

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA 2023



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 SAÍDAS E ESTOQUE
- 15 EFETIVIDADE DA OUVIDORIA
- 19 LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO
- 21 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E ENTREGAS RELEVANTES
- 30 CONSIDERAÇÕES FINAIS

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

CARLOS DA COSTA PINTO NEVES FILHO

Conselheiro Ouvidor

PRISCILA MARQUES DE ALMEIDA BARBOSA MONTEIRO

Coordenadora da Ouvidoria

GERMANA DE MELO ALVES

Secretária

ALDO JOSÉ ALVES DE QUEIROZ

Secretário

RODRIGO VELLOSO LEITE

Secretário

LUCIANA GUIMARÃES DE PONTES

Assistente de Coordenação

ISABELA DE MOURA SALGADO BARBOSA DA SILVA

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

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 decisórias 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 01/01/2023 e 31/12/2023.

PLANO ESTRATÉGICO 2020-2025

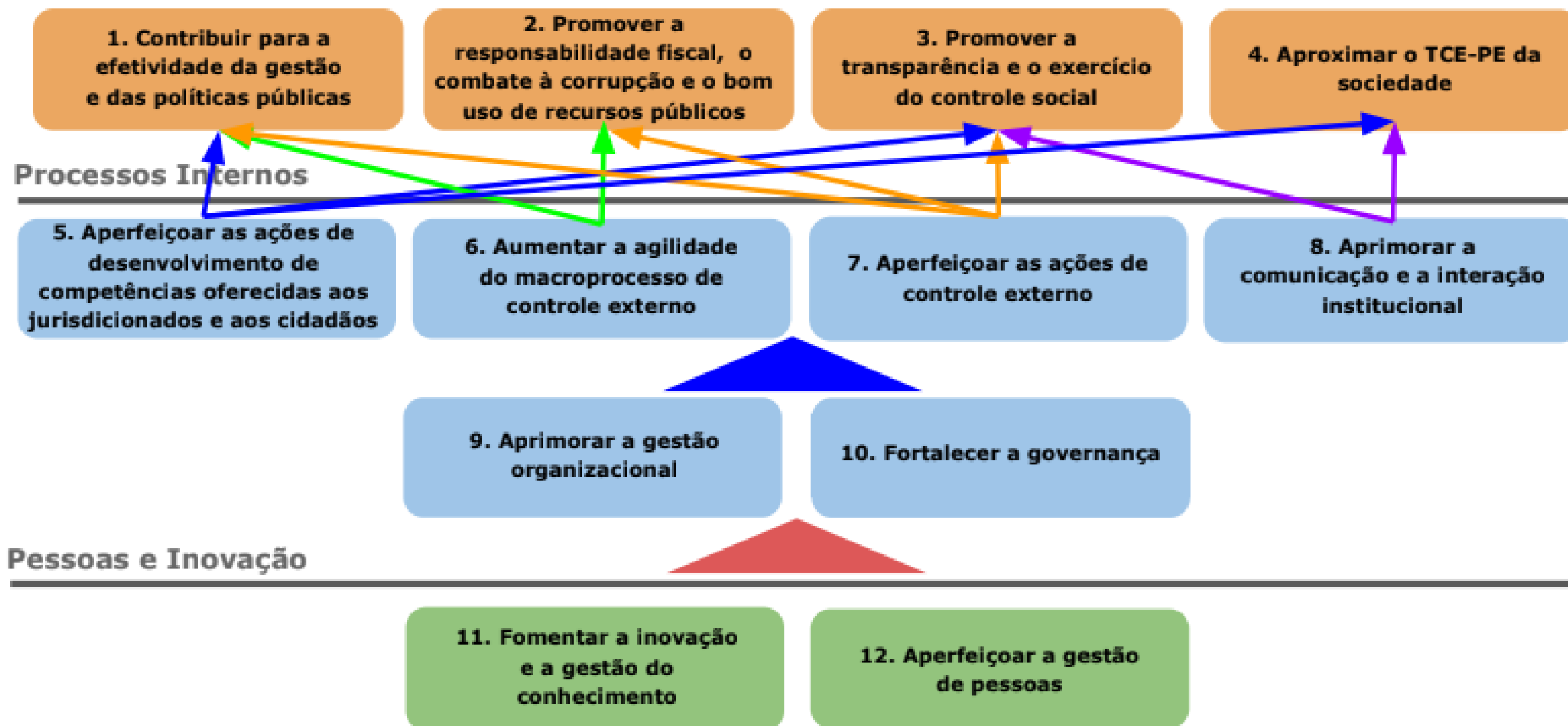
O Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco (TCE-PE), consciente de sua missão de fiscalizar e orientar a administração pública em benefício da sociedade, e considerando que está inserido em um ambiente dinâmico e em constantes mudanças, promove periodicamente discussões acerca do seu futuro, com o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



INFORMAÇÕES GERAIS DE DESEMPENHO DA OUVIDORIA

Estrutura Organizacional e Funcional

O quadro de pessoal da Ouvidoria, em 2023, foi formado por 14 servidores e 1 estagiário, conforme detalhamento abaixo:

Cargo/Ocupação	Quantidade	Observações
Coordenador	01	
Assistente de Coordenação	02	
Secretários	03	Substituição de secretários
Analistas de Controle Externo	04	Aumento do quadro de servidores da ouvidoria
Auditor de Controle Externo/ Obras Públicas	01	
À Disposição do TCE-PE	02	
Atendente	01	
Estagiários	01	
Total	15	



INDICADOR ESTRATÉGICO 2023

Objetivo Estratégico	Indicador Estratégico	Meta 2024	Resultado Dezembro 2023
3. Contribuir para a transparência e o exercício do controle social	3.8 Taxa de demandas do cidadão concluídas	85%	Valor medido: 82,18% Desempenho: 96,68%



PAINEL DE CONTRIBUIÇÃO 2023

Objetivo Estratégico	Objetivo de Contribuição	Indicadores de Contribuição	Metas 2023	Resultado Dezembro 2023
4. Fortalecer a imagem institucional	4.3 Melhorar o atendimento ao cidadão	4.3.1 Taxa de satisfação do cidadão com os serviços da Ouvidoria	85%	Valor medido: 88,83 % Desempenho: 104,50 %
		3.4.8 Índice de tempestividade das demandas do cidadão concluídas	90%	Valor Medido: 89,96 % Desempenho: 99,96 %
		3.4.9 Índice de tempestividade das solicitações de informação pelo cidadão com base na LAI	90%	Valor Medido: 92,47 % Desempenho: 102,74 %
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: 90 %



RELATÓRIO ESTATÍSTICO DA MANIFESTAÇÃO DOS USUÁRIOS

A Ouvidoria de Contas, no desempenho de suas atividades durante o exercício em análise, registrou no Sistema Interno SISOUV, o total de 3.860 manifestações.

O quantitativo apresentado foi extraído do Sistema SISOUV, utilizado por esta Ouvidoria até o dia 31/12/2023, e cruzado com alguns controles efetuados internamente.

O total (3.860) de manifestações registradas oscilou entre os meses do exercício em análise, conforme podemos verificar no gráfico abaixo:



Mês	Quantidade
Janeiro	304
Fevereiro	361
Março	303
Abril	283
Maio	404
Junho	357
Julho	323
Agosto	387
Setembro	396
Outubro	337
Novembro	381
Dezembro	124
Total	3.860

O quantitativo de manifestações registradas junto à Ouvidoria de Contas durante o ano de 2023 demonstrou um aumento de 64,11% em relação ao quantitativo de manifestações registradas no ano de 2022.

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

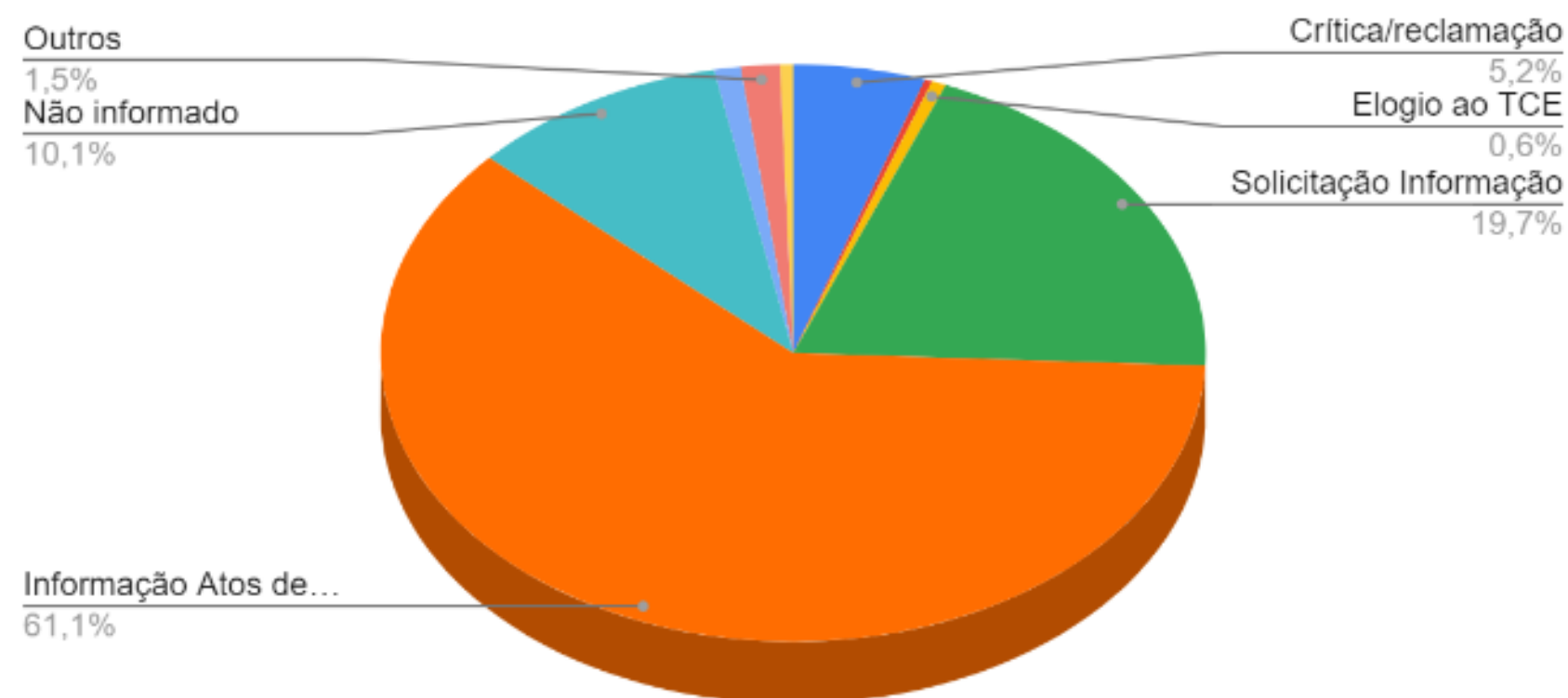


NATUREZA DAS MANIFESTAÇÃO

Das 3.860 demandas registradas em 2023, 2.359 trataram de informações sobre atos de gestão, representando 61,1% do total de manifestações distribuídas no período. Logo em seguida, vieram as 19,7% manifestações do tipo solicitação de informações.

A maioria das comunicações sobre atos de gestão versaram sobre gestão administrativa (670); concurso público (281), licitações (142), obras e engenharia (212), falta de portal de transparência (107) e transporte escolar (98).

Natureza da Queixa 2023



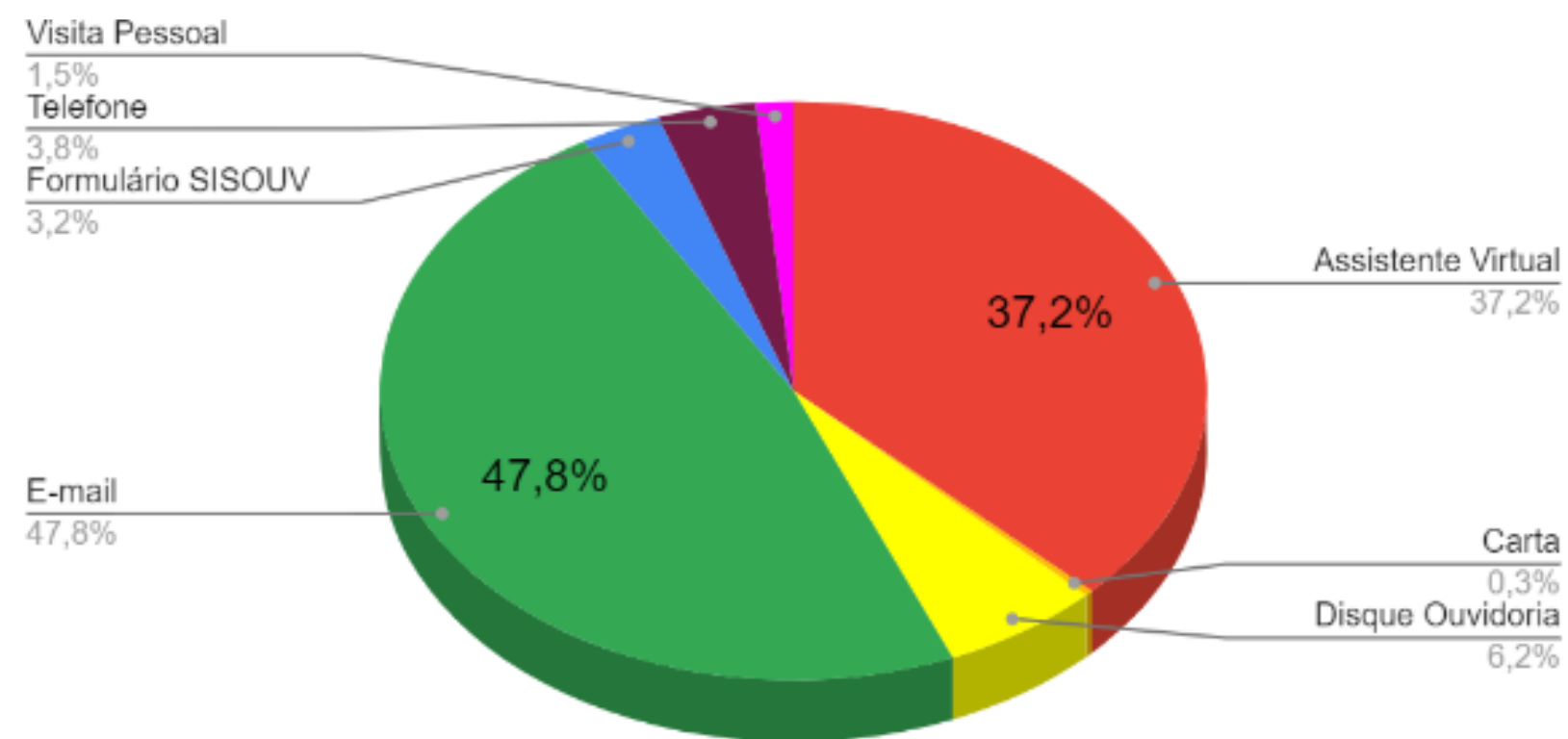
Natureza da Queixa	Quantidade	Percentual
Crítica/Reclamação	200	5,2%
Denúncia	11	0,3%
Elogio ao TCE	22	0,6%
Solicitação Informação	759	19,7%
Informação Atos de Gestão	2.359	61,1%
Não Informado	390	10,1%
Orientação Técnica	40	1,0%
Outros	59	1,5%
Sugestão	20	0,5%
Total	3.860	100,0%

CANAL DE ACESSO UTILIZADO

Das 3.860 demandas em 2023, 1.846 foram recebidas através de e-mail (47,82%), 1.435 pela assistente virtual (37,18%), 148 por telefone (3,83%), 122 por formulário do SISOUV (3,16%), 240 pelo Disque Ouvidoria (0800 081 1027), além de 12 cartas e 57 visitas pessoais (1,48%).

Da análise das informações, depreende-se 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:

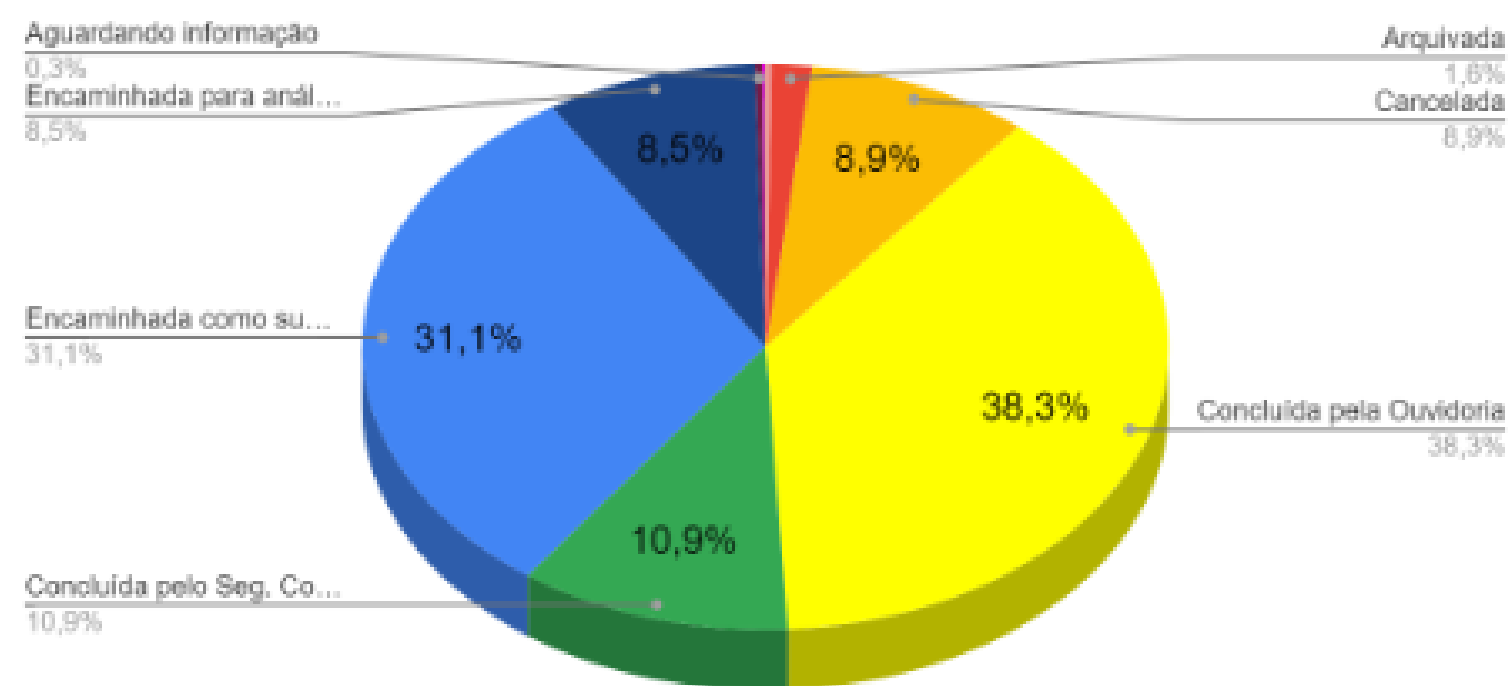


Canal de Acesso	Quantidade	Percentual
Assistente Virtual	1.435	37,18%
Carta	12	0,31%
Disque Ouvidoria	240	6,22%
E-mail	1.846	47,82%
Formulário SISOUV	122	3,16%
Telefone	148	3,83%
Visita Pessoal	57	1,48%
Total	3.860	100,0%

SAÍDAS E ESTOQUE

Do total de demandas formalizadas no período, 1.479 (38,3%) foram respondidas diretamente pela Ouvidoria, ou seja, foram atendidas sem que houvesse necessidade de encaminhamento e resposta por parte das unidades do Tribunal, o que revela uma Ouvidoria ativista, que tem solucionado, *ab ovo*, as demandas recebidas, nomeadamente aquelas referentes a pedidos de orientação técnica, dentre outras cujas pré-análises foram suficientes para obtenção de respostas satisfatórias ante as expectativas dos usuários.

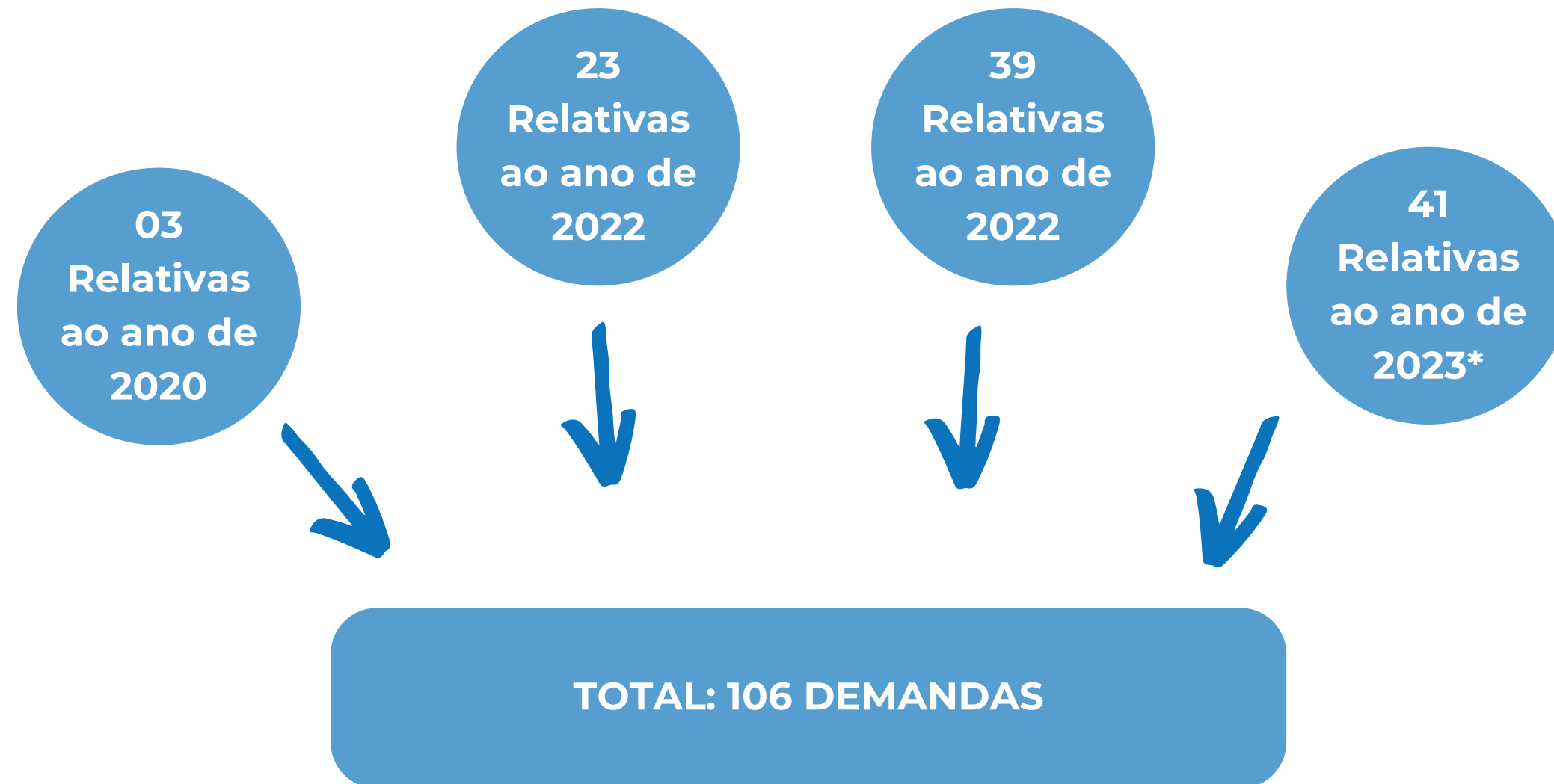
Além das demandas concluídas pela Ouvidoria, 918 foram tratadas e concluídas, na Ouvidoria, como subsídio às auditorias (39%), após realização de pesquisas no Portal Tome Conta, a fim de melhorar os insumos trazidos no bojo das manifestações, contribuindo, assim, para o aumento da qualidade das demandas que seguiram para os segmentos fiscalizatórios competentes. Ademais, 223 demandas foram concluídas pelos segmentos competentes, 39 demandas, do exercício de 2022, foram concluídas pela fiscalização no e-AUD. Por fim, tem-se 38 demandas arquivadas e 138 demandas canceladas, terminando o ano com 137 demandas encaminhadas para análise do segmento competente e 5 demandas aguardando informação do cidadão.



Status da Queixa	Quantidade	Percentual
Analizada pela Fiscalização (E-AUD)	9	0,23%
Arquivada	63	1,63%
Cancelada	345	8,94%
Concluída pela Ouvidoria	1.479	38,32%
Concluída pelo Segmento Competente	421	10,91%
Encaminhada como Subsídio de Fiscalização	1.200	31,09%
Encaminhada para Análise do Seg. Competente	327	8,47%
Aguardando Informação	12	0,31%
Em Análise pela Ouvidoria	3	0,08%
Transformada em Processo em Julgamento	1	0,03%
Total	3.860	100,0%

EFETIVIDADE DA OUVIDORIA

Demandas Cujas Análises de Auditoria Foram Concluídas no Ano de 2023



* 41 demandas recebidas em 2023 foram auditadas no mesmo ano.

Principais assuntos: irregularidades em licitações, despesas indevidas e superfaturamento.



Tribunal de Contas
ESTADO DE PERNAMBUCO

EFETIVIDADE DA OUVIDORIA

Demandas Transformadas em Processos em Julgamento

Demandas número 33396 - Análise de Prestação de Contas de Gestão da Prefeitura de Timbaúba

Demandas números 33518 e 33457 - Análise de Prestação de Contas de Gestão da Prefeitura de Correntes

Demandas números 34586, 33759, 33932, 32564, 32216, 32497, 31960 - Análise de Prestação de Contas de Gestão da Prefeitura de São Vicente Ferrer

Demandas números 32129, 34456 - Análise de Prestação de Contas de Gestão da Prefeitura de Jatobá

Demandas número 32397 - Auditoria Especial da Prefeitura de Altinho



Tribunal de Contas
ESTADO DE PERNAMBUCO

EFETIVIDADE DA OUVIDORIA

Demandas Transformadas em Processos em Julgamento

Demandas número 36031 - Auditoria Especial da Prefeitura de Jaboatão dos Guararapes

Demandas número 34501 - Auditoria Especial da Prefeitura de Camaragibe

Demandas número 38515 - Auditoria Especial da Universidade de Pernambuco

Demandas número 31979 - Auditoria Especial da Prefeitura de Petrolina

Demandas número 34621 - Auditoria Especial da Prefeitura de Bonito



EFETIVIDADE DA OUVIDORIA

Demandas Transformadas em Processos em Julgamento

Demandas número 37839 - Auditoria Especial da Prefeitura de João Alfredo

Demandas número 38189 - Auditoria Especial da Prefeitura de Orocó

Demandas número 39990 - Auditoria Especial da Prefeitura de Paulista

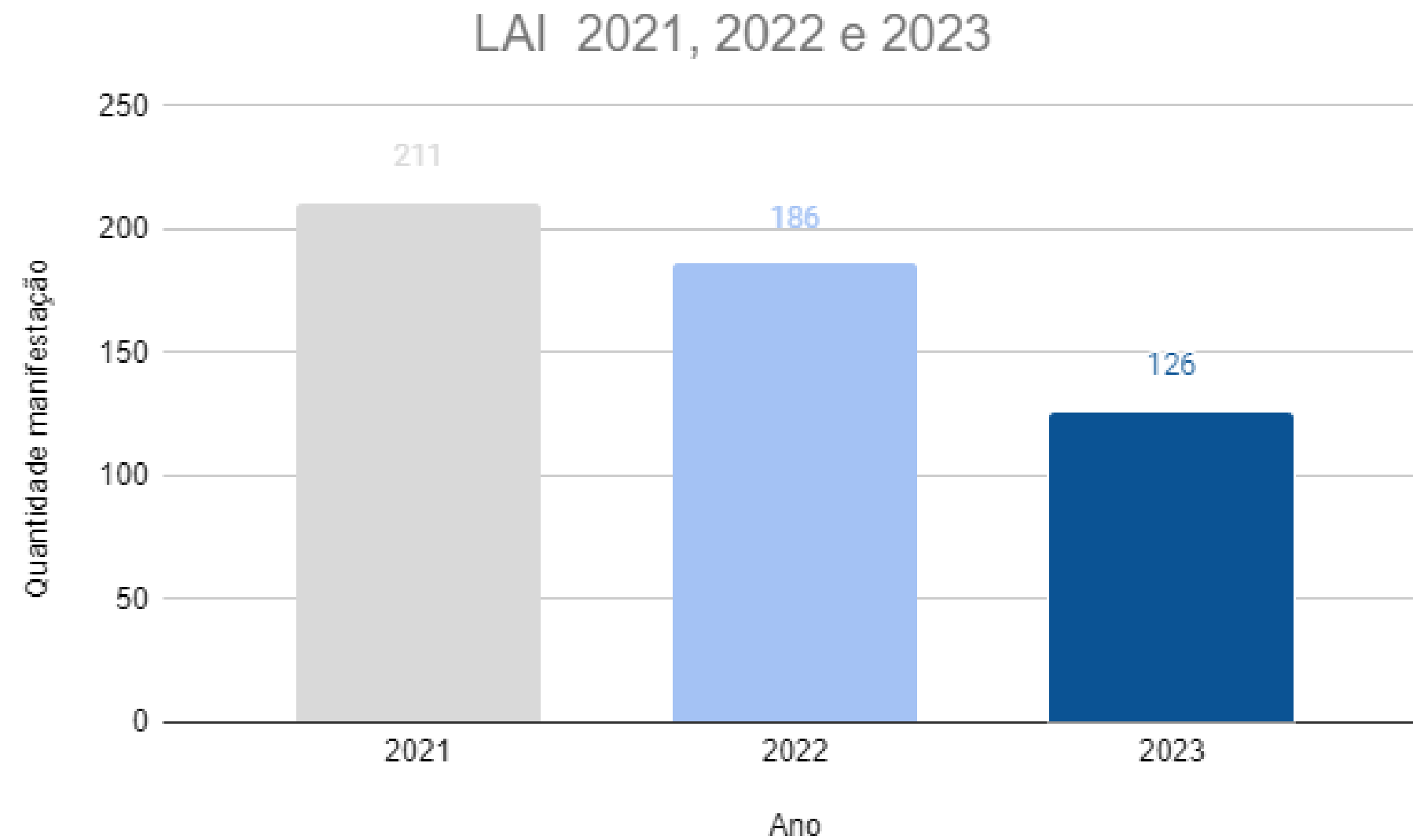
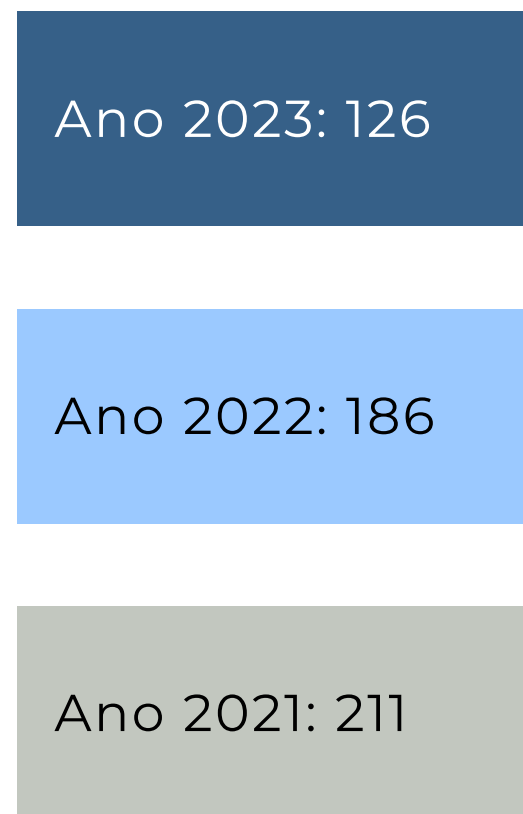
Demandas número 38091 - Auditoria Especial da Câmara de Vereadores de Paulista

Demandas números 39028, 40003 - Auditoria Especial da Fundação do Patrimônio Histórico e Artístico de Pernambuco, Secretaria de Cultura de Pernambuco



LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Comparativo do Total de Manifestações- LAI:

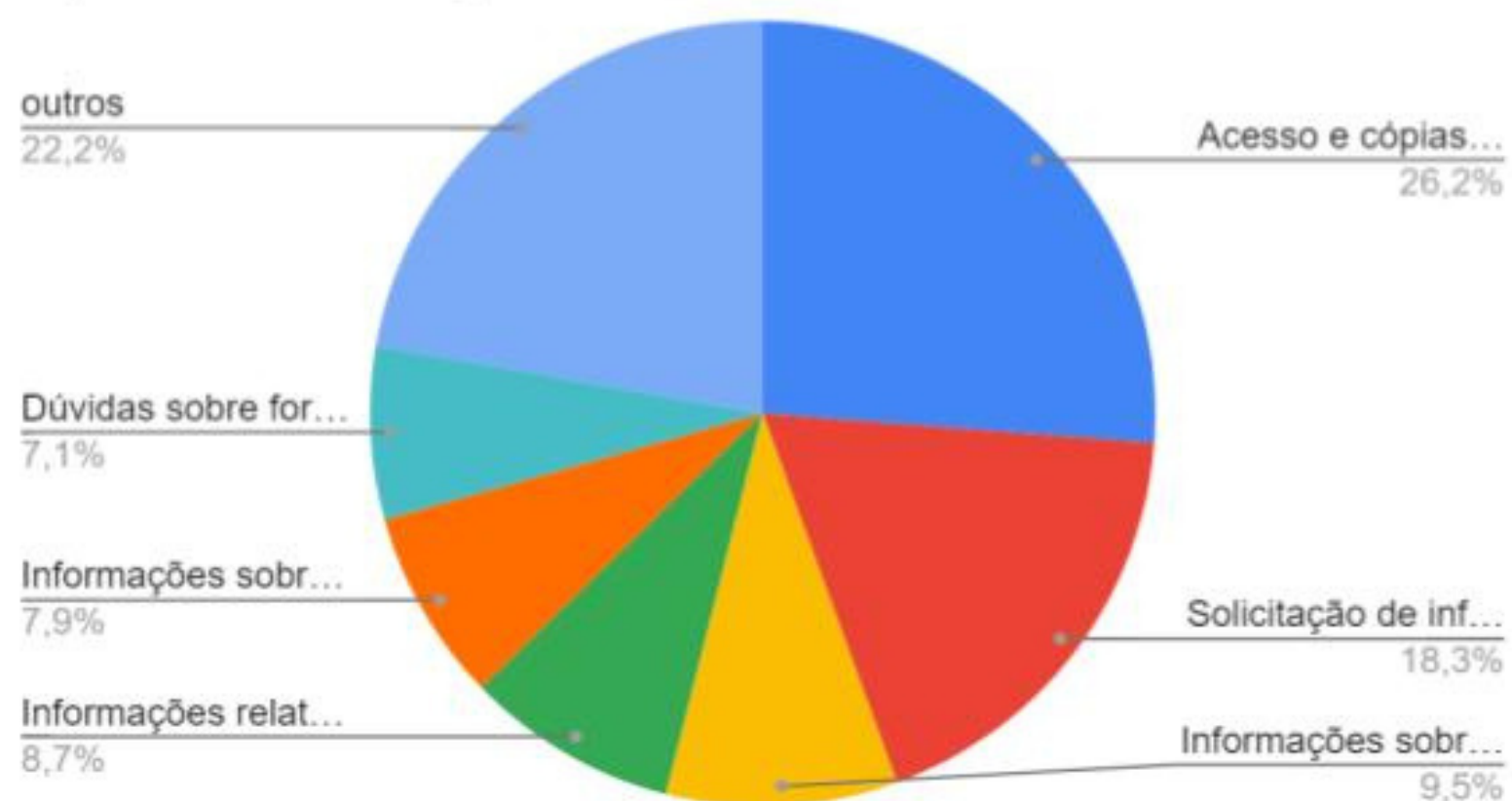


LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

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

Assuntos mais recorrentes:

- acesso e cópias de processos julgados e não julgados;
- informações sobre o concurso de 2017, vagas existentes e nomeações;
- informações relativas ao controle interno e normas internas do TCE;
- requerimento para participação em pesquisas acadêmicas;
- informações não localizadas no portal de transparência;
- dúvidas sobre formas de atuação do controle externo, bases legais, resultados, etc;
- informações e questionamentos sobre jurisdicionados.



Tipo de Informação Solicitada	Quantidade
Acesso e cópias de processos julgados e não julgados	33
Informações e questionamentos sobre jurisdicionados	23
Informações sobre controle interno e normas internas do TCE	12
Informações relativas ao concurso de 2017	11
Informações sobre resultados de auditoria	10
Dúvidas sobre forma de atuação do controle externo bases legais, etc	9
Outros	28
Total	126



Tribunal de Contas
ESTADO DE PERNAMBUCO

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E ENTREGAS RELEVANTES

Dia do Ouvidor comemorado com seminário da Rede Ouvir

O fortalecimento das ouvidorias pernambucanas foi o tema do 3º Seminário Rede Ouvir PE que aconteceu nos dias 21 e 22 de março, com a participação do conselheiro Carlos Neves e da coordenadora da Ouvidoria do Tribunal de Contas, Priscila Monteiro. O evento comemorou o Dia do Ouvidor, reunindo servidores da ouvidoria do TCE, gestores públicos, estudantes e a sociedade civil no Centro Universitário dos Guararapes (UNIFG), em Jaboatão dos Guararapes.

O conselheiro ouvidor do TCE falou sobre o resultado da fiscalização ordenada realizada nas ouvidorias municipais em atendimento à [Resolução TC nº 159/2021](#). O normativo trata da criação e regulamentação do setor pelos municípios pernambucanos.

Priscila Monteiro participou do Painel: Fortalecendo a atuação das Ouvidorias Municipais juntamente com os representantes da [Ouvidoria-Geral da União \(OGU\)](#), Abelardo Lopes, e da [Ouvidoria-Geral do Estado \(OGE-PE\)](#), Elisa Andrade.



PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E ENTREGAS RELEVANTES

Participação na III Jornada de Conhecimento em Caruaru e Arcoverde

A cidade de Caruaru foi o cenário escolhido pelo Tribunal de Contas e Escola de Contas do TCE para sediar a III Jornada de Conhecimento. O evento aconteceu no Teatro do Shopping Difusora e contou, na abertura, com a presença dos representantes da Prefeitura do Município, por meio do Secretário de Governo, Lino Portela; do Controlador Geral, Severino Santos e da Ouvidora Geral do município Ana Carolina Barros.

O evento foi iniciado pelo minicurso “Ouvidoria Municipal e Transparência na Gestão Pública”, facilitada por Priscila Monteiro e Luciana Pontes (TCE/PE) e Abelardo Lopes (CGU). Na programação, houve também a Cerimônia de Abertura e apresentação da Escola de Contas e da Ouvidoria do TCE/PE.



PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E ENTREGAS RELEVANTES

Palestras sobre a Ouvidoria no TCEndo Cidadania



Jornada Cidadã em Surubim.



TCendo Cidadania na Escola de Contas.

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E ENTREGAS RELEVANTES

ENCO 2023

O conselheiro Ouvidor do TCE, Carlos Neves, os servidores Priscila Monteiro e Ricardo Martins, coordenadores da Ouvidoria e Corregedoria, respectivamente, e Lúcio Diniz, gerente de Auditoria Interna, dentre outros, participaram do Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas - ENCCO 2023, realizado em Natal (RN).

O conselheiro Carlos Neves foi um dos palestrantes, falando sobre "Fomento ao Controle Social e Cidadania Plena", e destacando a estratégia do Tribunal de Contas de Pernambuco na implantação e fortalecimento das ouvidorias municipais.

“Não adianta criar uma Ouvidoria qualificada para ouvir os problemas só do Tribunal,” disse o conselheiro. “A Ouvidoria recebe 90% das suas reclamações e denúncias sobre situações de baixa qualidade do serviço público”, afirmou.

O evento teve como tema "Ética, Participação e Controle" e foi promovido de forma conjunta pelo Instituto Rui Barbosa (IRB) e pelo TCE-RN.



PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E ENTREGAS RELEVANTES

Participação da Ouvidoria no stand do TCE em eventos



6º Congresso da AMUPE.



XIV Bienal Internacional do Livro.

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E ENTREGAS RELEVANTES

Apresentações da Ouvidoria para a comitiva do Tribunal Administrativo de Moçambique e aos novos servidores concursados



PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E ENTREGAS RELEVANTES

Encontro Nacional dos Tribunais de Contas 2023



PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E ENTREGAS RELEVANTES

Atualização do site e sistema de gestão com foco no controle social

A nova plataforma aperfeiçoou a interação com os cidadãos, com novidades no registro de denúncias, sugestões, críticas e elogios, além de solicitações para acesso a documentos públicos.

Um novo conceito em tratamento às atividades da Ouvidoria foi implementado com o objetivo de se antecipar às demandas dos cidadãos. As técnicas e ferramentas digitais utilizadas permitirão que a Ouvidoria parta na frente e fique por dentro do que está acontecendo de interesse da sociedade.

“As melhorias incorporadas representam um avanço importante, tanto para o controle social, facilitando o acesso às informações e a participação dos cidadãos na gestão dos recursos públicos, quanto para o aperfeiçoamento do planejamento das fiscalizações do Tribunal”, disse o conselheiro Carlos Neves, Ouvidor do TCE.

Na plataforma também é possível acompanhar o andamento das demandas e acessar as perguntas mais frequentes. No Guia da Ouvidoria são explicados detalhes sobre o que é a Ouvidoria e quais as suas atribuições. A nova versão do Sisouv conta com filtros mais detalhados permitindo relatórios fiéis aos tipos de demandas e distribuição por setores. Também há possibilidade de integração com as solicitações de informações públicas com base na Lei de Acesso à Informação (LAI).



PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E ENTREGAS RELEVANTES

Atualização da Carta de Serviços

Elaboração do Planejamento Estratégico Rede Ouvir PE

Participação da Equipe OKR Cidadãos

Membro PLS Igualdade e Combate ao Assédio

Mapeamento de processos da Ouvi - GPRO

Diagnóstico das Ouvidorias Municipais 2023 -DEX



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Da análise deste relatório, observa-se que em 2023, a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco cumpriu com êxito 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.

O setor participou de várias ações que possibilitaram uma maior divulgação do papel que desempenha no contexto de gestão, o que resultou em um aumento anual significativo do número de demandas. No contexto, também houve incremento no número de servidores no segmento e também a inclusão de iniciativas de melhoria da qualidade do atendimento oferecido aos usuários, proporcionando respostas rápidas, qualificadas, de linguagem clara e objetiva, para um melhor diálogo com a sociedade e que atendessem as metas estipuladas.

Através das diretrizes estabelecidas pelo Conselheiro Ouvidor, Carlos Neves, o setor atendeu com transparência e correção, estimulando a mediação através da parceria com as ouvidorias municipais, com o efeito da resolução do TCE-PE 159/2021, que dispõe sobre a criação e regulamentação de Ouvidorias no âmbito dos Municípios do Estado de Pernambuco.

Mediante ações pedagógicas informativas, a ouvidoria trabalhou em parceria com a Escola de contas, gerando aprendizado, fomentando o controle social em eventos no interior do Estado, incentivando a participação dos cidadãos, como preceitua a Constituição Federal.

No mesmo sentido foi promovido o Seminário da Rede Ouvir com o objetivo de aumentar a interação das ouvidorias do Estado de Pernambuco e ofertar capacitações em diversos temas da área.

Além disso, o setor buscou estreitar laços através de rodas de conversas com gestores do Órgão, procurou encaminhar informações relevantes sobre atos administrativos e de gestão praticados por órgãos e entidades da administração pública, jurisdicionados a esta Corte.

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