

ESTADO DE PERNAMBUCO
Tribunal de Contas
Ouvidoria

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE PERNAMBUCO

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA 2019

Recife

Julho de 2020

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA DO TCE-PE 2019

MARIA TERESA CAMINHA DUERE

Conselheira-Ouvidora

EDUARDO PORTO CARREIRO NEVES

Coordenador da Ouvidoria

GERMANA DE MELO ALVES

Secretária

WALÉRIA DACRUZ SÁ BARRETO

Analista de Gestão – Área de Administração

ANTÔNIO JOSÉ DIAS DE OLIVEIRA PEIXOTO

Auditor de Controle Externo – Área de Auditoria de Obras Públicas

MARCELO ANDRADE FERREIRA LIMA

Analista de Controle Externo

JORGE JOSÉ DE ALBUQUERQUE VILANOVA

À disposição do TCE

MARIA LÚCIA ALBUQUERQUE DA SILVA

À disposição do TCE

RODRIGO VELLOSO LEITE

Secretário

Maria Eduarda Barros de Vasconcelos, Sterffany de Lima Duarte e Jaqueline Maria da Silva (Estagiárias)

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	4
2. INFORMAÇÕES GERAIS DO DESEMPENHO DA OUVIDORIA	5
2.1. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E FUNCIONAL DA OUVIDORIA	5
2.2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2013-2019	6
2.3. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO OUVI/TCE-PE 2019	8
2.3.1 PAINEL ESTRATÉGICO	8
2.3.2 PAINEL DE CONTRIBUIÇÃO	9
3. RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS DAS DEMANDAS DO CIDADÃO	11
3.1. ENTRADAS	11
3.2. NATUREZA DAS DEMANDAS	11
3.3. CANAL DE ACESSO UTILIZADO	13
3.4. SAÍDAS E ESTOQUE	14
4. EFETIVIDADE DA OUVIDORIA	16
5. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E ENTREGAS RELEVANTES	21
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	35

1. 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.

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 fiscalizatória 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 01/01/2019 e 31/12/2019.

2. INFORMAÇÕES GERAIS DO DESEMPENHO DA OUVIDORIA EM 2019

2.1. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E FUNCIONAL DA OUVIDORIA

a) Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal da Ouvidoria, em 2019, foi formado por 08 (oito) servidores e mais 3 (três) estagiárias, conforme detalhamento a seguir:

CARGO/OCUPAÇÃO	QUANT.	MATRICULA	OBSERVAÇÕES
Coordenador	01	1376	-----
Secretários	02	1364; 1374	-----
Analistas de Controle Externo	01	0494	-----
Analista de Gestão/Administração	01	0449	
Auditor de Controle Externo/Obras Públicas	01	1256	
À Disposição do TCE-PE	02	1503; 1661	-----
Estagiárias	03		-----
TOTAL	11	-----	-----

2.2. PLANO ESTRATÉGICO 2013-2019/TCE-PE

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 III Plano Estratégico para o ciclo de 2013-2019.

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. A figura a seguir apresenta o Mapa Estratégico do TCE-PE para o período 2013-2019:



ESTADO DE PERNAMBUCO
Tribunal de Contas
Ouvidoria

As atividades da Ouvidoria, a seguir relatadas, encontram-se relacionadas ao objetivo estratégico nº 3 que consiste em *contribuir para a transparência e o exercício do controle social*.

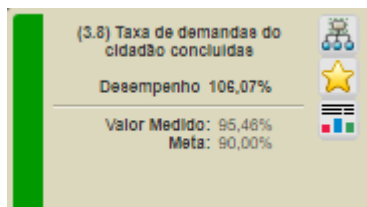
2.3. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO OUVI/TCE-PE 2019

No quadro abaixo, apresentamos os Painéis Estratégico, Gerencial e Operacional da Ouvidoria, referentes a 2019, com os objetivos, respectivos indicadores, metas, produtos e resultados alcançados:

2.3.1 PAINEL ESTRATÉGICO

Fonte: Channel

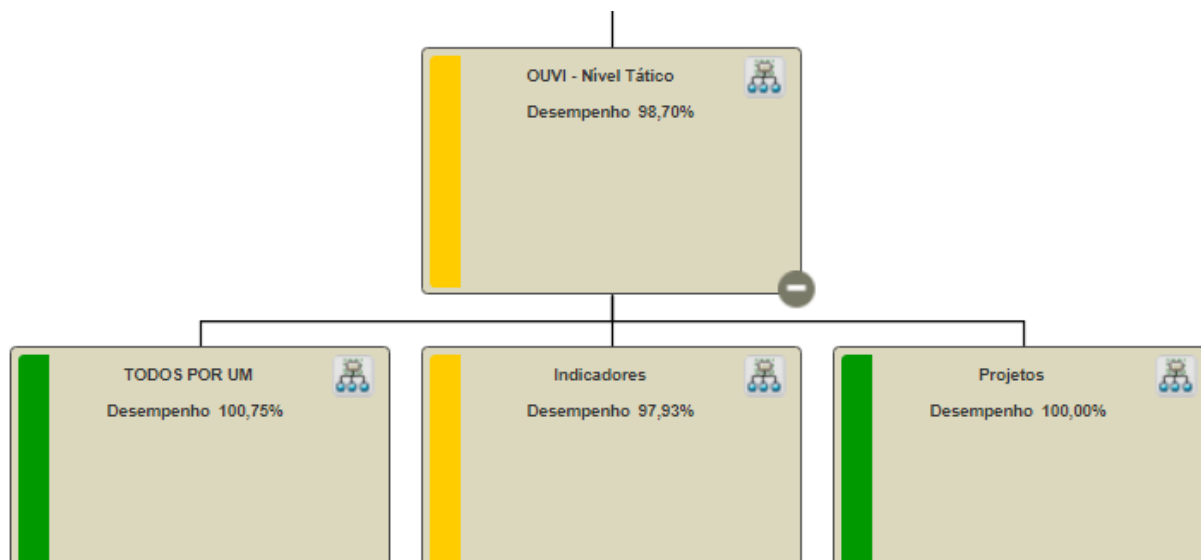
a) Indicador Estratégico 2019



Objetivo Estratégico	Indicador Estratégico	Meta	Resultado (Valor Medido)
		2019	Dezembro/2019
3. Contribuir para a transparência e o exercício do controle social	3.8 Taxa de demandas do cidadão concluídas	90%	95,46%
			Desempenho: 106,07%

2.3.2. PAINEL DE CONTRIBUIÇÃO 2019

Fonte: Channel



a) Indicadores de Contribuição

Objetivo Estratégico	Objetivo de Contribuição	Indicadores de Contribuição	Metas	Resultados (Valor Medido)
			2019	Dezembro
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	90,00%	81,95% Desempenho: 91,06%
		3.4.8 Índice de tempestividade das demandas do cidadão concluídas	99,00%	<u>Valor Medido:</u> <u>99,36%</u> <u>Desempenho: 100,36%</u>
		3.4.9 Índice de tempestividade das solicitações de informação pelo cidadão com base na LAI	90,00%	<u>Valor Medido:</u> <u>94,37%</u> <u>Desempenho:</u> <u>104,86%</u>
10. Aprimorar a gestão administrativa	10.22 Aprimorar o controle	10.22.1 Acurácia Patrimonial - OUVI	100%	<u>Valor Medido:</u>

ESTADO DE PERNAMBUCO
Tribunal de Contas
Ouvidoria

	patrimonial e contábil			<u>100%</u>
11. Aprimorar a gestão administrativa	10.22 Aprimorar o controle patrimonial e contábil	11.19.1 Taxa de cumprimento do PDI - OUVI	95%	<u>Valor Medido:</u> <u>71,43%</u> <u>Desempenho:</u> <u>75,19%</u>

b) Projeto Setorial 2019

Indicador	Metas	Resultados (Valor Medido)
	2019	Dezembro
(2018) Taxa de avanço dos projetos setoriais - OUVI (PS-OUVI)	100%	<u>100%</u> <u>Desempenho</u> <u>100,00%</u>

3. RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

3.1. ENTRADAS

No período compreendido entre **1º de janeiro e 31 de dezembro de 2019**, foram registradas **2.241** demandas.

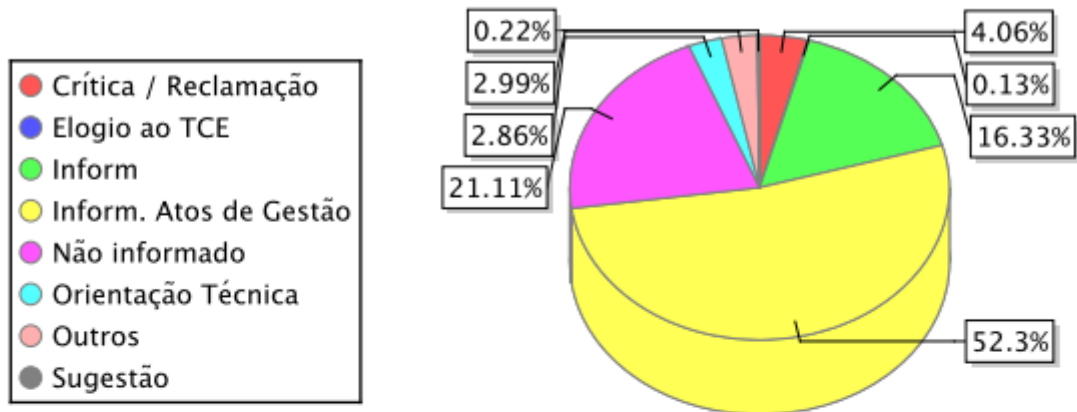
3.2. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

Das 2.241 demandas registradas em 2019, *1.172 trataram de informações sobre atos de gestão*, representando 52,3% do total de manifestações distribuídas no período. Logo em seguida, vieram as 366 manifestações do tipo solicitação de informações sobre o TCE-PE (16,33%) e, em terceiro lugar, 91 reclamações.

A maioria das comunicações sobre atos de gestão versaram sobre **licitações, seleções simplificadas, falta de portal de transparência, não publicação do edital de licitação, atraso de salários e proventos, acúmulo de cargos**, grande parte envolvendo questões relacionadas às Prefeituras.

Neste sentido, vejam-se os gráficos abaixo:

Estatística por Natureza da Queixa



Périodo: 01/01/201 a 31/12/201

Natureza da Queixa	Quantidade	Percentual
Crítica / Reclamação	91	4.06%
Elogio ao TCE	3	0.13%
Inform	366	16.33%
Inform. Atos de Gestão	1172	52.30%
Não informado	473	21.11%
Orientação Técnica	64	2.86%
Outros	67	2.99%
Sugestão	5	0.22%
Total Geral	2241	100%

Fonte: SISOUV

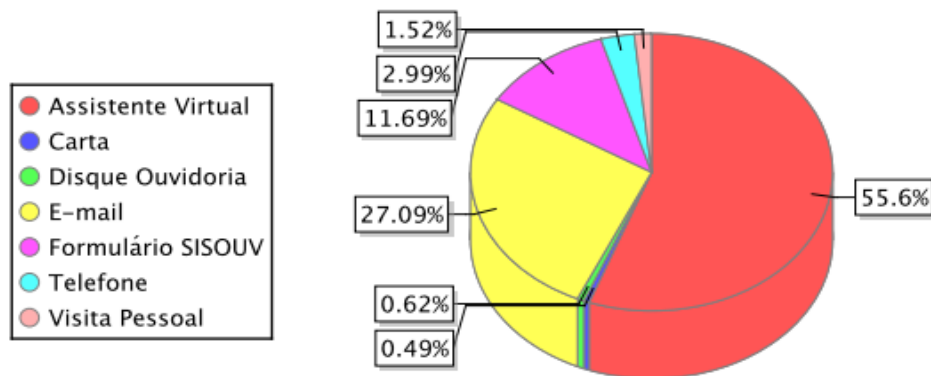
3.3.CANAL DE ACESSO UTILIZADO

Das 2.241 demandas em 2019, 1.246 foram recebidas pela Assistente Virtual (55,60%), 607 por E-mail (27,09%), 262 formulário do SISOUV (11,69%), além de 11 Cartas (0,49%), 34 visitas pessoais (1,52%), 67 por telefone (2,99%), 14 pelo Disque Ouvidoria (0800 081 1027).

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.

Os gráficos abaixo discriminam as demandas quanto à forma de coleta:

Estatística por Forma de Coleta



Périodo: 01/01/201 a 31/12/201

Forma de Coleta	Quantidade	Percentual
Assistente Virtual	1246	55.60%
Carta	11	0.49%
Disque Ouvidoria	14	0.62%
E-mail	607	27.09%
Formulário SISOUV	262	11.69%
Telefone	67	2.99%
Visita Pessoal	34	1.52%
Total Geral	2241	100%

3.4. SAÍDAS E ESTOQUE

Do total de demandas formalizadas no período, 831 (37,08%) 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 satisfativas ante as expectativas dos usuários.

ESTADO DE PERNAMBUCO
Tribunal de Contas
Ouvidoria

Além das demandas concluídas pela ouvidoria, 1.014 foram tratadas e concluídas, na ouvidoria, como subsídio às auditorias (45,25%), 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.

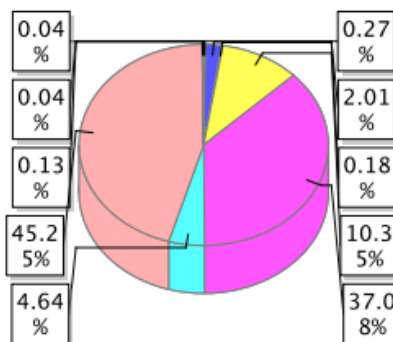
Ademais, 104 demandas foram concluídas pelos segmentos competentes, 45 demandas, do exercício de 2019, foram concluídas pela fiscalização no e-AUD, além de 1 demanda juntada a processo em julgamento e 1 demanda juntada a processo julgado. Ademais, foram 4 arquivadas e 232 canceladas, terminando o ano com 6 demandas aguardando informações do demandante, 3 demandas encaminhadas para análise do segmento competente e nenhuma demanda em análise pela ouvidoria, donde se segue que nosso estoque encontrava-se zerado.

Veja-se o gráfico abaixo:

ESTADO DE PERNAMBUCO
Tribunal de Contas
Ouvidoria

Estatística por Status Queixa

●	AGUARDANDO INFORMAÇÃO DO DEMANDANTE
●	ANALISADA PELA FISCALIZAÇÃO (E-AUD)
●	ARQUIVADA
●	CANCELADA
●	CONCLUIDA PELA OUVIDORIA
●	CONCLUIDA PELO SEG. COMPETENTE
●	ENCAMINHADA COMO SUBSÍDIO DE FISCALIZAÇÃO
●	ENCAMINHADA P/ ANÁLISE SEG. COMPETENTE
●	JUNTADA/TRANSFORMADA EM PROCESSO EM JULGAMENTO
●	JUNTADA/TRANSFORMADA EM PROCESSO JULGADO



Pêriodo: 01/01/201 a 31/12/201

Status da queixa	Quantidade	Percentual
AGUARDANDO INFORMAÇÃO DO	6	0.27%
ANALISADA PELA FISCALIZAÇÃO (E-	45	2.01%
ARQUIVADA	4	0.18%
CANCELADA	232	10.35%
CONCLUIDA PELA OUVIDORIA	831	37.08%
CONCLUIDA PELO SEG. COMPETENTE	104	4.64%
ENCAMINHADA COMO SUBSÍDIO DE	1014	45.25%
ENCAMINHADA P/ ANÁLISE SEG.	3	0.13%
JUNTADA/TRANSFORMADA EM	1	0.04%
JUNTADA/TRANSFORMADA EM	1	0.04%
Total Geral	2241	100%

Fonte: SISOUV

4. EFETIVIDADE DA OUVIDORIA

Enquanto resultados das manifestações dos usuários, nomeadamente quanto às informações sobre atos de gestão, é oportuno destacar, dentre outros existentes, os seguintes casos de auditorias realizadas em 2019.

Observem-se como segue:

1. Em 08/01/2019 foi concluída pelo segmento GAON a auditoria de nº 6102, do tipo Auditoria de Acompanhamento de Obras, PETCE nº 1586/2017, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 23256.
2. Em 22/01/2019 foi concluída pelo segmento GEMS a auditoria de nº 9512, do tipo Análise de Prestação de Contas de Gestão, Processo nº 18100693-5, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 21454.
3. Em 04/02/2019 foi concluída pelo segmento GEMN a auditoria de nº 9438, do tipo Auditoria Especial, Processo nº 1722830-0, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 20336.
4. Em 25/02/2019 foi concluída pelo segmento IRSU a auditoria de nº 9082, do tipo Análise de Prestação de Contas de Gestão, Processo nº 18100423-9, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 21026.
5. Em 27/02/2019 foi concluída pelo segmento IRPE a auditoria de nº 9453, do tipo Auditoria de Acompanhamento, PETCE nº 41772/2018, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 23246.
6. Em 21/03/2019 foi concluída pelo segmento IRBE a auditoria de nº 10066, do tipo Auditoria de Acompanhamento, PETCE nº 9806/2019, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 26459.
7. Em 28/03/2019 foi concluída pelo segmento IRPE a auditoria de nº 9323, do tipo Auditoria de Acompanhamento, PETCE nº 29950/2018, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 23835.
8. Em 01/04/2019 foi concluída pelo segmento IRBE a auditoria de nº 10099, do tipo Auditoria de Acompanhamento, PETCE nº 8639/2019, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 24924.

ESTADO DE PERNAMBUCO
Tribunal de Contas
Ouvidoria

9. Em 15/04/2019 foi concluída pelo segmento IRPE a auditoria de nº 9635, do tipo Auditoria de Acompanhamento, PETCE nº 34525/2018, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 19459.
10. Em 17/04/2019 foi concluída pelo segmento GAOI a auditoria de nº 10143, do tipo Análise de Medida Cautelar, Processo nº 1922545-3, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 24687.
11. Em 17/04/2019 foi concluída pelo segmento GAOS a auditoria de nº 9567, do tipo Auditoria Especial, Processo nº 1852791-7, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 26451.
12. Em 31/05/2019 foi concluída pelo segmento IRSU a auditoria de nº 9537, do tipo Análise de Prestação de Contas de Gestão, Processo nº 18100515-3, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 19699.
13. Em 12/06/2019 foi concluída pelo segmento GEAF a auditoria de nº 9942, do tipo Análise de Prestação de Contas de Gestão, Processo nº 19100071-1, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 26582.
14. Em 12/06/2019 foi concluída pelo segmento IRAR a auditoria de nº 10343, do tipo Auditoria de Acompanhamento, PETCE nº 24737/2019, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 26295.
15. Em 13/06/2019 foi concluída pelo segmento IRSU a auditoria de nº 9080, do tipo Análise de Prestação de Contas de Gestão, Processo nº 18100210-3, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 16938.
16. Em 14/06/2019 foi concluída pelo segmento GEMS a auditoria de nº 9060, do tipo Análise de Prestação de Contas de Gestão, Processo nº 18100321-1, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 23675.
17. Em 19/06/2019 foi concluída pelo segmento GEMS a auditoria de nº 10124, do tipo Auditoria de Acompanhamento, PETCE nº 15264/2019, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 26062.
18. Em 25/06/2019 foi concluída pelo segmento GAPE a auditoria de nº 10458, do tipo Auditoria de Acompanhamento, PETCE nº 29744/2019, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 27183.

ESTADO DE PERNAMBUCO
Tribunal de Contas
Ouvidoria

19. Em 18/07/2019 foi concluída pelo segmento IRSU a auditoria de nº 10267, do tipo Análise de Prestação de Contas de Gestão, Processo nº 19100048-6, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 26969.
20. Em 18/07/2019 foi concluída pelo segmento IRSU a auditoria de nº 10268, do tipo Análise de Prestação de Contas de Gestão, Processo nº 19100095-4, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 23547.
21. Em 26/07/2019 foi concluída pelo segmento IRPE a auditoria de nº 10269, do tipo Análise de Prestação de Contas de Gestão, Processo nº 19100236-7, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 24350.
22. Em 08/08/2019 foi concluída pelo segmento GAOI a auditoria de nº 10396, do tipo Auditoria de Acompanhamento de Obras, PETCE nº 27215/2019, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 27044.
23. Em 14/08/2019 foi concluída pelo segmento GEMS a auditoria de nº 10649, do tipo Análise de Procedimento Licitatório, PETCE nº 36778/2019, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 26673.
24. Em 20/08/2019 foi concluída pelo segmento GLTI a auditoria de nº 10588, do tipo Análise de Procedimento Licitatório, PETCE nº 31573/2019, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 27269.
25. Em 22/08/2019 foi concluída pelo segmento GEAD a auditoria de nº 10225, do tipo Auditoria de Acompanhamento, PETCE nº 19216/2019, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 23913.
26. Em 27/08/2019 foi concluída pelo segmento GEMS a auditoria de nº 10222, do tipo Análise de Procedimento Licitatório, PETCE nº 19159/2019, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 27338.
27. Em 06/09/2019 foi concluída pelo segmento IRPE a auditoria de nº 10270, do tipo Análise de Prestação de Contas de Gestão, Processo nº 19100287-2, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 26201.
28. Em 20/09/2019 foi concluída pelo segmento GEMN a auditoria de nº 10024, do tipo Análise de Prestação de Contas de Gestão, Processo nº 18100384-3, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 21448.

ESTADO DE PERNAMBUCO
Tribunal de Contas
Ouvidoria

29. Em 08/10/2019 foi concluída pelo segmento GEMS a auditoria de nº 10681, do tipo Auditoria Especial, Processo nº 19100475-3, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 26569.
30. Em 14/10/2019 foi concluída pelo segmento GAOS a auditoria de nº 10329, do tipo Apuração de Denúncia, Processo nº 1922850-8, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 26728.
31. Em 15/10/2019 foi concluída pelo segmento GLTI a auditoria de nº 10740, do tipo Análise de Procedimento Licitatório, PETCE nº 39564/2019, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 27525.
32. Em 24/10/2019 foi concluída pelo segmento GEAD a auditoria de nº 10501, do tipo Auditoria de Acompanhamento, PETCE nº 31028/2019, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 24793.
33. Em 02/12/2019 foi concluída pelo segmento IRAR a auditoria de nº 10919, do tipo Auditoria de Acompanhamento, PETCE nº 46521/2019, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 26667.
34. Em 10/12/2019 foi concluída pelo segmento IRBE a auditoria de nº 11054, do tipo Auditoria de Acompanhamento, PETCE nº 51447/2019, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 27605.
35. Em 13/12/2019 foi concluída pelo segmento GECP a auditoria de nº 11225, do tipo Auditoria de Acompanhamento, PETCE nº 28014/2019, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 27211.
36. Em 18/12/2019 foi concluída pelo segmento IRPE a auditoria de nº 10973, do tipo Auditoria de Acompanhamento, PETCE nº 21534/2019, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 27510.
37. Em 19/12/2019 foi concluída pelo segmento IRSU a auditoria de nº 10457, do tipo Análise de Prestação de Contas de Gestão, Processo nº 19100291-4, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 27423.
38. Em 20/12/2019 foi concluída pelo segmento GAOP a auditoria de nº 11189, do tipo Auditoria de Acompanhamento de Obras, PETCE nº 47858/2018, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 24362.

ESTADO DE PERNAMBUCO
Tribunal de Contas
Ouvidoria

39. Em 20/12/2019 foi concluída pelo segmento IRPA a auditoria de nº 10014, do tipo Auditoria de Acompanhamento, PETCE nº 54682/2017, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 21877.
40. Em 20/12/2019 foi concluída pelo segmento GEAF a auditoria de nº 10006, do tipo Auditoria de Acompanhamento, PETCE nº 9930/2019, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 24377.

5. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E ENTREGAS RELEVANTES

Atricon publica livro sobre aprimoramento das Ouvidorias



A Conselheira Teresa Duere integrou a equipe de trabalho da [Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil \(Atricon\)](#) que elaborou o livro [Ouvidorias dos Tribunais de Contas: o aprimoramento de suas atividades](#). A publicação é resultado das atividades desenvolvidas por doze Ouvidorias dos Tribunais de Contas, com o objetivo de aprimorar e padronizar suas ações.

Dentre outras propostas de aprimoramento, a obra traz sugestões relativas a modelos de normativos, carta de serviços, indicadores de desempenho, a fim de nortear o cumprimento da Lei Federal nº 12.527/2011 ([Lei de Acesso à Informação](#)) e Lei Federal nº 13.460/2017 ([Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos](#)) e incentivar a atuação das Ouvidorias como mecanismo de fortalecimento da transparência e da democracia participativa.

ESTADO DE PERNAMBUCO
Tribunal de Contas
Ouvidoria

O livro foi apresentado pelo conselheiro Sebastião Carlos Ranna, Ouvidor do TCE-ES e vice-presidente de Desenvolvimento do Controle Externo da Atricon, durante o Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas, realizado



nos dias 3 e 4 de outubro, pelo Tribunal de Contas de Mato Grosso, com apoio institucional da Atricon e do Instituto Rui Barbosa. O evento teve como objetivo reunir membros e técnicos dos Tribunais, a fim de compartilhar experiências e discutir temas inovadores que envolvem a atuação das Ouvidorias e Corregedorias.

CARTA DE COMPROMISSO - O TCE-PE foi um dos signatários da Carta de Compromisso, aprovada e assinada pelos representantes das Cortes de Contas, durante o encerramento do Encontro, que firmou princípios e regras práticas oriundas dos debates travados por mais de 120 servidores e conselheiros de diversos Tribunais de Contas sobre a adequação das inovações legais à realidade de suas Ouvidorias.

CARTA COMPROMISSO OUVIDORIAS DOS TRIBUNAIS DE CONTAS

CONSIDERANDO o Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas do Brasil (MMD-TC), aprovado pela Diretoria e pelo Conselho Deliberativo da Atricon, em reunião no dia 15/12/2014, em Brasília-DF;

CONSIDERANDO a Resolução da Atricon nº 01/2015, alterada pela Resolução da Atricon nº 01/2016, que regulamenta a aplicação do MMD-TC;

CONSIDERANDO a Resolução Conjunta Atricon – CCOR nº 2/2014, Ouvidorias: instrumentos de interação dos Tribunais de Contas do Brasil com a sociedade;

CONSIDERANDO os indicadores de avaliação QATC 4.3 do MMD-TC, do ano de 2019;
CONSIDERANDO que o MMD-TC é parte do Planejamento Estratégico 2018-2023 da Atricon, aprovado em Assembleia Geral no dia 23 de novembro de 2017, durante o XXIX Congresso dos Tribunais de Contas, em Goiânia-GO;

Os ouvidores e representantes de Ouvidorias dos Tribunais de Contas, reunidos nos dias 03 e 04 de outubro durante o Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais

ESTADO DE PERNAMBUCO
Tribunal de Contas
Ouvidoria

de Contas de 2019 (ENCO), com o objetivo de promover o intercâmbio de boas práticas, o aprimoramento e o fortalecimento das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, aprovam esta Carta Compromisso, comprometendo-se ao empenho para que os respectivos Tribunais de Contas onde atuem, passem a:

1. Estabelecer em sua estrutura organizacional unidade de Ouvidoria, vinculada à Presidência;
2. Ter Ouvidor nomeado após indicação pelo Presidente do Tribunal ou após deliberação do Pleno, dentre Ministros ou Conselheiros, Ministros ou Conselheiros Substitutos ou Servidores, preferencialmente efetivos;
3. Estabelecer e realizar revisões periódicas das atribuições da unidade de Ouvidoria, em instrumento normativo próprio, aprovado pelo Colegiado;
4. Dotar as Ouvidorias de estrutura física própria, distintas de gabinetes, de fácil acesso ao público externo;
5. Prover a Ouvidoria de estrutura de pessoal próprio, preferencialmente integrada por servidores efetivos;
6. Disponibilizar ambiente próprio na internet e na intranet para atendimento e divulgação de informações e resultados da Ouvidoria;
7. Instituir, no planejamento estratégico, iniciativas voltadas ao controle social e à transparência, ratificando a Ouvidoria como efetivo canal de comunicação com a sociedade;
8. Elaborar plano de ação da Ouvidoria, com base nos objetivos estratégicos do Tribunal, relacionados ao controle social e à transparência;
9. Definir metas e indicadores de desempenho, quanto ao prazo de atendimento das manifestações;
10. Definir metas e indicadores de desempenho, quanto à satisfação dos usuários;
11. Definir metas e indicadores de desempenho, quanto à atuação em eventos de estímulo ao controle social e à transparência;
12. Definir metas e indicadores de desempenho quanto à quantidade de pessoas capacitadas nos eventos de estímulo ao controle social e à transparência;
13. Definir manuais de rotinas internas contendo, no mínimo, conceitos, princípios, canais de comunicação, classificação das manifestações quanto à natureza, procedimentos para atendimento com prazo de resposta, procedimentos para elaboração de relatórios estatísticos, procedimentos de elaboração de relatórios, com proposição de melhorias;

ESTADO DE PERNAMBUCO
Tribunal de Contas
Ouvidoria

14. Promover sensibilização interna sobre a cultura da transparência e sua importância para a Instituição;
15. Dotar as Ouvidorias de sistema informatizado para suporte às suas atividades, bem como proporcionar uma melhor integração com a sociedade;
16. Atender as determinações da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), disponibilizando informações e dados sobre gestão do Tribunal em busca da efetivação da transparência e do direito de acesso à informação;
17. Promover as determinações da Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, no que couber;
18. Promover encontro anual entre membros e servidores das Ouvidorias, sem prejuízos de eventos periódicos;
19. Promover, em parceria com as Unidades do Tribunal ou outras Instituições, a capacitação de jurisdicionados e membros da sociedade acerca da transparência e do controle social;
20. Divulgar e promover o compartilhamento de boas práticas de Ouvidoria;
21. Fomentar a capacitação dos Ouvidores e servidores que integram a Ouvidoria;
22. Disponibilizar na internet e intranet os relatórios das atividades de Ouvidoria;
23. Fomentar a implantação e/ou aperfeiçoamento das Ouvidorias Municipais;
24. Instituir rede de Ouvidorias dos Tribunais de Contas, visando fortalecer e integrar suas atividades.

Cuiabá/MT, 04 de outubro de 2019.

Ouvidoria, 14/10/2019

[Loreto assina protocolo de intenções para criação da Rede de Ouvidorias](#)



O Tribunal de Contas de Pernambuco é uma das instituições parceiras que compõem a [Rede de Ouvidorias Públicas e Afins](#) (Rede Ouvir-PE), criada para disseminar conhecimentos e fortalecer as ouvidorias dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, bem como dos órgãos de controle externo de Pernambuco.

O protocolo de intenções da Rede foi assinado nesta segunda-feira (09), pelo presidente do TCE, conselheiro Marcos Loreto, durante seminário promovido pela Secretaria da Controladoria Geral do Estado no museu Cais do Sertão, com a presença do governador Paulo Câmara. Também assinaram o documento os presidentes e ouvidores da Assembleia Legislativa de Pernambuco, do Tribunal de Justiça e do Ministério Público Estadual.

O seminário marcou o [Dia Internacional de Combate à Corrupção](#), data instituída pela Organização das Nações Unidas (ONU) para conscientização sobre o tema em nível mundial, ocasião em que foram discutidos temas como governança, integridade e ética nas contratações públicas.

Durante o evento, o governador Paulo Câmara sancionou a Lei Estadual de Integridade que exige das empresas que contratarem com o Poder Público a implantação de um Programa de Integridade. “A lei vem para mudar a cultura nas contratações públicas, abordando a relevância das medidas anticorrupção, implementadas pela administração pública e pelas empresas com as quais mantém contrato”, informou a representante da Secretaria de Controladoria Geral, Érika Lacet.

Ela explicou ainda que a exigência do programa será feita em três etapas. A primeira terá início em 2021, para novas contratações de obras, serviços de engenharia e contratos de gestão celebrados com a administração pública, seus aditamentos ou alterações, em valores iguais ou superiores a R\$ 10 milhões. Em 2023, valerá para essas mesmas contratações, sendo que em valores a partir de R\$ 5 milhões. E a última fase será em 2024, com contratos administrativos em geral, não previstos nas etapas anteriores, em valores iguais ou superiores a R\$ 10 milhões.

“A idéia é que, com essa lei, as empresas venham a ter mais ética nas contratações públicas, evitando assim fraudes contra as licitações”, disse a secretária.

O presidente do TCE, Marcos Loreto, também destacou a importância da lei sancionada pelo governador. “A integração é a palavra de ordem para o combate à corrupção. E este é um instrumento de cidadania. A lei vem para colocar em prática a integração entre as instituições e mostrar que estamos dando um passo importantíssimo para uma sociedade mais justa, humana e sem corrupção”, disse Loreto.

FOCCO-PE - O Dia Internacional de Combate à Corrupção também foi assunto de um encontro promovido pelo [Fórum Permanente de Combate à Corrupção em Pernambuco](#) (Focco-PE) e que contou com a participação da auditora do TCE, Carolina Gondim.

Na ocasião, a servidora do Departamento de Controle Estadual do TCE e a procuradora do Ministério Público Federal, Sílvia Regina Pontes Lopes, falaram sobre a transparência nas organizações sociais da área de saúde. “Foi mais uma oportunidade de divulgar a [Resolução TC nº 58/2019](#), e de falar sobre a importância da transparência da aplicação dos recursos públicos geridos por Organizações Sociais, para um público constituído, principalmente, por gestores estaduais e municipais”, afirmou Carolina Gondim.

Gerência de Jornalismo (GEJO), 10/12/2019

[Cautelar determina suspensão de pré-carnaval em Catende](#)

Uma Medida Cautelar expedida nesta segunda-feira (18) pelo conselheiro Dirceu Rodolfo, determina ao prefeito do município de Catende a paralisação imediata dos procedimentos administrativos destinados à realização das festividades pré-carnavalescas na cidade, bem

como o envio, ao Tribunal de Contas, de todas as informações sobre contratação dos artistas, bandas e infraestrutura para as referidas festas.

O pré-carnaval de Catende, previsto para acontecer entre os próximos dias 21 e 24 deste mês, tinha na sua programação atrações como Banda Asas da América, Banda Cheiro de Amor e desfile do tradicional bloco Mulher da Sombrinha.

A Cautelar teve como base uma denúncia encaminhada à [Ouvidoria do TCE](#), informando que a prefeitura não estaria cumprindo com algumas obrigações financeiras do município, como pagamento de serviços e fornecedores, resultando em deficiências na prestação dos serviços de saúde e de transporte e prejudicando a vida dos moradores, que precisavam se deslocar para outros municípios em busca de atendimento. Além disso, segundo a denúncia, a folha de pagamento dos servidores municipais também estaria com atraso. Tais irregularidades foram constatadas pela equipe de auditoria do Tribunal, após análise dos dados do [Portal Tome Conta do TCE](#).

O conselheiro Dirceu Rodolfo entendeu que "nos municípios com dificuldades financeiras, que sofrem com a carência de recursos públicos, impõe-se ao administrador o dever de otimizar a alocação de tais recursos na satisfação das necessidades mais prementes da população, em sintonia com o a Constituição Federal de 1988"


A Cautelar assinada pelo relator diz ainda "que o direcionamento de receitas públicas para o custeio de festividades em detrimento do cumprimento das obrigações legais que recaem sobre os gestores públicos, notadamente aquelas de cunho alimentar, como o pagamento de salários, tem sido reiteradamente censurado por esta Corte de Contas".

O conselheiro citou como exemplo uma outra Medida Cautelar expedida por ele em julho de 2017, [suspendendo a realização da festa em comemoração ao padroeiro de São Lourenço da Mata](#), tendo em vista atrasos na folha de pagamento do município.

Além disso, o documento também tomou como base uma [recomendação feita pelo TCE e Ministério Público de Contas](#) em janeiro de 2018, aos prefeitos de todos os municípios pernambucanos, no sentido de que evitassem a realização de despesas com carnaval, especialmente festas e shows, quando a folha de pessoal do município estivesse em atraso, inclusive nos casos em que a inadimplência atingisse apenas parcela dos servidores, mesmo que comissionados e temporários.

A prefeitura terá um prazo de cinco dias para apresentar a documentação solicitada pelo Tribunal de Contas.

tce.pe.gov.br



MEDIDA CAUTELAR

É a medida processual adotada em caráter de urgência, quando há receio de grave lesão ao erário, ao interesse público, ou de risco de ineficácia da decisão de mérito. A medida determinará, entre outras coisas, a suspensão do ato ou do procedimento impugnado, até que o Tribunal decida sobre o fato ou questão que lhe deu causa.

Gerência de Jornalismo (GEJO), 19/02/2019

TCE recebe visita do ouvidor-geral da União



O ouvidor-geral da União, Valmir Gomes Dias, esteve na sede do TCE, na tarde da última quarta-feira (11), para fazer uma visita técnica à [Ouvidoria da Instituição](#). Ele veio ao

Recife para participar das atividades dos [seminários regionais de Ouvidoria - Nordeste](#), que aconteceram entre os dias 10 e 11 no Centro de Convenções, em Olinda. Valmir Dias foi recebido no TCE pelo coordenador da Ouvidoria, Eduardo Porto. Durante a visita, vários assuntos foram tratados, entre eles a [Lei 13.460/2017](#), que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos, e que desde o dia 17 de junho deste ano, passou a vigorar em todo território nacional.

Foram pontuados alguns desafios de adequar as inovações trazidas pela Lei à realidade dos órgãos e entidades públicas, destacando-se a exigência das manifestações contemplarem a identificação do usuário; a adoção de mediação das manifestações por parte da Ouvidoria; a criação de conselhos dos usuários de serviços públicos, de modo que a sociedade civil tenha a permissão de se organizar para participar na avaliação dos serviços, propor melhorias, contribuir para a definição de diretrizes do atendimento ao público, além de acompanhar a qualidade das atividades da Ouvidoria e a disponibilização pelos órgãos públicos de um meio, por intermédio do qual os cidadãos possam se manifestar, sendo ela o principal instrumento de participação dos usuários.

COOPERAÇÃO - Valmir Dias apresentou os termos do acordo de cooperação técnica nº 16/2019, celebrado entre a CGU e a [ATRICON](#), que tem por objetivo o fortalecimento e a disseminação de mecanismos de participação social, por meio de ações integradas, intercâmbio de informações, além da elaboração de pesquisas, diagnósticos e monitoramento acerca da implementação e funcionamento de ouvidorias públicas nos entes jurisdicionados, nomeadamente municipais, conforme Plano de Trabalho elaborado.

REDE NACIONAL – Na manhã da quinta-feira (12), representantes da Ouvidoria do TCE participaram da Reunião da Rede Nacional de Ouvidorias da CGU, que aconteceu no Centro de Convenções e cuja pauta versou sobre aspectos específicos da adequação das iniciativas exigidas pelo Código de Defesa do Usuário do Serviço Público.

A Ouvidoria do Tribunal de Contas aderiu ao [Programa de Fortalecimento das Ouvidorias – PROFORT](#), passando a [integrar a Rede de Ouvidorias](#) junto à Ouvidoria da Controladoria Geral da União. O termo de adesão foi assinado pela conselheira ouvidora do TCE, Teresa Duere, no dia 18 de janeiro de 2018.

O PROFORT auxilia a implementação e desenvolvimento de Ouvidorias Públicas de órgãos e entidades dos estados, do Distrito Federal e dos municípios, além de outros poderes. Seu objetivo é aperfeiçoar a gestão de processos e a atuação integrada das ouvidorias, com o intercâmbio de informações, incentivo ao uso de tecnologia e promoção de ações de capacitação. A Rede tem a finalidade de debater temas, trocar informações e traçar estratégias conjuntas para as Ouvidorias Públicas.

OUVIDORIA/TCE-PE, 13/09/2019

[TCE participará de evento para discutir problemas e avanços das Ouvidorias](#)



A Ouvidoria do Tribunal de Contas participará da primeira edição dos "[Seminários Regionais de Ouvidoria – Nordeste: Transformando Problemas Individuais em Soluções Coletivas](#)", que acontece entre os dias 10 e 11 de setembro, no Teatro Beberibe do Centro de Convenções de Pernambuco. A organização é da Controladoria-Geral da União em parceria com a [Secretaria da Controladoria-Geral do Estado](#). As inscrições são gratuitas e estão abertas desde o dia 16 de agosto. As vagas são limitadas e os interessados poderão fazer o seu cadastro [clikando aqui](#).

O encontro reunirá ouvidores, servidores de ouvidorias, acadêmicos e demais interessados para compartilhar informações, experiências e conhecimento sobre a matéria. A abertura ficará a cargo do ouvidor-geral da União, Valmir Gomes Dias, e da secretária da SCGE e ouvidora-geral do Estado, Érika Lacer. A agenda do primeiro dia (10) inclui palestras sobre ouvidorias em rede, qualidade da resposta, bem como dados abertos e controle social.

A [programação](#) de encerramento (11) contará com uma série de oficinas que abordarão temas ligados ao assédio moral e sexual no ambiente de trabalho; à simplificação e carta de serviços; ao tratamento de denúncias; à gestão da informação para a transparência; e à criação e implementação de Ouvidorias Municipais.

PROJETO - A iniciativa é parte das ações para ampliação da [Rede Nacional de Ouvidorias](#) (Decreto nº 9.492/2018), que atua sob a coordenação da Ouvidoria-Geral da União de modo a integrar as unidades de ouvidoria do país para a consolidação de uma agenda nacional de ouvidoria pública e participação social. A adesão é voluntária e garante aos órgãos ou entidades participantes o uso gratuito do Sistema Nacional Informatizado de [Ouvidorias \(e-Ouv\)](#) e a promoção de ações de capacitação para agentes públicos em matéria de ouvidoria e simplificação de serviços. Outro objetivo é o de contribuir para a criação das Ouvidorias Públicas Municipais nas cidades brasileiras com mais de 100 mil habitantes, [instituída pela Lei 13.460/2017](#), que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos. Para saber mais, [clique aqui](#).

Gerência de Jornalismo (GEJO), 03/09/2019

[Tribunal participa de evento para discutir os avanços das Ouvidorias](#)

ESTADO DE PERNAMBUCO
Tribunal de Contas
Ouvidoria



O coordenador da [Ouvidoria do Tribunal de Contas](#), Eduardo Porto, participou na última semana (28 e 29) de um encontro que reuniu representantes das Ouvidorias dos Tribunais de Contas da União, dos Estados e dos Municípios de várias partes do Brasil, que alcançaram nota máxima na avaliação do MMD-TC/QATC. A terceira edição do evento aconteceu na sede do TCE do Espírito Santo, em Vitória, com o objetivo de trocar as experiências exitosas de cada ouvidoria e uniformizar a atuação desses órgãos enquanto mecanismos de integração com a sociedade e de incentivo ao controle social.

Na oportunidade foram discutidos temas como governança e controle social, Lei de Acesso à Informação e Lei de Defesa aos Usuários dos Serviços Públicos, bem como os novos critérios para avaliação das ouvidorias, como parte do processo de aplicação do Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas. O MMD-TC é baseado em metodologia internacional recomendada pela Organização Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) para avaliar os Tribunais de Contas. A medição ocorre com base no cumprimento das Resoluções da Associação dos Membros Tribunais de Contas do Brasil, que visam ao aprimoramento do controle externo.

Ao final, o grupo se reuniu para a elaboração de uma cartilha contendo as boas práticas das Ouvidorias. Para Eduardo Porto, os debates promovidos pelo grupo e a rica troca de experiências servem para fortalecer o papel das Ouvidorias como parceira atuante na defesa do interesse público e do controle social, mas, principalmente, para realinhar caminhos e propósitos e reafirmar o compromisso assumido com a sociedade.

O encontro, coordenado pelo Ouvidor do TCE-ES, conselheiro Carlos Ranna, faz parte do projeto da Atricon que busca o aprimoramento das ouvidorias dos Tribunais de Contas.

Gerência de Jornalismo (GEJO), 01/04/2019

Estagiários participam de evento promovido pela Ouvidoria

Na última sexta-feira (18), estagiárias da [Ouvidoria do TCE](#) participaram da primeira edição do "Estudos estagiários sobre matérias de interesse do Tribunal de Contas". O evento foi promovido pela Ouvidoria e tinha como objetivo estimular a investigação de temas atuais e de relevância para o Tribunal, bem como incentivar a motivação e a união, a dedicação e a superação, enquanto valores fundamentais para a vida profissional.

Jaqueline Silva, Maria Eduarda Barros e Sterffany Duarte elaboraram um estudo e apresentaram publicamente os resultados de suas pesquisas sobre os seguintes temas: Defesa do Usuário e Simplificação, Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias e Acesso à Informação, respectivamente. O evento contou com a participação de todos os servidores da Ouvidoria, que engrandeceram o debate, adequando suas experiências profissionais aos temas apresentados.

"Nossos estagiários devem não só vivenciar na prática conteúdos acadêmicos, mas também ter a oportunidade de elaborar conteúdos acadêmicos para enriquecer a vivência prática, na medida em que essa troca circular de conceitos e experiências desenvolve a aprendizagem, melhora o desempenho das atividades realizadas, além de aproximar as pessoas e dar coesão à equipe", comentou o coordenador do evento, Eduardo Porto.

A ideia é realizar outras edições à luz do tema "Transparência e Democracia Participativa", convidando outros estagiários e servidores interessados em contribuir com o aprendizado mútuo, em um espaço de abertura, troca e construção de conhecimento.

Ouvidoria/GEJO, 21/10/2019

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco já percorreu um longo caminho, nos seus quase vinte anos de existência, durante os quais se firmou como órgão superior destinado a tratar as demandas dos usuários dos serviços públicos oferecidos, fomentar a implantação de Ouvidorias públicas frente aos jurisdicionados e desenvolver ações que assegurem maior efetividade na fiscalização da gestão pública.

**ESTADO DE PERNAMBUCO
Tribunal de Contas
Ouvidoria**

Assim, além das inúmeras manifestações internas resolvidas, a Ouvidoria procurou estimular o exercício do controle social, bem como encaminhar as informações relevantes sobre atos de gestão, de forma a subsidiar os trabalhos de auditoria e julgamento desta Corte de Contas.

Cumprido destacar que, ao longo de todo exercício de 2019, a Ouvidoria manteve-se engajada na elaboração e obtenção de respostas qualificadas e expedidas, sempre atenta à linguagem cidadã enquanto característica fundamental de uma comunicação transparente, simples e compreensível.

Com essas considerações, a mesma evolução, que tem marcado a longa trajetória desta Ouvidoria, exige, igualmente, de todos que a integram, um aperfeiçoamento constante nas ações de conscientização dos jurisdicionados e usuários do serviço público, sobre a relevância da existência e da utilização deste canal democrático destinado à melhoria da gestão pública.

Eduardo Porto Carreiro Neves

Coordenador da Ouvidoria