



OUVIDORIA TCE



**O seu
canal com a
transparência**





**TRIBUNAL DE CONTAS
DO ESTADO DO MARANHÃO
OUVIDORIA**

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO
ANUAL DE ATIVIDADES
2015**

São Luís/MA
Setembro 2016
OUVIDORIA

MISSÃO

Construir um canal de comunicação com a sociedade, estimulando o cidadão a exercer o controle social, fortalecer a democracia e buscar a eficácia na administração pública.

VISÃO

Contribuir para o Tribunal de Contas do Estado do Maranhão alcançar a excelência dos seus serviços, por meio de uma atuação eficaz, e tornar-se confiável e referência como canal de interlocução com o cidadão.

ACESSIBILIDADE

Disponibilizar e facilitar diferentes meios de acesso de seus serviços aos usuários: pessoalmente, por telefone, e-mail e Correios.

TRANSPARÊNCIA

Manter o usuário requerente informado sobre o andamento do seu processo, bem como orientá-lo, elucidando todas as dúvidas sobre as informações solicitadas.

COMPROMETIMENTO

Oferecer, de modo responsável, um serviço de qualidade, comprometido com o trabalho, com os colegas e com a sociedade.

RESPEITO

Tratar o usuário requerente com atenção, de forma cordial, imparcial, respeitando as normas estabelecidas.

ÉTICA

Obedecer os princípios da administração pública, atuando com honestidade, integridade, seriedade e conduta exemplar.

PRESTEZA

Responder ao usuário requerente com celeridade, qualidade, clareza e objetividade.

OUVIDOR

Conselheiro Washington Luiz

EQUIPE TÉCNICA

Wellington Salmito de Araújo - Assessor Especial de Conselheiro
Cecília Aparecida Amin Castro - Assistente de Ouvidoria
Viviane Maciel Braga Fernandes Ribeiro - Assistente de Ouvidoria
Girlene de Jesus Silva Pinheiro - Assessora de Conselheiro
Maria José Costa Ferreira Maia - Assessora de Conselheiro

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	5
2. RESOLUÇÃO TCE/MA Nº 207, DE 04 DE SETEMBRO DE 2013.....	7
3. RESOLUÇÃO TCE/MA Nº 242, DE 15 DE ABRIL DE 2015	19
4. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	29
5. ESTATÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES.....	31
5.1 Por Situação: Quadro 1 - Gráfico 1.....	32
5.2 Por Natureza: Quadro 2 - Gráfico 2.....	33
5.3 Por Tempo de Resposta: Quadro 3 - Gráfico 3.....	34
5.4 Por Canal de Atendimento: Quadro 4 - Gráfico 4.....	35
5.5 Por identificação: Quadro 5 - Gráfico 5.....	36
5.6 Por Procedência: Quadro 6.....	38
5.6.1 A Tramitação de Processos.....	39
5.6.2 Demandas por assunto.....	40

5.7 Indicadores de Desempenho.....	41
5.7.1 Índice de resolutividade de demandas recebidas: Quadro 7 - Gráfico 7.....	41
5.7.2 Ações em eventos de estímulo ao controle social e transparência, Quadro 8.....	42
5.7.3 Capacitações de transparência e controle em prol da população.....	43
6. PROPOSTAS EM ANDAMENTO.....	45
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	47

1 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Maranhão apresenta o relatório estatístico anual de atividades, contendo informações sobre o recebimento, tratamento e atendimento de pedidos de acesso à informação, denúncia, informações sobre o TCE/MA e órgãos jurisdicionados, demandas submetidas à Ouvidoria.

Também constam, neste documento, as atividades desenvolvidas, as propostas que estão em andamento, visando ao aprimoramento dos trabalhos e à consequente melhoria do atendimento ao usuário.

O presente relatório estatístico anual de atividades cumpre o disposto no art. 17 da Resolução TCE/MA nº 207, de 04 de setembro de 2013, (que dispõe sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei Nacional nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) e do art. 17 da Resolução TCE/MA nº 242, de 15 de abril de 2015 (que regulamenta as competências e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Maranhão e dá outras providências).

Em razão das atividades da Ouvidoria do TCE/MA terem iniciado em junho de 2015, o relatório anual é composto de demandas recebidas de junho a dezembro de 2015.

2 RESOLUÇÃO TCE/ MA Nº 207, DE 04 DE SETEMBRO DE 2013

Dispõe sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei Nacional nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Maranhão e dá outras providências.

Republicada no DOE 25.04.2014.

Publicada no DOE 24.04.2014.

Alterada pela Resolução TCE/MA nº 242, de 15.04.15, publicada no DOE de 17.04.15.

O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO MARANHÃO, no uso de suas atribuições constitucionais, legais e regimentais,

CONSIDERANDO o que dispõe a Lei Nacional nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), sobre procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, para garantir o acesso a informações de interesse particular ou de interesse coletivo em geral, notadamente sobre registros administrativos e sobre atos de governo;

CONSIDERANDO o que dispõem o parágrafo único do art. 48 e o art. 48-A da Lei Complementar Nacional nº 101, de 4 de maio de 2000, alterada pela Lei Complementar Nacional nº 131, de 27 de maio de 2009;

CONSIDERANDO o que dispõe o art. 3º da Lei Estadual nº 8.258, de 6

de junho de 2005, que lhe atribui a competência para expedir atos e instruções normativas sobre matérias de suas atribuições, utilizando uma das formas de deliberação previstas no art. 80, incisos I, II e III, de seu Regimento Interno;

CONSIDERANDO, finalmente, a urgência da aprovação de ato normativo que regulamente o acesso a informações produzidas ou custodiadas em seu âmbito, para tornar efetivas as normas da Lei Nacional nº 12.527/2011,

RESOLVE:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º O acesso à informação produzida ou custodiada no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Maranhão atenderá aos termos da Lei Nacional nº 12.527/2011 e desta Resolução.

Parágrafo único. Para garantir procedimento objetivo, ágil e transparente nos termos do art. 5º da lei mencionada no caput, as informações serão classificadas quanto à sua origem de produção onde custódia interna como pertencente à atividade-meio ou à atividade-fim do Tribunal de Contas.

Art. 2º Não se aplica o procedimento previsto nesta Resolução à consulta e aos pedidos de vista e de cópia, que continuam regidos pelo procedimento previsto na Lei Estadual nº 8.258/2005, no Regimento Interno do Tribunal de Contas e em outros atos normativos próprios.

Art. 3º Para o efeito do disposto no § 3º do art. 7º da Lei de Acesso à Informação, considera-se ato decisório no âmbito do Tribunal de Contas o editado em processo pertencente à:

a) atividade-fim – as deliberações previstas nos incisos I a VI do art. 80

.....
de seu Regimento Interno, independentemente do trânsito em julgado;

b) atividade-meio – o ato administrativo final em que se utilizaram como fundamento da decisão as informações produzidas com aquela finalidade.

Art. 4º O Tribunal de Contas viabilizará o acesso à informação mediante:

I - divulgação na internet de informações de interesse coletivo ou geral;

II - disponibilização por demanda, mediante preenchimento de formulário eletrônico ou em papel, de pedido de acesso à informação.

§ 1º Observados os termos do art. 3º desta Resolução, a disponibilização da informação por demanda poderá se efetivar por meio de:

I - fornecimento de cópia de documentos produzidos ou custodiados em meio impresso ou gravação em mídias digitais;

II - disponibilização de equipamento para o próprio interessado consultar, bem como solicitar informação.

§ 2º Em nenhuma hipótese o Tribunal fornecerá mídias digitais para gravação dos arquivos eletrônicos.

§ 3º O Tribunal fornecerá, excepcionalmente, por solicitação do requerente, cópia impressa de documentos eletrônicos, digitalizados ou em papel.

§ 4º O custo da cópia impressa será o fixado em portaria pelo Presidente do Tribunal.

§ 5º A disponibilização de equipamento a que se refere o inciso II do § 1º deste artigo ocorrerá na medida da implantação da infraestrutura necessária

.....

e, se for o caso, será regulamentada por meio de ato normativo do Presidente do Tribunal de Contas.

CAPÍTULO II DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO DE INTERESSE COLETIVO OU GERAL

Art. 5º Observados o parágrafo único do art. 1º e o art. 3º desta Resolução, serão divulgadas no sítio eletrônico do Tribunal de Contas (www.tce.ma.gov.br) informações de interesse coletivo ou geral, produzidas ou custodiadas, de que trata o art. 8º da Lei de Acesso à Informação, em cumprimento a seu § 2º.

§ 1º No conteúdo das informações pertencentes à atividade-meio deste Tribunal deverá constar o que dispõem o § 1º do art. 8º da Lei de Acesso à Informação e o art. 48-A da Lei Complementar Nacional nº 101/2000, sem prejuízo de outras de mesma natureza, assim classificadas por este Tribunal, observado o art. 3º desta Resolução.

§ 2º No teor das informações pertencentes às atividades-fim deste Tribunal deverá constar o previsto na alínea “b” do inciso VII do art. 7º da Lei de Acesso à Informação, sem prejuízo de outras de mesma natureza assim classificadas por este Tribunal.

CAPÍTULO III DISPONIBILIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO POR DEMANDA

Art. 6º A demanda por acesso a documento ou à informação deverá ser formalizada por meio de pedido ao Tribunal de Contas do Estado, contendo obrigatoriamente:

I - o nome do solicitante;

II - o número de documento de identificação válido;

III - a especificação, de forma clara e precisa, do documento ou da informação solicitada, incluindo obrigatoriamente o período de tempo que compreenda o objeto da solicitação, se necessário;

IV - o endereço físico ou eletrônico do solicitante, para recebimento de comunicação ou, se for o caso, da informação;

V - a forma preferencial de recebimento da resposta;

VI - o local e a data.

§ 1º O pedido será apresentado em formulário padrão, disponibilizado em meio eletrônico no sítio do Tribunal de Contas e em meio físico na sede deste, conforme os modelos constantes dos Anexos “A” e “B” desta Resolução.

§ 1º O pedido será apresentado em formulário padrão, disponibilizado em meio eletrônico no sítio do Tribunal de Contas e em meio físico na sede deste, conforme os modelos constantes dos Anexos “A” e “B” do ato normativo que regulamenta o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal. (Nova redação dada pela Resolução TCE/MA nº 242, de 15.04.15, publicada no DOE de 17.04.15).

§ 2º Quando o meio escolhido para o recebimento da informação for a “correspondência física (com custo)”, prevista nos formulários para pedido de acesso à informação contidos nos anexos desta Resolução, o autor do pedido deverá certificar-se junto ao Tribunal de Contas do custo da remessa da informação pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

§ 3º Dependerá da comprovação do recolhimento do valor do custo da

remessa, bem como do valor da reprodução e/ou impressão de documento(s), se for o caso, o encaminhamento da informação pelo meio mencionado no § 2º deste artigo.

§ 4º O prazo de resposta será contado a partir da data de apresentação do pedido a este Tribunal, em seu protocolo ou sítio eletrônico.

§ 5º Pedidos de acesso à informação que não atendam a todos os requisitos previstos nos incisos deste artigo e que versarem sobre demandas repetidas ou com conteúdo vazio ou ininteligível serão sumariamente arquivados e comunicadas as decisões aos autores.

Art. 7º O pedido de acesso à informação genérico, desproporcional ou que exija trabalho adicional de análise, de interpretação ou de consolidação de dados e de informações, ou serviços de produção ou de tratamento de dados que não sejam de competência do Tribunal de Contas não será atendido.

Art. 8º O fornecimento de informação relativa a processo da atividade-fim sem trânsito em julgado ou com recurso de revisão dependerá de autorização do respectivo relator ou de seu substituto.

§ 1º O Relator poderá, nos processos de sua competência, autorizar o acesso total ou parcial às informações ou aos documentos anteriormente à prolação do ato decisório.

§ 2º Ao Presidente do Tribunal competirá autorizar o acesso a processos de que trata o caput deste artigo, com trânsito em julgado ou em andamento, no caso daqueles que são de relatoria

de Conselheiro-Substituto, quando este se encontrar afastado.

Art. 9º Observado o § 2º do art. 7º da Lei de Acesso à Informação, dar-se-á acesso às informações ou aos documentos constantes das tomadas ou prestações de contas entregues a este

Tribunal em arquivos eletrônicos ou em meio impresso (papel) a qualquer pessoa natural ou jurídica.

Parágrafo único. Observadas as normas previstas no art. 8º, caput e §§ 1º e 2º, desta Resolução, o acesso às informações ou aos documentos referidos no caput deste artigo dar-se-á somente na sede do Tribunal de Contas.

Art. 10. A informação pertencente à atividade-meio do Tribunal de Contas será fornecida após autorização de seu Presidente.

Art. 11. A unidade responsável pela coordenação de tramitação processual receberá o pedido de acesso à informação, autuará o processo eletrônico e o encaminhará ao Gabinete da Presidência ou ao do Relator competente, conforme a atividade a que pertença a informação solicitada.

Art. 11. A Ouvidoria receberá o pedido de acesso à informação, autuará o processo eletrônico e o encaminhará ao Gabinete da Presidência ou ao do Relator competente, conforme a atividade a que pertença a informação solicitada. (Nova redação dada pela Resolução TCE/MA nº 242, de 15.04.15, publicada no DOE de 17.04.15).

§ 1º Caso o pedido não atenda aos termos do § 3º do art. 6º e do art. 7º desta Resolução, o Presidente ou o Relator, conforme a competência, o indeferirá de plano.

§ 2º Caso o pedido atenda aos termos dos dispositivos referidos no § 1º

deste artigo, o Presidente ou o Relator autorizará a instrução do processo.

§ 3º A instrução dos processos relativos a pedidos de informação sujeitos à autorização do Presidente e dos Relatores incumbe, respectivamente, à secretaria responsável pela administração do Tribunal e à secretaria responsável pelo controle externo.

§ 4º A unidade técnica a quem as secretarias mencionadas no § 3º deste artigo encarregar da realização da instrução processual terá o prazo de até 10 (dez) dias para apresentar-lhe o resultado.

§ 5º Se o prazo de que trata o § 4º deste artigo revelar-se insuficiente, a unidade técnica deverá comunicar o fato à respectiva secretaria antes de findá-lo, para que lhe seja concedida prorrogação por, no máximo, 5 (cinco) dias para o atendimento.

§ 6º Findo o prazo adicional de que trata o § 5º deste artigo, sem a apresentação do resultado, a secretaria responsável comunicará o fato à autoridade que autorizou a instrução e tomará as medidas necessárias para o atendimento imediato do pedido, sem prejuízo da apuração da responsabilidade de quem tiver dado causa ao atraso no fornecimento da informação, nos termos da

Lei Estadual nº 6.107, de 27 de julho de 1994, consideradas as suas alterações.

Art. 12. Caberá recurso à decisão de autoridade que tenha indeferido pedido de acesso à informação, no prazo de 10 (dias), a contar da ciência do interessado, dirigido à mesma autoridade que proferiu a decisão.

Parágrafo único. Ato normativo do Presidente do Tribunal aprovará o

fluxo do recurso de que trata este artigo e estabelecerá os prazos para a tramitação do processo e o prazo para sua apreciação pelo Plenário.

CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 13. Observados os termos do § 1º do art. 32 da Lei de Acesso à Informação, as condutas ilícitas previstas nos incisos I a VII do mesmo artigo serão consideradas infrações administrativas apenadas, no mínimo, com suspensão, para efeitos da Lei Estadual nº 6.107/1994 e suas alterações, sem prejuízo de, conforme o caso, responsabilização por improbidade administrativa, nos termos da Lei Nacional nº 8.429, de 2 de junho de 1992.

Art. 14. O Tribunal de Contas, seguindo os termos da Lei Nacional nº 12.527/2011, estabelecerá em ato próprio as normas internas a serem observadas no manejo da informação ou do documento produzido ou custodiado, com a finalidade de classificá-lo quanto à restrição de acesso em razão de serem informações de natureza sigilosa ou pessoal. (Nova redação dada pela Resolução TCE/MA nº 242, de 15.04.15, publicada no DOE de 17.04.15).

Art. 14. O Tribunal de Contas estabelecerá em ato normativo procedimentos e medidas a serem adotados para o tratamento de informações sigilosas e de informações pessoais, classificadas nos termos das disposições específicas da Lei Nacional nº 12.527/2011 e da Lei Estadual nº 10.217, de 23 de março de 2015, sem prejuízo de outras fontes normativas ou técnico-científicas.

Art. 15. Ato normativo do Presidente do Tribunal aprovará o fluxo do pedido de informação e estabelecerá os prazos para a tramitação do processo,

considerados os termos do art. 11, §§ 1º e 2º, da Lei de Acesso à Informação.

Art. 16. Fica criado o Comitê Gestor da Informação no Sítio do Tribunal de Contas na Internet, cujos membros serão designados por ato normativo do Presidente do Tribunal de Contas.

Parágrafo único. Ato normativo do Tribunal de Contas regulamentará o Comitê de que trata o caput deste artigo.

Art. 16-A. Fica criado o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC do Tribunal de Contas do Estado, obedecendo ao art. 8º, § 2º, da Lei Estadual nº 10.217/2015, ao qual compete:

I - o recebimento do pedido de acesso;

II - o registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico e a entrega de número do protocolo, que conterà a data de apresentação do pedido;

III - o encaminhamento do pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber.

Parágrafo único. Cabe à Ouvidoria instalar, organizar e coordenar o funcionamento do SIC, observando o regramento específico da lei referida no caput deste artigo. (Art. 16-A acrescentado pela Resolução TCE/MA nº 242, de 15.04.15, publicada no DOE de 17.04.15).

Art. 17. À secretaria responsável pela administração do Tribunal e à secretaria responsável pelo controle externo incumbe organizar a estatística dos atendimentos a pedidos de informações.

Parágrafo único. Também incumbe às secretarias mencionadas no caput deste artigo selecionar as perguntas mais frequentes e as respostas respec-

.....

tivas e propor ao Comitê de que trata o art. 16 desta Resolução a inclusão da seleção no sítio eletrônico deste Tribunal.

Art. 17. Compete à Ouvidoria organizar a estatística dos atendimentos a pedidos de informações. (Nova redação dada pela Resolução TCE/MA nº 242, de 15.04.15, publicada no DOE de 17.04.15).

Parágrafo único. Também compete à Ouvidoria selecionar as perguntas mais frequentes e as respostas respectivas e propor ao Comitê de que trata o art. 16 desta Resolução a inclusão da seleção no sítio eletrônico do Tribunal. (Nova redação dada pela Resolução TCE/MA nº 242, de 15.04.15, publicada no DOE de 17.04.15).

Art. 18. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se e cumpra-se.

Sala das Sessões do Tribunal de Contas do Estado do Maranhão, São Luís, 4 de setembro de 2013.

Conselheiro João Jorge Jinkings Pavão
Presidente do Tribunal de Contas do Estado do Maranhão

3 RESOLUÇÃO

TCE/MA Nº 242, DE

15 DE ABRIL DE 2015

Regulamenta as competências e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado e dá outras providências

O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO MARANHÃO, no exercício de suas competências constitucionais e legais, e CONSIDERANDO que o acompanhamento da gestão pública pode ser incrementado por meio da colaboração do cidadão comum, mediante canal específico de comunicação;

CONSIDERANDO as disposições do Capítulo IV do Título III da Lei Estadual nº 8.258, de 6 de junho de 2005, e do art. 3º, inciso IX, da Lei Estadual nº 9.936, de 22 de outubro de 2013;

CONSIDERANDO, especialmente, o disposto no § 2º do art. 87 da Lei Estadual nº 8.258/2005;

RESOLVE:

CAPITULO I

COMPETÊNCIA

Art. 1º A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado, órgão integrante da estrutura organizacional deste, constitui um canal de comunicação com o cidadão que visa a dar maior transparência às ações do Tribunal e à gestão dos órgãos e entidades a ele jurisdicionados e a fomentar o controle social da Administração Pública, competindo-lhe:

I - promover a coparticipação da sociedade na missão de controlar a Administração Pública, possibilitando maior transparência às ações do Tribunal de Contas;

II - planejar e definir estratégias para a sua atuação;

III - receber, classificar, encaminhar, acompanhar e responder comunicações feitas ao Tribunal nos termos desta Resolução, do ato normativo que disciplina o atendimento do pedido de acesso à informação no âmbito do Tribunal e dos atos normativos complementares dele decorrentes;

IV - manter controle das demandas, acompanhar e requisitar das unidades do Tribunal informações sobre as providências adotadas;

V - estimular a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício da cidadania na fiscalização e na avaliação da ação estatal.

CAPÍTULO II
FUNCIONAMENTO
Seção I
Disposições Gerais

Art. 2º O funcionamento da Ouvidoria obedecerá às disposições da Lei Estadual nº 8.258/2005, do Regimento Interno e desta Resolução.

Art. 3º A Ouvidoria receberá as Comunicações, as classificará de acordo com seu assunto e as responderá, ou adotará outra providência cabível.

Art. 4º Procedimento anterior ao previsto nos arts. 11 e 12 desta Resolução classificará as comunicações como pertinentes à atividade-meio ou à atividade-fim do Tribunal de Contas, de acordo com o assunto de que tratem.

Art. 5º Não cabe à Ouvidoria receber comunicação cujo conteúdo trate

.....

de consulta relativa à matéria de competência do Tribunal e de pedido de vista ou de cópia de autos de processo referente à prestação ou à tomada de contas, que continuam a ser resolvidos nos termos da Lei Estadual nº 8.258/2005, do Regimento Interno e de outros atos normativos próprios.

Art. 6º A comunicação direcionada à Ouvidoria sobre requisição dos órgãos do Poder Judiciário Estadual ou Federal ou dos órgãos do Ministério Público Estadual ou Federal, deverá ser encaminhada imediatamente à Presidência para que adote as providências necessárias.

Art. 7º Quando a comunicação tratar de denúncia ou de representação sobre irregularidade ou ilegalidade em fato ocorrido ou em ato praticado na gestão de órgão ou de entidade pública sob a jurisdição do Tribunal de Contas, a Ouvidoria imediatamente a encaminhará à unidade responsável pela gestão de documentação e de arquivo no Tribunal, para proceder à autuação em processo próprio de controle externo e à adoção das providências pertinentes.

Seção II Recebimento e Classificação das Comunicações

Art. 8º A Ouvidoria receberá comunicação cujo conteúdo verse sobre os seguintes assuntos:

I - elogio sobre ação realizada pelo Tribunal sob a condução de seus membros, dos membros

do Ministério Público junto ao Tribunal ou de seus servidores;

II - sugestão, crítica ou reclamação sobre serviço prestado pelo Tribunal;

III - denuncia ou representação sobre desvio de conduta de membros

do Tribunal, de membros do Ministério Público junto ao Tribunal e de seus servidores;

IV - pedido de acesso à informação de que trata a Lei Nacional nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 1º Poderá, inicialmente, ser resguardado o sigilo sobre a autoria da comunicação, se solicitado pelo autor e deferido pelo Ouvidor, caso considere conveniente, podendo outra autoridade competente em outra instância do Tribunal levantá-lo, se entender não ser mais oportuno mantê-lo.

§ 2º Quando a comunicação tratar de objeto diverso das hipóteses previstas nos incisos deste artigo, a Ouvidoria orientará o autor sobre o encaminhamento adequado para o seu atendimento.

§ 3º Comunicação com conteúdo genérico ou desproporcional, que dificulte a identificação do assunto ou que demande trabalho adicional de análise, de interpretação ou de consolidação de dados e de informações, ou serviços de produção ou de tratamento de dados que não sejam de competência do Tribunal de Contas, não terá andamento e será sumariamente arquivada.

Art. 9º As Comunicações de que tratam os incisos do art. 8º desta Resolução deverão ser feitas utilizando os seguintes meios:

I - correio postal;

II - fac-símile;

III - telefone, caso em que o conteúdo da comunicação poderá ser gravado e, de qualquer modo, será reduzido a termo;

IV - correio eletrônico;

V - sistema disponibilizado no portal do Tribunal de Contas, na Internet, no endereço eletrônico respectivo;

VI - urnas no ambiente físico da Ouvidoria, por meio de formulário em modelo próprio.

Parágrafo único. Poderá ser feita comunicação pessoalmente, com agendamento, podendo ser apresentada por escrito ou verbalmente, sendo reduzida a termo na incidência da última hipótese.

Art. 10. A comunicação deverá conter em sua formalização os seguintes elementos de identificação:

I - nome completo do autor;

II - número de documento válido de identificação do autor;

III - especificação, de forma clara e precisa, do assunto, observadas as espécies de que tratam os incisos do art. 8º desta Resolução;

IV - endereço físico ou eletrônico do autor, para, se for o caso, receber resposta sobre a comunicação.

§ 1º A comunicação será apresentada em formulário padrão, disponibilizado em meio eletrônico no sítio do Tribunal de Contas e em meio físico na sede deste, conforme os modelos constantes dos Anexos “A” e “B” desta Resolução.

§ 2º A comunicação que não atenda a todos os requisitos previstos nos incisos deste artigo e que versarem sobre demandas repetidas ou com conteúdo vazio ou ininteligível serão sumariamente arquivadas.

Art. 11. As comunicações serão submetidas à triagem, com o objetivo de:

I - identificar o assunto a que se referem;

II - classificá-las de acordo com o assunto;

III - autuá-las em processo, nos termos do art. 12 desta Resolução.

§ 1º A triagem também verificará se a Ouvidoria dispõe de acesso direto a dados, a informações ou a documentos que lhe possibilitem responder direta e imediatamente ao autor da comunicação, se atende ao regramento dos incisos do art. 10 e se o assunto não incide nas hipóteses previstas no art. 6º e nos §§ 2º e 3º do art. 8º desta Resolução.

§ 2º Poderá a triagem ser realizada no momento da recepção da comunicação, se conveniente, ou em momento mediato.

Art. 12. Cada assunto será tratado em processo administrativo próprio.

§ 1º Se o conteúdo da comunicação versar sobre mais de um assunto, será desdobrado em tantos processos quantos forem os assuntos, salvo se estes tiverem estreita correlação, suscitando tratamento em conjunto que ofereça resposta satisfatória.

§ 2º Caso a Ouvidoria não disponha de acesso direto a dados, a informações ou a documentos que lhe possibilitem atender imediatamente à comunicação, observando o previsto no art. 4º desta Resolução, encaminhará o processo à unidade do Tribunal que disponha dos meios para instruí-lo, a qual lhe devolverá com a resposta a ser transmitida ao autor da comunicação.

§ 3º O processo administrativo poderá ser formado em meio digital ou físico, com preferência para o primeiro, e será autuado nos termos do ato normativo que regulamenta o § 5º do art. 142 do Regimento Interno.

Seção III
Resposta, Encaminhamento e Acompanhamento da Comunicação

Art. 13. Caso a Ouvidoria disponha de acesso direto a dados, a informações ou a documentos relativos ao assunto tratado na comunicação, a responderá imediatamente.

Art. 14. A comunicação que verse sobre elogio, sugestão de aprimoramento, crítica ou reclamação e sobre denúncia ou representação referente a desvio de conduta de servidor efetivo, comissionado ou cedido será imediatamente encaminhada à Presidência do Tribunal para conhecimento e providências.

Art. 15. Tratando a comunicação de denúncia ou de representação sobre desvio de conduta de membros do Tribunal será enviada imediatamente à Corregedoria para que adote as providências de sua competência.

Parágrafo único. Caso incida a hipótese prevista no caput deste artigo em relação a membros do Ministério Público junto ao Tribunal de Contas será a comunicação encaminhada de imediato ao Procurador-Geral do órgão.

Art. 16. A resposta ao pedido de acesso à informação de que trata a Lei Nacional nº 12.527/2011 obedecerá integralmente ao procedimento previsto na Resolução nº 207, de 4 de setembro de 2013.

CAPÍTULO III
DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 17. A Resolução TCE/MA nº 207/2013 passará a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 6º

.....

.....

§ 1º O pedido será apresentado em formulário padrão, disponibilizado em meio eletrônico no sítio do Tribunal de Contas e em meio físico na sede deste, conforme os modelos constantes dos Anexos “A” e “B” do ato normativo que regulamenta o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal.”

.....

.....” (NR)

“Art. 11. A Ouvidoria receberá o pedido de acesso à informação, atuará o processo eletrônico e o encaminhará ao Gabinete da Presidência ou ao do Relator competente, conforme a atividade a que pertença a informação solicitada.”

.....

.....” (NR)

“Art. 14. O Tribunal de Contas estabelecerá em ato normativo procedimentos e medidas a serem adotados para o tratamento de informações sigilosas e de informações pessoais, classificadas nos termos das disposições específicas da Lei Nacional nº 12.527/2011 e da Lei Estadual nº 10.217, de 23 de março de 2015, sem prejuízo de outras fontes normativas ou técnico-científicas.” (NR)

“Art. 16-A. Fica criado o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC do Tribunal de Contas do Estado, obedecendo ao art. 8º, § 2º, da Lei Estadual nº 10.217/2015, ao qual compete:

I - o recebimento do pedido de acesso;

II - o registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico e a entrega de número do protocolo, que conterà a data de apresentação do pedido;

III - o encaminhamento do pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber.

Parágrafo único. Cabe à Ouvidoria instalar, organizar e coordenar o funcionamento do SIC, observando o regramento específico da lei referida no caput deste artigo.” (AC)

“Art. 17. Compete à Ouvidoria organizar a estatística dos atendimentos a pedidos de informações.

Parágrafo único. Também compete à Ouvidoria selecionar as perguntas mais frequentes e as respostas respectivas e propor ao Comitê de que trata o art. 16 desta Resolução a inclusão da seleção no sítio eletrônico do Tribunal.” (NR)

Art. 18. O manual de procedimentos de trabalho e os atos administrativos necessários ao funcionamento da Ouvidoria serão aprovados pelo Conselho-Ouvidor.

Art. 19. Enquanto não entrar em funcionamento a Ouvidoria, a unidade responsável pela coordenação de tramitação processual atenderá aos pedidos de acesso à informação fundados na Lei Nacional nº 12.527/2011.

Art. 20. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões do Tribunal de Contas do Estado do Maranhão, São Luís, 15 de abril de 2015.

Conselheiro João Jorge Jinkings Pavão
Presidente do Tribunal de Contas do Estado do Maranhão

4 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

No decorrer do ano de 2015, a Ouvidoria do TCE/MA desenvolveu as seguintes atividades:

- *Escolha do local de funcionamento e montagem da estrutura física (sala, móveis, equipamentos de informática, telefone, impressora e ar-condicionado);*
- *Processo de entrevistas e escolha dos servidores que trabalham na Ouvidoria;*
- *Capacitação dos servidores para atendimento ao usuário e operação dos sistemas de cadastramento e recebimento de demandas;*
- *Criação e implantação do sistema de recebimento de manifestação e demandas na página do Tribunal de Contas do Estado do Maranhão;*
- *Elaboração do material de divulgação e trabalho (folder, spot em rádio, cartaz, banner e faixa);*
- *Implantação e funcionamento do 0800 da Ouvidoria (0800-098-1696) e do e-mail ouvidoria@tce.ma.gov.br;*

-
- *Planejamento, execução e avaliação do Seminário de Ouvidorias do Maranhão, realizado em 27 de maio de 2015, evento que deu início, oficialmente, às atividades da Ouvidoria;*
 - *Participação do Conselheiro Ouvidor em audiências públicas da Rede de Controle em diversas regiões do Estado do Maranhão, divulgando o papel, a importância, realizando capacitação e as formas de entrar em contato com a Ouvidoria do TCE/MA.*

5 ESTATÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria do TCE/MA registrou, de junho/2015 a dezembro/2015, 192 manifestações. Houve uma tentativa de acesso pelo 0800, que não teve êxito em razão da impossibilidade de gravação e da falta de conteúdo e provas para fundamentar a manifestação. Diante dessa realidade, a Ouvidoria sentiu a necessidade de implantação de um sistema de gravação. Nesses contatos, contudo, a Ouvidoria orientou o manifestante a buscar o serviço on-line para registrar o seu pleito.

Do total das demandas recebidas, 12 (6,25%) foram indeferidas, por não terem relação com as atividades da Ouvidoria, por estarem formuladas de maneira equivocada, por se tratarem de conteúdo genérico ou de demandas repetidas; 170 foram concluídas e 10 ficaram pendentes, mas solucionadas no ano de 2016.

A Ouvidoria, ao receber as manifestações, analisa o conteúdo e, em caso da falta de informações, encaminha-as aos setores competentes do TCE, com solicitação de retorno para comunicação ao usuário. Consideramos este procedimento uma resposta parcial, comunicada por e-mail ao manifestante, com o objetivo de mantê-lo informado sobre a sua manifestação, podendo acompanhá-la pelo site do TCE/MA.

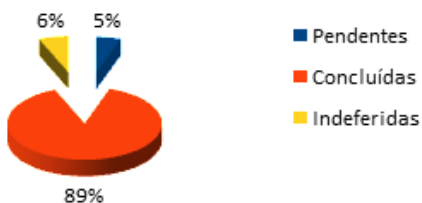
5.1 Por Situação

As manifestações recebidas de junho de 2015 a dezembro de 2015, por situação, estão representadas no Quadro 1 e no Gráfico 1 abaixo, divididas em: Pendentes, Concluídas e Indeferidas.

Quadro 1
Manifestações por Situação 2015

Situação	Número	Percentual
Pendentes	10	5,21
Concluídas	170	88,54
Indeferidas	12	6,25
Total Recebidas	192	100

Gráfico 1



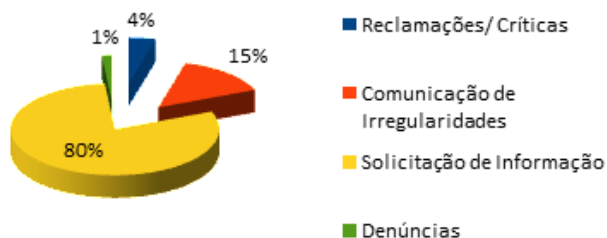
5.2 Por Natureza

Quanto à natureza das manifestações recebidas, o Quadro 2 e Gráfico 2 demonstram que 153 (79,69%) se referem à solicitação de informações baseadas na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011); 28(14,58%) referem-se à comunicação de irregularidades; já 08 (4,17%) manifestações tratam de crítica/reclamações; 03 (1,56%) denúncias que não se enquadraram em nenhuma das demandas previstas na Resolução TCE/MA 242/2015. Não houve registros de manifestações com sugestões e elogios.

Quadro 2
Manifestações por Natureza 2015

Situação	Número	Percentual
Elogio	00	---
Reclamações/Crítica	08	4,17
Comunicação de Irregularidades	28	14,58
Solicitação de Informação	153	79,69
Denúncias	03	1,56
Sugestões	00	---
Total	192	100

Gráfico 2



5.3 Por Tempo de Resposta

O Quadro 3 e o Gráfico 3 demonstram o tempo de resposta ao usuário, neste primeiro ano de funcionamento da Ouvidoria.

Cabe ressaltar a dificuldade inicial de cumprirmos o prazo legal de 20 dias em alguns processos, em razão de dependermos de respostas de outras unidades. Alguns processos têm que tramitar por várias unidades e os servidores, por ainda não estarem familiarizados com o trâmite de devolver o processo para a Ouvidoria, para esta fazer a comunicação ao usuário, algumas vezes a unidade responsável pela informação respondeu e finalizou o processo, enviando-o à coordenação de arquivo, sem passar pela Ouvidoria, a quem cabe

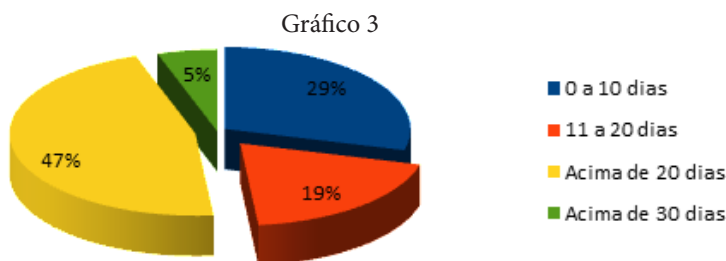
fazer essa comunicação ao requerente.

Na grande maioria das manifestações recebidas, a Ouvidoria retornou a resposta ao usuário antes de completar o prazo definido pela LAI (Lei de Acesso a Informação). As manifestações que foram indeferidas, o prazo médio de resposta foi de cerca de 6 dias.

Tivemos ainda 04 demandas respondidas num prazo mais longo, que tratavam do mesmo assunto, encaminhadas por usuários diferentes, mas que dependiam da tramitação processual junto às unidades técnicas, que extrapolaram o prazo regulamentar de 30 dias.

Quadro 3
Tempo de Resposta às Manifestações 2015

Situação	Número	Percentual
0 a 10 dias	56	29,16
11 a 20 dias	37	19,27
Acima de 20 dias	89	46,35
Acima de 30 dias	10	5,21
Total	192	100



5.4 Por Canal de Atendimento

A Ouvidoria recebe demandas por cinco canais de atendimento: Sistema Ouvidoria on-line no Portal do TCE-MA, e-mail, telefone 0800, correspondência física e de forma presencial. No ano de 2015, (Quadro 4), 86,46 % (166) das

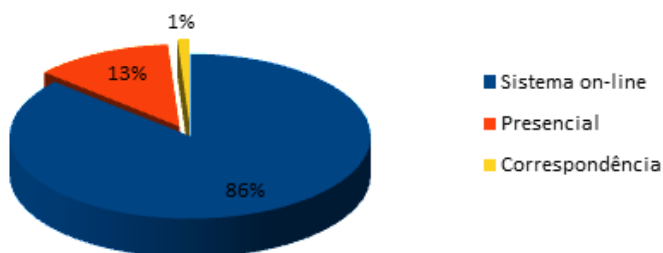
.....

demandas foram recebidas por meio do Sistema on-line. De forma presencial, foram recebidas 24 demandas, equivalente a 12,50 % do total. Além destas, 1,04% (02) das demandas foram através de correspondência física. As poucas demandas recebidas pelo 0800 deixaram de ser computadas pela falta de elementos comprobatórios, por serem repetidas e mesmo pela dificuldade de decodificação. Esse serviço funciona de forma precária pela dificuldade de decodificar a mensagem e de juntar à manifestação elementos comprobatórios. Essas foram indeferidas até pelo conteúdo repetido e por não terem relação com os objetivos da Ouvidoria.

Quadro 4
Demandas por canal de Atendimento 2015

Canal de Atendimento	Número	Percentual
Sistema Ouvidoria on-line	166	86,46
E-mail	00	--
Telefone 0800	00	--
Presencial	24	12,50
Correspondência	02	1,04
Total	192	100

Gráfico 4



5.5 Por Identificação

Com relação ao critério de classificação Identificação, Quadro 5, as demandas encaminhadas à Ouvidoria, na sua maior parte, são identificadas. O cidadão demandante preencheu os requisitos de identificação em 98,96% (190) do total. As demandas classificadas como anônimas equivalem a 1,04 % do total.

Quadro 5
Demandas por Identificação 2015

Identificação	Número	Percentual
Identificada	190	98,96
Anônima	02	1,04
Total	192	100

Gráfico 5



5.6 Por Procedência

No ano de 2015, quanto ao critério das demandas (Quadro 6), das 27 unidades da federação, 07 encaminharam demandas.

Os estados de onde mais originaram demandas foram: o Estado do Maranhão, com 122 demandas (63,54%); São Paulo 01 demanda (0,52%); Piauí

com 04 demandas (2,08 %); Santa Catarina 01 (0,52%); Goiás 03 (1,56%); Pernambuco 02 (1,04%) e o Distrito Federal, 02 demandas (1,04%).

Também foram registradas 57 demandas, sem indicação de procedência, representando 29,69% do total das demandas.

Do total de 217 municípios do Maranhão, 48 municípios enviaram demandas, num total de 122 (63,54%) de manifestações. Dessas demandas, a participação por município demonstra uma maior concentração em São Luís, com 26 demandas(13,54 %), seguido por Santo Antônio dos Lopes, com 07 demandas (3,65%), Tutóia com 06 demandas (3,13%) , Arame e Monção com 5 demandas cada, correspondente a (2,60%)., Lago dos Rodrigues, Grajaú, Tuntum, João Lisboa enviaram 04 manifestações (2,08%), Governador Eugênio Barros, Imperatriz, Bequimão, Parnarama, Santa Inês foram 03 demandas (1,56%), Coelho Neto, Acailândia, Timon, São José de Ribamar, Primeira Cruz, Conceição do Lago Açu, Formosa da Serra Negra, Araióses enviaram 02 demandas, respectivamente, totalizando (1,04%), Vila Nova dos Martírios, São Mateus do Maranhão, Lagoa Grande do Maranhão, Alto Alegre do Maranhão, Alcântara, Rosário, Matões do Norte, Bom Jardim, Caxias, Anapurus, Santo Amaro, Presidente Vargas, Colinas, São João dos Patos, Barreirinhas, Lagoa Grande, Cajari, Feira Nova do Maranhão, Bom Lugar, Igarapé do Meio, Amarante, Pinheiro, Governador Nunes Freire, Penalva, Dom Pedro e Buriti Bravo enviaram 01(0,52%), respectivamente.

Quadro 6
Procedência das Demandas 2015

Procedência	Estado	Número	Percentual
Sem Localização	-	57	29,69
São Luís	MA	26	13,54
Vila Nova dos Martírios	MA	01	0,52
São Mateus do Maranhão	MA	01	0,52
Lagoa Grande do Maranhão	MA	01	0,52
Governador Eugênio Barros	MA	03	1,56
Coelho Neto	MA	02	1,04
Alto Alegre do Maranhão	MA	01	0,52
Brasília	DF	02	1,04
Imperatriz	MA	03	1,56
Alcântara	MA	01	0,52
Rosário	MA	01	0,52
Teresina	PI	03	1,56
Matões do Norte	MA	01	0,52
Bom Jardim	MA	01	0,52
São José	SC	01	0,52
Bequimão	MA	03	1,56
Caxias	MA	01	0,52
Anapurus	MA	01	0,52
Santo Amaro	MA	01	0,52
Tutóia	MA	06	3,13
Açailândia	MA	02	1,04
Buriti Bravo	MA	01	0,52
Floriano	PI	01	0,52
Presidente Vargas	MA	01	0,52
São Luís de Montes Belos	GO	01	0,52
Lago dos Rodrigues	MA	04	2,08
Colinas	MA	01	0,52
São João dos Patos	MA	01	0,52
Timon	MA	02	1,04
Barreirinhas	MA	01	0,52
Lagoa Grande	MA	01	0,52
Arame	MA	05	2,60
Monção	MA	05	2,60

Goiânia	GO	02	1,04
Cajari	MA	01	0,52
Grajaú	MA	04	2,08
Parnarama	MA	03	1,56
Feira Nova do Maranhão	MA	01	0,52
Santa Inês	MA	03	1,56
Bom Lugar	MA	01	0,52
Igarapé do Meio	MA	01	0,52
Amarante	MA	01	0,52
São José de Ribamar	MA	02	1,04
Primeira Cruz	MA	02	1,04
Tuntum	MA	04	2,08
Santo Antônio dos Lopes	MA	07	3,65
Conceição do Lago Açu	MA	02	1,04
Formosa da Serra Negra	MA	02	1,04
Pinheiro	MA	01	0,52
Recife	PE	02	1,04
Governador Nunes Freire	MA	01	0,52
Penalva	MA	01	0,52
João Lisboa	MA	04	2,08
Araíóses	MA	02	1,04
Dom Pedro	MA	01	0,52
São Paulo	SP	01	0,52
Total		192	100

5.6.1 A Tramitação de Processos

As diversas manifestações que chegam à Ouvidoria são distribuídas entre os servidores para análise e providências, com observação dos prazos e retorno aos manifestantes, via e-mail, com correspondência pelos Correios e, em alguns casos, até mesmo por telefone.

A experiência no ano de 2015 levou a Ouvidoria a avaliar o método escolhido para o retorno aos manifestantes. Para as respostas em que o interes-

sado optou por correspondência física, constatamos o provável desinteresse do manifestante, quando recomendamos o seu comparecimento ao TCE/MA para conhecer o volume dos autos e as custas que deverão ser pagas, de conformidade com o que prescreve a legislação e normas do TCE/MA. Esses processos ficam na caixa do servidor, aguardando o retorno do manifestante, para quem são endereçadas correspondências com aviso de recebimento, por várias ocasiões. Após meses sem retorno para a comunicação da Ouvidoria, em forma de ofício, o processo permanece na caixa do servidor, aguardando para enviá-lo ao CTPRO/SUPAR.

Nesse aspecto, apresentamos a sugestão para a SUTEC/TCE alterar a página da Ouvidoria, onde conste a informação para o manifestante sobre o procedimento de resposta via Correios, pelo impacto dos custos que o impede de obter as informações de seu interesse.

5.6.2 Demandas por assunto

Dos 192 processos que tramitaram pela Ouvidoria em 2015, chama a atenção o interesse de pesquisadores em conhecer as razões de desaprovação das contas dos gestores dos municípios do Maranhão. São alunos matriculados no mestrado e doutorado que, estudando a administração pública, necessitam de dados estatísticos do TCE/MA.

Ao tomar conhecimento do interesse de pesquisadores pelo resultado dos julgamentos desta Corte de Contas, propomos a criação de um setor de Estatística que mantenha atualizada a produção dos julgamentos e outros pro-

cedimentos, o que dará maior transparência à atuação deste Tribunal.

Cabe ressaltar que a grande maioria das manifestações apresentadas ao longo de 2015 trata de solicitação de cópias das prestações de contas dos gestores municipais. Também foram apresentados diversos tipos de denúncias, das quais as mais identificadas foram a dificuldade de acesso a editais de licitação e processos licitatórios suspeitos.

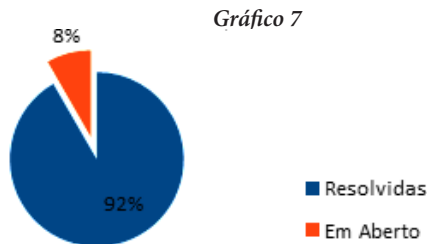
5.7 Indicadores de Desempenho

5.7.1 Índice de Resolutividade de Demandas Recebidas

Das 192 demandas consideradas para o cálculo, até o dia 31 de dezembro, foram concluídas 176 manifestações, atingindo um índice de resolutividade da ordem de (91,67%). Das demandas que permaneceram em aberto (indeferidas/e ou pendentes), referentes ao mês de dezembro, 16 (8,33%) foram resolvidas em prazos que variam entre 20 a 90 dias, por dependerem de tramitação interna para oferecer resposta final ao usuário.

Quadro 7
Índice de Resolutividade 2015

Demandas	Número	Percentual
Resolvidas	176	91,67
Em abertos	16	8,33
Total	192	100



5.7.2 Ações em Eventos de Estímulo ao Controle Social e à Transparência

No ano de 2015, os serviços oferecidos aos cidadãos pela Ouvidoria, bem como os canais disponibilizados para atendimento, foram divulgados em 08 eventos promovidos pela Rede de Controle do Maranhão, que envolve diversos órgãos como TCE/MA, CGU, TRE/MA, CGE/MA, Polícia Federal, STC/MA, entre outros.

Dentre os eventos do ano, destacamos 08 que foram direcionados para o estímulo ao controle e à transparência (Quadro 8).

Desta forma, o indicador que verifica a amplitude da atuação da Ouvidoria do TCE/MA, junto a eventos de estímulo ao controle social e à transparência, demonstra que a meta estabelecida para o ano de 2015 foi atingida.

Quadro 8
Divulgação da Ouvidoria do TCE/MA em Eventos 2015

Evento	Período	Local
Curso de Controle Social e Cidadania	08/04/2015	Município de Buriti/MA
I Seminário de Ouvidorias do Maranhão	27/05/2015	Tribunal de Contas do Estado do Maranhão/MA
Curso de Controle Social e Cidadania	12/06/2015	Município de Godofredo Viana
I Encontro Regional de Conselheiros e Lideranças Sociais	7/08/2015	Baixo Parnaíba Chapadinha/MA
Curso de Controle Social e Cidadania	18/08/2015	Cerrado Sul Balsas/MA
II Reunião Técnica dos Órgãos da Rede de Controle	22/09/2015	Procuradoria Geral de Justiça São Luís/MA
I Seminário de Controle Social e Cidadania da Região Central do Maranhão	20/11/2015	Sertão Presidente Dutra/MA
I Seminário Municipal de Transparência e Controle	10/12/2015	Região Metropolitana São Luís/MA

5.7.3 Cidadãos Capacitados em Eventos de Estímulo ao Controle Social e à Transparência

Nos 08 eventos voltados ao estímulo, controle social e a transparência, as informações sobre a Ouvidoria foram divulgadas para cerca de 1.150 participantes, uma média de 144 pessoas por evento. Desta forma, a meta de cidadãos capacitados estabelecida para o ano de 2015, pode-se dizer, foi alcançada.

6 PROPOSTAS EM ANDAMENTO

Conforme a Lei Orgânica do Tribunal de Contas do Estado do Maranhão, a Ouvidoria tem por finalidade o aprimoramento das ações desenvolvidas pelo Tribunal. Desta forma, por sugestão da Ouvidoria, com base nas demandas recebidas, as ações implementadas pela Administração no ano de 2015 foram:

- *Criação do link da Ouvidoria na Intranet para atendimento e divulgação de informações e resultados;*
- *Planejamento estratégico;*
- *Elaboração do plano de ação da Ouvidoria do TCE/MA para desenvolver projetos/ações, atividades e metas, visando ao acompanhamento e avaliação;*
- *Elaboração da matriz de negócios da Ouvidoria;*
- *Definição de Metas e Indicadores de Desempenho quanto a prazo de atendimento das demandas e quanto à satisfação do usuário, que será iniciada a partir do lançamento do relatório estatístico anual da Ouvidoria, a partir do segundo semestre de 2016;*
- *Definição de Metas e Indicadores de Desempenho quanto à atuação*

em eventos e quanto à quantidade de pessoas capacitadas em eventos de estímulos ao Controle Social e Transparência, a partir dos eventos da Rede de Controle, no 2º semestre de 2016;

- *Elaboração de manuais de rotinas internas, previsto para o 1º semestre de 2017;*
- *Promoção de sensibilização interna sobre a importância da comunicação e cultura da transparência, onde serão realizadas visitas em todos os setores e unidades do TCE/MA, conversando e estimulando os servidores para se manifestarem, em urnas, que serão disponibilizadas no hall do TCE;*
- *Elaboração da carta de serviços ao Cidadão. Iniciamos a pesquisa, mas estamos, ainda, em estágio embrionário.*
- *Ofertar à sociedade informações e dados sobre a gestão do Tribunal, buscando a transparência e acesso à informação. Utilizamos, atualmente, uma conta do Facebook, onde divulgamos ações da Ouvidoria do TCE/MA, da CGU, do MP e da Rede de Controle, mas buscaremos ampliar essas atividades de divulgação e de acesso à informação, em conjunto com a Assessoria de Comunicação do Tribunal.*
- *Criação e implantação de um banco de dados do TCE para armazenar informações sobre auditorias realizadas, processos julgados, acórdãos publicados, embargos, recursos de revisão, responsáveis condenados e/ou multados.*

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme sua missão, a Ouvidoria do TCE/MA busca assegurar ao cidadão sua participação na melhoria da atuação do controle externo exercido pelo Tribunal de Contas do Estado do Maranhão, objetivando ser um instrumento de cidadania na transformação do processo de gestão para excelência deste controle.

No ano de 2015, de acordo com os resultados apresentados, a Ouvidoria encerrou suas atividades com um balanço positivo, tanto em relação às ações desenvolvidas, previstas no seu Plano de Ação 2015/2016, quanto ao atendimento das manifestações recebidas e não atendidas, sendo que 192 foram solucionadas dentro do período em questão. Cabe ressaltar que a demanda que permaneceu em tramitação, frente ao número recebido, encontra-se dentro do prazo para receber resposta e fechamento.

O índice de resolutividade de 91,67 % (176 demandas) reforça a percepção qualitativa exposta, demonstrando eficiência no atendimento que vem sendo realizado.

O tempo de resposta às demandas igualmente demonstra a eficiência no atendimento às manifestações dos cidadãos. No período, 48,43% (93) das demandas recebidas foram respondidas em menos de 20 dias, sendo mais da

metade, 29,16% (56) das demandas, concluídas em até 5 dias.

Cabe destacar ainda, quanto aos indicadores de desempenho, que as metas de resultado estabelecidas para o ano de 2015 foram alcançadas pela Unidade, ainda no 2º trimestre de 2015.

Ao encerrar este Relatório, estamos propondo à Presidência do TCE/MA:

- *Disponibilidade de caixa coletora da Ouvidoria no hall de entrada do TCE/MA;*
- *Participação do cidadão para avaliar, no Sistema, o grau de satisfação no atendimento de sua manifestação;*
- *Aquisição de scanner para atender às necessidades da Ouvidoria;*
- *Criação de órgão de Estatística no TCE/MA, que controle a produção de julgamento dos processos, de acordo com as decisões desta Corte de Contas;*
- *Estruturação do serviço de atendimento pelo 0800, com a implantação do sistema de gravação;*
- *Alteração do link da Ouvidoria com informações sobre custo de processo físico.*

Por fim, ratificamos a necessidade do permanente comprometimento das demais Unidades do TCE/MA, com a atuação da Ouvidoria, a fim de que possa manter a qualidade e a agilidade no atendimento aos cidadãos, elevando o conceito desta Corte de Contas perante toda a sociedade.





SEU CANAL COM A TRANSPARÊNCIA

