLUSÃO	10
<hr/>		

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO 1º TRIMESTRE DE 2010

1. INTRODUÇÃO

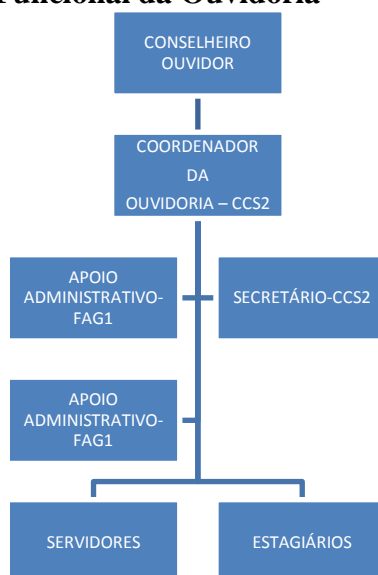
Conforme disposto nas atribuições do Coordenador da Ouvidoria, consolidadas no Manual da Organização do TCE-PE, e de acordo com o que dispõe o artigo 29 da Lei Estadual nº 12.600/04 (Lei Orgânica do TCE-PE), apresentamos o Relatório de Atividades, relativo ao 1º trimestre de 2010, contemplando as atividades desenvolvidas por esta unidade organizacional, para fins de acompanhamento pela Presidência desta Corte de Contas.

Ressaltamos que tomamos como ponto de partida as ações contempladas no Plano Operativo Anual – POA/2010, o Planejamento Estratégico da instituição, bem como os dados constantes no Sistema Ouvidoria decorrentes das demandas registradas.

2. INFORMAÇÕES GERAIS

A seguir apresentamos a estrutura organizacional e funcional da Ouvidoria, bem como os programas estratégicos, ações e metas contidas no POA/2010, relacionados com a sua área de competência.

2.1. Estrutura Organizacional e Funcional da Ouvidoria



e) **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal atual da Ouvidoria é formado por 10 (dez) servidores, incluindo o Coordenador, além de dois estagiários, conforme detalhamento a seguir.

CARGO	QUANT.	MATRICULA	OBSERVAÇÕES
Técnico de Auditoria das Contas Públicas Coordenador	01	1021	----
Técnico de Auditoria das Contas Públicas	01	0021	----
Assistente Técnico de Informática e Administração	05	0083; 0360; 0411; 0449;0931	0449 Licença Doutorado
Secretário da Ouvidoria (Comissionado)	01	1350	----
A Disposição do TCE-PE	01	0693	----
Terceirizado	01	9136	----
TOTAL	10	----	----

A Ouvidoria operou parte do trimestre com um servidor a menos desde setembro de 2009, ausente por motivo de licença para curso no exterior. Por essa razão, visando não comprometer a escala de pessoal para operar em dois turnos (de 7h às 17h), uma outra servidora foi lotada na Ouvidoria.

f) **Equipamentos Disponíveis**

Quanto aos recursos computacionais, temos a seguinte composição na Ouvidoria:

EQUIPAMENTO	QUANT.
Microcomputador	08
Notebook	01
Impressoras	02
Scanner	01

2.2. Objetivos e Metas para 2010

No quadro abaixo, apresentamos o Mapa Gerencial da Ouvidoria com os objetivos, respectivos indicadores, metas, produtos e resultados alcançados:

Objetivos Estratégicos		Mobilizar a sociedade para o controle social		
		Oferecer produtos e serviços adequados às necessidades dos clientes		
		Melhorar a integração com os clientes		
Objetivos gerenciais	Aperfeiçoar o processo de comunicação interna e externa	Metas (Trimestre)	Produtos	Resultados alcançados (Trimestre)
Atender ao cidadão com qualidade e agilidade	Grau de atendimento das demandas de Ouvidoria	21%	Fornecimento de informação ao cidadão	220 informações prestadas (meta: 200). Incremento de chamadas do 0800 em função da divulgação da Ouvidoria nos ônibus da RMR.
	Grau de conclusão de demandas para a Ouvidoria	25%	Demandas atendidas diretamente pela Ouvidoria	55 demandas atendidas (meta 50).
			Demandas da sociedade respondidas com auxílio de segmentos do TCE-PE	173 demandas atendidas (meta: 152). Alguns segmentos superaram a meta em razão de baixas/arquivamento de demandas por perda de objeto. Outros não cumpriram a meta em função da priorização das prestações de contas.

Fortalecer as parcerias		Não foi planejado evento para o primeiro trimestre em função da necessidade de redimensionamento do projeto e da priorização ao evento ECCOR.	Eventos do Programa de Parcerias Regionais Permanentes Realizados com Entidades da sociedade civil .	4 encontros foram planejados para o exercício, mas nenhum para o 1º trimestre
Aprimorar a padronização de métodos de trabalho	Manual de Procedimentos da Ouvidoria revisado e publicado	25%	Manual em revisão.	Iniciado o desenho de fluxo de processos internos a serem incorporados ao manual.
Divulgar e estabelecer canais de comunicação com os clientes	Eventos da Ouvidoria itinerante realizados.	Não foi planejado evento para o primeiro trimestre em função da necessidade de redimensionamento do projeto e da priorização ao evento ECCOR.	Eventos do Programa Ouvidoria itinerante realizados.	9 encontros foram planejados para o exercício, mas nenhum para o 1º trimestre.
Capacitar os servidores da Ouvidoria quanto ao negócio do TCE	Número de servidores capacitados	Capacitação realizada	Atualizar os servidores da Ouvidoria quanto às competências do TCE e atribuições de seus diversos segmentos.	Levantamento de necessidades. Elaboração de programa de curso realizada.
Aprimorar a gestão da informação eletrônica da Ouvidoria			Aprimorar a qualidade da informação eletrônica da Ouvidoria	Estabelecido termo de abertura de projeto de melhorias do sistema da Ouvidoria com a CTI. Melhorias sendo implementadas.

3. PRINCIPAIS ATIVIDADES REALIZADAS

3.1. Ouvidoria Itinerante

O Projeto Ouvidoria Itinerante tem como principais objetivos divulgar a Ouvidoria e os meios de comunicação disponibilizados para a população, além de conscientizar os servidores do próprio TCE para a importância do atendimento célere das demandas.

O projeto Ouvidoria Itinerante iniciará no 2º trimestre. Não foi previsto nenhum evento no 1º trimestre em razão da mobilização de esforços para o IX ECCOR

3.2. Parcerias Permanentes

O Projeto Parcerias Regionais Permanentes tem como propósito promover aproximação entre o Tribunal e entidades do terceiro setor, que atuam ou podem atuar no âmbito do controle social. Essa aproximação, por meio da Ouvidoria, pretende tornar frequente o contato entre essas entidades da sociedade civil organizada e o Tribunal, de forma que esse canal de comunicação esteja permanentemente ativo, sem a necessidade de eventos cíclicos de promoção e divulgação do TCE e de sua Ouvidoria nas diversas regiões do estado. O Projeto Parcerias Permanentes possibilita que os parceiros sejam informados da missão do TCE, da sua organização e competência, dos direitos e deveres do cidadão, e os orienta a disseminar esse conhecimento entre o segmento da população do qual a entidade participa. O Tribunal também espera que esse conhecimento diminua o número de demandas improcedentes por não tratar de assunto da sua competência.

O público alvo do programa é a sociedade civil organizada através dos conselhos, sindicatos, igrejas, associação, etc. e teve início em 2006. Em 2007 o programa não foi acionado, retornando em 2008, com uma boa movimentação e em 2009, 3 parcerias foram firmadas.

Em razão da realização do IX ECCOR, no 1º trimestre de 2010 nenhum Projeto de Parceria Permanente foi realizado. Em 2010, a previsão é de fortalecer 4 parcerias, no decorrer do ano.

3.3. TCEndo Cidadania e Escola da Cidadania

A parceria com a Escola de Contas Professor Barreto Guimarães nos seus programas TCEndo Cidadania e Escola de Cidadania induz resultados positivos para Ouvidoria à medida em que se estabelece contato com o cidadão no seu ambiente e possibilita a chance de atuar no controle social, divulgando a Ouvidoria.

Houve 1 evento do TCEndo Cidadania em 2010, realizado em Vitória de Santo, o qual possibilitou a divulgação qualificada da Ouvidoria para uma parcela maior da população. Este Evento contou com a participação de duas servidoras da Ouvidoria.

No projeto Escola de Cidadania foram ministradas 4 palestras pelas servidoras Ana Alaíde Pinheiro, auxiliada por Patrícia Azevedo, palestras ouvidas por alunos das redes pública e particular de ensino. As palestras abordam o referencial teórico do programa Escola de Cidadania visando à sensibilização desses futuros formadores de opinião: “o jovem de hoje, cidadão de amanhã, gestor do futuro”.

3.4. Demandas

- **Número de demandas por segmento do TCE.**

No primeiro trimestre de 2010 foram captadas 170 demandas e canceladas 2 resultando 168 demandas líquidas reportadas pela sociedade. Convém registrar que esse ingresso resulta da manifestação espontânea da população que se apresenta mais disposta a exercer o controle social. Neste trimestre, a divulgação da Ouvidoria ficou por conta das participações nos fóruns do TCEndo Cidadania e das palestras do Escola de Cidadania.

A força do controle social está concentrada na capital e RMR a entender pela distribuição das demandas entre os segmentos do TCE mais provocados, anotada abaixo:

IRPA	IRAR	IRBE	IRGA	IRPE	IRSA	IRSU	IRMN	IRMS
8	8	10	5	6	8	5	14	11

DCE	DCM	DIAD	DICC	DIES	DIAF	DADP	OUVI	NAP
2	3	21	2	4	4	3	21	5

A distribuição acima totaliza 140 demandas (total bruto parcial) o que corresponde a 82,35% do total bruto captado. Às inspetorias regionais foram encaminhadas 75 demandas, que corresponde a 44,12% do total bruto captado e representa 53,57% do total bruto parcial; aos segmentos da sede foram encaminhadas 65 demandas, isso diz 38,24% do total bruto captado e aponta para 46,43% do total bruto parcial.

- **Número de demandas por assunto.**

Os assuntos mais recorrentes anotados nas demandas e contados a partir de 4 registros compõem a estatística divulgada abaixo:

Acumulação de cargos	Admissão de pessoal	Atendimento TCE	Concurso público	Contratos	Estágios no TCE	Gestão Administrativa
10	5	6	24	6	4	28

Informes sobre TCE	Legislação	Licitação exceto obras	Obras e serviços engenharia	Remuneração de Pessoal	Vantagens pessoais	Site do TCE
7	4	22	7	6	4	5

- **Forma da Coleta**

As demandas ingressam na Ouvidoria sob de diversas formas, quais sejam, por carta, por carta-resposta, por fax, telefone e visita pessoal. Mas é através do disque-Ouvidoria e do correio eletrônico, seja por *e-mail* convencional, seja por registro no sítio da Ouvidoria na internet, que o ingresso se faz com mais participação. O quadro abaixo exhibe essa estatística.

Período	Disque Ouvidoria	Correio eletrônico	Os demais meios	Total
1º Tri. 2010				
Quantidade	40	102	28	170
Percentual	24%	60%	16%	100%

A partir de 2005 o correio eletrônico se tornou o meio mais importante na captação de demandas, ganhando espaço do meio disque Ouvidoria. Esse fenômeno resulta da forte presença da Ouvidoria na capital e na RMR e da possibilidade de registro da reivindicação no sítio da Ouvidoria na internet preservando o anonimato.

- **Número de demandas por órgãos (os mais demandados).**

Secretaria de Administração	Tribunal Regional Eleitoral	Secretaria de Desenv. Social e Direitos Humanos	Prefeitura Camaragibe	Prefeitura Olinda
10	5	3	4	5

- **Demandas por natureza.**

Tipo da demanda	1º trimestre.	Participação(%)
Crítica / Reclamação	19	11%
Elogio	2	1%
Inform. Atos de Gestão	106	62%
Orientação Técnica	40	23%
Outros	1	0%
Sugestão	2	1%
Total Geral	170	100%

Atos de gestão e orientação técnica acumulam 85% do total captado no trimestre.

A natureza crítica/reclamação com 11% do total captado no exercício tem como principal fonte a morosidade nos julgamentos dos processos de aposentadoria, incluindo os de prestação de contas.

- **Demandas por status.**

No trimestre sob análise 86 demandas foram efetivamente concluídas, alcançando 51,1% do total líquido captado no ano.

STATUS	Quantidade	Participação%
CANCELADA	2	1%
DCAP em Julgamento	1	0%
DCAS (Concluída aguardando solução)	2	1%
DECO (Concluída pela Ouvidoria)	50	29%
CONCLUÍDA PELO SEG. COMPETENTE	35	20%
EM ANÁLISE PELA OUVIDORIA	10	5%
ENCAMINHADA P/ ANÁLISE SEG. COMPETENTE	60	35%
QUEIXA EM COBRANÇA	9	5%
RESP. PARCIAL DO SEG. COMPETENTE	1	0%

TOTAL GERAL	170	100%
--------------------	------------	-------------

- **Estoque**

81 demandas foi o estoque, pendente de conclusão, registrado ao final de 1º trimestre, relativamente ao total de demandas ingressadas no mesmo período.

4. CONCLUSÃO

Ser um elo entre o TCE e a sociedade visando o controle social é a atividade fim da Ouvidoria e a representação incontestada é a demanda de Ouvidoria. Dentre os muitos instrumentos colocados à disposição de cidadão, o disque-Ouvidoria é o de maior utilização pela sociedade, contudo o volume de demandas registradas por esse meio por si só não reflete o esforço de toda a equipe uma vez que as chamadas do telefone 0800, além de transmitirem demandas somente registradas se consideradas próprias às competências do TCE, solicitam outros serviços do Tribunal, inclusive as respostas às demandas e muitas solicitações de informes.

Com efeito, no primeiro trimestre de 2010 a Ouvidoria contabilizou 863 chamadas através do disque Ouvidoria 0800 081 1027 (306 em janeiro, 250 em fevereiro e 307 em março), mas apenas 38 demandas foram registradas por esse meio.

Objetivando anotar todas as chamadas não transformadas em demanda, a Ouvidoria desenvolveu um programa na plataforma Acess capaz de receber o registro de cada chamada com possibilidade de relacionar os diversos dados ali inseridos a outros, formar um banco de dados, gerar relatório, oferecer a chance de avaliar a natureza do informe apresentado e qualificar a informação. Denominado de Atensis, nesse trimestre captou o registro de 220 chamadas (61 em janeiro, 28 em fevereiro e 131 em março) reflete a natureza de cada uma dessas anotações.

Concluindo, ressaltamos a qualificação da equipe de Ouvidoria, que desenvolve todos os esforços no sentido de cumprir as ações estabelecidas no planejamento. O visível aprimoramento da equipe em continuada ação proativa contribui para o aperfeiçoamento dos processos administrativos e técnicos da área, com reflexo positivo na atividade fim da Ouvidoria de forma eficiente e eficaz, para efetivamente contribuir com o crescimento da instituição.

Recife, 22 de Abril de 2010.

MARIA PAULA ANTÃO DE VASCONCELOS

Coordenador da Ouvidoria

Apêndice 6:

**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE PERNAMBUCO
TCE-PE**



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
3º TRIMESTRE DE 2010**

RECIFE, SETEMBRO DE 2010.

MISSÃO DO TCE-PE

Fiscalizar e orientar a gestão pública em benefício da sociedade

VISÃO DO TCE-PE

Ser identificado pela sociedade como instrumento efetivo na melhoria da gestão pública, na defesa do interesse público e no combate à corrupção

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Mobilizar a sociedade para o exercício do controle social.

Aumentar a efetividade das ações de controle externo.

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

ROMÁRIO DE CASTRO DIAS PEREIRA

Conselheiro-Ouvidor

MARIA PAULA ANTÃO DE VASCONCELOS

Coordenador da Ouvidoria

LUÍZA BRENNAND GUERRA

Secretário da Ouvidoria

ANDRÉA ANDRADE DE MELO

Apoio Administrativo - Contratado

ANA ALAÍDE MENDES PINHEIRO

Funcionária à disposição do TCE

ANTÔNIO JOSÉ MEIRA DE VASCONCELLOS

Técnico de Auditoria das Contas Públicas

GREYCE HELLEN ALVES BRAGA

Assistente Técnico de Informática e Administração

INÊS CORRÊA DE OLIVEIRA TAPETY REIS

Assistente Técnico de Informática e Administração

MÉRCIA MARIA SANTANA BARBOZA

Assistente Técnico de Informática e Administração

PATRÍCIA AZEVEDO REGO L. LENCIONI

Assistente Técnico de Informática e Administração

WALÉRIA DACRUZ SÁ BARRETO

Assistente Técnico de Informática e Administração

ESTAGIÁRIO

Almir Vieira de Andrade Neto

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	4
<hr/>		
2	INFORMAÇÕES GERAIS	4
<hr/>		
2.1	Estrutura Organizacional e Funcional da Ouvidoria	4
2.2	Objetivos e Metas para 2010	5
<hr/>		
		7
3	PRINCIPAIS ATIVIDADES REALIZADAS	
<hr/>		
3.1	Ouvidoria Itinerante	7
3.2	Parcerias Permanentes	7
3.3	TCEndo Cidadania	7
3.4	Demandas	8
<hr/>		
4	CONCLUSÃO	10
<hr/>		

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO 3º TRIMESTRE DE 2010

1. INTRODUÇÃO

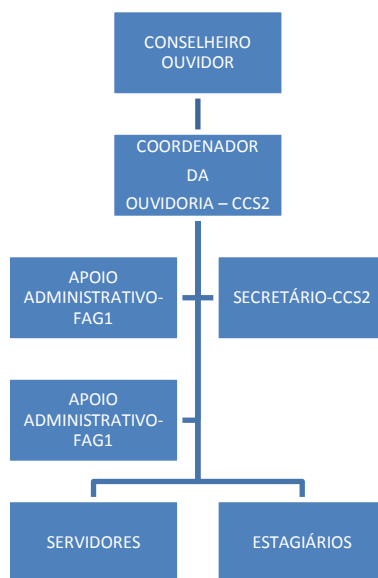
Conforme disposto nas atribuições do Coordenador da Ouvidoria, consolidadas no Manual da Organização do TCE-PE, e de acordo com o que dispõe o artigo 29 da Lei Estadual nº 12.600/04 (Lei Orgânica do TCE-PE), apresentamos o Relatório de Atividades, relativo ao 3º trimestre de 2010, contemplando as atividades desenvolvidas por esta unidade organizacional, para fim de acompanhamento pela Presidência desta Corte de Contas.

Ressaltamos que tomamos como ponto de partida as ações contempladas no Plano Operativo Anual – POA/2010, o Planejamento Estratégico da instituição, bem como os dados constantes no Sistema Ouvidoria decorrentes das demandas registradas.

2. INFORMAÇÕES GERAIS

A seguir apresentamos a estrutura organizacional e funcional da Ouvidoria, bem como os programas estratégicos, ações e metas contidas no POA/2010, relacionados com a sua área de competência.

2.1. Estrutura Organizacional e Funcional da Ouvidoria



g) Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal atual da Ouvidoria é formado por 10 (dez) servidores, incluindo o Coordenador, além de um estagiário, conforme detalhamento a seguir.

CARGO	QUANT.	MATRICULA	OBSERVAÇÕES
Técnico de Auditoria das Contas Públicas - Coordenador	01	1021	----
Técnico de Auditoria das Contas Públicas	01	0021	----
Assistente Técnico de Informática e Administração	05	0083; 0360; 0411; 0449;0931	0449 Retornou dia 09/07/2010 da Licença Doutorado
Secretário da Ouvidoria (Comissionado)	01	1350	----
A Disposição do TCE-PE	01	0693	----
Terceirizado	01	9136	----
TOTAL	10	----	----

h) Equipamentos Disponíveis

Quanto aos recursos computacionais, temos a seguinte composição na Ouvidoria:

EQUIPAMENTO	QUANT.
Microcomputador	08
Notebook	01
Impressoras	02
Scanner	01

2.2. Objetivos e Metas para 2010

No quadro abaixo, apresentamos o Mapa Gerencial da Ouvidoria com os objetivos, respectivos indicadores, metas, produtos e resultados alcançados:

	Mobilizar a sociedade para o controle social
--	---

Objetivos Estratégicos		Oferecer produtos e serviços adequados às necessidades dos clientes		
		Melhorar a integração com os clientes		
Objetivos gerenciais	Aperfeiçoar o processo de comunicação interna e externa	Metas (Trimestre)	Produtos	Resultados alcançados (Trimestre)
Atender ao cidadão com qualidade e agilidade	Número de atendimentos realizados ao cidadão	200	Fornecimento de informação ao cidadão	294 informações prestadas. Divulgação nos ônibus e formalização mais criteriosa das demandas resultou em maior número de atendimentos.
	Número de demandas atendidas pela Ouvidoria.	50	Demandas atendidas diretamente pela Ouvidoria	39 demandas atendidas. Queda no número total de demandas devido à formalização mais criteriosa de demandas.
		161	Demandas da sociedade respondidas com auxílio de segmentos do TCE-PE	105 demandas atendidas. Alguns segmentos superaram a meta enquanto que outros não cumpriram a meta em função da priorização das prestações de contas, reestruturação do setor e Operação Eleição. Isso equivale a um grau de atendimento de demandas para o TCE de 35% (12 meses) e para a Ouvidoria de 45% (12 meses).

Fortalecer as parcerias		1 Programa de Parcerias Permanentes foi planejado para terceiro trimestre	Eventos do Programa de Parcerias Regionais Permanentes Realizados com Entidades da sociedade civil .	2 eventos foram realizados, um em Garanhuns e outro em Surubim.
Aprimorar padronização de métodos de trabalho	Manual de Procedimentos da Ouvidoria revisado e publicado	50%	Manual publicado.	25% Concluímos a revisão do manual, mas a publicação ficou inviável devido ao evento dos 10 anos da Ouvidoria e realização de 4 Ouvidorias Itinerantes na sede.
Divulgar e estabelecer canais de comunicação com os clientes	Eventos da Ouvidoria itinerante realizados.	3 encontros estavam previstos para o 3º trimestre.	Eventos do Programa Ouvidoria itinerante realizados.	Foram realizados 6 encontros neste trimestre, sendo 4 na sede e e duas visitas nas Inspetorias. IRGA; IRMN/IRMS;NAP; DCE; NEG e IRSU
Capacitar os servidores da Ouvidoria quanto ao negócio do TCE	Número de servidores capacitados	Parte das capacitações previstas para o 2º trimestres (2) foram reprogramadas para o 3º trimestre.		60% dos servidores foram capacitados, tendo em vista que não foi oferecido o curso proposto no PDI, medimos pela % de servidores que fizeram alguma capacitação até o momento.
Aprimorar a gestão da informação eletrônica da Ouvidoria		75%	Aprimorar a qualidade da informação eletrônica da Ouvidoria	75% do previsto alcançado, Adaptação do sistema para permitir alteração de seg. técnico destinatário de demanda; comunicação de informações entre e o SISOUVI e PETCE, assim como, a criação de link para pesquisas avançadas. A CTI reprogramou a pesquisa de satisfação para o 4º trimestre.

3. PRINCIPAIS ATIVIDADES REALIZADAS

3.1. Ouvidoria Itinerante

O Projeto Ouvidoria Itinerante tem como principais objetivos divulgar a Ouvidoria e os meios de comunicação disponibilizados para a população, além de conscientizar os servidores do próprio TCE para

a importância do atendimento célere das demandas.

Neste 3º trimestre realizamos 6 encontros, 4 foram realizados na sede, com 6 unidades organizacionais – IRMN, IRMS, DCE, CCE, NAP e NEG. Os outros 2, ocorreram na IRGA e na IRSU.

3.2. Parcerias Permanentes

O Projeto Parcerias Regionais Permanentes tem como propósito promover aproximação entre o Tribunal e entidades do terceiro setor, que atuam ou podem atuar no âmbito do controle social. Essa aproximação, por meio da Ouvidoria, pretende tornar frequente o contato entre essas entidades da sociedade civil organizada e o Tribunal, de forma que esse canal de comunicação esteja permanentemente ativo, sem a necessidade de eventos cíclicos de promoção e divulgação do TCE e de sua Ouvidoria nas diversas regiões do estado. O Projeto Parcerias Permanentes possibilita que os parceiros sejam informados da missão do TCE, da sua organização e competência, dos direitos e deveres do cidadão, e os orienta a disseminar esse conhecimento entre o segmento da população do qual a entidade participa. O Tribunal também espera que esse conhecimento diminua o número de demandas improcedentes por não tratar de assunto da sua competência.

O público alvo do programa é a sociedade civil organizada através dos conselhos, sindicatos, igrejas, associação, etc. e teve início em 2006. Em 2007 o programa não foi acionado, retornando em 2008, com uma boa movimentação e em 2009, 3 parcerias foram firmadas.

No 3º trimestre de 2010 realizamos 2 Projetos de Parceria Permanente. Fortalecemos a parceria com a sociedade civil organizada de Garanhuns, em 08/09/2010, e em Surubim, em 28/09/2010.

3.3. TCEndo Cidadania e Escola da Cidadania

A parceria com a Escola de Contas Professor Barreto Guimarães nos seus programas TCEndo Cidadania e Escola de Cidadania proporciona resultados positivos para Ouvidoria à medida em que se estabelece contato com o cidadão no seu ambiente e possibilita a chance de atuar no controle social, divulgando a Ouvidoria.

Participamos de um evento do TCEndo Cidadania neste terceiro trimestre de 2010, realizado em Manari. O programa TCEndo Cidadania possibilita a divulgação qualificada da Ouvidoria para uma parcela maior da população. O evento contou com a participação de duas servidoras da Ouvidoria.

No projeto Escola de Cidadania foi ministrada palestra pela servidora Ana Alaíde Pinheiro, auxiliada por Inês Corrêa, ouvida por alunos das redes pública e particular de ensino. As palestras abordam o referencial teórico do programa Escola de Cidadania visando à sensibilização desses futuros formadores de opinião: “o jovem de hoje, cidadão de amanhã, gestor do futuro”.

3.4. Demandas

- **Número de demandas por segmento do TCE.**

No terceiro trimestre de 2010 foram captadas 126 demandas e canceladas 4 resultando 122 demandas líquidas reportadas pela sociedade. Convém registrar que esse ingresso resulta da manifestação

espontânea da população que se apresenta mais disposta a exercer o controle social. Neste trimestre, a divulgação da Ouvidoria foi através da participação no fórum do TCEndo Cidadania e das palestras do Escola de Cidadania, bem como da divulgação nos ônibus do Grande Recife Consórcio de Transporte.

A força do controle social está concentrada na RMR a entender pela distribuição das demandas entre as unidades organizações do TCE mais provocadas, anotada abaixo:

IRPA	IRAR	IRBE	IRGA	IRPE	IRSA	IRSU	IRMN	IRMS
3	2	8	9	3	4	3	10	17

CCE	DCE	DIAD	DIPE	GC02	DIAF	NAP	OUVI	GC06
9	2	6	3	3	2	6	13	2

A distribuição acima totaliza 105 demandas (total bruto parcial) o que corresponde a 83,33% do total bruto captado (inclui as demandas canceladas). Às inspetorias regionais foram encaminhadas 59 demandas, que corresponde a 46,83% do total bruto captado e representa 56,19% do total bruto parcial; aos segmentos da sede foram encaminhadas 46 demandas, isso diz 36,51% do total bruto captado e aponta para 43,81% do total bruto parcial.

- **Número de demandas por assunto.**

Os assuntos mais recorrentes anotados nas demandas (consideradas aquelas com mais de 3 registros) compõem a estatística divulgada abaixo:

Acumulação de cargos	Aposentadoria	Atendimento TCE	Atribuições do TCE	Concurso público	Contratos
8	8	4	6	11	7

Deliberações do TCE	Gestão Administrativa	Informações sobre TCE	Legislação	Licitação (Exceto Obras)	Obras e serviços de Engenharia
3	17	5	5	13	12

- **Forma da Coleta**

As demandas ingressam na Ouvidoria de diversas formas, quais sejam, por carta, por carta-resposta, por fax, telefone e visita pessoal. Mas é através do Disque-Ouvidoria e do correio eletrônico, seja por *e-mail* convencional, seja por registro no sítio da Ouvidoria na internet, que o ingresso se faz com mais participação. O quadro abaixo exhibe essa estatística.

Período	Disque Ouvidoria	Correio eletrônico	Os demais meios	Total
3º Tri. 2010				
Quantidade	44	50	32	126
Percentual	35%	40%	25%	100%

A partir de 2005 o correio eletrônico se tornou o meio mais importante na captação de demandas, ganhando espaço do meio Disque-Ouvidoria. Esse fenômeno resulta da forte presença da Ouvidoria na capital e na RMR e da possibilidade de registro da reivindicação no sítio da Ouvidoria na internet preservando o anonimato.

- **Número de demandas por órgãos (os mais demandados).**

Pref. Mun. Cabo de Santo Agostinho	Pref. Mun. Camaragibe	Pref. Mun. Pombos	Pref. Mun. Iati	TCE - PE
5	5	3	3	43

- **Demandas por natureza.**

Tipo da demanda	3º trimestre.	Participação (%)
Crítica / Reclamação	12	10%
Elogio	2	1%
Inform. Atos de Gestão	82	65%
Orientação Técnica	26	21%
Outros	1	1%
Sugestão	3	2%

Total Geral	126	100%
-------------	-----	------

Atos de gestão e orientação técnica acumulam 86% do total captado no trimestre.

A natureza crítica/reclamação com 10% do total captado no exercício tem como principal fonte a morosidade nos julgamentos dos processos de aposentadoria, incluindo os de prestação de contas.

- **Demandas por status.**

No 3º trimestre, 97 demandas foram efetivamente concluídas, incluindo demanda registradas em períodos anteriores. Deste total, 67 demandas foram registradas e concluídas neste trimestre, alcançando 55% do total líquido captado no trimestre.

STATUS	Quantidade	Participação%
CANCELADA	4	3%
DCAP em Julgamento	2	2%
DCAR (Concluída aguardando relatório)	1	1%
DCAS (Concluída aguardando solução)	1	1%
DECO (Concluída pela Ouvidoria)	40	32%
CONCLUIDA PELO SEG. COMPETENTE	23	18%
EM ANÁLISE PELA OUVIDORIA	3	2%
ENCAMINHADA P/ ANÁLISE SEG. COMPETENTE	31	25%
QUEIXA EM COBRANÇA	19	15%
RESP. PARCIAL DO SEG. COMPETENTE	2	2%
TOTAL GERAL	126	100%

- **Estoque**

59 demandas foi o estoque, pendente de conclusão, registrado ao final de 3º trimestre, relativamente ao total de demandas ingressadas no mesmo período.

4. CONCLUSÃO

Ser um elo entre o TCE e a sociedade visando o controle social é a atividade fim da Ouvidoria e a representação inconteste é a demanda de Ouvidoria. Dentre os muitos instrumentos colocados à disposição do cidadão, o Disque-Ouvidoria é o de maior utilização pela sociedade. Contudo, o volume de demandas registradas por esse meio, por si só, não reflete o esforço de toda a equipe uma vez que as chamadas do telefone 0800, além de transmitirem demandas somente registradas se consideradas próprias às competências do TCE, solicitam outros serviços do Tribunal, inclusive as respostas às demandas e muitas solicitações de informes.

Com efeito, no terceiro trimestre de 2010 a Ouvidoria contabilizou 808 chamadas através do disque Ouvidoria 0800 081 1027 (194 em julho, 257 em agosto e 357 em setembro), mas apenas 37 demandas foram registradas por esse meio.

Objetivando anotar todas as chamadas não transformadas em demanda, a Ouvidoria desenvolveu um programa na plataforma Acess capaz de receber o registro de cada chamada com possibilidade de relacionar os diversos dados ali inseridos a outros, formar um banco de dados, gerar relatório, oferecer a chance de avaliar a natureza do informe apresentado e qualificar a informação. Denominado de Atensis, nesse trimestre foram registradas 294 chamadas refletindo a natureza de cada uma dessas anotações.

Concluindo, ressaltamos a qualificação da equipe de Ouvidoria, que desenvolve todos os esforços no sentido de cumprir as ações estabelecidas no planejamento. O visível aprimoramento da equipe em continuada ação proativa contribui para o aperfeiçoamento dos processos administrativos e técnicos da área, com reflexo positivo na atividade fim da Ouvidoria de forma eficiente e eficaz, para efetivamente contribuir com o crescimento da instituição.

Recife, 22 de Outubro de 2010.

MARIA PAULA ANTÃO DE VASCONCELOS

Coordenadora da Ouvidoria

Apêndice 7:

**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE PERNAMBUCO
TCE-PE**



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
4º TRIMESTRE DE 2010**

RECIFE, DEZEMBRO DE 2010.

MISSÃO DO TCE-PE

Fiscalizar e orientar a gestão pública em benefício da sociedade

VISÃO DO TCE-PE

Ser identificado pela sociedade como instrumento efetivo na melhoria da gestão pública, na defesa do interesse público e no combate à corrupção

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Mobilizar a sociedade para o exercício do controle social.

Aumentar a efetividade das ações de controle externo.

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

ROMÁRIO DE CASTRO DIAS PEREIRA

Conselheiro-Ouvidor

MARIA PAULA ANTÃO DE VASCONCELOS

Coordenador da Ouvidoria

LUÍZA BRENNAND GUERRA

Secretário da Ouvidoria

ANDRÉA ANDRADE DE MELO

Apoio Administrativo - Contratado

ANA ALAÍDE MENDES PINHEIRO

Funcionária à disposição do TCE

ANTÔNIO JOSÉ MEIRA DE VASCONCELLOS

Técnico de Auditoria das Contas Públicas

GREYCE HELLEN ALVES BRAGA

Assistente Técnico de Informática e Administração

INÊS CORRÊA DE OLIVEIRA TAPETY REIS

Assistente Técnico de Informática e Administração

MÉRCIA MARIA SANTANA BARBOZA

Assistente Técnico de Informática e Administração

PATRÍCIA AZEVEDO REGO L. LENCIONI

Assistente Técnico de Informática e Administração

WALÉRIA DACRUZ SÁ BARRETO

Assistente Técnico de Informática e Administração

ESTAGIÁRIO

Almir Vieira de Andrade Neto

Daniel Ferreira Leite

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	4
---	------------	---

2	INFORMAÇÕES GERAIS	4
---	--------------------	---

2.1	Estrutura Organizacional e Funcional da Ouvidoria	4
-----	---	---

2.2	Objetivos e Metas para 2010	5
-----	-----------------------------	---

3	PRINCIPAIS ATIVIDADES REALIZADAS	6
---	----------------------------------	---

3.1	Ouvidoria Itinerante	6
-----	----------------------	---

3.2	Parcerias Permanentes	7
-----	-----------------------	---

3.3	TCEndo Cidadania	7
-----	------------------	---

3.4	Demandas	8
-----	----------	---

4	CONCLUSÃO	10
---	-----------	----

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO 4º TRIMESTRE DE 2010

1. INTRODUÇÃO

Conforme disposto nas atribuições do Coordenador da Ouvidoria, consolidadas no Manual da Organização do TCE-PE, e de acordo com o que dispõe o artigo 29 da Lei Estadual nº 12.600/04 (Lei Orgânica do TCE-PE), apresentamos o Relatório de Atividades, relativo ao 4º trimestre de 2010, contemplando as atividades desenvolvidas por esta unidade organizacional, para fim de acompanhamento pela Presidência desta Corte de Contas.

Ressaltamos que tomamos como ponto de partida as ações contempladas no Plano Operativo Anual – POA/2010, o Planejamento Estratégico da instituição, bem como os dados constantes no Sistema Ouvidoria decorrentes das demandas registradas.

2. INFORMAÇÕES GERAIS

A seguir apresentamos a estrutura organizacional e funcional da Ouvidoria, bem como os programas estratégicos, ações e metas contidas no POA/2010, relacionados com a sua área de competência.

2.1. Estrutura Organizacional e Funcional da Ouvidoria

i) Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal atual da Ouvidoria é formado por 10 (dez) servidores, incluindo o Coordenador, além de um estagiário, conforme detalhamento a seguir.

CARGO	QUANT.	MATRICULA	OBSERVAÇÕES
Técnico de Auditoria das Contas Públicas - Coordenador	01	1021	----
Técnico de Auditoria das Contas Públicas	01	0021	----
Assistente Técnico de Informática e Administração	05	0083; 0360; 0411; 0449; 0931	0449 Retornou dia 09/09/2010 da Licença Doutorado
Secretário da Ouvidoria (Comissionado)	01	1350	----
À Disposição do TCE-PE	01	0693	----
Terceirizado	01	9136	----
TOTAL	10	----	----

j) Equipamentos Disponíveis

Quanto aos recursos computacionais, temos a seguinte composição na Ouvidoria:

EQUIPAMENTO	QUANT.
Microcomputador	08
Notebook	01
Impressoras	02
Scanner	01

2.2. Objetivos e Metas para 2010

No quadro abaixo, apresentamos o Mapa Gerencial da Ouvidoria com os objetivos, respectivos indicadores, metas, produtos e resultados alcançados:

Objetivos Estratégicos		Mobilizar a sociedade para o controle social		
		Oferecer produtos e serviços adequados às necessidades dos clientes		
		Melhorar a integração com os clientes		
Objetivos gerenciais	Aperfeiçoar o processo de comunicação interna e externa	Metas (Trimestre)	Produtos	Resultados alcançados (Trimestre)
Atender ao cidadão com qualidade e agilidade	Número de atendimentos realizados ao cidadão	200	Fornecimento de informação ao cidadão	276 informações prestadas. Divulgação nos ônibus e formalização mais criteriosa das demandas resultou em expressivo número de atendimentos. Total de 1148 informações pela Ouvidoria no ano.

	Número de demandas atendidas	50	Demandas atendidas diretamente pela Ouvidoria	111 demandas atendidas. Aumento no número total de demandas devido à medida cautelar referendada pelo TCE-PE, no que diz respeito às empresas irregulares envolvidas com concurso público. Total de 253 demandas atendidas pela Ouvidoria no ano.
		153	Demandas da sociedade respondidas com auxílio de segmentos do TCE-PE	60 demandas atendidas. Isso equivale a um grau de atendimento de demandas para o TCE de 36% (12 meses) e para a Ouvidoria de 42% (12 meses). Totalizando no ano 434 Demandas respondidas pelos segmentos.
Fortalecer as parcerias		3 Programas de Parcerias Permanentes foi planejado para quarto trimestre	Eventos Realizados com entidades da sociedade civil.	Realizamos 1 encontro em Petrolina. No ano, foram realizados 3 encontros dos 4 previstos. O evento em Palmares foi cancelado em razão das chuvas.
Aprimorar a padronização de métodos de trabalho	Manual de Procedimentos da Ouvidoria revisado e publicado	0	Manual publicado.	Concluimos a revisão do manual. A publicação terá por objeto o regulamento, em 2011. O Manual será divulgado internamente.
Divulgar e estabelecer canais de comunicação com os clientes	Eventos da Ouvidoria itinerante realizados.	3 encontros estavam previstos para o 4º trimestre.	Eventos do Programa Ouvidoria itinerante realizados.	Foram realizados 3 encontros neste trimestre, com a IRSA, IRPE e IRAR, totalizando 11 eventos no ano, superando a meta 2 eventos
Capacitar os servidores da Ouvidoria quanto ao negócio do TCE	Número de servidores capacitados	Parte das capacitações previstas para o 2º trimestres (2) foram reprogramadas para o 4º trimestre.		40% dos servidores foram capacitados. No ano, 100% dos servidores foram capacitados

Aprimorar a gestão da informação eletrônica da Ouvidoria		25%	Aprimorar a qualidade da informação eletrônica da Ouvidoria	25% do previsto para o ano foi realizado no 4º trimestre: alcançado. Criação de formulário eletrônico para pesquisa de satisfação, com orientações da CTI. 100% da meta para 2010 foi atingida, para esse objetivo gerencial.
--	--	-----	---	---

3. PRINCIPAIS ATIVIDADES REALIZADAS

3.1. Ouvidoria Itinerante

O Projeto Ouvidoria Itinerante tem como principais objetivos divulgar a Ouvidoria e os meios de comunicação disponibilizados para a população, além de conscientizar os servidores do próprio TCE para a importância do atendimento célere das demandas.

Neste 4º trimestre realizamos encontros com 3 unidade organizacionais – IRSA em 27/10/10, IRPE em 28/10/10 e IRAR em 29/11/10.

3.2. Parcerias Permanentes

O Projeto Parcerias Regionais Permanentes tem como propósito promover aproximação entre o Tribunal e entidades do terceiro setor, que atuam ou podem atuar no âmbito do controle social. Essa aproximação, por meio da Ouvidoria, pretende tornar frequente o contato entre essas entidades da sociedade civil organizada e o Tribunal, de forma que esse canal de comunicação esteja permanentemente ativo, sem a necessidade de eventos cíclicos de promoção e divulgação do TCE e de sua Ouvidoria nas diversas regiões do estado. O Projeto Parcerias Permanentes possibilita que os parceiros sejam informados da missão do TCE, da sua organização e competência, dos direitos e deveres do cidadão, e os orienta a disseminar esse conhecimento entre o segmento da população do qual a entidade participa. O Tribunal também espera que esse conhecimento diminua o número de demandas improcedentes por não tratar de assunto da sua competência.

O público alvo do programa é a sociedade civil organizada através dos conselhos, sindicatos, igrejas, associação, etc. e teve início em 2006. Em 2007 o programa não foi acionado, retornando em 2008, com uma boa movimentação e em 2009, 3 parcerias foram firmadas.

No 4º trimestre de 2010 realizamos um Projeto de Parceria Permanente. Fortalecemos a parceria com a sociedade civil organizada de Petrolina, em 28/10/2010.

3.3. TCEndo Cidadania e Escola da Cidadania

A parceria com a Escola de Contas Professor Barreto Guimarães nos seus programas TCEndo Cidadania e Escola de Cidadania proporciona resultados positivos para Ouvidoria à

medida em que se estabelece contato com o cidadão no seu ambiente e possibilita a chance de atuar no controle social, divulgando a Ouvidoria.

Participamos de 4 eventos do TCEndo Cidadania neste quarto trimestre de 2010, realizado em Serrita, Lagoa Grande, Jupí e Timbaúba. O programa TCEndo Cidadania possibilita a divulgação qualificada da Ouvidoria para uma parcela maior da população. Os eventos contaram com a participação de duas servidoras da Ouvidoria e da Coordenadora.

No projeto Escola de Cidadania foram ministradas palestra pelas servidoras: Ana Alaíde Pinheiro, Patrícia Azevedo e Inês Corrêa, ouvida por alunos das redes pública e particular de ensino. As palestras abordam o referencial teórico do programa Escola de Cidadania visando à sensibilização desses futuros formadores de opinião: “o jovem de hoje, cidadão de amanhã, gestor do futuro”.

3.4. Demandas

- **Número de demandas por segmento do TCE.**

No quarto trimestre de 2010 foram captadas 218 demandas e canceladas 4 resultando 214 demandas líquidas reportadas pela sociedade. Convém registrar que esse ingresso resulta da manifestação espontânea da população que se apresenta mais disposta a exercer o controle social. Neste trimestre, a divulgação da Ouvidoria foi através da participação no fórum do TCEndo Cidadania e das palestras do Escola de Cidadania, bem como da divulgação nos ônibus do Grande Recife Consórcio de Transporte e nos ônibus intermunicipais do DER - Departamento de Estradas e Rodagens.

A força do controle social está concentrada na RMR a entender pela distribuição das demandas entre as unidades organizações do TCE mais provocadas, anotada abaixo:

IRPA	IRAR	IRBE	IRGA	IRPE	IRSA	IRSU	IRMN
11	11	3	3	4	6	8	15

IRMS	DIES	DIAD	DICC	GIPE	CORG	NAP	OUVI
6	3	10	6	3	2	19	91

A distribuição acima totaliza 201 demandas (total bruto parcial) o que corresponde a 92,20% do total bruto captado (inclui as demandas canceladas). Às inspetorias regionais foram encaminhadas 67 demandas, que corresponde a 30,73% do total bruto captado e representa 33,33% do total bruto parcial; aos segmentos da sede foram encaminhadas 46 demandas, isso diz 61,46% do total bruto captado e aponta para 66,67% do total bruto parcial.

- **Número de demandas por assunto.**

Os assuntos mais recorrentes anotados nas demandas (consideradas aquelas com mais de 5 registros) compõem a estatística divulgada abaixo:

Acumulação de cargos	Aposentadoria	Atendimento TCE	Atraso de Salário e Proventos	Concurso Público	Contratos
8	8	5	5	73	6

Deliberações do TCE	Gestão administrativa	Informações sobre TCE	FUNDEF	Licitação (Exceto Obras)	Obras e serviços de Engenharia
12	23	6	8	9	25

- **Forma da Coleta**

As demandas ingressam na Ouvidoria de diversas formas, quais sejam, por carta, por carta-resposta, por fax, telefone e visita pessoal. Mas é através do Disque-Ouvidoria e do correio eletrônico, seja por *e-mail* convencional, seja por registro no sítio da Ouvidoria na internet, que o ingresso se faz com mais participação. O quadro abaixo exhibe essa estatística.

Período	Disque Ouvidoria	Correio eletrônico	Os demais meios	Total
4º Tri. 2010				
Quantidade	124	58	36	218
Percentual	57%	27%	16%	100%

- **Número de demandas por órgãos (os mais demandados).**

COMPESA	Pref. Cidade do Recife	Pref. Mun. Araçoiaba	Pref. Mun. Calumbi	TCE - PE
3	5	4	5	100 (*)

(*) informações sobre o TCE em específico e sobre legislação, aposentadoria, atendimento, concurso público, deliberações, em geral.

- **Demandas por natureza.**

Tipo da demanda	4º trimestre.	Participação (%)
Crítica / Reclamação	9	4%
Elogio	3	1%

Inform. Atos de Gestão	112	51%
Orientação Técnica	91	41%
Outros	1	0%
Sugestão	2	0%
Total Geral	218	100%

Atos de gestão e orientação técnica acumulam 92% do total captado no trimestre.

A natureza crítica/reclamação com 4% do total captado no exercício tem como principal fonte a morosidade nos julgamentos dos processos de aposentadoria, incluindo os de prestação de contas.

- **Demandas por status.**

No 4º trimestre, 150 demandas foram efetivamente concluídas, incluindo demanda registradas em períodos anteriores. Deste total, 124 demandas foram registradas e concluídas neste trimestre, alcançando 56,88% do total líquido captado no trimestre.

STATUS	Quantidade	Participação%
CANCELADA	4	1%
DCAP em Julgamento	1	0%
DCAS (Concluída aguardando solução)	1	0%
DECO (Concluída pela Ouvidoria)	111	50%
CONCLUIDA PELO SEG. COMPETENTE	13	5%
EM ANÁLISE PELA OUVIDORIA	6	2%
ENCAMINHADA P/ ANÁLISE SEG. COMPETENTE	77	35%
QUEIXA EM COBRANÇA	4	1%
RESP. PARCIAL DO SEG. COMPETENTE	1	0%
TOTAL GERAL	218	100%

- **Estoque**

90 demandas foi o estoque, pendente de conclusão, registrado ao final de 4º trimestre, relativamente ao total de demandas ingressadas no mesmo período (214 Demandas efetivamente captadas, subtraídas as 124 efetivamente concluídas).

4. CONCLUSÃO

Ser um elo entre o TCE e a sociedade visando o controle social é a atividade fim da Ouvidoria e a representação incontestada é a demanda de Ouvidoria. Dentre os muitos instrumentos colocados à disposição do cidadão, o Disque-Ouvidoria é o de maior utilização pela sociedade. Contudo, o volume de demandas registradas por esse meio, por si só, não reflete o esforço de toda a equipe uma vez que as chamadas do telefone 0800, além de transmitirem demandas somente registradas se consideradas próprias às competências do TCE, solicitam outros serviços do Tribunal, inclusive as respostas às demandas e muitas solicitações de informes.

Com efeito, no quarto trimestre de 2010 a Ouvidoria contabilizou 996 chamadas através do disque Ouvidoria 0800 081 1027, 517 em Outubro e 479 em Novembro (a conta referente ao mês de dezembro não está fechada), mas apenas 124 demandas foram registradas por esse meio.

Objetivando anotar todas as chamadas não transformadas em demanda, a Ouvidoria desenvolveu um programa na plataforma Acess capaz de receber o registro de cada chamada com possibilidade de relacionar os diversos dados ali inseridos a outros, formar um banco de dados, gerar relatório, oferecer a chance de avaliar a natureza do informe apresentado e qualificar a informação. Denominado de Atensis, nesse trimestre foram registradas 276 chamadas refletindo a natureza de cada uma dessas anotações.

Concluindo, ressaltamos a qualificação da equipe de Ouvidoria, que desenvolve todos os esforços no sentido de cumprir as ações estabelecidas no planejamento. O visível aprimoramento da equipe em continuada ação proativa contribui para o aperfeiçoamento dos processos administrativos e técnicos da área, com reflexo positivo na atividade fim da Ouvidoria de forma eficiente e eficaz, para efetivamente contribuir com o crescimento da instituição.

Recife, 28 de Dezembro de 2010.

MARIA PAULA ANTÃO DE VASCONCELOS

Coordenadora da Ouvidoria

Apêndice 8:

Relatório do Tribunal de Contas da Bahia – 2008

[...]

5.4.1.9 Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO)

O Sistema de gestão de Ouvidoria (SGO) é de tecnologia da Ouvidoria Geral do Estado, obtido mediante a celebração de convênio entre esse Órgão e o TCE/BA, com a interveniência do CEDASC, com o fim de realizar o registro e encaminhamento das manifestações do cidadão acerca do TCE/BA e dos órgãos do Estado. Neste período, foram realizados 5 atendimentos de suporte ao usuário.

5.4.1.10 Módulo de Execução Orçamentária e Financeira do Sistema de Consulta para a Auditoria (SCA)

Esse módulo do SCA é destinado para consulta às informações armazenadas em base de dados própria, obtidas a partir de cargas mensais geradas pelo SICOF. Foi criado um grupo de trabalho com membros do CEDASC e TCE para re-especificação das remessas de informações de execução orçamentária e financeira, a fim de compatibilizar o universo de pagamentos no SCA com os pagamentos nos sistemas SICOF e SICOF Gerencial. Uma nova sistemática de envio de remessas foi estabelecida, com cronograma conjunto entre o CEDASC e a Diretoria de Contabilidade Pública (DICOP) da Secretaria da Fazenda SEFAZ) para disponibilização de novos critérios e informações de interesse do TCE, incluindo adiantamentos, detalhamento das retenções (Imposto de Renda, ISS, INSS e multa, acompanhado dos respectivos valores), valor atual do instrumento, forma de realização do pagamento – Ordem Bancária Eletrônica (OBE), Regularizado ou Restos a Pagar – e informações sobre os estornos.

O resultado desse trabalho é que o SCA passou a disponibilizar informações ainda mais detalhadas sobre a execução orçamentária e financeira do Estado. Outro importante avanço do mencionado módulo foi a automatização do processo de carga, realizado de forma automática, incluindo o acesso direto nas tabelas básicas da DICOP/SEFAZ, necessárias ao cadastramento de novas Unidades Gestoras/Orçamentárias, Secretarias, Projetos/Atividades, etc. com

movimentação orçamentária e financeira.

O novo processo de carga de pagamentos prevê ainda uma série de validações nos registros recebidos, evitando a aceitação de inconsistências, como, por exemplo, quantidade de pagamentos recebidos diferente da prevista, campos obrigatórios, pagamentos duplicados, dentre outros.

A re-especificação desse módulo contemplou os requisitos da Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas do CEDASC, incluindo a documentação técnica de casos de uso, glossário de termos, formalização da especificação das remessas de pagamentos e retenções dentre outros documentos. A versão 2.0 do Módulo de Execução Orçamentária e Financeira do SCA foi disponibilizada em 2008, com apresentação do produto ao grupo de trabalho gestor do sistema, para o Comitê de Auditoria e para os usuários dos Órgãos externos ao TCE/BA. Além do uso para o planejamento das auditorias do TCE/BA, o SCA é usado pelas unidades de controle interno de órgãos da Administração Pública do Estado, como Assembleia Legislativa, Ministério Público, Casa Civil, Secretaria de Desenvolvimento Urbano (SEDUR) e Instituto Pedro Ribeiro de Administração Judiciária (IPRAJ). Não foram registrados atendimentos no último trimestre de 2008. No último trimestre de 2008, foram refeitas as cargas referentes aos exercícios de 2002 a 2007, de forma que os dados disponibilizados sigam as mesmas regras, definições e informações da nova especificação criada a partir do exercício de 2008 com a disponibilização da versão 2.0 no trimestre antecedente.

6 OUVIDORIA

No exercício de 2008 a Ouvidoria recebeu 268 manifestações, de diversos tipos, como relacionado na Tabela 13:

Tabela 13 - Tipos de demandas registradas

TIPO	%
Mídia	19,40
Informação	42,13
Queixa	23,89
Informações relevantes sobre atos da gestão	4,48
Denúncia	4,66
Sugestões de aprimoramento a atuação do TCE	2,43
Reclamação	2,23
Elogio	0,78

Fonte: TAG – Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública

Ressalte-se que, dentre as manifestações recebidas, 15 foram encaminhadas para serem anexadas aos respectivos processos de prestação de contas, para procedimentos de auditoria quando dos trabalhos de campo previamente programados. Neste caso, os manifestantes foram informados sobre o número do respectivo processo, a fim de permitir o acompanhamento da tramitação através do portal do TCE/BA.

Em relação ao meio de acesso à Ouvidoria, a *Internet* foi o mais utilizado com 53,73 e conforme tabela abaixo.

Tabela 14 – Meios de contatos utilizados

MEIO DE ACESSO	%
Mídia	16,75
Internet	53,73
Telefone	9,25
E-mail	12,31
Fax	0,39
Outros ⁽¹⁾	7,57

Fonte: TAG – Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública

(1) Refere-se aos meios: presencial e carta.

A grande maioria das demandas foi procedente de pessoas físicas, enquanto 10,56% corresponderam a autores anônimos. A procedência das manifestações, se deram conforme Tabela 15 a seguir:

**Tabela 15 - Perfil do demandante**

NATUREZA	%
Mídia	19,39
Pessoa Física	58,89
Anônimo	10,56
Pessoa Jurídica	6,27
Servidor Público	4,11
Agente Político	0,78

Fonte: TAG – Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública.

Registre-se que todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria foram devidamente tratadas, respondidas ou encaminhadas aos órgãos ou setores competentes, garantindo a inexistência de qualquer espécie de pendência.

Apêndice 9:

Relatório do Tribunal de Bahia – 2009/2010

7.4.1.9 Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO)

O Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) é de tecnologia da Ouvidoria Geral do Estado, obtido mediante a celebração de convênio entre esse Órgão e o TCE/BA, com a interveniência do CEDASC, com o fim de realizar o registro e encaminhamento das manifestações do cidadão acerca do TCE/BA e dos órgãos do Estado. Neste período, foram realizados 9 atendimentos de suporte ao usuário.

No exercício de 2009, a Ouvidoria recebeu 207 manifestações, de diversos tipos. Destas, 78,3% referiram-se à solicitação de informações institucionais e de serviços prestados pelo Tribunal e queixa. A grande maioria das demandas, 75,9 % foram procedente de pessoa física e anônimos, enquanto os servidores públicos e pessoa jurídica corresponderam respectivamente, com 5,8% e 4,4%, como relacionado na Tabela 19.

Tabela 19 - Tipos de demandas registradas

TIPO	QUANTIDADE	%
Informação	87	42,0
Queixa	75	36,3
Mídia	27	13
Reclamação	07	3,4
Denúncia	06	2,9
Sugestão	05	2,4
TOTAL	207	100

Fonte: TAG – Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública.

Em relação ao meio de acesso à Ouvidoria, a *internet* foi o mais utilizado com 68,6%, conforme Tabela 20:

Tabela 20 – Meios de contatos utilizados

MEIO DE ACESSO	QUANTIDADE	%
Internet	142	68,6
Telefone	26	12,6
Mídia	26	12,6
E-mail	6	2,9
Presencial	5	2,3
Carta	2	1,0
TOTAL	207	100

Fonte: TAG – Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública.

A grande maioria das demandas foi procedente de pessoas física, enquanto 12,6% corresponderam a mídia. A procedência das manifestações, se deram conforme Tabela 21 a seguir:

Tabela 21 - Perfil do demandante

PERFIL	QUANTIDADE	%
Pessoa Física	133	64,3
Mídia	26	12,6
Anônimo	24	11,6
Servidor Público	12	5,8
Pessoa Jurídica	09	4,4
Agente Político	02	0,8
Abaixo assinado	01	0,5
TOTAL	207	100

Fonte: TAG – Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública.

Registre-se que todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria foram devidamente tratadas, respondidas ou encaminhadas aos órgãos ou setores competentes, garantindo a inexistência de qualquer espécie de pendência.

2010:

12 OUVIDORIA

No exercício de 2010, a Ouvidoria recebeu 114 manifestações de diversos tipos, sendo: 31 no primeiro trimestre; 38 no segundo; 17 no terceiro; e 28 no quarto. Desse conjunto, 55,2% referiram-se à solicitação de informações institucionais e de serviços prestados pelo Tribunal e queixas, e as denúncias corresponderam a 15,8%.

Tabela 13 - Tipos de demandas registradas em percentuais

TIPO	%			
	TRIMESTRE			
	1º	2º	3º	4º
Informação	27,3	23,7	24,3	42,8
Mídia	23,6	-	48,7	17,9
Queixa	21,8	39,5	21,6	14,3
Denúncia	20,0	26,3	5,4	3,6
Reclamação	5,5	10,5	-	14,3
Elogio	1,8	-	-	-
Sugestão	-	-	-	7,1
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG).

Em relação ao meio de acesso à Ouvidoria, a *internet* foi o mais utilizado com 53,5%.

Tabela 14 - Meios de contatos utilizados em percentuais

MEIO DE ACESSO	%			
	TRIMESTRE			
	1º	2º	3º	4º
Internet	23,6	65,8	64,7	64,3
Mídia	23,6	-	-	17,9
Telefone	27,4	10,5	35,3	10,7
Presencial	1,8	-	-	7,1
E-mail	1,8	-	-	-
Carta	21,8	23,7	-	-
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG).

A maioria das demandas (71,1%) foi procedente de pessoa física e de anônimos, enquanto os servidores públicos e as pessoas jurídicas corresponderam, respectivamente, a 5,3% e 12,3%.

Tabela 15 – Perfil do demandante em percentuais


PERFIL	%			
	TRIMESTRE			
	1º	2º	3º	4º
Pessoa Física	21,8	42,1	58,8	60,7
Mídia	23,6	-	-	17,9
Anônimo	25,5	34,2	41,2	10,7
Servidor Público	12,7	2,6	-	3,6
Pessoa Jurídica	14,6	21,1	-	7,1
Agente Público	1,8	-	-	-
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG).

Registre-se que todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria foram devidamente tratadas, respondidas ou encaminhadas aos órgãos ou setores competentes, garantindo a inexistência de qualquer espécie de pendência.

Apêndice 10:

Relatório do Tribunal de Sergipe/Controle – 2011

		Página 1	
CONTROLE DE MANIFESTAÇÕES			
Nº	Nº DO PROTOCOLO	ASSUNTO	DESTINO
01	2012/00118-8	Não Recebimento do 13º Salário aos Trabalhadores do UPA de Simão Dias – SE	Encontra-se na 1ª CCI
02	2012/00120-8	Esclarecimento sobre o concurso do TCE e suas convocações	Arquivo da Ouvidoria-Geral
03	2012/00122-4	Solicitação do exemplar do livro nova legislação do TCE	Arquivo da Ouvidoria-Geral
04	2012/00392-8	Solicitação de informações sobre o circuito fechado de TV do TCE/SE	Arquivo da Ouvidoria-Geral
05	2012/00393-6	Irregularidades na Contratação da Empresa RC – Raul Cezar Linhares pela Secretaria Estadual da Fazenda – SE	Encontra-se na 1ª CCI
06	2012/00434-7	Solicitação de Ato Normativo do Coral do TCE/SE	Encontra-se na Ouvidoria-Geral
07	2012/00439-8	Sugestão Para Transmissão da Rádio Web do TCE/SE	Encontra-se na Coordenadoria de Comunicação Social
08	2012/00554-8	Sugestão Para a Divulgação dos Editais no Site do TCE	Encontra-se na Ouvidoria-Geral
09	2012/00556-4	Solicitação da Resolução que instituiu a Ouvidoria-Geral do TCE/SE	Arquivo da Ouvidoria-Geral
10	2012/00555-6	Irregularidades na Solicitação do Edital nº 01/2012 da Prefeitura de Umbaúba – SE	Encontra-se na 4ª CCI
11	2012/00557-2	Esclarecimentos da Lei nº 8.666/93	Arquivo da Ouvidoria-Geral
12	2012/00564-5	Possíveis Irregularidades no Pregão Presencial nº 066/2011 da Prefeitura Municipal de Nossa Senhora do Socorro – SE	Encontra-se no Gabinete do Conselheiro Luiz Augusto Carvalho Ribeiro
13	2012/01233-1	Possíveis Irregularidade na Licitação de Medicamentos da Prefeitura Municipal Laranjeiras – SE	Encontra-se na 2ª CCI
14	2012/01234-0	Solicitação de identificação dos veículos do TCE/SE	Arquivo da Ouvidoria-Geral
15	2012/01232-3	Irregularidades no Contrato Firmado Entre a SEJUC e a Empresa Brisa Mar Refeições	Encontra-se na 3ª CCI

Apêndice 11:

Relatório do Tribunal de Contas de Sergipe – Completo/2011



Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral do Tribunal de Contas do Estado de Sergipe

A Ouvidoria-Geral do Tribunal de Contas do Estado de Sergipe foi criada pela Lei Complementar Estadual nº 205, de 6 de julho de 2011, que instituiu a nova Lei Orgânica deste Tribunal, e tem suas atribuições fixadas na Resolução TC nº 264, de 07 de abril de 2011. A função de Ouvidor de Contas é exercida pelo Conselheiro Clóvis Barbosa de Melo, indicado pela Presidência do Tribunal e aprovado, à unanimidade, pelo Plenário para um período de dois anos.

A Resolução nº 264, de 07 de abril de 2011, deste Tribunal de Contas, fundamentada na *"necessidade de criar instrumentos e mecanismos hábeis que confiram mais agilidade e transparência aos trabalhos e ações desenvolvidas pela Corte de Contas"*, criou para os cidadãos *"um canal permanente de intercomunicação que permita reclamar, denunciar, elogiar e sugerir medidas de aprimoramento dos serviços jurisdicionais"*, e dispôs sobre a competência da Ouvidoria para *"apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas"*.

1. DEMANDAS RECEBIDAS

No ano de 2011 (abril/dezembro), a Ouvidoria recebeu um total de 176 (cento e setenta e seis) demandas e vários e-mails não autuados. Já no ano de 2012 (janeiro/junho), até a presente data esta Ouvidoria conta com 86 (oitenta e seis) manifestações autuadas.



Estado de Sergipe
TRIBUNAL DE CONTAS
OUVIDORIA-GERAL

O correio eletrônico tem sido o meio mais utilizado para acesso à Ouvidoria, porém somente são registradas as demandas que necessitam de pesquisa ou atuação específica da Ouvidoria, sendo as demais devidamente respondidas e posteriormente arquivadas.

Tem crescido o número de demandas formuladas pelo sistema eletrônico de atendimento do portal da Ouvidoria no site deste Tribunal, tratando-se principalmente de questões relacionadas a licitações públicas.

2. TEMAS DAS MANIFESTAÇÕES

Os temas variam desde reclamações de interesse privado a interesse público. O assunto de maior frequência nas manifestações diz respeito a possíveis irregularidades nos processos licitatórios dos poderes executivos dos municípios do Estado.

3. CONTROLE DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações são tramitadas através do Sistema de Controle de Protocolos e Processos (SCPP). Cada manifestação recebe um número seqüencial pela Ouvidoria e após é enviada para o Setor de Protocolos desta Casa, onde é protocolada, cujo número é repassado ao manifestante, através do qual o mesmo poderá obter informações acerca do andamento da respectiva reclamação.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Sergipe tem mobilizado esforços para o cumprimento dos seus objetivos fixados na Resolução nº 264/2011. Tem crescido a cada mês o quantitativo das demandas que chegam a esta Ouvidoria, sobretudo após a facilitação do acesso por meio do sistema eletrônico do



Estado de Sergipe
TRIBUNAL DE CONTAS
OUVIDORIA-GERAL

É importante ressaltar que para o bom funcionamento da Ouvidoria, ela deve lançar mão do maior número de meio de comunicações possível, de acordo com o art. 5º da Resolução nº 264, "(...) deverá *utilizar-se de todos os canais de acesso franqueados pelos modernos meios eletrônicos, cabendo às unidades organizacionais da estrutura do Tribunal de Contas prestar-lhe o apoio e assessoramento técnico necessários*".

Aracaju, 20 de junho de 2012