



O U V I D O R I A

Tribunal de Contas do Estado do Piauí

Fortalecimento do Controle e da Cidadania através da Ouvidoria

Antonio Luiz Medeiros de Almeida Filho
Auditor da Controladoria Geral do Estado
Assessor da Ouvidoria TCE-PI
antonio.medeiros@tce.pi.gov.br

Palavra do Ouvidor Geral do TCE-PI.

- * A Atricon considera as Ouvidorias dos Tribunais de Contas tão essenciais que editou uma resolução disciplinando a sua implementação, exigindo que todos os Tribunais de Contas tenham esse imprescindível instrumento de comunicação com o cidadão.
- * Os Tribunais de Contas trabalham para o cidadão e devem ter um canal de comunicação com ele.
- * Conselheiro Joaquim Kennedy Nogueira Barros

Controle x Sociedade

- * **Cidadão** - indivíduo que é capaz de conhecer, entender e reivindicar seus direitos, "aquele que atua como protagonista com a sua comunidade por meio do diálogo e não do monólogo, do interesse comum e não do individual, da res publica (coisa pública) e não da res privacta (coisa privada)" (TENÓRIO, 2008, p. 25).
- * Na Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, de 1789, já se continha o seguinte enunciado: "A sociedade tem o direito de pedir conta a todo agente público de sua administração".

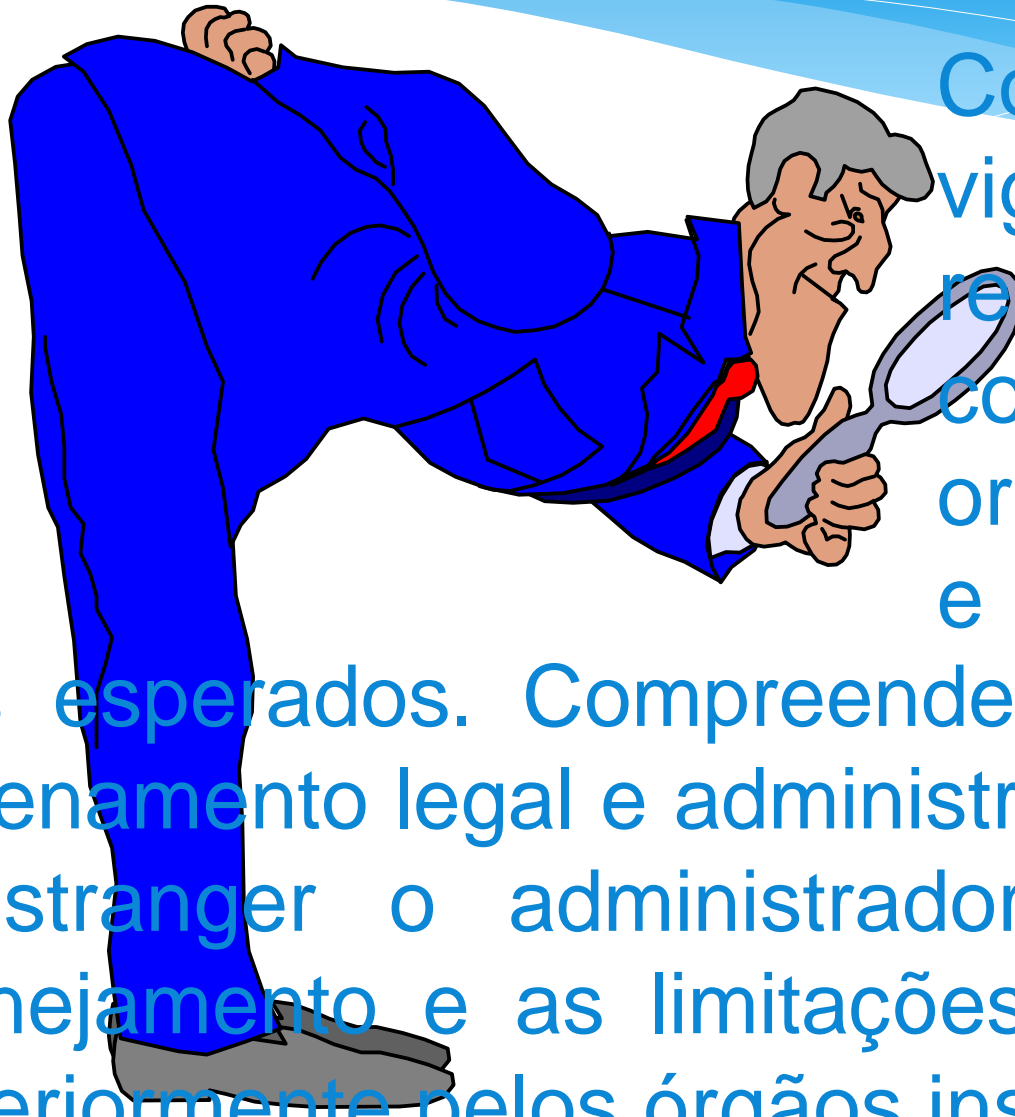
Controle x Sociedade

- * o dicionário mais popular da língua portuguesa, de autoria de Aurélio Buarque de Holanda, define **controle** como "fiscalização exercida sobre as atividades das pessoas, órgãos, departamentos, ou sobre produtos, etc., para que tais atividades, ou produtos, não se desviem das normas estabelecidas".
- * De forma semelhante, se explica controle sobre os gastos da administração pública como "a faculdade de vigilância, orientação e correção que um Poder, órgão ou autoridade exerce sobre a conduta formal de outro".

Controle x Sociedade

- * Para Di Pietro (2007, p. 478), o controle da administração pública é: r . .] o poder de fiscalização e correção que sobre ela exercem os órgãos do Poder Judiciário. Legislativo e Executivo. com o objetivo de garantir a conformidade de sua atuação com os princípios que lhe são impostos pelo ordenamento jurídico.
- * Já Guerra (2008), assim define o controle da administração pública: r . .] o controle é atividade inerente a gestão da coisa pública ... r . .] o controle caracteriza-se como instrumento garantidor das finalidades do Estado. bem com dos direitos subjetivos dos cidadãos. "

O QUE É CONTROLE



Controlar, significa vigiar, comparando resultados obtidos com as respectivas ordens expedidas e com os resultados esperados. Compreende um sistema de ordenamento legal e administrativo destinado a constranger o administrador a respeitar o planejamento e as limitações legais traçadas anteriormente pelos órgãos institucionais.

Para o melhor entendimento controle seria a fiscalização exercida sobre as atividades de pessoas, órgãos, departamentos, ou sobre produtos, etc., para que não ocorram desvios das normas preestabelecidas.

Controle na administração pública é uma forma de manter o equilíbrio na relação existente entre Estado e sociedade, fazendo surgir daquele as funções que lhe são próprias, exercidas por meio dos seus órgãos, sejam estes pertencentes ou vinculados aos poderes Executivo, Legislativo ou Judiciário.

A finalidade do controle é assegurar que os órgãos atuem em consonância com os princípios constitucionais, em especial, o princípio da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

o controle governamental: Controle Externo, os Tribunais de Contas e o Controle Interno: interação para o fortalecimento da sociedade.



CONTROLE SOCIAL (exercido individual ou conjuntamente pela sociedade)

Controle Social

* O Controle Social tem:

- * 1) função política: que se expressa pela participação de segmentos da sociedade civil em processos decisórios, de promoção da transparência e do acompanhamento da gestão pública;
- * 2) função jurídica: que se faz presente ao funcionar como elemento de defesa dos interesses individuais e coletivos e dos aspectos de legalidade da gestão pública, conforme previsto no ordenamento jurídico e na legislação vigente;
- * 3) função social: assegurar ou ampliar os direitos sociais aos cidadãos ou àquelas comunidades, antes excluídas desses direitos. Manifesta-se quando estimulam-se os cidadãos ao aprendizado da cidadania e a serem sujeitos ativos

Frutos:

- **Portais da Transparência:** web sites que contém as informações relativas às finanças públicas das instituições;
- **Conselhos Municipais:** os conselhos, das mais diversas áreas da administração, são importantes institutos de participação, onde a sociedade civil integra-se ao conselho para fiscalizar a atuação e delinear as linhas de trabalho daquela área. Destaca-se o Conselho do FUNDEB, Conselho de Saúde, Conselho do Idoso, entre outros;
- **Audiências Públicas:** definidas e exigidas por leis, as audiências públicas são reuniões nas quais a sociedade é convidada a debater sobre determinado assunto, quer seja para uma definição futura, quer seja para a fiscalização de determinada atividade;
- **Conferências:** as conferências também são institutos em que a sociedade é convidada a debater determinada política pública, opinando sobre a condução daquela determinada atividade;
- **Lei de Acesso a Informação –LAI.**

O ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA

- * Art. 1º O art. 48 da Lei Complementar no 101, de 4 de maio de 2000, passa a vigorar com a seguinte redação: “Art. 48. Parágrafo único. A transparência será assegurada também mediante:
 - * I – incentivo à participação popular e realização de audiências públicas, durante os processos de elaboração e discussão dos planos, lei de diretrizes orçamentárias e orçamentos;
 - * II – liberação ao pleno conhecimento e acompanhamento da sociedade, **em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira, em meios eletrônicos de acesso público;**” (grifo nosso).

O ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA

- * A Lei 12.527 representa uma mudança de paradigma em matéria de transparência pública, **pois estabelece que o acesso é a regra e o sigilo, a exceção.**
- * Qualquer cidadão poderá solicitar acesso às informações públicas, ou seja, àquelas não classificadas como sigilosas, conforme procedimento que observará as regras, prazos, instrumentos de controle e recursos previstos.

A transparência pública e o acesso à informação e dados públicos na legislação brasileira

Arts.5º, XXXIII; 37, §3º, II; 216, §2º/CF – Lei de Acesso a Informação (Lei nº 12.527/11)

Art.74, §2º/CF – denunciar irregularidade perante o TCU

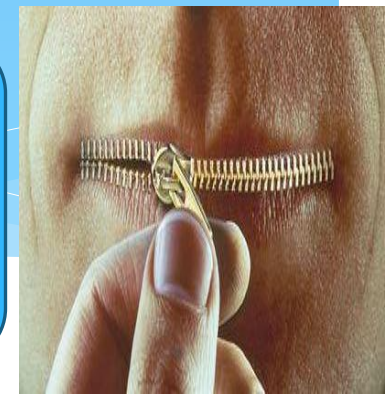
Art.5º, LXXIII/CF – Ação popular

Art.5º, XXIV/CF – Direito de petição e certidões em repartições públicas

Art.41, §1º/Lei nº 8.666/93 – impugnação de editais por irregularidades

Lei nº 9.074/95, art.33 – participação dos usuários na fiscalização das concessões e permissões

Lei Complementar nº 101/2000, art.48 – divulgação em tempo real e na internet, informações detalhadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, estados, DF e municípios (LC nº 131/09) – *até maio de 2013 – os municípios com menos de 50 mil habitantes*



O que precisamos fomentar ?

- * o avanço do Controle social - controle exercido pela sociedade na fiscalização das ações do Estado.
- * É o controle mediante a participação direta da comunidade e seus membros sobre as condutas dos agentes públicos.
- * É o direito que o cidadão possui de desempenhar o seu controle sobre o Estado.
- * Participação - fenômeno político que presuppõe uma ampliação da estrutura de poder da gestão pública com a **inclusão de cidadãos atuando como sujeitos políticos capazes de orientar e fiscalizar a ação do Estado.**

Como desempenhar minha Cidadania ?

- * **Cidadania¹** é o exercício dos **direitos pois são legais e civis e deveres civis, políticos e sociais**. Os direitos e deveres de um cidadão devem andar sempre juntos, uma vez que ao cumprirmos nossas obrigações permitimos que o outro exerça também seus direitos toda a população.
- * 1. Exercer a cidadania é ter consciência de seus direitos e obrigações e lutar para que sejam colocados em prática;
- * 2. Exercer a cidadania é estar em pleno gozo das disposições constitucionais;
- * 3. Preparar o cidadão para o exercício da cidadania é um dos objetivos da educação de um país.

Direitos e Deveres do Cidadão



Deveres do cidadão

Votar para escolher os governantes;
Cumprir as leis;
Educar e proteger seus semelhantes;
Proteger a natureza;
Proteger o patrimônio público e social do País.

Direitos do cidadão

Direito à saúde, educação, moradia, trabalho, previdência social, lazer, entre outros;
O cidadão é livre para escrever e dizer o que pensa, mas precisa assinar o que disse e escreveu;
Todos são respeitados na sua fé, no seu pensamento e na sua ação na cidade;
O cidadão é livre para praticar qualquer trabalho, ofício ou profissão, mas a lei pode pedir estudo e diploma para isso;

Ouvidoria

- * **Ouvidoria** - canal de participação do cidadão em relação às organizações.
- * Um canal de comunicação e mediação entre a organização, seu público e a sociedade em que está inserida e que tem como objetivo oferecer oportunidade aos cidadãos de apresentarem suas críticas, sugestões, reclamações, elogios, denúncias e dúvidas, atuando como agente de mudança e fortalecendo os seus direitos.
- * Ouvidoria **reativa** (se provocada) e **proativa** (visão sistêmica atenta às relações institucionais).

Papel da Ouvidoria

* **Representação do povo:**

- * • Instrumento formal para o efetivo controle social sobre os serviços prestados pelo órgão
- * • Ouvir e compreender dando resolubilidade sem amortecer os reclames
- * • Reconhecer os cidadãos
- * • Qualificar as expectativas para decodificá-las oportunizando melhorias
- * • Responder aos cidadãos e demonstrar os resultados produzidos
- * • Necessidade de aferir a efetividade social das práticas das ouvidorias públicas: defesa da instituição (repercussão na realidade social) e defesa do cidadão (a ação se projeta sobre a estrutura social – O efeito do efeito). Ponto de equilíbrio

Foco da Ouvidoria para o Fortalecimento do Controle e da Cidadania?

- * Qualificar e operacionalizar a participação social, seja quanto à democratização dos processos de tomada de decisão, seja quanto à disponibilização e funcionamento de canais de consulta e diálogo;
- * Auxiliar o cidadão em suas relações com o Estado;
- * Atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública;
- * Promover a interação equilibrada entre legalidade e legitimidade de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados;

Fatores essenciais para o bom funcionamento das ouvidorias:

- * • Apoio do titular e dos funcionários das ouvidorias;
- * • Qualificação do(a) ouvidor(a) e de sua equipe;
- * • Padrões de atendimento e de qualidade para os serviços prestados pelas ouvidorias;
- * • Utilização de ferramentas de trabalho adequadas;
- * • Comprometimento da equipe com a qualidade do trabalho; Avaliação das ouvidorias (realização de avaliações dos serviços prestados e pesquisas de satisfação dos usuários);
- * e • Desempenho exercido pelos ouvidores nas suas instituições em relação ao contato direto com os cidadãos.

É PRECISO SABER

Reclamações/Denúncias/Sugestões

- Devem ser feitas via Ouvidoria, e podem ser transformadas em processo no Tribunal ou em outro órgão, dependendo das informações obtidas no curso do atendimento;
- A ouvidoria mantém o sigilo das informações e de sua autoria, por dever ético e legal de resguardar seus dados pessoais;
- A ouvidoria não substitui os canais institucionais de atendimento do Tribunal, nem decide pelas unidades específicas do Tribunal de Contas;

SERVIÇOS PRESTADOS PELA OUVIDORIA

- Orienta o cidadão acerca do encaminhamento de denúncia e de representação para o TCE;
- Recebe e trata todas as manifestações que estejam relacionadas à atuação do TCE com isenção e imparcialidade;
- Encaminha as demandas às áreas responsáveis para o seu tratamento e mantém o cidadão informado sobre o andamento e resultados;
- Faz mediação de conflitos de interesses entre o cidadão e o gestor público;
- Identifica as oportunidades de melhoria na Instituição;
- Realiza atividades em parceria com a Escola de Contas, para promover o exercício da cidadania e contribuir para o controle social;
- Realiza o serviço de Ouvidoria itinerante;
- Fornece informações prestadas pelos cidadãos às unidades técnicas de forma a subsidiar procedimentos de auditorias, inspeções e demais instrumentos de fiscalização.

Canais de comunicação e diálogo com a Sociedade.

- * Portal: www.tce.pi.gov.br(FALE CONOSCO);
- * Email: ouvidoria@tce.pi.gov.br;
- * Formulários de Denúncia, elogios, sugestões do TCE-PI.
- * Correspondência : Av . Pedro Freitas, 2100 – Centro Administrativo, Teresina-PI, Cep 64018-900;
- * Telefones : 086 =3215 3800

Obrigado !