

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA 2024



Tribunal de Contas
ESTADO DE PERNAMBUCO

ÍNDICE

- 03** COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA
- 04** APRESENTAÇÃO
- 05** PLANO ESTRATÉGICO 2020-2026
- 07** INFORMAÇÕES GERAIS DE DESEMPENHO
- 08** INDICADOR ESTRATÉGICO
- 09** PAINEL DE CONTRIBUIÇÃO
- 10** RELATÓRIO ESTATÍSTICO DA MANIFESTAÇÃO DE USUÁRIOS
- 12** NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES
- 13** CANAL DE ACESSO UTILIZADO
- 14** MANIFESTAÇÕES POR JURISDIÇÃO E IDENTIFICAÇÃO
- 15** MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO
- 16** MANIFESTAÇÕES – SAÍDAS E ESTOQUES
- 17** LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI 2024
- 18** STATUS DA SOLICITAÇÃO – LAI 2024
- 19** SOLICITAÇÕES POR ASSUNTO LAI 2024
- 20** PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS
- 21** ENTREGAS RELEVANTES
- 22** CONSIDERAÇÕES FINAIS

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

EDUARDO LYRA PORTO DE BARROS

Conselheiro Ouvidor

GUSTAVO PIMENTEL DA COSTA PEREIRA

Coordenador da Ouvidoria

LOUISE LEITÃO ROCHA DE SÁ SARAIVA DE MORAIS

Assistente de Coordenação

ANTÔNIO JOSÉ DIAS DE OLIVEIRA PEIXOTO

Auditor de Controle Externo – Área de Auditoria de Obras Públicas

GUSTAVO WALTER XAVIER

Analista de Controle Externo

MARCELO ANDRADE FERREIRA LIMA

Analista de Controle Externo

MARCIO SANTANA DE CARVALHO

Analista de Controle Externo

VERÔNICA MARIA SANTOS BRAGA MORAES

Analista de Controle Externo

JORGE JOSÉ DE ALBUQUERQUE VILANOVA

À disposição do TCE

MARIA LÚCIA ALBUQUERQUE DA SILVA

À disposição do TCE

ANA ROSA HENRIQUES LYRA PASSOS

Assistente Executivo

RODRIGO VELLOSO LEITE

Assistente Executivo

RICARDO JOSÉ DE CARVALHO SAMICO

Atendimento

LEONARDO ARAÚJO GOMES DA SILVA

Atendimento - Estagiário

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do TCE-PE foi criada pela Lei Complementar nº 36/2001, e tem previsão nos artigos 111 e 112, da Lei nº 12.600/2004, bem como nos artigos 90 e 91, da Resolução TC nº 15/2010, tendo seu funcionamento regulamentado com a publicação da portaria nº 167/2011.

A Ouvidoria tem a missão de representar o usuário, seja ele externo ou interno, no processo de interlocução junto ao TCE-PE, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados sejam apreciadas de forma independente e imparcial, à luz dos ditames da Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos) e da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

As manifestações recebidas, nos seus mais variados tipos, desde comunicações de possíveis irregularidades, pedidos de orientação técnica, pedidos de acesso à informação, reclamações, elogios ou sugestões têm permitido ao TCE-PE aprimorar os processos de trabalho, bem como a qualidade e a efetividade dos serviços prestados à sociedade, na medida em que as denúncias informais a ele encaminhadas são utilizadas como subsídios nas atividades fiscalizatórias e decisória realizadas por esta Corte de Contas.

Ademais, desde o ano de 2001, a Ouvidoria tem desenvolvido várias ações que possibilitam uma maior divulgação do papel que desempenha no contexto de gestão, o que resulta em um aumento anual significativo do número de demandas, sem, contudo, olvidar as iniciativas de melhoria da qualidade do atendimento oferecido aos usuários de seus serviços, o que eleva a satisfação dos cidadãos e a imagem institucional do Tribunal.

Com essas considerações, apresentamos o relatório anual das atividades desenvolvidas por esta Ouvidoria durante o período compreendido entre 01/01/2024 e 31/12/2024.

PLANO ESTRATÉGICO 2020-2025

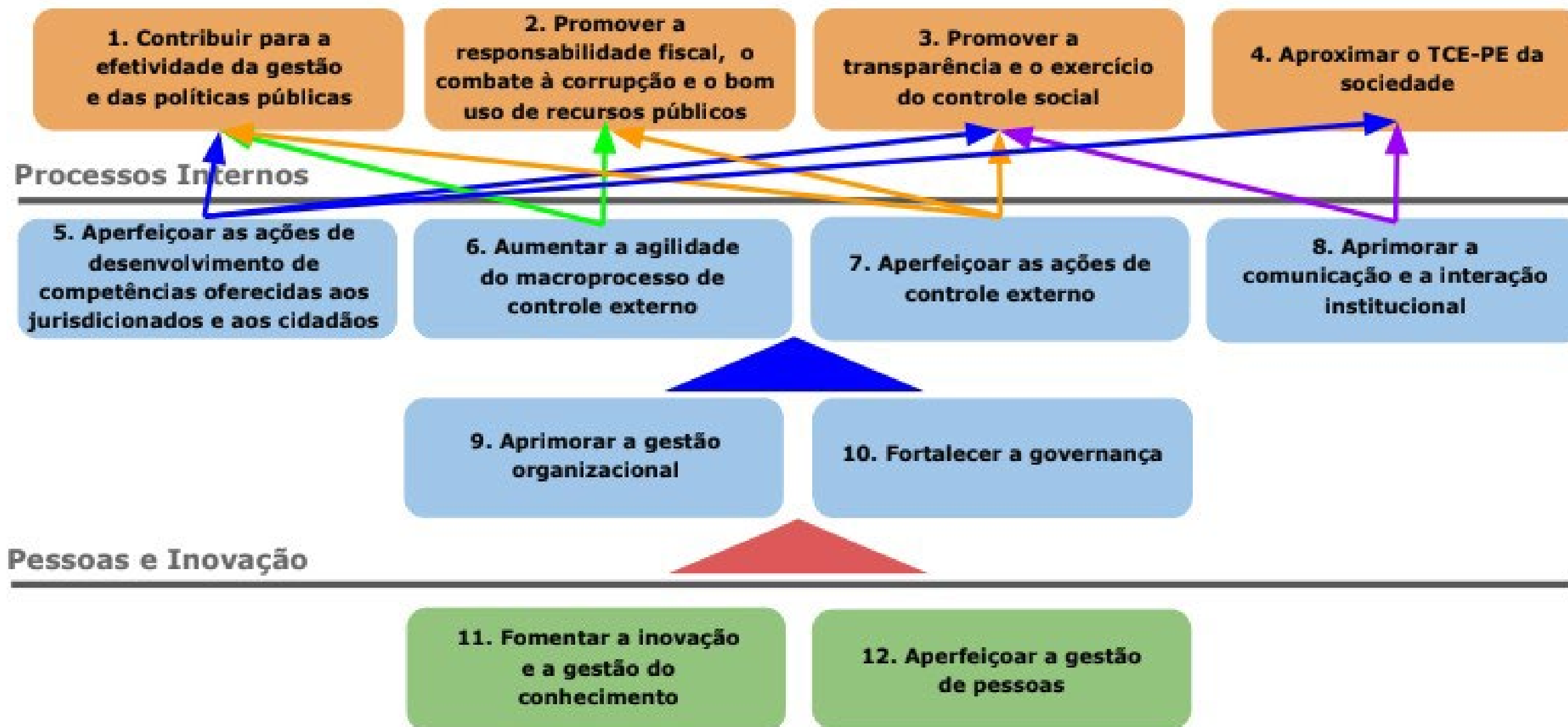
O Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco (TCE-PE), consciente de sua missão de fiscalizar e orientar a administração pública em benefício da sociedade, e considerando que está inserido em um ambiente dinâmico e em constantes mudanças, promove periodicamente discussões acerca do seu futuro, com o objetivo de aumentar a efetividade das ações de controle externo que estão sob sua responsabilidade.

Para tanto, tomamos por base o IV Plano Estratégico para o ciclo de 2020-2025. A estratégia é o caminho escolhido por uma organização para alcançar a sua visão de futuro. A estratégia do TCE-PE está representada no seu Mapa Estratégico e é executada por meio das iniciativas empreendidas ao longo do tempo, dentro do ciclo correspondente. O referido Mapa é a representação gráfica que identifica os principais objetivos organizacionais e estabelece entre eles relações de causa e efeito, facilitando a disseminação da estratégia para todos os níveis da Instituição.

O Mapa Estratégico do TCE-PE para o ciclo 2020-2025 é composto por três perspectivas: Resultados para a Sociedade, Processos Internos e Pessoas e Inovação. Cada perspectiva contém um conjunto de objetivos estratégicos a serem atingidos pelo Tribunal no período de seis anos e encontra-se explicitado na seguinte figura:

PLANO ESTRATÉGICO 2020-2025

Resultados para a Sociedade



As atividades da Ouvidoria, a seguir relatadas, encontram-se relacionadas aos “Resultados para a Sociedade” que consiste em promover a transparência e o exercício do controle social.



Tribunal de Contas
ESTADO DE PERNAMBUCO

INFORMAÇÕES GERAIS DE DESEMPENHO DA OUVIDORIA

Estrutura Organizacional e Funcional

O quadro de pessoal da Ouvidoria, em 2024, foi formado por 12 servidores e 1 estagiário, conforme detalhamento abaixo:

Cargo/Ocupação	Quantidade	Matrículas	Observações
Coordenador	01	0234	
Assistente de Coordenação	01	2175	
Auditor de Controle Externo/ Obras Públicas	01	1256	
Analistas de Controle Externo/ Área de Auditoria de Contas Públicas	02	0741 - 0495	
Analistas de Controle Externo/ Área de Auditoria de Obras Públicas	02	0238 - 1022	
À Disposição do TCE-PE	02	1503 - 1661	
Assistente Executivo	02	8274 - 8297	
Atendimento	01	8229	
Atendimento - Estagiário	01		Estágio concluído em 09/2024
TOTAL	13		

INDICADOR ESTRATÉGICO 2024

Objetivo Estratégico	Indicador Estratégico	Meta 2024	Resultado Dezembro 2024
3. Contribuir para a transparência e o exercício do controle social	3.8 Taxa de demandas do cidadão concluídas	85%	Valor medido: 88,24% Desempenho: 104%

PAINEL DE CONTRIBUIÇÃO 2024

Objetivo Estratégico	Objetivo de Contribuição	Indicadores de Contribuição	Metas 2024	Resultados(Valor Medido em Dez)
4. Fortalecer a imagem institucional	4.3 Melhorar o atendimento ao cidadão	4.3.1 Taxa de satisfação com o atendimento das demandas do cidadão	85%	Valor medido: 77,49% Desempenho: 91,16%
		3.4.8 Taxa de tempestividade das demandas do cidadão concluídas pela Ouvidoria	90%	Valor Medido: 93,93% Desempenho: 104,37%
		3.4.9 Taxa de tempestividade das solicitações de informação pelo cidadão com base na LAI	90%	Valor Medido: 96,12% Desempenho: 106,80%
10. Aprimorar a gestão administrativa	10. 22 Aprimorar o controle patrimonial e contábil	10.22.1 Acurácia Patrimonial - OUVI	100%	Valor Medido: 100%
11. Aprimorar a gestão administrativa	10. 22 Aprimorar o controle patrimonial e contábil	11.19.1 Taxa de cumprimento do Roteiro Anual do Desenvolvimento (antigo PDI) OUVI	95%	Valor Medido:100% Desempenho: 105,26%

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DA MANIFESTAÇÃO DOS USUÁRIOS

A Ouvidoria de Contas, no desempenho de suas atividades durante o exercício em análise, registrou no Sistema Interno SISOUV4.0, o total de 4.152 manifestações.

O quantitativo apresentado foi extraído do Sistema SISOUV4.0, para o período de 01/01/2024 a 31/12/2024, e cruzado com alguns controles efetuados internamente.

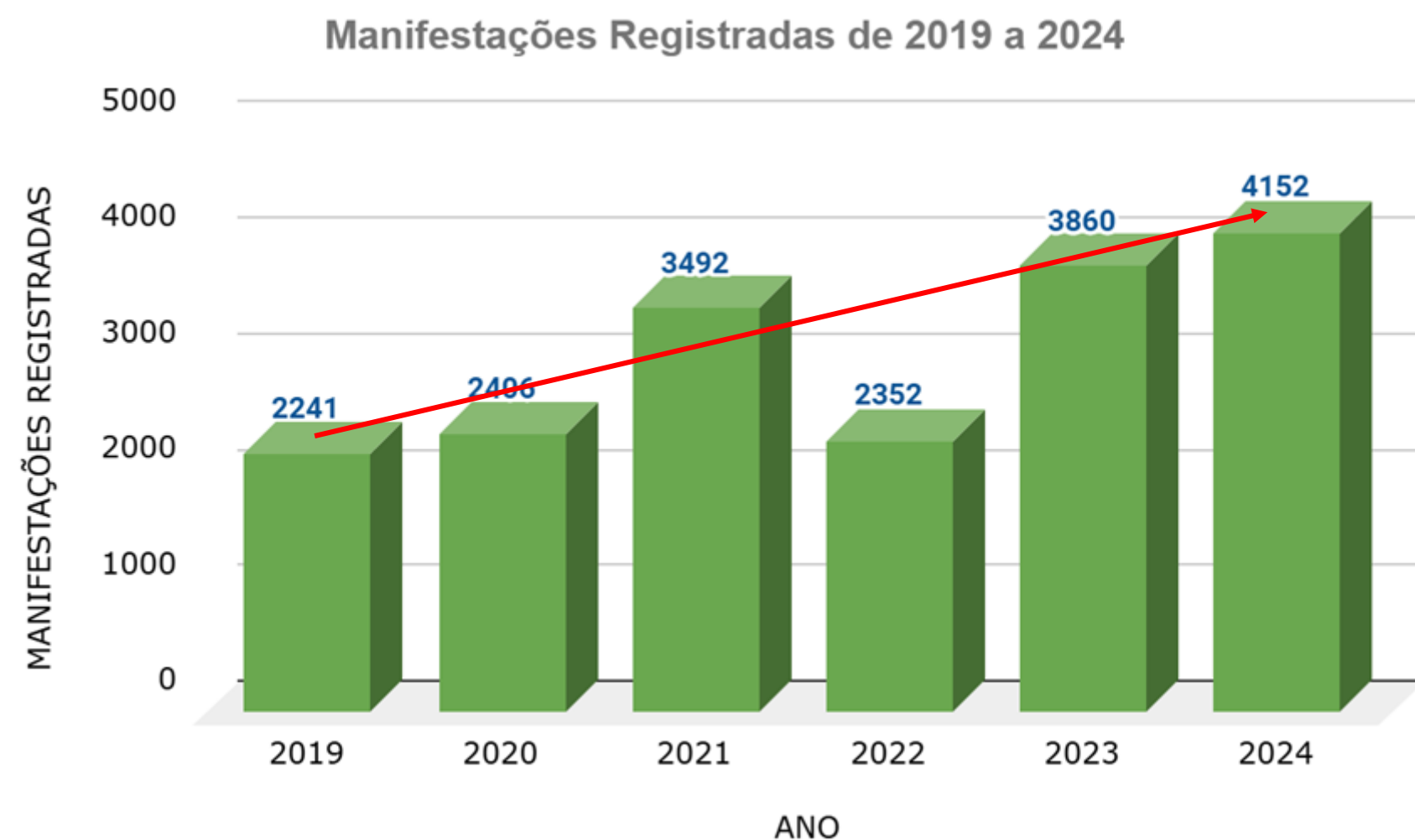
O total (4.152) de manifestações registradas oscilou entre os meses do exercício em análise, conforme podemos verificar no gráfico abaixo:



Mês	Quantidade manifestação
Janeiro	314
Fevereiro	264
Março	267
Abril	458
Maio	287
Junho	303
Julho	257
Agosto	295
Setembro	515
Outubro	382
Novembro	419
Dezembro	391
TOTAL	4152

O quantitativo de manifestações registradas junto à Ouvidoria de Contas durante o ano de 2024 demonstrou um aumento de 85,27% em relação ao quantitativo de manifestações registradas no ano de 2019.

O gráfico abaixo busca fazer um comparativo entre a quantidade de atendimentos recebidos por esta Ouvidoria de Contas nos últimos 5 (cinco) anos.



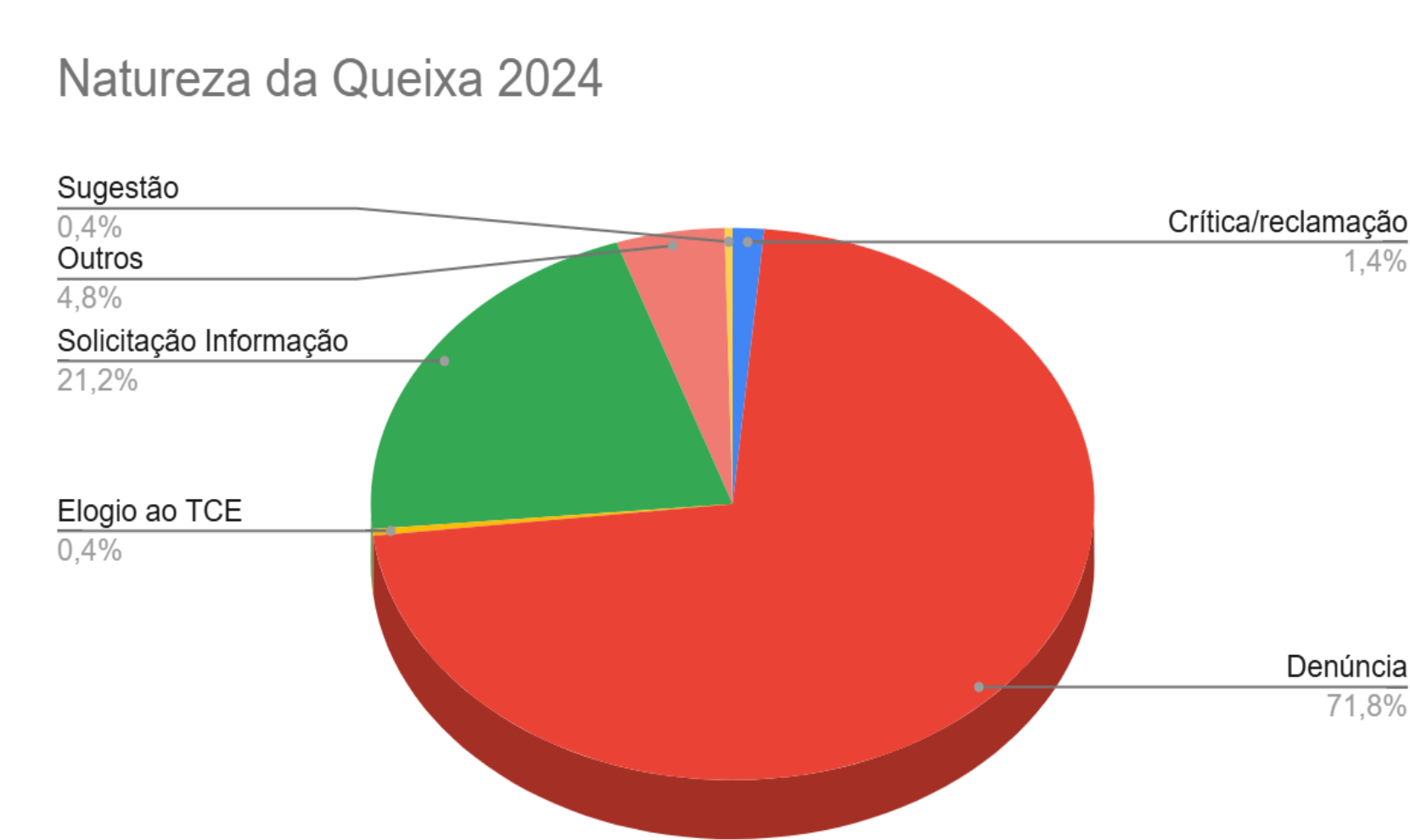
Aumento de 85,27%
em 5 anos;



Tribunal de Contas
ESTADO DE PERNAMBUCO

NATUREZA DAS MANIFESTAÇÃO

Das 4.152 demandas registradas em 2024, 2.980 trataram de informações sobre atos de gestão, representando 71,8% do total de manifestações distribuídas no período. Logo em seguida, vieram as 21,2% manifestações do tipo solicitação de informação.



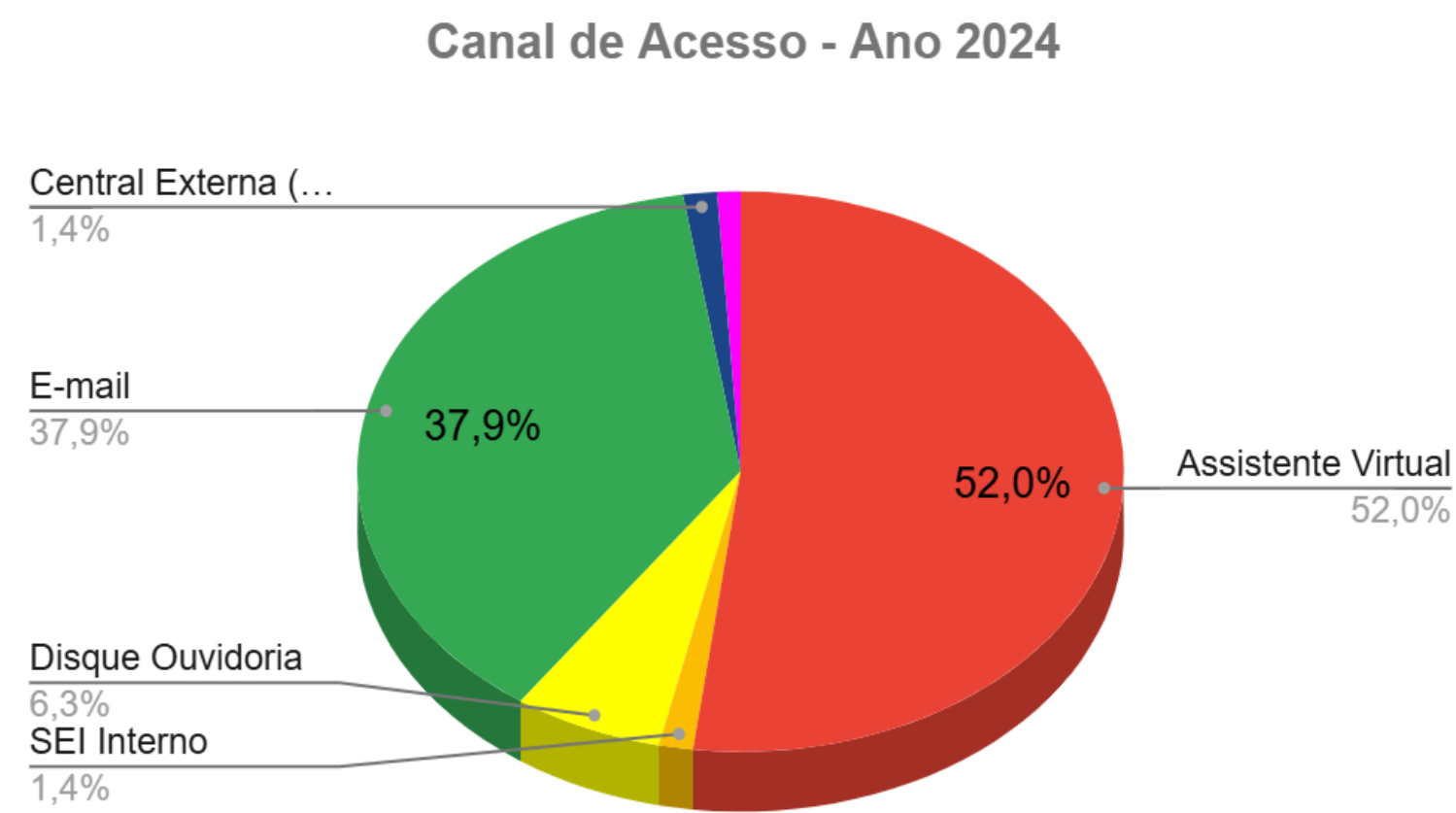
Natureza da Queixa	Quantidade	Percentual
Crítica/reclamação	58	1,4%
Denúncia	2.980	71,8%
Elogio ao TCE	16	0,4%
Solicitação Informação	882	21,2%
Outros	201	4,8%
Sugestão	15	0,4%
TOTAL	4.152	100,0%

CANAL DE ACESSO UTILIZADO

Das 4.152 demandas de 2024, 2.158 foram recebidas através pela da assistente virtual (51,97%), 1.572 pelo e-mail (37,86%), 262 por telefone pelo disque ouvidoria (0800 081 1027) (6,31%), 60 pelo SEI interno (1,45%), 59 pela central externa (OTRS), além de 41 visitas pessoais (0,99%).

A análise das informações, reforça a relevância dos meios eletrônicos, em face do cidadão da era líquida digital, como sendo a forma mais adequada de divulgação da Ouvidoria e de comunicação entre o usuário e este Tribunal.

O gráfico abaixo discrimina as demandas quanto à forma de coleta:



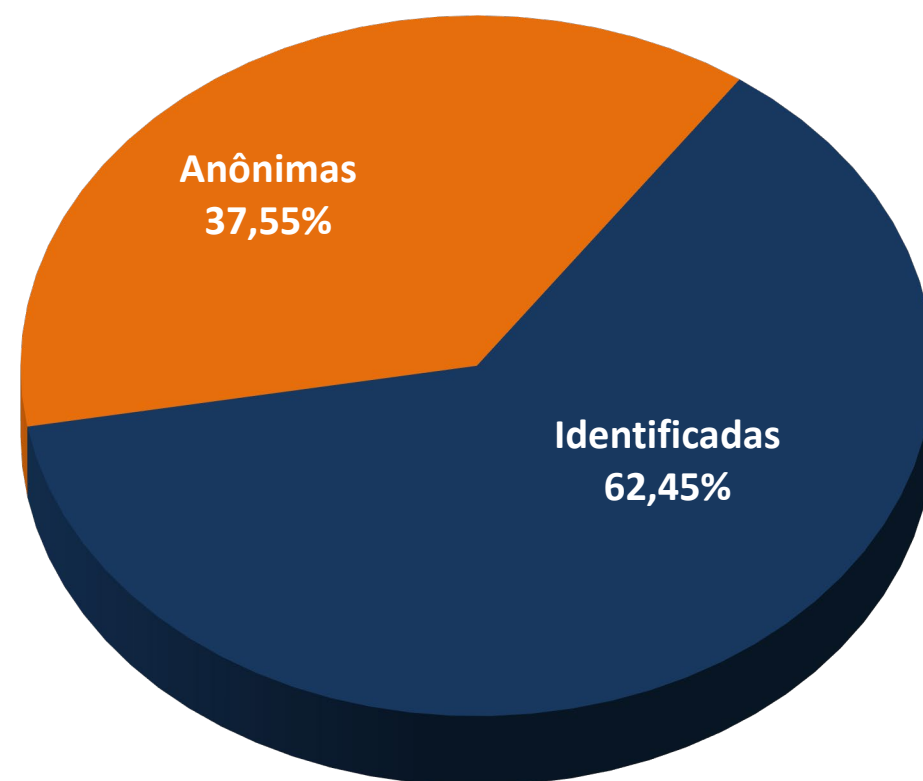
CANAL DE ACESSO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Assistente Virtual	2158	51,97%
SEI Interno	60	1,45%
Disque Ouvidoria	262	6,31%
E-mail	1572	37,86%
Central Externa (OTRS)	59	1,42%
Atendimento Presencial	41	0,99%
TOTAL	4152	100,0%

MANIFESTAÇÕES POR JURISDIÇÃO E IDENTIFICAÇÃO DO DEMANDANTE

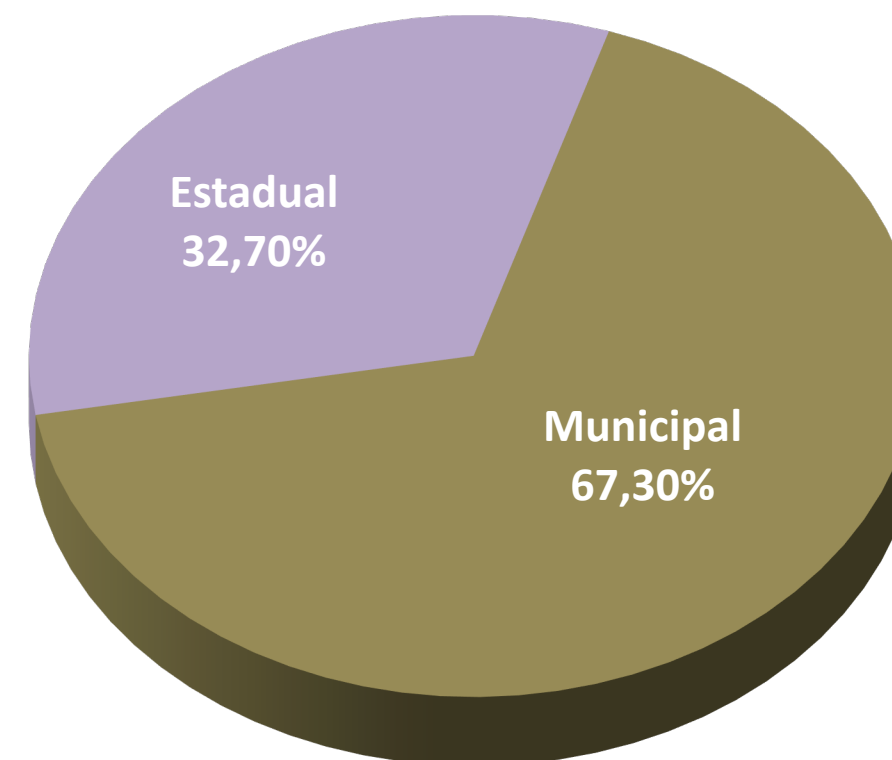
Das 4.152 manifestações de 2024, 2.593 apresentaram-se com a identificação do demandantes, representando 62,5% do total, e 1.559 foram anônimas (37,55%).

As manifestações de 2024, sejam denúncias, críticas/reclamações e solicitações, tiveram seus conteúdos, associados em sua maioria a entidades jurisdicionadas da esfera municipal, com 67,30% do total, restando 32,70% para as unidades estaduais.

Identificação do demandante das
Manifestações - 2024

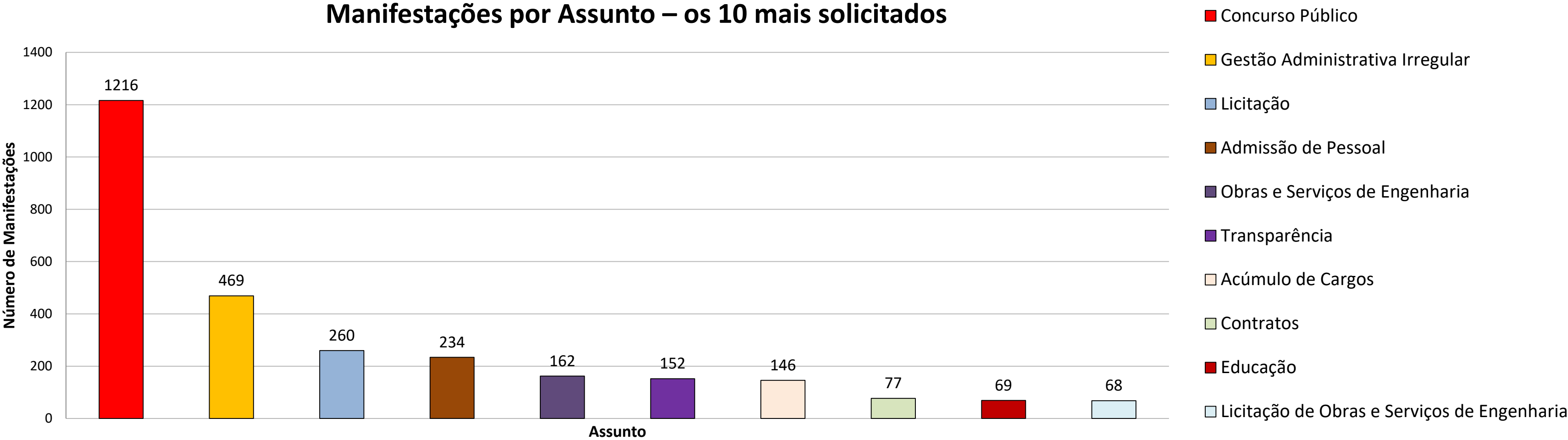


Jurisdição das Manifestações - 2024



MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

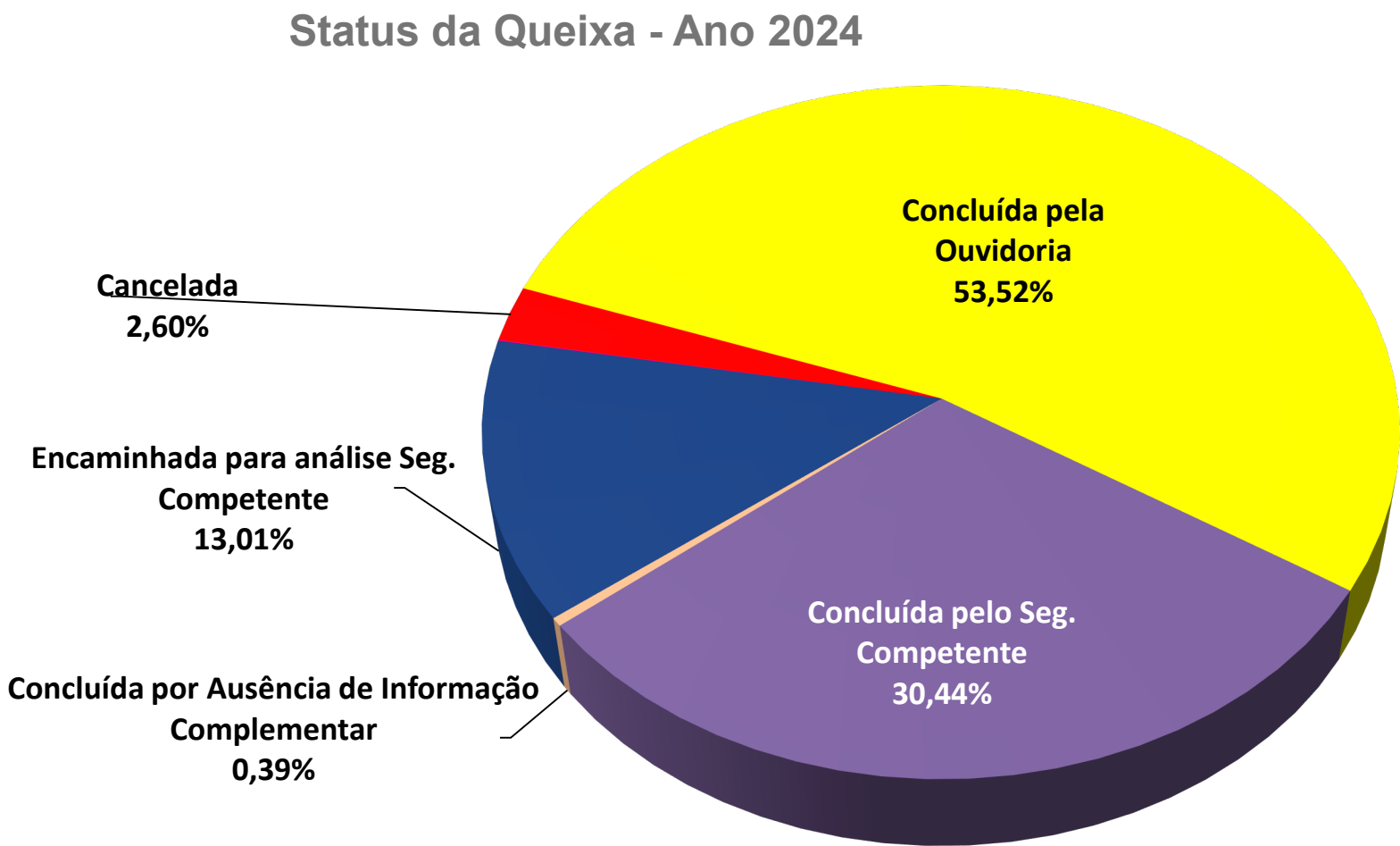
As 4.152 demandas de 2024 apresentaram um ampla diversidade de assuntos, a saber: Assunto: Acúmulo de Cargos, Admissão de Pessoal, Aposentadoria, Assédio/Discriminação, Atraso de salários e proventos, Atraso pagamento à fornecedores, Auditorias, Certidões, Concurso Público, Concurso SEE, Concurso TCE 2017, Concurso TCE 2024/2025, Contratos, Controle e normas internas do TCE, Convites, Copergás, Dados expostos - LGPD, Desvio de Recursos, Doações Indevidas, Educação, Eleições, Elogio, Específica da LAI, Estágio TCE, Folha de pagamento, FUNDEB/FUNDEF, Gestão Administrativa Irregular, Informações, Informações sobre o TCE, Julgamento de processos, Legislação, Licitação, Licitação de Obras e Serviços de Engenharia, Licitação TCE, Limpeza Urbana, Listas enviadas ao TRE, Lixão, LRF, Meio Ambiente, Merenda Escolar, Multas, Não competência TCE, Nepotismo, Nota Fiscal, Obras e Serviços de Engenharia, Ofício, Orçamento Público, Orientações , Outros, Patrimônio Público, Piso Salarial, Prestação de Contas, Previdência, Remessa TCE, Saúde, Sistemas TCE, Superfaturamento, Transição de Mandato, Transparência, Transporte Escolar. Apresenta-se a seguir gráfico que discrimina os dez assuntos mais solicitados:



SAÍDAS E ESTOQUE

Do total de demandas formalizadas no período, 2.222 (53,52%) foram respondidas diretamente pela Ouvidoria, ou seja, foram atendidas sem que houvesse necessidade de encaminhamento e resposta por parte das unidades do Tribunal.

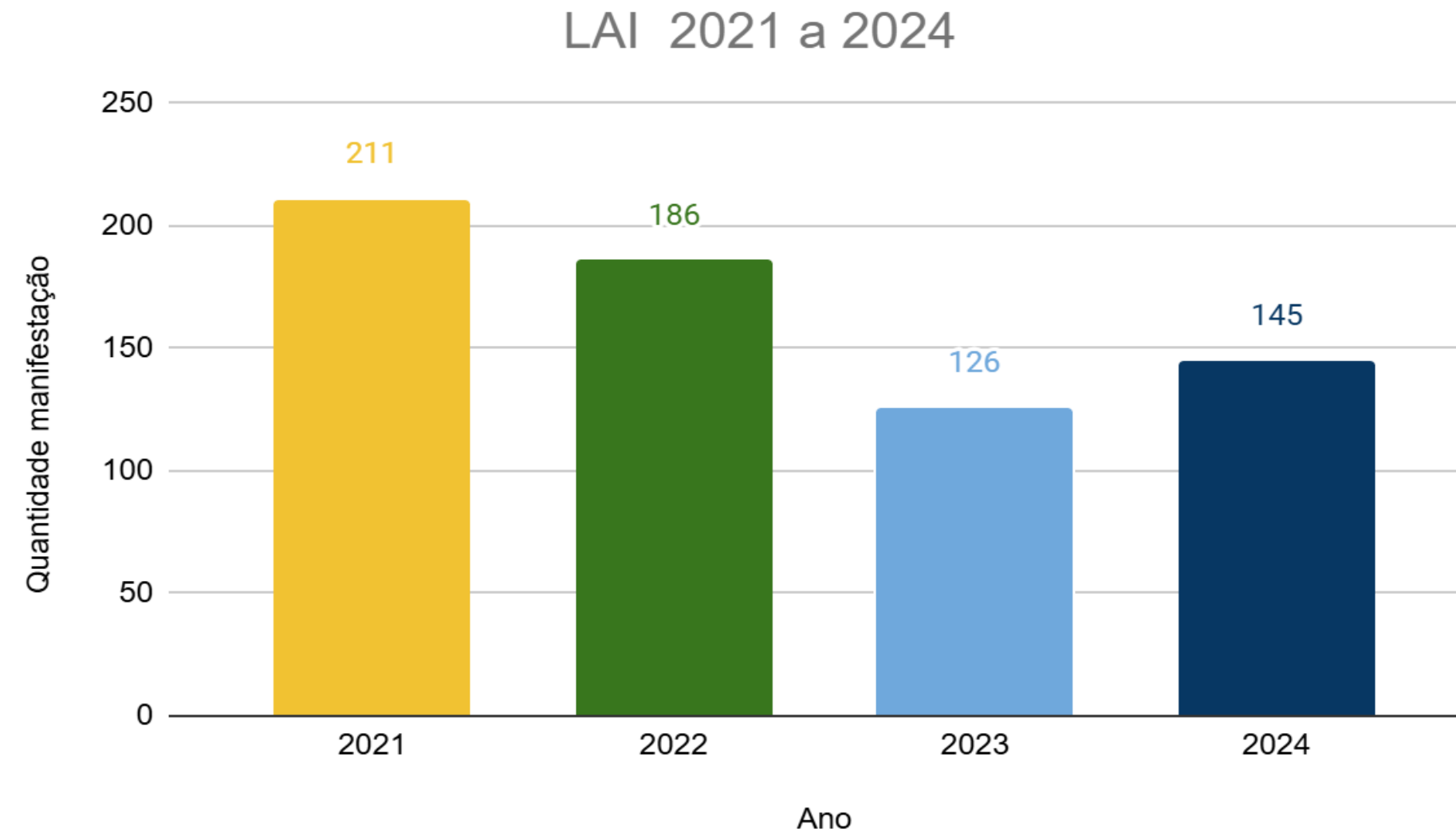
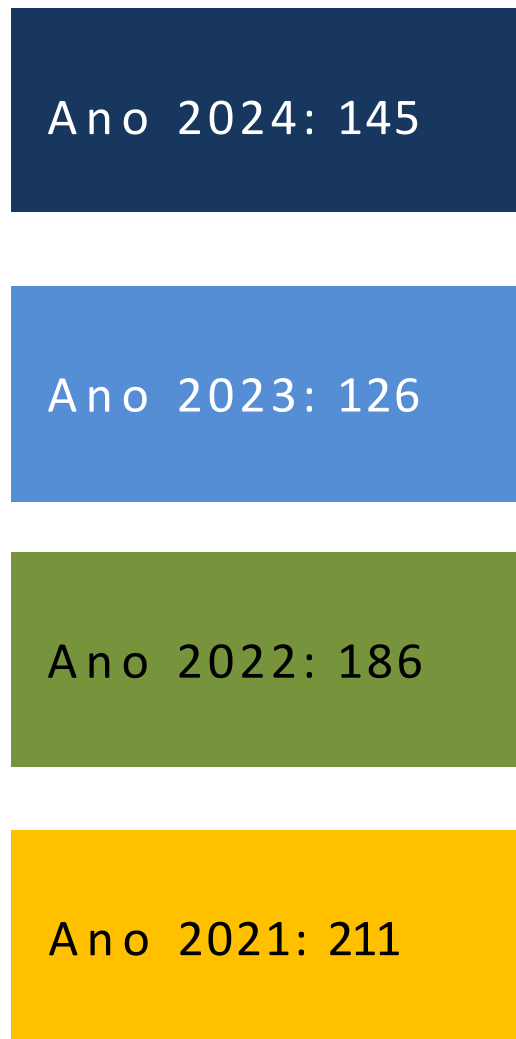
Além das demandas concluídas pela Ouvidoria, 1.264 foram concluídas pelos segmentos competentes, 108 demandas canceladas, terminando o ano com 540 demandas encaminhadas para análise do segmento competente, 1 em análise pela ouvidoria e 1 demanda aguardando informação do cidadão.



Status da Queixa	Quantidade	Percentual
Cancelada	108	2,60%
Concluída pela Ouvidoria	2222	53,52%
Concluída pelo Seg. Competente	1264	30,44%
Concluída por Ausência de Informação Complementar	16	0,39%
Encaminhada para análise Seg. Competente	540	13,01%
Aguardando Informação do Demandante	1	0,02%
Em análise pela Ouvidoria	1	0,02%
TOTAL	4152	100,0%

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Comparativo do Total de Manifestações- LAI:

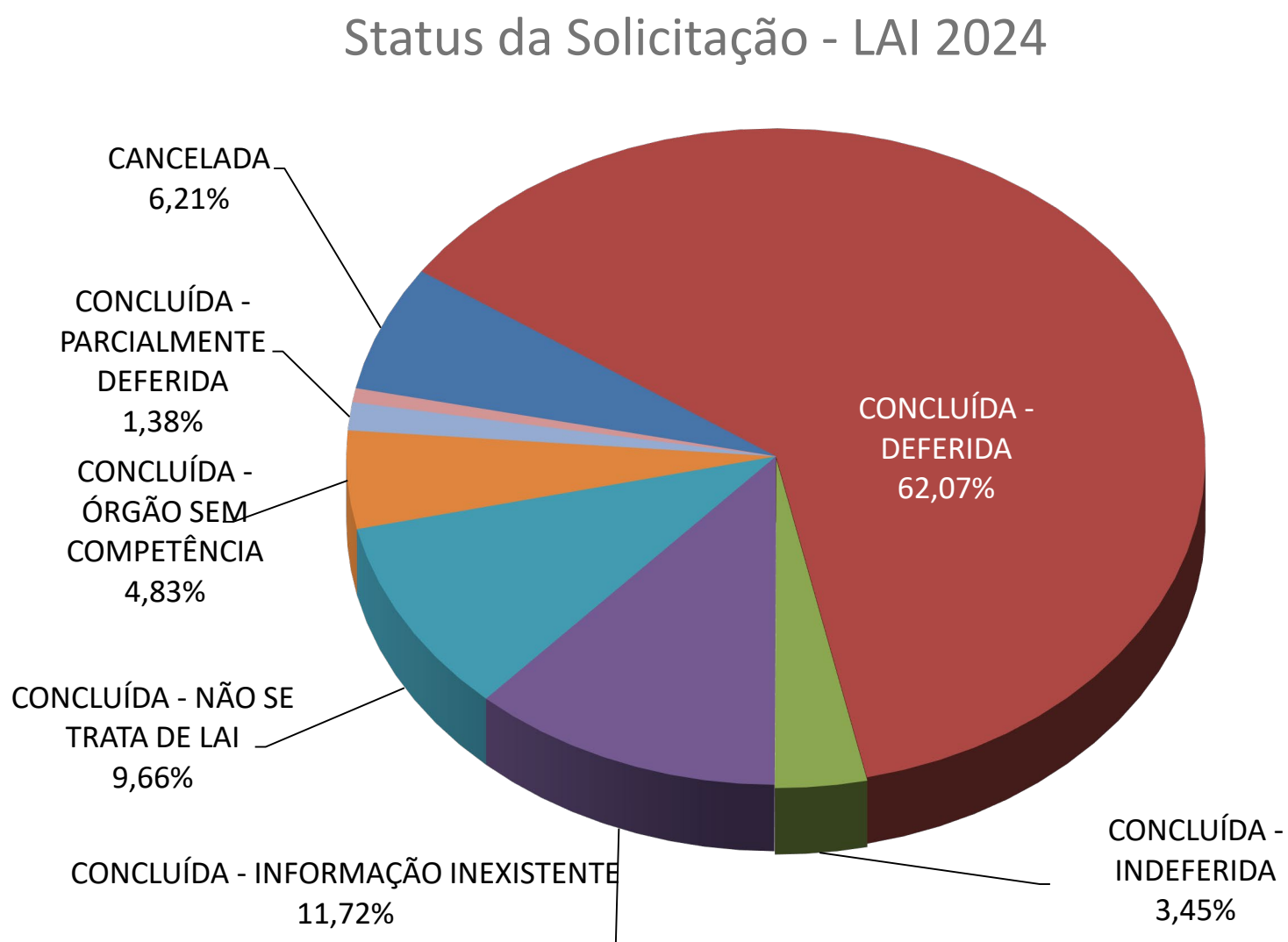


Tribunal de Contas
ESTADO DE PERNAMBUCO

STATUS DA SOLICITAÇÃO – LAI 2024

Quantidade de manifestações da LAI: 145

Do total de 145 de solicitações via LAI em 2024, 90 (62,07%) foram concluídas como deferidas pela Ouvidoria, 5 foram concluídas como indeferidas e 17 foram concluídas como informações inexistentes, 14 concluídas por não se tratar de LAI, 2 concluídas parcialmente, 9 solicitações foram canceladas e terminando o ano com 1 encaminhada para análise do segmento competente.



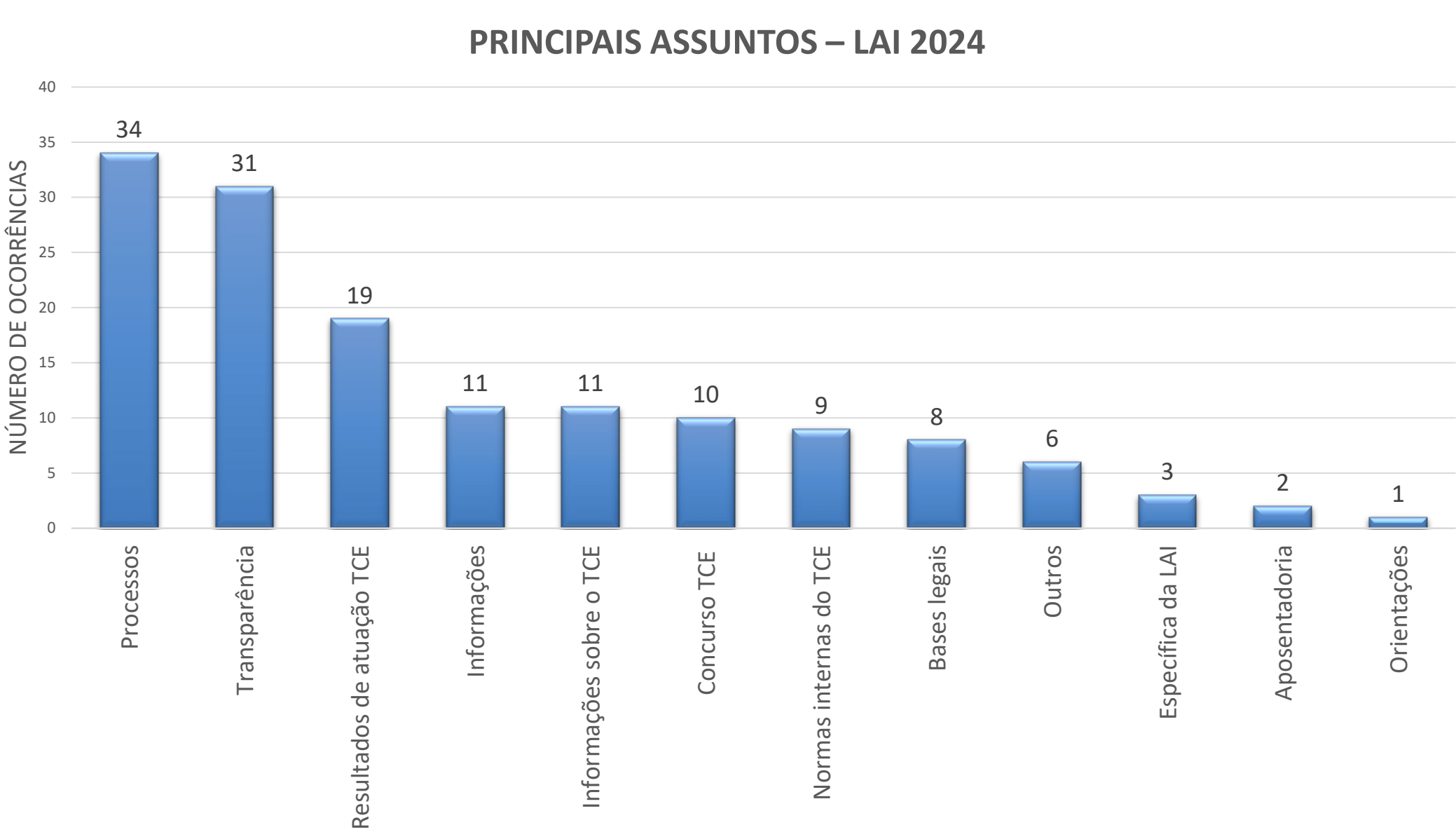
Status	Quantidade	Percentual
CANCELADA	9	6,21%
CONCLUÍDA - DEFERIDA (LAI)	90	62,07%
CONCLUÍDA - INDEFERIDA (LAI)	5	3,45%
CONCLUÍDA - INFORMAÇÃO INEXISTENTE	17	11,72%
CONCLUÍDA - NÃO SE TRATA DE LAI	14	9,66%
CONCLUÍDA - ÓRGÃO SEM COMPETÊNCIA	7	4,83%
CONCLUÍDA - PARCIALMENTE DEFERIDA	2	1,38%
ENCAMINHADA P/ ANÁLISE SEG. COMPETENTE	1	0,69%
Total Geral	145	100,00%

SOLICITAÇÕES POR ASSUNTO – LAI 2024

Quantidade de manifestações da LAI: 126 (excluindo as canceladas)

Assuntos mais recorrentes: Processos, Transparência, Resultados de atuação TCE, Informações, Concurso TCE, Normas internas do TCE, Bases legais, Específica da LAI, Aposentadoria e Orientações.

Os assuntos mais solicitados foram Processos (34), Transparência (31) e Resultado de Atuação do TCE (19).



ASSUNTOS	QUANT.
Processos	34
Transparência	31
Resultados de atuação TCE	19
Informações	11
Informações sobre o TCE	11
Concurso TCE	10
Controle e normas internas do TCE	9
Bases legais	8
Outros	6
Específica da LAI	3
Aposentadoria	2
Orientações	1
Total Geral	145

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

ENCONTRO NACIONAL DAS CORREGEDORIAS, CONTROLES INTERNOS E OUVIDORIAS DOS TRIBUNAIS DE CONTAS - ENCCO 2024

O evento teve como tema "Controle Social, Governança e Sustentabilidade" e foi promovido de forma conjunta pelo Instituto Rui Barbosa (IRB) e pelo TCE-SE.

Participação da Ouvidoria no 7º Congresso Pernambucano de Municípios

O evento teve como tema "Rumo à Excelência na Gestão Pública" e foi promovido pela AMUPE.

ENTREGAS RELEVANTES

Atualização da Carta de Serviços do TCE

Edição da Portaria Normativa 255/2024 : Funcionamento e os Procedimentos da Ouvidoria

Formalização da Portaria 256/2024: “OUVE MULHER”

Membro PLS Igualdade e Combate ao Assédio

Mapeamento de processos da Ouvi - GPRO

Desenvolvimento de melhorias no SISOUV4.0



Tribunal de Contas
ESTADO DE PERNAMBUCO

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Da análise deste relatório, observa-se que em 2024, a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco cumpriu sua missão, que é garantir o atendimento ao cidadão e o aprimoramento da gestão pública atuando como canal de comunicação entre a sociedade e o TCE-PE.

Neste sentido, a Ouvidoria segue evoluindo no intuito de tornar o cidadão cada vez mais próximo, contribuindo para o alcance do objetivo estratégico do Tribunal de Contas, como uma instituição que ouve a sociedade, uma unidade que zela pela transparência e eficiência do serviço público.



Tribunal de Contas
ESTADO DE PERNAMBUCO