

Relatório de Gestão Anual 2024

Ouvidoria TCEMG



“ O único modo de tornar possível o exercício da soberania popular é a atribuição ao maior número de cidadãos o direito de participar direta e indiretamente na tomada de decisões coletivas. ”

Norberto Bobbio



RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL 2024

Ouvidoria TCEMG

**Tribunal de Contas do
Estado de Minas Gerais**

Presidente

Conselheiro Gilberto Pinto Monteiro Diniz

Vice-Presidente

Conselheiro Durval Ângelo Andrade

Corregedor

Wanderley Geraldo de Ávila (até 16/10/24)

Mauri José Torres Duarte (a partir de 23/10/24)

Ouvidor

Cláudio Couto Terrão (até 31/10/24)

Agostinho Célio Andrade Patrus (a partir de 06/11/24)

Conselheiros

José Alves Viana (até 31/03/24)

Telmo de Moura Passareli, em exercício (a partir de 03/04/24)

Licurgo Joseph Mourão de Oliveira, em exercício (a partir de 21/10/24)

Hamilton Antônio Coelho, em exercício (a partir de 04/11/24)

Conselheiros Substitutos

Licurgo Joseph Mourão de Oliveira

Hamilton Antônio Coelho

Adonias Fernandes Monteiro

Telmo de Moura Passareli

**Ministério Público junto
ao Tribunal de Contas**

Procurador-Geral

Marcílio Barenco Corrêa de Mello

Subprocurador-Geral

Daniel de Carvalho Guimarães

Procuradores

Maria Cecília Mendes Borges

Glaydson Santo Soprani Massaria

Elke Andrade Soares de Moura

Sara Meinberg Schmidt Andrade Duarte

Cristina Andrade Melo

Expediente

Realização

Diretoria de Comunicação
Luiz Cláudio Diniz Mendes | Diretor
Coordenadoria de Publicidade e Marketing
André Augusto Costa Zocrato | Coordenador
André Luiz de Oliveira Junior
Bruna Gontijo Pellegrino
Gil Fernandes
Lívia Maria Barbosa Salgado
Viviane Nunes Pinto

Produção Editorial

Vivian de Paula

Elaboração | Equipe

Ouvidor

Conselheiro Agostinho Patrus
Conselheiro Cláudio Couto Terrão
(até novembro de 2024)

Secretaria da Ouvidoria

José Francisco Quadros Moreira – Coordenador

Adriana Bamberg

Cinthia Oliveira Xavier

Edalgina Bráulia de Carvalho Furtado
Mendonça

Marinisia Lopes

Silmária Alves Barbosa

Thainara Costa Silva

Walkson Batista de Carvalho

IMAGENS

Arquivo TCEMG | Envatoelements



SUMÁRIO

1 | O OUVIDOR:

Agostinho Patrus_5

Cláudio Couto Terrão_6

2 | APRESENTAÇÃO_8

3 | TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES_10

4 | OUVIDORIA EM NÚMEROS_12

5 | PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS_27

6 | PROJETOS E AÇÕES RELEVANTES_40

7 | EFETIVIDADES DA OUVIDORIA_47

8 | PROPOSIÇÕES_60

9 | CONSIDERAÇÕES FINAIS_66



O OUIDOR

Agostinho Patrus

Conselheiro Ouvidor do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais

O Conselheiro Agostinho Patrus assumiu o cargo de Conselheiro Ouvidor em novembro de 2024, após a aposentadoria do Conselheiro Cláudio Terrão.

Nascido em Belo Horizonte, Agostinho Célio Andrade Patrus é formado em Administração e pós-graduado em Gestão Empresarial e em Logística pela Fundação Getúlio Vargas (FGV).

Eleito deputado estadual, ingressou na Assembleia Legislativa de Minas Gerais (ALMG) em 2006, onde exerceu quatro mandatos consecutivos. No Poder Executivo, esteve à frente da formulação, implementação e execução das principais políticas públicas da área social e do turismo em Minas. Em 2008, foi secretário de Estado de Desenvolvimento Social e, em 2011, tornou-se secretário de Estado de Turismo, cargo no qual permaneceu até 2013.

Presidiu o Legislativo no biênio 2019-2020, e foi reeleito, por unanimidade, para mais dois anos à frente do parlamento mineiro - 2021-2022. Em sua trajetória na ALMG, liderou o Bloco Compromisso com Minas Gerais, foi vice-presidente da Comissão de Administração Pública e presidente da Comissão Extraordinária das Barragens.

Foi eleito conselheiro do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais no dia 7 de outubro de 2022, com o voto de 69 deputados estaduais. Tomou posse em 2 de fevereiro de 2023, ocupando a vaga deixada pelo conselheiro Sebastião Helvécio, aposentado em novembro de 2021.

Recebeu as condecorações: Colar do Mérito da Corte de Contas Ministro José Maria Alkmin; Medalha do Ministério Público; Medalha de Honra da Inconfidência; Medalha Francisco José Lins do Rego; Medalha do Mérito Municipalista Celso Mello de Azevedo; Medalha Calmon Barreto; Medalha do Dia do Estado de Minas Gerais; Medalha Pedro II do Corpo de Bombeiros; Medalha Presidente Juscelino Kubitschek; Medalha do Mérito Desembargador Ruy Gouthier de Vilhena; Comenda Teófilo Otoni; Comenda da Liberdade e Cidadania; Grande Colar de Mérito Legislativo Municipal Célio de Castro; Medalha Santos Dumont; Medalha do Mérito do Transporte Rodoviário de Carga Mineiro; Medalha Comemorativa dos 200 anos da Polícia Civil; e Medalha da Ordem do Mérito Legislativo - Mérito Especial.

Fontes: TCEMG e ALMG. (<https://www.tce.mg.gov.br/HistoricoAutoridades>).



O OUVIDOR

Cláudio Couto Terrão

Conselheiro Ouvidor do Tribunal
de Contas do Estado de Minas Gerais

Iniciou sua carreira profissional como militar da Aeronáutica, em 1985. Em 1992, após aprovação em concurso público, tomou posse no cargo de Técnico do Tesouro Nacional. Gradou-se em Ciência da Computação, pela Universidade Católica de Pernambuco - UNICAP, em 1994, e em Direito, pela Faculdade de Direito do Recife em 2000. Em 04 de fevereiro de 2000, tomou posse no cargo de Procurador do INSS. Em 23 de julho de 2008 entrou em exercício no cargo de Procurador do Ministério Público junto ao Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais. Tomou posse como Conselheiro do TCEMG, no dia 22 de dezembro de 2010, exercendo a presidência entre 2017/2018.

Cláudio Terrão foi eleito Conselheiro Ouvidor para o biênio 2023/2024 e, após anos de dedicação e contribuições valiosas para a Ouvidoria, foi concedida sua aposentadoria em novembro de 2024.

Fonte: TCEMG (<https://www.tce.mg.gov.br/HistoricoAutoridades>).



2

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCEMG) apresenta seu Relatório anual de Gestão, relativo às atividades desempenhadas no exercício de 2024, em cumprimento ao art. 14, inciso II, da Lei n. 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Público, e ao art. 5º, inciso VII, da Resolução n. 02/2021 do TCEMG, que dispõe sobre a estrutura, organização e funcionamento da ouvidoria.

Em consonância com o art. 14, inciso II e art. 15 da Lei 13460/2017, o presente relatório contém:

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

A Ouvidoria do Tribunal de Contas de Minas Gerais fomenta a participação da sociedade nas ações de controle externo, transparência e aprimoramento da gestão pública.

Nesse sentido, esta Ouvidoria objetiva consolidar sua posição como responsável pela interlocução entre a alta administração e o público interno e externo, garantindo o direito à participação dos cidadãos e identificando oportunidades de melhoria dos serviços prestados pelo Tribunal.

Em 2024, a equipe da Ouvidoria participou de reuniões e eventos da Rede Mineira de Ouvidorias – Rede Ouvir. Os encontros contaram com apresentações e debates sobre diversos temas de interesse e relevância social como transparência, prevenção da corrupção e aprimoramento da democracia.

Participou também do programa “Ouvidorias Itinerantes”, que foi realizado na Praça Sete, no centro de Belo Horizonte, com o objetivo de aproximar a população das instituições públicas.

Merece destaque a nota obtida pela Ouvidoria do TCEMG (novamente obteve nota máxima 4, considerada nível de excelência) na avaliação do Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD-TC), ferramenta utilizada pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas (Atricon) para verificar o desempenho dos Tribunais de Contas.

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

A photograph of a laptop on a desk with a green overlay. The laptop screen shows an email interface with a white envelope icon and a small circle containing the number '1'. To the right of the laptop is a spiral notebook and a cup of coffee on a saucer. In the foreground, there is a large, semi-transparent graphic of a yellow envelope with a white message card inside, set against a circular pattern of overlapping document pages.

3 TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

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

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

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

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

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

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

No âmbito da Ouvidoria do TCEMG uma demanda só pode ser concluída mediante resposta objetiva e fundamentada. Assim, quando o objeto da manifestação não for matéria da competência do Tribunal, o que se pode denominar de “assunto não pertinente”, a Ouvidoria orientará o interessado a procurar o canal adequado para o atendimento da questão apresentada.

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



4 OUVIDORIA EM NÚMEROS

1 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No âmbito da Ouvidoria do TCEMG, as manifestações dividem-se em 5 categorias: reclamação, solicitação, notícia de fato (denúncia informal¹), sugestão e elogio. Esta tipificação está contida expressamente no art. 9º da Resolução n. 02/2021 do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais, conforme se segue:

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

Em 2024 foram recebidas 1576 manifestações conforme o gráfico 1 abaixo:

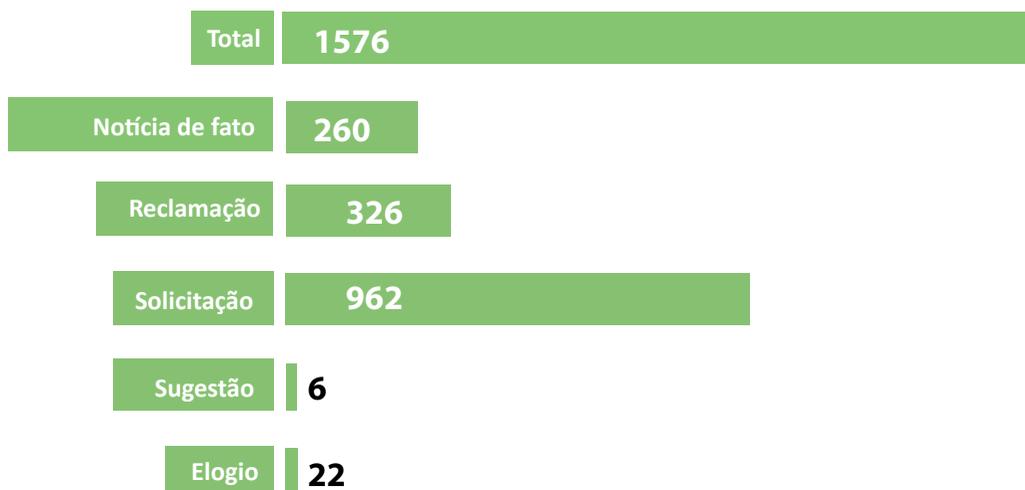


Gráfico 1

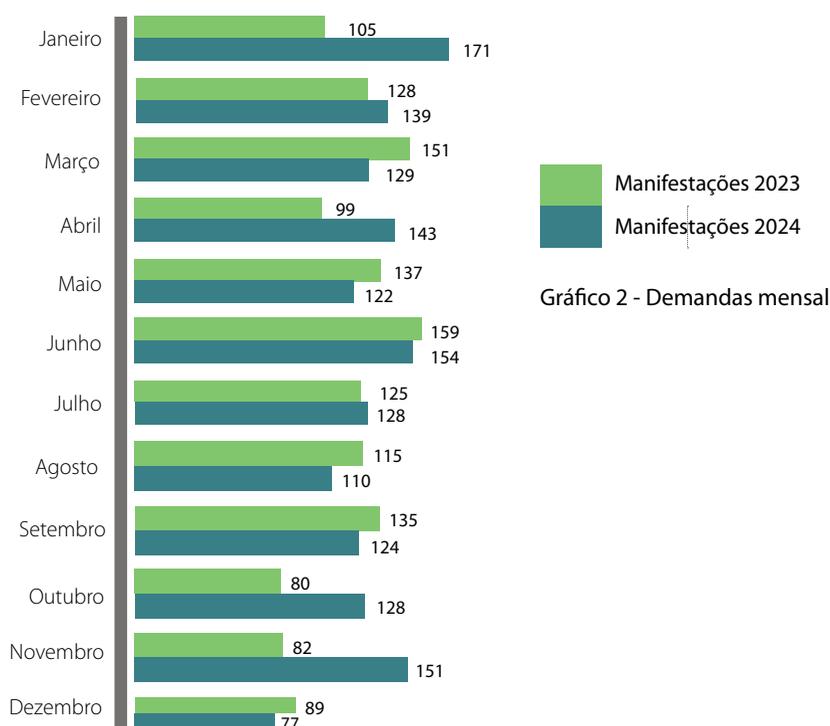
Conforme análise do gráfico 1, verifica-se que o maior quantitativo de manifestações recebidas referiu-se a solicitações (61,04%), seguida das reclamações (20,69%), notícias de fato (16,50%) e, em menor percentual, sugestões e elogios, representando respectivamente 0,38% e 1,40%.

¹ Notícia de Fato (denúncia informal) apresentada à ouvidoria não se confunde com o processo formal de denúncia, nos termos dos arts. 301 a 309 da Resolução n. 12/2008, que trata do Regimento Interno do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais. Nesse caso, a denúncia formal deve ser protocolizada e destinada à Presidência do Tribunal.

Ao procedermos análise comparativa com o ano de 2023, em que foram registradas 1405 demandas, observou-se aumento de 12,17% no total de manifestações recebidas em 2024.

A seguir, abordaremos de forma mais detalhada a distribuição das manifestações recebidas no decorrer de 2024 em comparativo com o período anterior.

2 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS (DISTRIBUIÇÃO MENSAL)

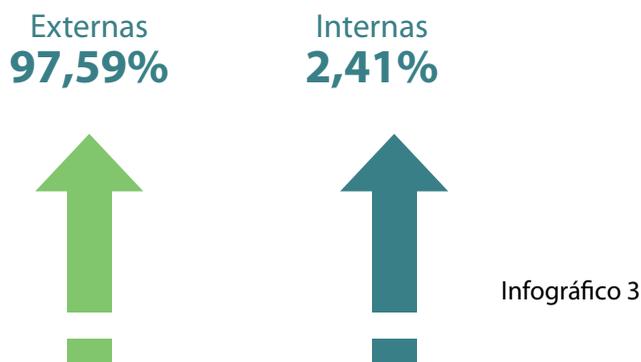


O Gráfico 2 demonstra a distribuição do número de demandas registradas em cada mês dos exercícios de 2023 e 2024. Ao analisar comparativamente o quantitativo de manifestações recebidas mensalmente, é possível observar aumento significativo de registros em 4 dos 12 meses no decorrer do exercício de 2024. Conforme citado no tópico anterior, ocorreu aumento total de 12,17%.

Destaca-se como razões para o crescimento no número de manifestações recebidas, ao estágio de maturidade institucional da Ouvidoria do TCE, e, a consolidação de uma relação de confiança com os usuários de seus serviços.

Ademais, a Ouvidoria continuou se aperfeiçoando e promovendo ações de inclusão de seus usuários, a participação em eventos de capacitação, e palestras, a consolidação de parcerias estratégicas, e atuação em rede com as ouvidorias públicas do estado de Minas Gerais, integrantes da Rede Ouvir.

3 ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES



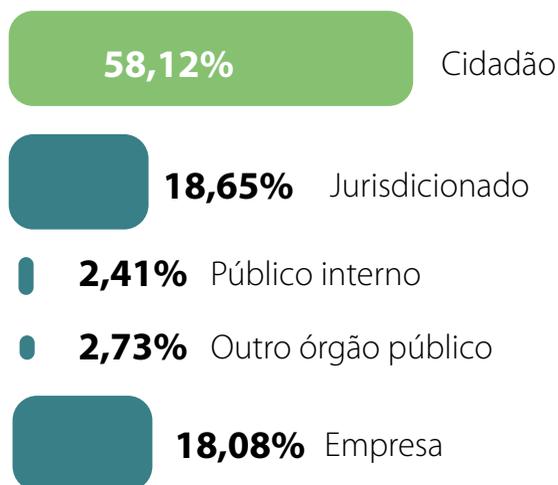
Infográfico 3

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

Seguindo tendência de anos anteriores, em 2024, a distribuição das demandas externas e internas mantiveram-se na mesma proporção, conforme a seguir exposto:

- em 2023, foram cadastradas 1405 (mil quatrocentas e cinco) manifestações, sendo 1369 (mil trezentas e sessenta e nove) do público externo, totalizando 97,44%, e 36 (trinta e seis) do público interno, representando 2,56%.
- em 2024, foram registradas 1576 (mil quinhentas e setenta e seis) demandas, sendo 1538 (mil quinhentas e trinta e oito) do público externo, o que corresponde a 97,59% do total recebido, e 38 (trinta e oito) do público interno, que representa 2,41%.

4 REMETENTES DAS MANIFESTAÇÕES



Infográfico 4

Segundo demonstrado no infográfico 4, temos a classificação dos autores das manifestações apresentadas à Ouvidoria. Seguindo a tendência dos anos anteriores, verifica-se a predominância do cidadão 58,12% no envio de manifestações ao Tribunal, com o total de 916 (novecentos e dezesseis) registros, seguido pelos jurisdicionados 18,65%, representando 294 (duzentas e noventa e quatro) demandas; público interno 2,41%, no total de 38 (trinta e oito) demandas; servidores de outros órgãos 2,73%, com 43 (quarenta e três) manifestações, e empresas 18,08%, totalizando 308 (trezentas e oito) manifestações.

Destaca-se ao analisar comparativamente os dados de 2024 com o período anterior 2023 a categoria empresas, que registrou uma diminuição de 7,46%. Tal fato ocorreu predominantemente em virtude da redução das demandas relatando atrasos no pagamento de fornecedores pelos órgãos jurisdicionados.

5 CANAL DE ACESSO UTILIZADO

Telefone	2,41%
Postal	0,32%
Presencial	0,70%
E-mail	48,79%
Portal Sistema	47,78%

Infográfico 5



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

Ao analisar comparativamente, verificamos que:

- em 2023, os meios eletrônicos totalizaram 1375 demandas o que representa 97,86% do total de manifestações recebidas.
- em 2024, os meios eletrônicos totalizaram 1522 manifestações, representando 96,57% do total de manifestações recebidas.

Tal fato reforça a importância do constante acompanhamento e aprimoramento das ferramentas tecnológicas e dos processos de trabalho do setor para o recebimento e tratamento de todas as manifestações de forma remota.

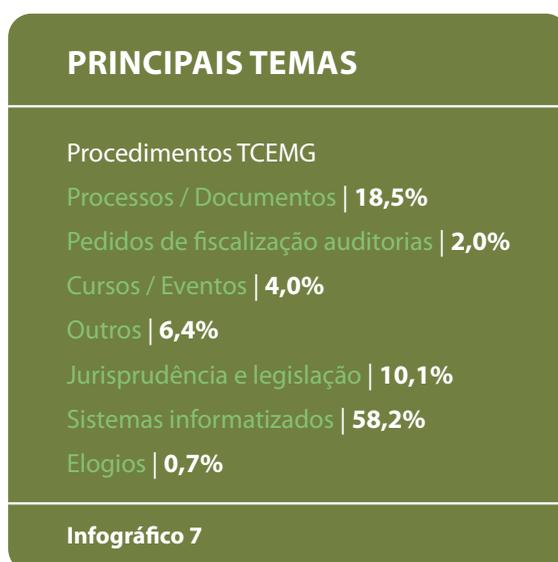
6 DEMANDAS EXTERNAS

O infográfico 6 apresenta o panorama das manifestações, classificadas por tema, que tramitaram na Ouvidoria em 2024 relativas ao público externo (cidadãos, jurisdicionados, empresas, e outros órgãos públicos). As manifestações registradas como “Procedimentos do TCEMG” referem-se às matérias do âmbito interno do TCEMG; as relativas aos Atos de Gestão abordam questões referentes aos jurisdicionados, seja na aplicação dos recursos públicos ou na arrecadação das receitas.



Infográfico 6

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



- foram registradas 692 (seiscentos e noventa e duas) manifestações em 2024, distribuídas conforme o infográfico 7;
- as demandas relativas aos sistemas informatizados do Tribunal se mantiveram como o tema mais relevante, percentualmente totalizando 58,2%, que representa 403 (quatrocentas e três) demandas; foram relatados problemas técnicos de envio de arquivos, desempenho, instabilidade; dúvidas de operacionalização; e dificuldades de acesso dos usuários.

Ao proceder análise comparativa com o exercício anterior verifica-se um aumento de 40,9% nas manifestações relativas ao tema.

PRINCIPAIS TEMAS

Atos de Gestão

Procedimentos Licitatório | 44,5%

Concurso Público | 11,8%

Pagamento a fornecedor | 1,6%

Outros | 5,8%

Portal da Transparência | 5,2%

Comunicação de irregularidades | 22,7%

Aplicação de recursos públicos | 8,3%

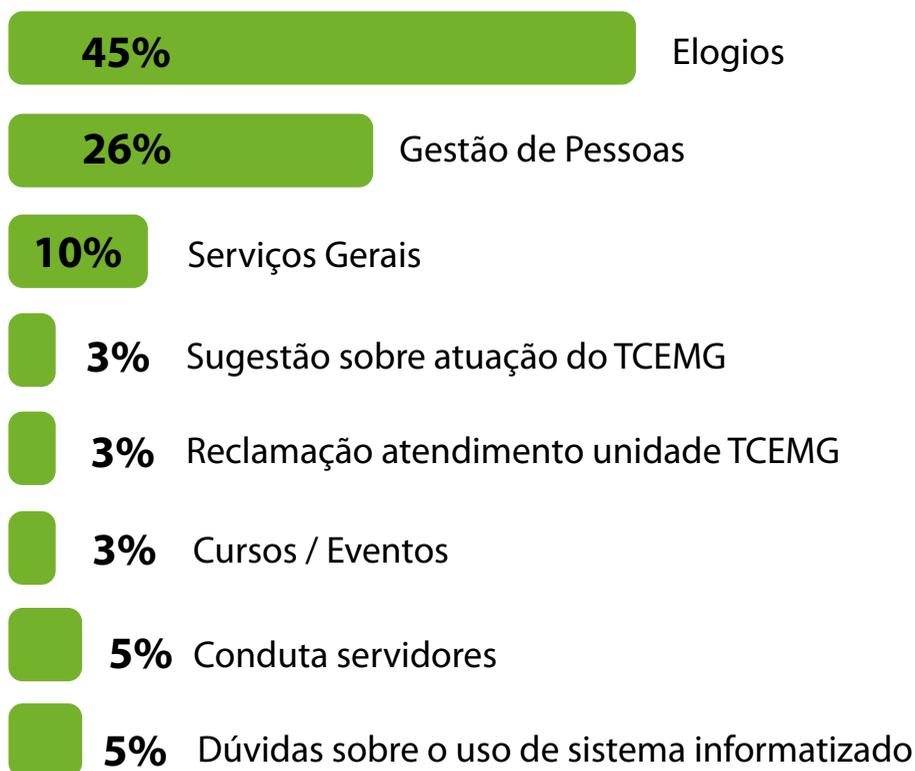
Infográfico 8

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

- ocorreram 822 (oitocentas e vinte e duas) manifestações em 2024, ordenadas conforme o infográfico 8;
- as demandas relativas a supostas irregularidades em procedimentos licitatórios realizados pelos jurisdicionados, tais como: indisponibilidade de acesso a editais em portais de transparência, cláusulas restritivas, dentre outras, se mantiveram-se como o tema mais relevante percentualmente em 2023 totalizando 44,5% representando 366 (trezentas e sessenta e seis) manifestações.

Ao proceder análise comparativa com o exercício anterior verifica-se um aumento de 30,71% nas manifestações relativas ao tema.

7 DEMANDAS INTERNAS

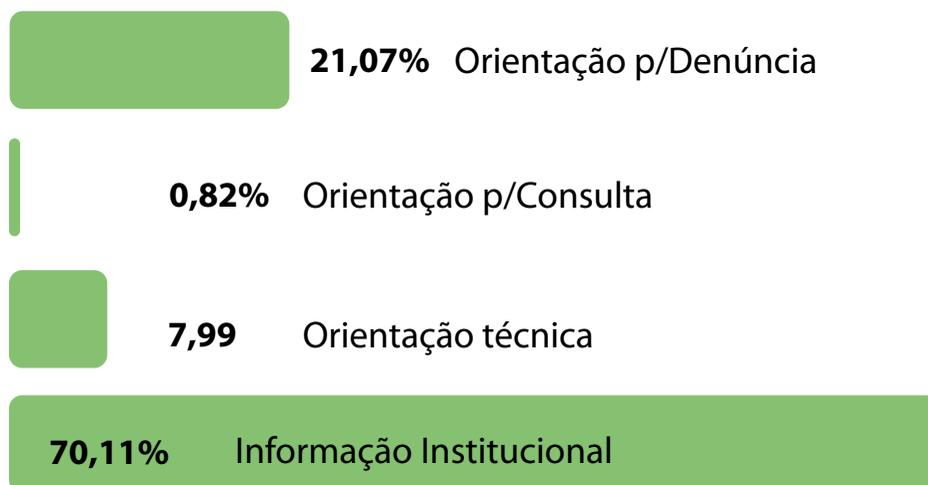


Infográfico 9

Com relação às manifestações encaminhadas pelo público interno (servidores e colaboradores do Tribunal), o infográfico 9 demonstra os temas abordados no decorrer do ano de 2024.

Percebe-se que as manifestações de elogios obtiveram o quantitativo percentual mais relevante 47%, seguido das demandas de temas relativos a gestão e pessoas 28%, os demais assuntos abordados pelo público interno apresentaram uma distribuição homogênea.

8 PRODUTO/ORIENTAÇÃO



Infográfico 10

O infográfico 10 demonstra o resultado da análise do conteúdo das manifestações recebidas durante o exercício de 2024.

- 21,07% das manifestações que representam 332 (trezentas e trinta e duas) do total das demandas recebidas pela Ouvidoria foram respondidas como orientação para **denúncia**²;
- 0,82%, do total recebido 13 (treze) demandas, foram relativas à orientação para **consulta**³;
- 7,99% representando 126 (cento e vinte e seis) demandas, trataram de assuntos técnicos, compreendendo dúvidas relativas à correta aplicação de recursos e os percentuais de gastos mínimos com despesas específicas previstos na legislação em vigor; normas do Tribunal; esclarecimentos sobre editais de concursos públicos e de licitação.
- 70,11%, que equivale a 1105 (um mil cento e cinco) registros, evidenciam que as respostas enviadas aos demandantes apresentaram, em sua maioria, trataram de esclarecimentos de dúvidas sobre a remessa de dados ao Tribunal, orientações sobre acesso e utilização de sistemas informatizados, e tramitação de processos e documentos.

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

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

9 DEMANDAS ENCAMINHADAS COMO NOTA DE ALERTA

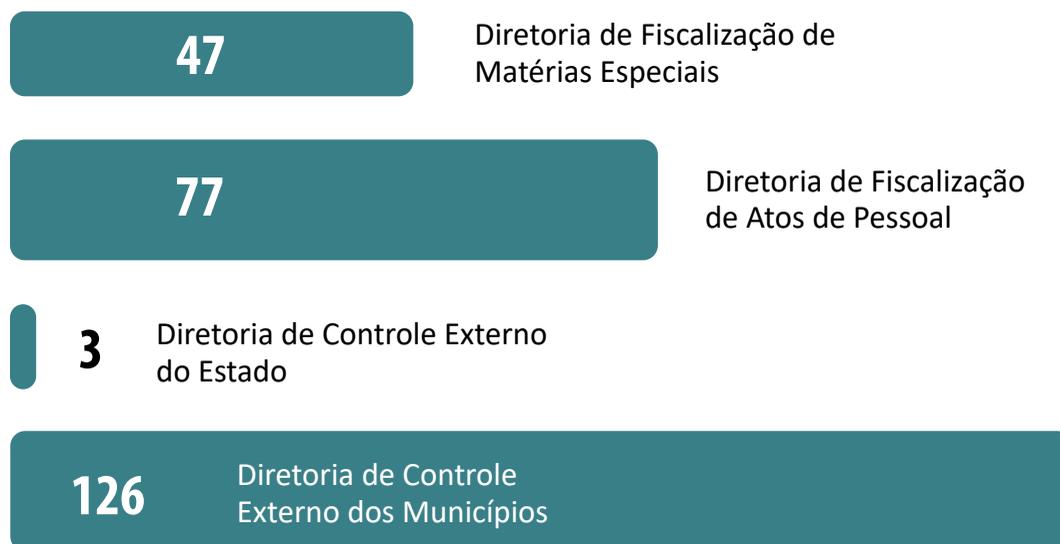
A Nota de Alerta consiste em reclamação com caráter de denúncia. Trata-se de manifestação que contem indícios de irregularidades e enseja a apuração dos fatos.

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

[...]

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

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



Infográfico 11

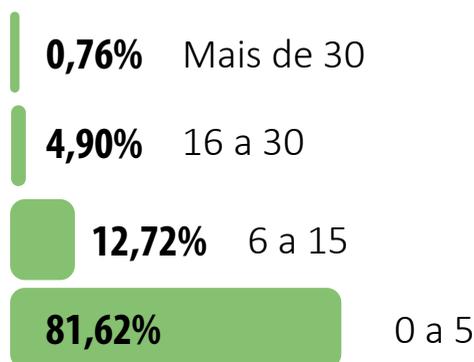
● Nº Demandas

No decorrer do exercício de 2024, a Ouvidoria encaminhou 253 (duzentas e cinquenta e três) Notas de Alerta, às unidades técnicas competentes do TCEMG.

Conforme verifica-se no gráfico 11 a Diretoria de Controle Externo dos Municípios permaneceu recebendo o maior número de Notas de Alerta, equivalente a 126, ou 49,8% do total. Em seguida as diretorias de Fiscalização de Atos de Pessoal com 77 demandas recebidas representando 30,43%, de Fiscalização de Matérias Especiais com 47, ou 18,58%, e com menor percentual a Diretoria de Controle Externo do Estado com 3 demandas, totalizando 1,19%.

No tópico 7 deste relatório, abordaremos a efetividade de algumas das notas de alerta distribuídas no âmbito do TCEMG.

10 TEMPO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA AOS DEMANDANTES



Infográfico 12

O infográfico 12 demonstra o tempo total (em dias) que a Ouvidoria utilizou para fornecer uma resposta conclusiva aos seus usuários no decorrer de 2024, seja por meio de uma resposta direta, elaborada pelo próprio setor, ou por meio de interações e diligências realizadas junto as unidades do TCEMG.

Conforme se verifica no Gráfico acima, 81,62% ou 1.283 (mil duzentas e oitenta e três) demandas, de um total de 1.572 (mil quinhentas e setenta e duas) foram respondidas no prazo de até 5 dias. Esse dado historicamente tem se mantido com percentuais superiores a 80% do total de manifestações respondidas nos respectivos exercícios.

Tal fato evidencia que as constantes evoluções dos processos de trabalho, com o empenho, organização e responsabilidade por parte da equipe responsável, a Ouvidoria mantém seus indicadores de atendimento as manifestações de seus usuários no prazo de até 5 dias.

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



Infográfico 13

11 SITUAÇÃO DAS DEMANDAS



Infográfico 14

No infográfico 14, observa-se que 99,75% dos atendimentos foram finalizados em 2024, esse percentual representa 1.572 (mil e quinhentas e setenta e duas) demandas das 1.576 (mil quinhentas e setenta e seis) manifestações recebidas no período.

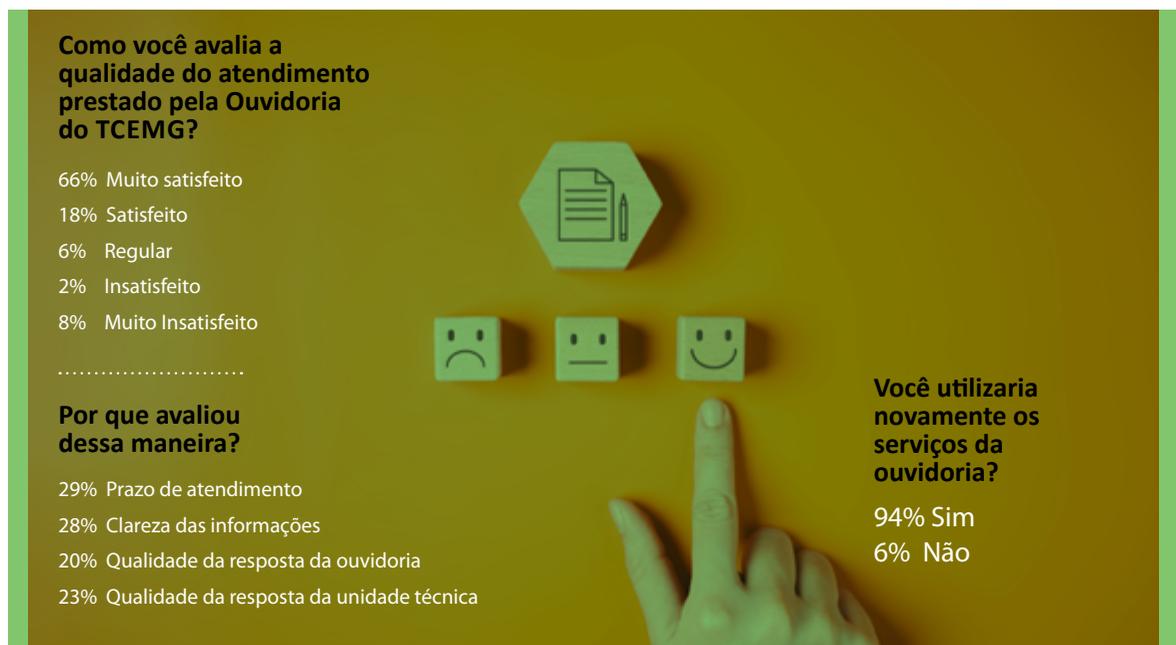
Seguindo a tendência histórica, a Ouvidoria concluiu a quase totalidade dos atendimentos no decorrer do ano de recebimento das demandas, como se constata a seguir:

- em 2022, 99,67% das demandas recebidas foram concluídas, totalizando 1206 (mil duzentas e seis) manifestações e atendimentos.
- em 2023, 99,66% das demandas recebidas foram concluídas, totalizando 1400 manifestações e atendimentos.
- em 2024, 99,75% demandas das 1.572 (mil quinhentas e setenta e duas) manifestações recebidas no período.

Diante os dados apresentados, é possível verificar que mesmo com a aumento de 12,17% no total de manifestações recebidas em 2024, o patamar de demandas concluídas pelo setor no mesmo exercício permaneceu com percentuais muito próximos a 100%.

12 RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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



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

- 84% dos demandantes registraram estar satisfeitos ou muito satisfeitos com a qualidade do atendimento prestado;
- 94% responderam à Pesquisa de Satisfação e assinalaram que, caso necessário, utilizariam novamente os serviços da Ouvidoria.



5 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

No decorrer do exercício de 2024, a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCEMG) propagou diversas ações de estímulo a participação e o controle social, a promoção da integridade e da transparência, em prol do aprimoramento dos serviços públicos e a defesa dos direitos dos seus usuários.

A Ouvidoria participou de eventos promovidos pelo TCEMG, pelo Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do Instituto Rui Barbosa (IRB), e Rede Mineira de Ouvidorias Públicas (Rede Ouvir), conforme demonstraremos a seguir:

Ouvidoria do TCEMG esteve presente em reuniões da Rede Ouvir - Rede Mineira de Ouvidorias Públicas

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCEMG) participou da reunião da Rede Ouvir – Rede Mineira de Ouvidorias Públicas, realizada no dia 21 de fevereiro de 2024, na sede da Companhia Energética de Minas Gerais – CEMIG, em Belo Horizonte. Os membros da equipe José Francisco de Quadros, Walkson Carvalho e Cinthia Xavier estiveram presentes no encontro.

A abertura da reunião foi realizada pelo ouvidor da Cemig, Luciano de Oliveira, que apresentou projetos e indicadores de desempenho da companhia, assim como, iniciativas adotadas para melhorias na eficiência dos serviços prestados pela empresa. Além disso, o diretor de *Compliance* da CEMIG, Daniel Lança, discorreu sobre ações voltadas a sustentabilidade e governança corporativa.

Na ocasião, o presidente da rede Ouvir Gustavo Nassif, divulgou a possível data da próxima edição da “ouvidoria itinerante”, no dia 18 de junho de 2024, a ser realizada na praça sete, em Belo Horizonte. Ressaltou ainda, que o regulamento da Rede Mineira de ouvidorias, bem como o termo de adesão aos órgãos interessados estão disponíveis no portal da rede, no endereço eletrônico: <https://redeouvir.com.br/quem-somos/>.

O Coordenador da Secretaria da Ouvidoria José Francisco de Quadros e o analista administrativo Walkson Carvalho, participaram das demais reuniões propostas no calendário de atividades da Rede Ouvir para o ano de 2024, conforme segue cronograma:

Local	Datas
Centro Administrativo de Itabirito	18/04/2024
Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais (CEFET-MG)	07/10/2024
Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG)	26/11/2024

Os referidos encontros contaram com apresentações e debates sobre diversos temas de interesse e relevância social, como, Transparência e Prevenção da Corrupção, instrumentos de aprimoramento da democracia, análise e desenvolvimento de indicadores estatísticos de desempenho, utilizados pelo poder público, etc.



A Rede Ouvir tem um papel inovador, e objetiva promover uma maior integração com a sociedade e de buscar uma nova realidade administrativa, reunindo os Poderes Judiciário, Legislativo e Executivo e o Ministério Público.

Fazem parte da rede: TRF6, TREMG, TRT3, TCEMG, TJMG, MPMG, MPContas, ALMG, OGEMG, Prefeitura de BH, Câmara Municipal de BH, CEMIG, COPASA, ARSAE/MG, CEFET/MG, Prefeitura de Contagem, Prefeitura de Betim, Prefeitura de Itabirito, Prefeitura de

Ribeirão das Neves, Prefeitura de Itabira, Prefeitura de Nova Lima, Prefeitura de Lagoa Santa, Prefeitura de Itatiaiuçu, Prefeitura de Divinésia, Prefeitura de São José da Lapa, OAB/MG, Instituto de Defesa da Cidadania e da Transparência – IDCT, ABO/MG, AMAGIS. O Regulamento da Rede Ouvir permite a participação de todos os Município, Câmaras, Administração Indireta e o Terceiro Setor com atuação em área correlatas ao tema – todos baseados em Minas Gerais.

Evento Ouvidoria Day realizado na sede do TCEMG



Além das cadeiras ocupadas no Auditório Vivaldi Moreira do Tribunal de Contas de Minas Gerais, dezenas de espectadores acompanharam o Ouvidoria Day na manhã de 18 de março de 2024, pela transmissão ao vivo no canal do YouTube. O evento, que já é um marco na agenda pública do Estado, tem o objetivo de evidenciar a importância das ouvidorias como instrumento de controle social e a contribuição para o fortalecimento da democracia.

O ouvidor do TCEMG, conselheiro Cláudio Terrão, abriu o evento tentando levar compreensão sobre “A ouvidoria e o fortalecimento da comunicação no aprimoramento da ética institucional”.

Durante a apresentação, Cláudio Terrão falou sobre a dificuldade que um tribunal de contas encontra para exercer o papel de uma ouvidoria, já que o conceito “denúncia” pode ser entendido como a função administrativa da entidade.

Segundo o conselheiro, a Ouvidoria é um órgão fundamental, detentor de dados e informações que podem ser muito bem trabalhados a produzir conhecimento para dentro da instituição e, assim, conseguir mudar o próprio comportamento dentro de uma organização. “Mudança de cultura não se produz da noite para o dia, mas pode ser construída através de certos ‘constrangimentos positivos’ e diálogos abertos”, alertou, garantindo que o uso das informações recolhidas pelas ouvidorias pode ter pontos positivos para as entidades, mas depende da visão dos gestores.

Em seguida, o secretário executivo da Rede Ouvir e ouvidor-geral da Prefeitura de Belo Horizonte, Gustavo Nassif, levou “Memórias, sonhos e reflexões” para o palco do auditório. Ainda na parte da manhã, o ouvidor-geral do município de Itabira, Paulo Henrique Rodrigues da Silva, dividiu “As dores e alegrias de um ouvidor municipal” com a plateia.

Na parte da tarde, o evento contou com a participação da advogada e mediadora de conflitos, Corinne Lopes, que ministrou palestra sobre a importância da Comunicação Não Violenta (CNV) no fortalecimento de vínculos institucionais. Em sequência, a jornalista e podcast, Aline Castro trouxe ao auditório reflexões a respeito do tema “Comunicação e Ouvidoria: Uma combinação necessária”.

Além disso, o evento prosseguiu com a Integrante da Rede de Linguagem Simples do (LABMG), Rayanne Coelho, que proferiu sobre “A linguagem simples na Gestão Pública: O direito à informação clara e compreensível”. Érica Parreiras, da Companhia de Desenvolvimento de Minas Gerais (CODEMGE), encerrou o evento com a pauta: O “Mineirês” no Código de Conduta e Ética.

Promovido pelo Tribunal de Contas e pela Rede Mineira de Ouvidorias – Rede Ouvir, o Ouvidoria Day contou também com o apoio do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do Instituto Rui Barbosa (IRB).

Rede ouvir e a Ouvidoria do TCEMG se reúnem para estimular as Ouvidorias Municipais



O Conselheiro Ouvidor do TCEMG, Claudio Couto Terrão, reuniu-se com o Secretário Executivo da Rede Ouvir, Gustavo Costa Nassif, que também é Ouvidor da Prefeitura de Belo Horizonte, bem como sua Assessora Carla Tângari, com o objetivo de buscar iniciativas para estimular a criação, gestão e atuação das Ouvidorias municipais no âmbito do Estado de Minas Gerais. O tema já vinha sendo debatido no contexto das reuniões técnicas da Rede Ouvir. Após a demanda ser levada ao Conselheiro Ouvidor, que representa o TCEMG na rede, por ocasião do evento “Ouvidoria Day”, que surgiu o convite para uma segunda rodada de conversas para dar seguimento à proposição. Na ocasião foi tratado o conteúdo da Nota Técnica nº 02/2018 da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil – Atricon, além de outras iniciativas promovidas por Tribunais de outros Estados, especialmente no tocante a implementação da Lei 13.460/2017.

Nesta conversa, ainda foram tratadas questões relacionadas a treinamentos e capacitações para Implementação, Gestão e Atuação em ouvidorias, bem como a disponibilização de sistemas tecnológicos para fluxos das demandas. A rede mineira de ouvidorias – Rede Ouvir é uma iniciativa das Ouvidorias Públicas e do Terceiro Setor em Minas Gerais, para fins colaborativos, e que promove grandes debates técnicos e operacionais sobre esse grande instrumento de aprimoramento da democracia.

Fonte: Rede Ouvir

Ouvidora-Geral do Estado recebe visita técnico-institucional do Conselho-Ouvidor do TCEMG



Em abril de 2024, a Ouvidora-Geral do Estado de Minas Gerais, Simone Deoud, recebeu a visita técnico-institucional do Conselho-Ouvidor do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCEMG), Cláudio Terrão, acompanhado da Coordenadora da Ouvidoria do TCEMG, Carla Tângari.

Na ocasião, Cláudio Terrão e Carla Tângari conheceram a Sala de Situação e o modelo de inteligência da OGE/MG, premiado pelo BID – Banco Interamericano de Desenvolvimento, que disponibiliza informações estratégicas aos órgãos estaduais, a partir dos dados das manifestações registradas, o que permite a eles aperfeiçoarem as políticas públicas.

“O modelo de inteligência da OGE/MG já foi apresentado em fórum internacional e premiado pelo BID – Banco Interamericano de Desenvolvimento, sendo referência para outras ouvidorias públicas do país”, declarou a Ouvidora-Geral do Estado, Simone Deoud.

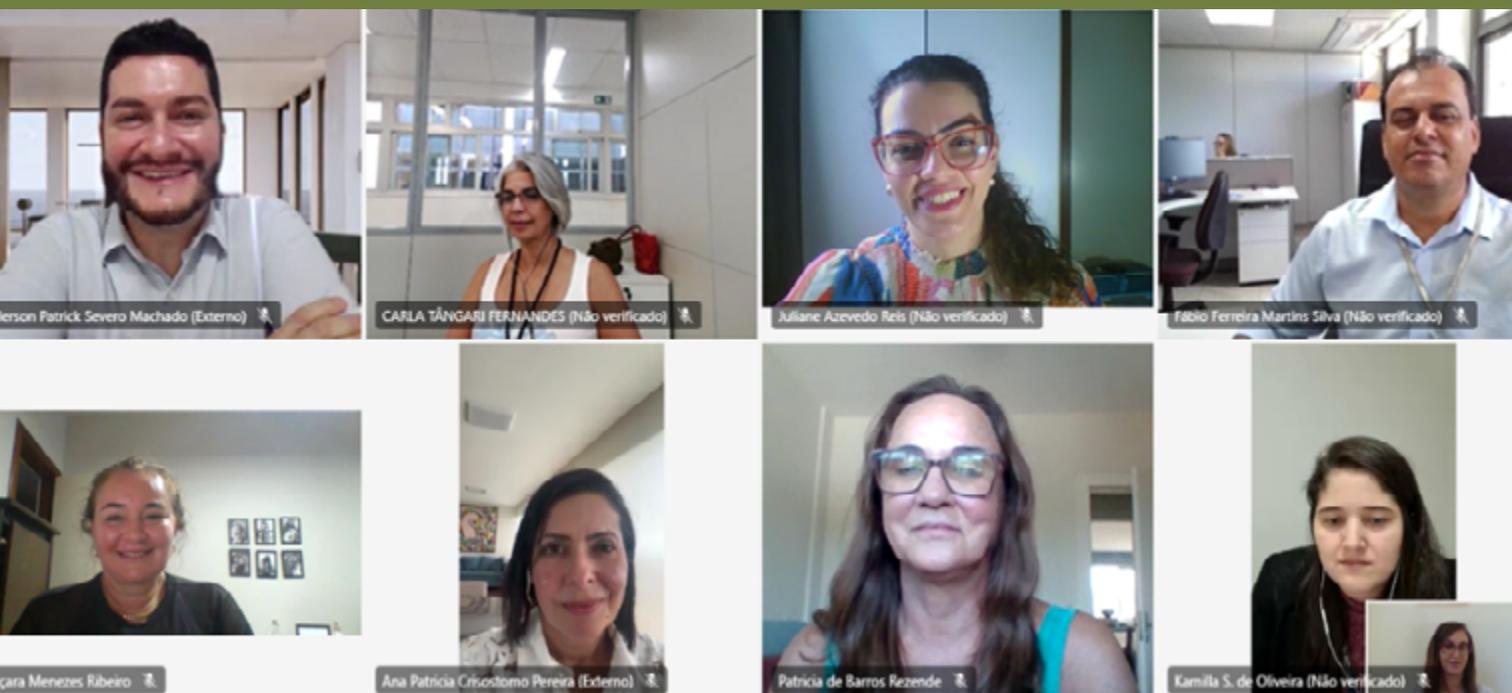
Cláudio Terrão elogiou a atuação da Ouvidoria-Geral do Estado, que oferece dados e informações estratégicas para que o Governo de Minas possa aperfeiçoar as políticas

públicas e melhorar os serviços prestados ao cidadão mineiro. “O trabalho que a Ouvidoria-Geral do Estado tem feito nos últimos anos é exemplar. Aqui, temos um verdadeiro modelo de inteligência trabalhando a serviço do cidadão”, frisou.

Também participaram do encontro a Ouvidora-Geral Adjunta do Estado, Gabriela Siqueira, o Chefe de Gabinete da OGE/MG, Evandro Neiva, e o Ouvidor de Assuntos Institucionais da OGE/MG, Tiago Melgaço.

Fonte: OGE

Grupo de Trabalho do IRB apresenta diagnóstico de atendimento das Ouvidorias ao MMD-TC



No dia 17 de abril de 2024 foi realizada a terceira reunião virtual do “Grupo de Trabalho (GT) Força tarefa MMD TC Ouvidorias”, que tem como Coordenador o Conselheiro Sebastião Carlos Ranna de Macedo, Ouvidor do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo (TCE-ES), e irá verificar o atendimento aos critérios do Marco de Medição de Desempenho – MMD/QATC pelas Ouvidorias dos Tribunais de Contas.

O GT foi criado no âmbito do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa (IRB), presidido pelo Conselheiro Gilberto

Jales, Presidente do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte (TCE-RN), em dezembro de 2023, por ocasião do III Congresso Internacional dos Tribunais de Contas (III CITC), e tem como missão buscar elevar a nota de todas as Ouvidorias dos Tribunais de Contas no MMDTC, ciclo 2024.

O Grupo de Trabalho reuniu-se para analisar o resultado da pesquisa realizada através de formulário eletrônico (Google Forms), que teve como foco a elaboração de um diagnóstico do atendimento aos critérios do MMD TC, para conhecer os motivos pelos quais algumas Ouvidorias não conseguiram atender a todos os critérios na última avaliação do MMD TC, realizada em 2022.

O questionário aplicado teve adesão dos 33 tribunais e permitirá ao GT atuar nos pontos de maior dificuldade das Ouvidorias para atendimento aos critérios do MMD TC. Durante a reunião foram debatidas as dificuldades apresentadas e deliberado sobre as próximas ações que incluirá uma reunião conjunta com todas as ouvidorias dos Tribunais de Contas para apresentação de soluções para atendimento desses critérios.

Fonte: IRB

Ouvidoria do TCEMG presente no 39º Congresso Mineiro de Municípios



A Ouvidoria do TCEMG esteve presente no 39º Congresso Mineiro de Municípios, promovido pela Associação Mineira dos Municípios – AMM. O evento aconteceu nos dias 04 e 05 no mês de junho de 2024 no centro de convenções Expominas, em Belo Horizonte, reunindo cerca de 8 mil pessoas.

Os membros da equipe da Ouvidoria Adriana Bamberg, José Francisco Quadros, Silmária Barbosa, Thainara Costa e Walkson Carvalho marcaram presença no estande montado pelo Tribunal de Contas durante os dois dias de evento, divulgando os trabalhos desenvolvidos no setor, recebendo demandas do público, com objetivo de fortalecer a aproximação com os jurisdicionados, estimular o controle social, e consolidar a Ouvidoria do TCEMG como canal permanente de acesso à informação e promoção da cidadania.

TCEMG recebeu população em Ouvidoria Itinerante da Rede Ouvir-MG



Um dos pontos mais movimentados e icônicos da capital mineira recebeu, em 18 de junho/2024, o Programa Ouvidorias Itinerantes. A Praça Sete, no coração de Belo Horizonte, foi o cenário para a edição deste ano do projeto criado em 2011 pela Prefeitura de Belo Horizonte com o objetivo de aproximar a população das instituições públicas. A ação aconteceu em parceria com a Rede Mineira de Ouvidorias, a Rede Ouvir, que abriu espaço para receber opiniões, reclamações, denúncias e esclarecer questionamentos.

Entre outras 19 Ouvidorias de órgãos públicos, o Tribunal de Contas de Minas Gerais esteve lá, recebendo as pessoas que passavam pela rua com olhares atentos e curiosos.

O analista administrativo Walkson Carvalho, lotado na Ouvidoria do Tribunal de Contas mineiro, explicou que *“o intuito principal da Ouvidoria Itinerante é aproximar os órgãos da Administração pública do Estado de Minas Gerais dos seus clientes maiores, que são os cidadãos. Fortalecendo a comunicação, o controle social e aproximando órgãos – como o Tribunal, que tem uma função constitucional importantíssima, da sociedade”*.

Orientar o cidadão em relação ao encaminhamento das manifestações; divulgar os serviços prestados pela instituição; promover ações para aprimorar o exercício do controle social; estão entre as atribuições das Ouvidorias.

Além de divulgar a instituição e o trabalho das ouvidorias, a analista de Controle Externo lotada na Ouvidoria do Ministério Público de Contas, Giovanna Bonfante, destacou que “esse contato com as pessoas é muito importante, porque incentiva a fiscalização por parte do cidadão, essa participação do cidadão na fiscalização da coisa pública”.

Assista, abaixo, a matéria sobre a Ouvidoria Itinerante, na TV TCE:



ENCCO 2024 – Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas



Entre os dias 18 e 20 de junho de 2024, em Aracajú (SE), aconteceu o Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas (ENCCO). Realizado pelo Instituto Rui Barbosa (IRB) o Encco tem o objetivo de promover o intercâmbio de informações entre as entidades e a elaboração de cartas de compromissos, notas técnicas, cartilhas, entre outros documentos que servirão de subsídios para os tribunais de contas brasileiros.

A abertura oficial do evento contou com uma palestra magna sob a condução do ministro emérito do Supremo Tribunal Federal (STF), Carlos Ayres Britto. Este ano, o tema central do encontro foi “Controle Social, Governança e Sustentabilidade”. Além dos conselheiros do TCEMG Wanderley Ávila e Telmo Passareli, a coordenadora da Secretaria da Ouvidoria do TCEMG, Carla Tângari também compareceu ao encontro.

A iniciativa conta com o apoio da Atricon, Conselho Nacional de Presidentes dos Tribunais de Contas (CNPTC), Associação Brasileira dos Tribunais de Contas dos Municípios (Abracom), Associação Nacional do Ministério Público de Contas (Ampron), Associação Nacional dos Ministros e Conselheiros Substitutos dos Tribunais de Contas (Audicon) e Conselho Nacional de Controle Interno (Conaci).

Evento pelos 20 anos da OGE/MG foi marcado por lançamentos, homenagens e palestras



A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCEMG) participou do evento comemorativo pelo 20º aniversário da Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais – OGE/MG, realizado dia 06 de agosto de 2024 no Auditório da Companhia Energética de Minas Gerais – CEMIG, em Belo Horizonte. O Coordenador da Ouvidoria do TCEMG José Francisco de Quadros e o Analista Administrativo Walkson Carvalho, estiveram presentes no encontro.

A Solenidade contou com a presença do Governador Romeu Zema, do Vice-Governador Mateus Simões e da Ouvidora-Geral do Estado, Simone Deoud.

Durante o evento foram apresentadas palestras nacionais e internacionais, com o diretor da FTI Consulting, Marcelo Zenkner, o diretor de Compliance da Cemig, Daniel Lança, a ex-Ouvidora-Geral do Estado, Célia Pitchon, o provedor de Justiça Adjunto de Angola, Aguinaldo Cristóvão, e o corregedor da Procuradoria-Geral Federal, Gilberto Waller Júnior.

Na ocasião foram lançadas a Cartilha de Prevenção e Combate à Corrupção do Governo de Minas, elaborada pela Ouvidoria-Geral do Estado, e a revista comemorativa que destacava as principais premiações recebidas pelo órgão nos últimos anos, a exemplo do prêmio internacional do BID – Banco Interamericano de Desenvolvimento, que reconheceu o projeto de reestruturação da OGE/MG como uma das três melhores iniciativas estratégicas para o desenvolvimento, concorrendo com ações de países da América Latina e do Caribe.



6 PROJETOS E AÇÕES RELEVANTES

A Ouvidoria é o canal de interlocução entre a sociedade e o TCEMG. Consciente disso, estimula a participação contínua da sociedade na gestão pública, viabilizando um direito assegurado pela Constituição Federal de 1988.

Essa instância qualificada, é um instrumento de controle da qualidade dos serviços públicos pela sociedade e, ao mesmo tempo, um agente da participação do cidadão no aprimoramento contínuo desses serviços.

Nesse sentido, a Ouvidoria do TCEMG tem atuado continuamente no desenvolvimento de ações que facilitem o acesso a informações, inclusão digital, e participação social. Algumas dessas iniciativas destacaremos a seguir.

Participação no Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Internos



A Ouvidoria do TCEMG participou ativamente do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa (IRB). O grupo teve por objetivo desenvolver o planejamento de ações para composição da agenda de atividades do Comitê para o ano de 2024.

As reuniões virtuais deliberaram sobre diversos temas relevantes como a definição da data e das ações para realização do "Ouvidoria Day", que para 2024 trabalhou-se as temáticas: Controle Social, Transparência Pública e Fomento às Ouvidorias nos entes Jurisdicionados.

No decorrer dos encontros foi instituído, ainda, um grupo de trabalho destinado à organização do Encontro Nacional de Corregedorias, Controle Interno e Ouvidorias dos Tribunais de Contas – ENCCO 2024, que foi sediado pelo Tribunal de Contas do Estado de Sergipe (TCE-SE), no período de 18 a 20 de junho de 2024.

O Grupo de Trabalho (GT) “Força tarefa MMD TC Ouvidorias”, foi coordenado pelo Conselheiro Cláudio Couto Terrão, Ouvidor do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCE-MG), e que verificaria o atendimento aos critérios do Marco de Medição de Desempenho – MMD/QATC pelas Ouvidorias dos Tribunais de Contas de todo o país.

O GT integra a estrutura do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa (IRB), presidido pelo Conselheiro Gilberto Jales, Presidente do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte (TCE-RN), e possui 14 membros, entre Conselheiros e servidores representantes de oito Cortes de Contas brasileiras.

OUVIDORIA DAY



A Ouvidoria do Tribunal de Contas de Minas Gerais (TCEMG) e a Rede Mineira de Ouvidorias – Rede Ouvir promoveram no dia 18 de março de 2024 mais uma edição do “Ouvidoria Day”. O evento foi realizado na sede do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais no auditório Vivaldi Moreira.

A data comemorativa estabelecida em função do Dia do Ouvidor (16 de março) tem destaque em todos os Tribunais de Contas para evidenciar a importância das ouvidorias como instrumento de controle social e sua contribuição para o fortalecimento da democracia. Conta com o apoio do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do Instituto Rui Barbosa (IRB).

Em 2024, foi definido como tema do Ouvidoria Day “ Controle Social, Transparência Pública e Fomento das Ouvidorias nos entes Jurisdicionados ”.

O ouvidor do TCEMG, conselheiro Cláudio Terrão, abriu o evento tentando levar compreensão sobre *“A ouvidoria e o fortalecimento da comunicação no aprimoramento da ética institucional”*.

Para Terrão, diferente da Comunicação Social, que tem o papel de proteger uma instituição e levar informação ao público externo, a Ouvidoria também é um canal de comunicação, voltado para o mesmo público, mas com uma estrutura focada no Controle Social. *“A ouvidoria está predisposta a ser a porta de entrada para um processo de controle democrático, do cidadão. O papel da ouvidoria é estabelecer uma comunicação interna/externa, de tal maneira que a sociedade possa, através de mecanismos como reclamações, sugestões e elogios, trazer informações importantes para modificação ou transformação da própria instituição na qual ela está inserida”*, disse o conselheiro Ouvidor.

O evento foi sucesso de público, além de transmissão ao vivo pela TV TCE, por meio de seu canal do *YouTube*.

MMD-TC 2024



O Marco de Medição de Desempenho (MMD-TC) constitui ferramenta do projeto “Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas (QATC)”, da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon), e tem por objetivo aferir o desempenho das diversas áreas dos Tribunais de Contas brasileiros, de acordo com as boas práticas internacionais e com as diretrizes estabelecidas pela Atricon.

Nos dias 19 e 20 de agosto de 2024, o TCEMG recebeu a Comissão de Garantia de Qualidade MMD, com o objetivo de avaliar o desempenho do Tribunal de Contas mineiro em relação aos quesitos exigidos internacionalmente e às diretrizes de qualidade estabelecidas pela Atricon, de modo a identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria, verificação essa que ocorre a cada dois anos.

Os níveis de desempenho adotados no MMD-TC são definidos em função da pontuação de cada indicador e variam numa escala de 0 a 4.

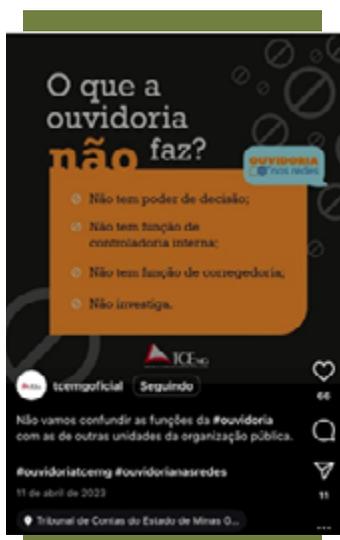
As Ouvidorias foram criteriosamente avaliadas tendo em vista a estrutura e o nível de desempenho de suas atividades, a Ouvidoria do TCEMG manteve na avaliação do MMD-TC/2024 pontuação máxima, ou seja, nota 4 (quatro), pontuando em todos os critérios.

Essa avaliação fez com que o TCEMG merecesse, mais uma vez, a avaliação de excelência de qualidade atribuída pela ATRICON. Tal reconhecimento demonstra que a Ouvidoria do TCEMG tem cumprido seu papel de se desenvolver institucionalmente, e que o trabalho realizado está alinhado às boas práticas da transparência pública, internacionalmente reconhecidas, fator determinante para a efetivação do controle social.

Ouvidoria nas Redes

A Ouvidoria Pública desempenha um papel fundamental na promoção da transparência e na construção de uma sociedade mais justa e participativa, visto que permite que a população expresse suas sugestões, reclamações e elogios.

Dessa forma, conscientizar a sociedade sobre a importância desse instrumento é essencial para fomentar a participação cidadã e assegurar que as demandas da comunidade sejam atendidas de forma eficaz e responsável. Logo, informar sobre as funções e serviços prestados pela Ouvidoria Pública é extremamente relevante.



Partindo desse pressuposto, criou-se o projeto “ Ouvidoria nas Redes”, que consiste na confecção de *post* para o Instagram, do Tribunal de Contas de Minas Gerais (TCMG) procurando sensibilizar a população sobre a importância da Ouvidoria, bem como, informar sobre os serviços, as funções e os princípios que a norteiam.

Todas as terças-feiras um *post* foi publicado, dessa forma foram realizados em 2024 uma média 50 (cinquenta) publicações.

Para exemplificar, elaborou-se um *post* abordando o quê a Ouvidoria não tem competência.



Para elaboração de cada *post*, pesquisas internas e externas foram feitas para que o tema abordado pudesse sanar algumas dúvidas em relação a atuação da Ouvidoria.

Deve-se destacar que com apenas um *post* alcançamos 66 (sessenta e seis) pessoas, que interagiram curtindo a publicação.

Outro exemplo de *post* trata da importância de se avaliar os serviços públicos, sendo uma forma de identificar pontos fortes e áreas que necessitam de melhorias, contribuindo com a otimização dos recursos públicos e satisfação dos cidadãos.

Referido *post* alcançou várias pessoas, das quais 67 (sessenta e sete) interagiram com a postagem.

Conclui-se que os *posts* no Instagram têm se mostrado eficazes na promoção da transparência e na interação com a sociedade, visto que buscaram sanar dúvidas recorrentes e levar conhecimento para todos.

Outra ação relevante do projeto “ Ouvidoria nas redes” foi a publicação diária no X da Ouvidoria, sempre com o objetivo de fomentar a participação cidadã e promover a transparência.



7 EFETIVIDADES NA MEDIAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES

Alinhado ao que dispõe o art. 15, IV da Lei n.13.460/17, neste capítulo descrever-se-á providências administrativas adotadas pelo TCEMG e por entidades jurisdicionadas por meio da atuação da Ouvidoria na mediação de manifestações recebidas, que exemplificam a efetividade de seu desempenho em promover aprimoramento dos serviços públicos por meio do controle social.

Ressalte-se que dezenas de outras providências administrativas foram obtidas em respostas às manifestações recebidas pela Ouvidoria, de tal forma que a listagem abaixo é apenas uma amostragem.

Notas de Alerta decorrentes de Notícias de Fato incluídas na trilha eletrônica de fiscalização, para subsidiar as ações de controle externo



O encaminhamento de Notícia de Fato (denúncia nos termos da Lei n. 13.460/2017) como Nota de Alerta às unidades técnicas do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCEMG) pretende auxiliar em eventuais ações de fiscalização por parte desta instituição.

Tal qual já explicitado no tópico 4 à página 20, Nota de Alerta é uma manifestação com caráter de denúncia e serve para subsidiar auditorias, inspeções e demais instrumentos de fiscalização realizados pelo TCEMG, podendo compor o plano anual de fiscalização do Tribunal de Contas.

Isso demonstra a efetividade da cooperação entre a Ouvidoria e unidades técnicas em ações de controle externo desta Corte, as quais destacam-se a seguir:

a) Possíveis irregularidades em processo de inexigibilidade de licitação para contratação de advogados

Esta Ouvidoria recebeu uma manifestação em que o demandante informou possíveis irregularidades na contratação de advogados por inexigibilidade de licitação de uma Prefeitura Municipal. Conforme informado pelo demandante, não houve comprovação da notória especialização nem da singularidade dos serviços contratados.

Esta Ouvidoria encaminhou a demanda à 2ª Coordenadoria de Fiscalização dos Municípios, como Nota de alerta, que sinalizou recentes jurisprudências deste Tribunal que reconhecem a relevância do elemento da confiança para a caracterização da singularidade, a qual deve, assim, ser aferida à luz das qualidades específicas do prestador de serviços que se mostram indispensáveis para que a execução do objeto contratual ocorra segundo os parâmetros que melhor atendam aos fins da Administração. Essas jurisprudências reconhecem a natureza singular dos serviços advocatícios e contábeis em si mesmos considerados. Mencionou que o Estatuto da Ordem dos Advogados do Brasil foi alterado para dispor sobre a natureza técnica e singular dos serviços prestados por advogados.

Diante da análise e da ausência de elementos comprobatórios na demanda, esta Unidade armazenou a documentação eletrônica na Unidade Técnica para ser incluída na matriz de risco para controle estatístico e planejamento de futuras ações de controle.

b) Criação ilegal de cargo de Auditor Fiscal da Receita Municipal

Esta Ouvidoria recebeu manifestação de um Fiscal de Tributos Municipal. Conforme informado pelo demandante, o Município fez uma reestruturação e diminuiu o vencimento do Fiscal de Tributos, acarretando perdas para o setor, com uma rotação grande de servidores e diminuição de receita para o município. Informou ainda que não houve nova convocação de aprovados no concurso de Fiscal de Tributos.

Alegou que a prefeitura ao invés de tentar solucionar o problema de vencimentos para os servidores, criou outro cargo de Auditor Fiscal da Receita Municipal, com uma nova lei, com menos atribuições, mas salário em dobro.

A demanda foi encaminhada para a Coordenadoria de Fiscalização de Atos de Admissão, que entendeu que de fato, houve uma sobreposição significativa entre as atribuições dos cargos de Auditor Fiscal de Tributos Municipais e Fiscal de Tributos. Esta sobreposição pode levar à duplicação de funções e potencial ineficiência administrativa. Para que isso fosse evitado, seria plausível a revisão das descrições de funções para assegurar uma clara distinção entre os cargos, baseando-se em complexidade, responsabilidades e requisitos de qualificação.

Ante o exposto, esta Unidade indicou a o registro do noticiado na matriz de risco da Unidade, visando subsidiar futuras ações de controle.

c) Comprometimento do Poder decisório de banca examinadora em concurso público municipal

A Ouvidoria recebeu manifestação de cidadão relatando possível fraude no concurso público de Prefeitura Municipal, apontando a falta de transparência na contratação da banca examinadora do certame.

Encaminhamos a demanda acompanhada de documentos à Coordenadoria de Fiscalização de Atos de Admissão. Em resposta, a Coordenadoria afirmou a gravidade dos fatos noticiados, tendo em vista os fortes indícios de irregularidades que pairavam sobre os integrantes da banca examinadora e apontou que o certame já foi homologado, já tendo ocorrido nomeações. Indica-se o registro do ora noticiado na matriz de risco do setor técnico, visando subsidiar futuras ações de controle.

Isso demonstra a efetividade da atuação da ouvidoria que, em parceria com o controle social, fortalecem o sistema de controle interno e externo da Administração Pública.

d) Falta de transparência na identificação de preços unitários na licitação para construção de Unidade Básica de Saúde

Recebemos manifestação de representante legal de empresa “denunciante” que relatava ausência da apresentação das composições de preços unitários da licitante vencedora no certame cujo objeto era a construção de Unidade Básica de Saúde no Município.

A ouvidoria pediu complemento de informações ao demandante que, em resposta, nos enviou vários documentos compondo uma notícia de fato como elementos de prova.

Fizemos a remessa da manifestação acompanhada de toda documentação à Coordenadoria de Fiscalização de Obras e Serviços de Engenharia – CFOSE. Em resposta, a Coordenadoria concluiu que assistia razão os argumentos do demandante e foi pela inclusão da demanda na matriz de risco para fins de fiscalização do Tribunal.

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

Notas de Alerta decorrentes de Notícias de Fato, convertidas em processos formais de denúncia



Fraude na participação de empresas e escritórios advocatícios em licitações de diversos municípios

Esta Ouvidoria recebeu uma manifestação em que o demandante relatou irregularidades em processos licitatórios, envolvendo um grupo de escritórios de advocacia e a possível conivência de agentes públicos, para favorecimento de

determinadas empresas, em diversos municípios. Segundo o manifestante, os editais de licitação apresentavam semelhanças significativas em termos de estrutura e exigências. Os dados solicitados eram idênticos, e a análise dos registros de licitações revela que, repetidamente, as mesmas empresas enviavam cotações.

Essas empresas, após vencerem o processo licitatório, repassavam a execução dos contratos para outras organizações.

A Ouvidoria do TCEMG, fazendo o seu papel de mediar a relação entre as questões apresentadas pelo demandante e a atuação dos órgãos públicos no âmbito do estado de Minas Gerais, encaminhou a notícia de fato (denúncia) para a Ouvidoria do Ministério Público Estadual, para a adoção das providências que entendesse pertinentes na esfera de suas atribuições. Solicitou que, no caso de adoção de quaisquer medidas de controle ou conclusão de resposta ao demandante, essa Ouvidoria fosse oportunamente comunicada.

Encaminhou também a demanda como Nota de Alerta para as unidades técnicas deste órgão e orientou o manifestante para apresentar denúncia formal neste Tribunal.

Em resposta, a Ouvidoria do Ministério Público Estadual informou que protocolizou a demanda naquele órgão e enviou o número de protocolo e senha para acompanhamento.

Após, o Promotor de Justiça enviou um ofício a esta Ouvidoria solicitando informações sobre o autor da manifestação para a formação de juízo de admissibilidade de denúncia/representação naquele órgão ministerial e cópia do Despacho da Notícia de Fato que mantinha o anonimato do manifestante.

Em sequência, o manifestante encaminhou nova manifestação nesta Ouvidoria, anexando um complemento à Notícia de Fato instaurada no Ministério Público Estadual e informou ainda que, seguindo as orientações fornecidas pela Ouvidoria do TCEMG protocolou uma denúncia formal neste Tribunal a respeito da demanda que agora tramita sob sigilo.

Esse caso demonstra a efetividade da ação da Ouvidoria em respaldar o controle externo desta Corte, ao fazer um trabalho articulado entre os órgãos que compõem a Rede Ouvir (Ministério Público Estadual), fortalecendo o controle social e orientando o demandante a apresentar denúncia formal neste Órgão.

Portais da Transparência com problemas técnicos, dificuldade de acessos às informações legais e aos editais de licitação

Com base na análise das manifestações sobre procedimento licitatório e portais da transparência encaminhadas a esta Ouvidoria, verifica-se que interessados recorrentemente solicitam ajuda a esta Corte para conseguir editais de licitação dos órgãos e prefeituras. Esta Ouvidoria tem recebido várias manifestações em que o demandante alega ter tentado inúmeras vezes entrar em contato com a Administração por meio de telefone ou e-mail, sem sucesso.

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

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

Nesses casos, esta Ouvidoria, cumprindo o seu papel de promover a participação e o controle social e de agir preventivamente contra irregularidades e mediar conflitos, solicitou às prefeituras que encaminhassem ao demandante o edital solicitado, bem como publicassem os editais no seu portal eletrônico.

Com êxito, as solicitações da ouvidoria são atendidas, mediante envio dos editais ao demandante, monitorado pela ouvidoria, e com a publicação do edital no portal da transparência. Quando há cancelamento do edital, a Ouvidoria do TCE é prontamente informada. Dessa forma, há efetividade na atuação desta Ouvidoria como facilitadora do acesso a informação e do controle social, apoiando o cumprimento do dever de transparência dos órgãos jurisdicionados.

Interação da Ouvidoria com órgãos ou entidades jurisdicionados

Compete à Ouvidoria solicitar dos órgãos ou entidades jurisdicionados informações ou esclarecimentos necessários ao atendimento das manifestações e acompanhar o atendimento das referidas solicitações. Dessa forma, a Ouvidoria colabora com o controle prévio do Tribunal na sua missão institucional, evidenciando efetividade em evitar possíveis ilegalidades cometidas por parte dos jurisdicionados. A seguir abordaremos alguns casos de sucesso advindos dessa interação.

a) Ausência de informações no portal da transparência

A Ouvidoria recebeu uma manifestação de cidadão a respeito do site de uma Prefeitura que não funcionava há mais de trinta dias. De fato, ao acessar o Portal da Transparência da Prefeitura não foi possível encontrar nenhuma informação, contrariando o disposto nas Lei da transparência administrativa (LC 131/2009), Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/2011), Lei da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública (nº 13.460/2017).

Cumprindo o seu papel de promover a participação e o controle social e de agir preventivamente contra irregularidades e mediar conflitos, esta Ouvidoria solicitou à Prefeitura Municipal informações e esclarecimentos sobre a questão.

Em resposta, a Prefeitura prestou as informações necessárias, esclarecendo que houve instabilidades no portal da transparência em virtude de mudança no sistema, mas que as instabilidades foram sanadas.

b) Ausência de resposta à manifestação protocolada na Prefeitura

O demandante solicitou auxílio desta Ouvidoria para obter uma resposta da Prefeitura, referente à denúncia que havia apresentado. A denúncia era sobre o uso indevido de veículos oficiais da Prefeitura.

A manifestação foi encaminhada para a Controladoria do Município, que respondeu que iria instaurar um processo administrativo no âmbito do Município para tomar as medidas cabíveis de averiguação de infração cometida por servidor público.

c) Obra pública inacabada em Município

A Ouvidoria recebeu manifestação de cidadão referente à ausência de conclusão de parte final de pavimentação de obra da Copasa no Município. O demandante apresentou fotos ilustrando a situação por ele narrada como forma de comprovar os fatos.

O cidadão alegou desrespeito à população local e pediu providências urgentes, pois o problema causava grandes transtornos aos moradores e usuários da via pública daquele entorno, colocando em risco a segurança e saúde das pessoas.

Encaminhamos a demanda à Controladoria Municipal, que tomou providências e nos informou que o problema foi tempestivamente sanado, o que demonstrou a efetividade da Ouvidoria do TCE na mediação e busca da solução da questão apresentada pelo cidadão.

d) Vereador acumulava vencimentos da Câmara e da Prefeitura como servidor público

A Ouvidoria do TCEMG recebeu manifestação anônima que relatava sobre vereador em exercício, que também ocupava cargo público na Prefeitura Municipal, que estava afastado supostamente por licença médica e recebia vencimentos dos dois cofres públicos.

Prezando pela atuação em rede, encaminhamos a manifestação para a Ouvidoria do Ministério Público Estadual que a inseriu nos seus sistemas.

Concomitantemente, a manifestação foi enviada à Prefeitura para ciência e adoção das providências pertinentes na esfera de suas atribuições.

Em resposta, a Secretaria Municipal de Administração e RH solicitou a abertura de Processo de Sindicância e um parecer jurídico sobre a situação denunciada na Ouvidoria do TCEMG.

Ficou evidenciado o comprometimento da Ouvidoria no fomento do controle social, informando ao cidadão o andamento da sua manifestação e mediando a questão junto as autoridades municipais.

e) Pagamento a fornecedores

A Ouvidoria recebeu manifestações recorrentes sobre reclamações relativas a atrasos e ausência de pagamentos de dívidas a fornecedores municipais. Os interessados afirmaram que cumpriram os prazos definidos para a entrega das mercadorias e/ou prestação de serviços, em contrapartida não receberam o pagamento devido por parte das municipalidades.

Alegaram que ao tentar contato por diversas vezes e por variados meios com os entes municipais, não obtiveram sucesso. Diante deste cenário, solicitaram intervenção da Ouvidoria do TCEMG na busca de auxílio na resolução dos casos apresentados.

Após criteriosa análise e identificação de indícios de atrasos por meio da verificação das notas de empenho e outros documentos fornecidos pelos demandantes, solicitamos informações sobre a questão às controladorias das municipalidades. Na oportunidade, foi ressaltado aos controles internos municipais que verificassem a possibilidade de saldarem os débitos em aberto a favor dos credores.

Na maioria dos casos, as administrações municipais atenderam às solicitações encaminhadas com atenção e presteza e apresentaram documentos que comprovaram a quitação dos débitos.

Diante o exposto, percebe-se que a atuação da Ouvidoria na mediação de conflitos promove a aproximação das partes envolvidas, favorecendo o controle social, prevenindo irregularidades. Esta prevenção evita a judicialização de matérias que podem ser sanadas pela via administrativa.

A utilização da modalidade consensual de resolução de conflitos ora adotada (a mediação) demonstra a efetividade desta Ouvidoria em apoiar o controle externo do TCEMG.

Atuação em rede

A Ouvidoria do TCEMG preza pela atuação em rede de ouvidorias – Rede Ouvir, objetivando conferir maior possibilidade de abrangência e efetividade das atividades de interesse público.

Ao receber uma manifestação que versa sobre matéria não afeta à competência deste Tribunal, esta Ouvidoria encaminha as demandas dos cidadãos aos órgãos públicos no âmbito do estado de Minas Gerais, para ciência e adoção das providências que entender pertinentes na esfera de suas atribuições.

Em resposta, as administrações estaduais informam que as manifestações foram cadastradas no Sistema das Ouvidorias, com indicação dos números de protocolos e os códigos de acesso para acompanhamento dos andamentos de cada manifestação.

Assim, é repassado aos demandantes a forma de consultar o trâmite da sua demanda nas ouvidorias das respectivas administrações públicas competentes.

Nesse sentido, a Ouvidoria demonstra efetividade ao fazer um trabalho articulado

entre os órgãos que compõem a Rede Ouvir⁴, atuando na mediação das demandas, visando atender aos cidadãos com qualidade e eficiência, fortalecendo o controle social e a democracia, mesmo nos casos em que os assuntos contidos nas manifestações recebidas não sejam de competência desta Corte.

Serviço público de saúde e vigilância sanitária

Recebemos também várias manifestações anônimas de cidadãos que encaminhamos para a Ouvidoria- Geral do Estado, sobre os seguintes assuntos:

- auditoria de relatório do SUS em município;
- vigilância sanitária.

As demandas foram cadastradas nos Sistema da Ouvidoria- Geral do Estado, com indicação dos números de protocolos e os códigos de acesso para acompanhamento dos andamentos de cada manifestação. Assim, repassamos aos demandantes a forma de consultar o trâmite da sua demanda no site da OGE.

Destaca-se que apesar de não ser assunto pertinente a esta Corte, foi realizado um trabalho articulado entre os órgãos que compõem a Rede Ouvir visando atender aos cidadãos com qualidade e eficiência, fortalecendo o controle social e a democracia, com grande efetividade.

Liberação de depósito judicial de pensão alimentícia

Recebemos manifestação de uma mãe alegando que o pai do seu filho havia realizado o depósito judicial das pensões atrasadas, e que apesar do pagamento, não tinha conseguido receber o montante devido. Relatava que o Juiz titular da comarca não havia expedido o alvará para liberação do dinheiro.

Em face dessa questão, procurou a Defensoria local onde foi informada que o dinheiro estava na conta daquele Órgão e esclareceu que esse assunto não era da competência direta da defensoria. Assim, a manifestante, sem saber a quem recorrer para auxiliá-la, apresentou manifestação, acompanhada da documentação com nº do processo judicial e identificação das partes e pediu intervenção da Ouvidoria deste Tribunal.

⁴ A Rede Mineira de Ouvidorias Públicas (Rede Ouvir-MG), é um projeto inovador que tem como objetivos consolidar a parceria, a cooperação mútua e a articulação de esforços entre as instituições partícipes, no atendimento das demandas da sociedade.

Prezando pela atuação em rede, encaminhamos a demanda do cidadão Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais para ciência e adoção das providências na esfera de suas atribuições.

Em resposta, a Ouvidoria do TJMG informou que direcionou o relato da demandante à Corregedoria Geral de Justiça do TJMG que foi autuada como Processo SEI.

Posteriormente, o Órgão Correcional esclareceu que o processo da pensão alimentícia teve sua tramitação regularizada, considerando que foi determinada a expedição do referido alvará imediatamente, com a devida intimação das partes.

Isso demonstra a efetividade da Ouvidoria. Mesmo não sendo assunto pertinente desta Corte, foi feito seu trabalho articulado entre os órgãos que compõem a Rede Ouvir visando atender aos cidadãos com qualidade e eficiência, fortalecendo o controle social e a democracia.

Irregularidade ambiental

Recebemos manifestação de cidadão acompanhada de fotos, informando sobre possível crime ambiental. O demandante relatava a possibilidade de corte de uma árvore centenária perfeitamente saudável, que não apresentava risco algum para a coletividade, em virtude de obra de interesse particular em um bairro do município. O manifestante solicitou a avaliação da real necessidade de supressão da árvore.

A Ouvidoria, cumprindo o seu papel de promover a participação e o controle social, ciente da importância de temas como defesa e preservação do meio ambiente como garantidores do desenvolvimento sustentável e da qualidade de vida das presentes e futuras gerações, acionou tempestivamente os órgãos municipais competentes.

Prezando pela atuação em rede, encaminhamos a manifestação para a Ouvidoria- Geral do Município, e para a Secretaria Municipal de Meio Ambiente, para ciência e adoção das providências pertinentes na esfera de suas atribuições.

Em resposta, a Secretaria Municipal de Meio Ambiente esclareceu, por meio de documentos e laudos técnicos, que após vistoria foi autorizada apenas a poda para retirada de alguns galhos secos, sendo indeferida a solicitação de supressão da árvore.

Mesmo quando o assunto não é de competência desta Corte, esta Ouvidoria realiza trabalho articulado com outros órgãos integrantes da Rede Ouvir, objetivando atender as questões trazidas por nossos usuários com eficiência e responsabilidade.

Isso demonstra a efetividade da Ouvidoria do TCEMG que contribuiu para a preservação do meio ambiente.

Atuação em rede com o MPMG

Recebemos várias manifestações anônimas de cidadãos que tratavam de temas da competência do Ministério Público Estadual, nos seguintes aspectos:

- impacto ambiental em área destinada à construção de UPA;
- apuração de ilegalidades no processo de doação de imóvel público municipal para construção de igreja;
- investigação de possíveis ilícitos e enriquecimento indevido de atos gestores municipais;
- Andamento do processo judicial da Ação Civil Pública tendo como objeto as mineradoras e prefeituras na região rodovia do minério.

A Ouvidoria do TCEMG preza pela atuação em rede de ouvidorias – Rede Ouvir, objetivando conferir maior possibilidade de abrangência e efetividade das atividades de interesse público.

Nesse sentido, esta Ouvidoria fazendo o seu papel de mediar a relação entre as questões apresentadas pelos demandantes e a atuação dos órgãos públicos no âmbito do estado de Minas Gerais, encaminhou as manifestações ao Ministério Público Estadual para ciência e adoção das providências pertinentes na esfera de suas atribuições.

Em resposta, os órgãos estaduais informaram que as manifestações foram cadastradas nos Sistema das Ouvidorias com indicação dos números de protocolos e os códigos de acesso para acompanhamento das manifestações. Assim, repassamos aos demandantes a forma de consultar o trâmite da sua demanda naquelas ouvidorias dos respectivos órgãos.

Isso demonstra a efetividade da Ouvidoria. Mesmo não sendo assunto pertinente desta Corte, foi feito seu trabalho articulado entre os órgãos que compõem a Rede Ouvir visando atender aos cidadãos com qualidade e eficiência, fortalecendo o controle social e a democracia.



8 PROPOSIÇÕES

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

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

(...)

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

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

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

(..)

Nesse aspecto, a ouvidoria apresenta proposições de melhorias na prestação de serviços públicos para serem submetidas à Presidência desta Corte, como se seguem.

Proposição 1 - Sistemas Informatizados

Os problemas com os sistemas informatizados continuaram recorrentes na Ouvidoria, por meio das manifestações dos órgãos jurisdicionados, no exercício de 2024. Os relatos em sua maioria se referiram a problemas técnicos no envio de arquivos, desempenho, instabilidade; alteração de senhas; e dificuldades de acesso dos usuários.

A Ouvidoria do TCE interagiu, tempestivamente, com a Diretoria de Tecnologia da Informação, apresentando as demandas dos jurisdicionados, acompanhando seu andamento, além de auxiliar na mediação das questões apresentadas pelos usuários dos sistemas até sua solução satisfatória.

Diante o exposto, propomos que sejam mantidos e ampliados esforços no desenvolvimento de soluções de tecnologia da informação para sanar problemas técnicos de banco de dados, capacidade de processamento, conexão, etc, o que permite o uso regular e de fácil acesso aos sistemas eletrônicos do TCEMG.

Propomos ainda, que seja avaliada a possibilidade de ampliação e capacitação da equipe técnica responsável pelos atendimentos das demandas dos jurisdicionados pela

Diretoria de Tecnologia da Informação, por meio da Central de Relacionamento com o Jurisdicionado – CRJ.

Sugerimos também, a continuidade da participação de equipes da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) e do Sistema Informatizado de Contas Municipais (SICOM) nos encontros técnicos e eventos do TCEMG em espaço próprio que permita um contato direto com os jurisdicionados prestando-lhes esclarecimentos de dúvidas, e desenvolvendo ações de capacitação.

Proposição 2 – Fortalecimento das Ouvidorias Municipais

Em 2024, a Ouvidoria do TCEMG continuou a receber várias manifestações a respeito da dificuldade de acesso eletrônico a editais de licitação, remuneração de servidores, receitas e despesas diversas, que deveriam pela Lei da Transparência e pela Lei de Acesso a Informação serem divulgadas na internet.

Essa ouvidoria tem atuado pontualmente em demandas relativas ao tema perante os órgãos jurisdicionados que disponibilizam os documentos requeridos, após ação de mediação desta ouvidoria, solucionando as questões apresentadas pelos demandantes.

Assim, considerando as recorrentes manifestações relativas aos portais da transparência municipais, propõe-se a este Tribunal o estudo da realização de inspeções ou auditorias para aferir a qualidade desses portais, dos canais de comunicação disponibilizados com a sociedade, em especial as ouvidorias, na oportunidade, verificando o cumprimento das disposições legais, ainda que de forma remota. Esta proposição está em consonância com as diretrizes estabelecidas na “Carta Compromisso de 2024” no seu item 13, aprovada no Encontro Nacional das Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias⁵ (ENCOO 2024), realizado em 18 de junho 2024, como se segue.

Propor à instituição que inclua no planejamento estratégico do Tribunal de Contas iniciativas voltadas ao controle social, à transparência pública e ao cumprimento da Lei nº 13.460/2017, ratificando a Ouvidoria como efetivo canal de comunicação e participação social.

A Carta de Compromisso de 2024 pode ser acessada link a seguir: <https://ouvidoria.tce.mg.gov.br/wp-content/uploads/2024/12/Carta-Compromisso-ENCCO-2024-Ouvidoria.pdf>

⁵ Promovido em conjunto pelo Instituto Rui Barbosa (IRB), por meio do seu Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social, e pelo Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte (TCE-RN).

Proposição 3 - Participação da Ouvidoria em eventos promovidos pelo TCEMG

Com o advento da publicação da Lei n. 13.460/2017 que rege os direitos dos usuários dos serviços públicos, tornou-se necessário o diálogo a respeito da importância da implantação, funcionamento e qualidade dos canais de atendimento posto à disposição do cidadão nas diversas esferas do Poder Público.

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

Em sintonia com esse entendimento foi editada a Resolução TCEMG n.02/2021⁶ que dispõe sobre a estrutura, a organização e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais e a definição estampada no art. 2º nos seguintes termos:

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

Parágrafo único. A Ouvidoria visa a estimular a participação e o controle social, a promoção da integridade e da transparência, o aprimoramento dos serviços públicos e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, disciplinados na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

A experiência alcançada pela Ouvidoria do TCEMG, desde a sua criação, vem sempre contribuindo com o debate sobre temas relevantes, especialmente, o estímulo à transparência pública, ao controle social, proteção de dados pessoais, entre outros eventos promovidos por esta Corte.

Assim, reforçamos o entendimento que as ações de estímulo ao controle social e à transparência sejam incluídas no plano anual de capacitação da Escola de Contas e

⁶ Disponível em <https://tclegis.tce.mg.gov.br/Home/Detalhe/1140441> capturado em 1/04/2022.

realizadas com participação da Ouvidoria, em eventos, e encontros a serem realizados pelo TCEMG. Respalamos a referida proposição na “Carta Compromisso de 2024” no seu item 18, como se segue.

Promover, por meio de suas Ouvidorias, e propor às Escolas de Contas que incluam em seus planos anuais de capacitação, eventos que divulguem conteúdos orientativos (sensibilização, boas práticas e capacitação) para seus entes jurisdicionados se adequarmos termos da Lei nº 13.460/2017.

Proposição 4 – Inclusão da Ouvidoria no Plano Estratégico e no PPAG do TCEMG

As atividades da Ouvidoria se adequam às atividades-fim deste Tribunal de Contas. Diante disso, as funções desta Unidade, tais como o tratamento e resposta das manifestações recebidas no setor fornecem informações e insumos importantes para o fortalecimento do sistema de controle externo. Verifica-se, portanto, que essas informações possuem potencial estratégico que podem contribuir para as trilhas eletrônicas de fiscalização desta Corte.

Ao receber uma notícia de fato (denúncia nos termos da Lei 13.460/17) e encaminhá-la como Nota de Alerta⁷ às unidades técnicas, a fim de subsidiar eventuais ações de fiscalização deste Tribunal, esta Ouvidoria fornece insumos e dados qualitativos e quantitativos de forma a subsidiar a composição do plano anual de fiscalização deste órgão.

A proposição está adequada com as diretrizes traçadas na “Carta Compromisso de 2024” no seu item 13, aprovada no Encontro Nacional das Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias⁸ (ENCOO 2024), realizado em 18 de junho 2024, como se segue.

Propor à instituição que inclua no planejamento estratégico do Tribunal de Contas iniciativas voltadas ao controle social, à transparência pública e ao cumprimento da Lei nº 13.460/2017, ratificando a Ouvidoria como efetivo canal de comunicação e participação social.

7 A Nota de Alerta consiste em reclamação com caráter de denúncia que contem indícios de irregularidades e enseja a apuração dos fatos. Serve para subsidiar auditorias, inspeções e demais instrumentos de fiscalização realizados pelo Tribunal. Igualmente poderá compor o plano anual de fiscalização.

8 Promovido em conjunto pelo Instituto Rui Barbosa (IRB), por meio do seu Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social, e pelo Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte (TCE-RN).

Essa proposição justifica a contribuição da Ouvidoria na busca do melhor resultado representativo dos anseios e necessidades do Tribunal. Em especial, na contribuição do alcance das Diretrizes Estratégicas do Planejamento no TCEMG 2021/2026, nos seguintes aspectos:

- Contribuir para a melhoria da governança pública democrática;
- Fortalecer a transparência, a accountability, a ética e a integridade pública;
- Priorizar os controles preventivo, concomitante e dialógico;
- Ampliar e aprimorar a capacidade de resposta efetiva aos riscos emergentes;
- Intensificar o controle externo em rede e ampliar parcerias;
- Incentivar a inovação e a experimentação.

Proposição 5 – Rede de Ouvidorias

A Ouvidoria do TCEMG deve permanecer na sua atuação em rede de ouvidorias para maior alcance da efetividade das atividades de interesse público. Atualmente, participamos da Rede Mineira de Ouvidorias – Rede Ouvir-MG visando atender aos cidadãos com qualidade e eficiência, fortalecendo o controle social e a democracia. Nesse sentido, essa unidade para garantir os direitos dos usuários de serviços públicos, também integra a Rede Nacional de Ouvidorias em parceria com a Controladoria Geral da União que gerencia e promove a disponibilização do Sistema FalaBR sem custos para os municípios que queiram implementar ouvidorias.

O que se pretende é estimular a adesão dos municípios jurisdicionados a integrar a Rede Nacional de Ouvidorias, visando atender aos cidadãos com qualidade e eficiência, fortalecendo reiteradamente o controle social e a democracia. Essa iniciativa está prevista no inciso XVII, do art.3º da Resolução TCEMG n.02/2021 que dispõe sobre a estrutura, a organização e o funcionamento da Ouvidoria do TCEMG, como se segue.

Art. 2º

(...)

XVII - realizar intercâmbio de informações e procedimentos com as demais ouvidorias e

órgãos de controle;

(...)



9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório descreveu as atividades da Ouvidoria ao longo do ano de 2024. As estatísticas, proposições e ações relevantes apresentados, evidenciam que reforçamos o compromisso de garantir o exercício democrático e participativo no Tribunal de Contas do Estado de Minas.

O potencial estratégico das informações colhidas pela Ouvidoria do TCEMG permite que ela atue como promotora de mudanças em prol de uma gestão pública democrática, transparente, ética e eficiente e de forma a contribuir para que o Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais desempenhe a sua missão.

A dedicação, seriedade e o compromisso da equipe da Ouvidoria do TCEMG, aliados à maturidade no reconhecimento da importância com que deve ser tratada toda e qualquer manifestação que nos é encaminhada; possibilita que o trabalho aqui desenvolvido não se restrinja apenas a mediar conflitos, mas sim, de tornar-se um mecanismo eficiente de escuta do usuário, contribuindo para a melhoria da gestão pública, incentivando o cidadão ao exercício pleno de sua cidadania e maior aproximação com este Tribunal de Contas.



Av. Raja Gabaglia, 1.315 - Luxemburgo
Belo Horizonte / MG - CEP 30380-435
Tel. (31) 3348-2111
www.tce.mg.gov.br