



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO RS

ASSESSORIA DA OUVIDORIA

Ouvidoria

Relatório de Gestão, Atividades e Estatísticas

2º Trimestre de 2024

Sumário

1.	Apresentação	3
2.	Manifestações de Ouvidoria – Dados Estatísticos	5
2.1	Quantidade de Manifestações Recebidas	5
2.2	Manifestações – Comparação entre os Anos de 2020-2024	6
2.3	Situação das Manifestações – Concluídas e Pendentes	7
2.4	Comparação – Manifestações Anônimas e Identificadas	7
2.5	Tipos de Manifestações.....	8
2.6	Manifestações por Enquadramento/Assunto	8
2.7	Manifestações por Natureza de Ente Fiscalizado	10
2.8	Municípios com Maior Número de Manifestações	10
2.9	Manifestações por Serviços de Auditoria.....	11
3.	Avaliação dos Serviços pelos Usuários	13
4.	Considerações Finais	15

1. Apresentação

As Ouvidorias Públicas são canais de interlocução entre os cidadãos e o Poder Público, meios para exercício da cidadania e do controle social. Além disso, constituem-se em importante ferramenta de gestão, eis que as informações fornecidas pela população podem auxiliar os gestores a identificar problemas e deficiências na prestação dos serviços públicos, proporcionando a sua correção e o seu aprimoramento, bem como subsidiar a formulação, a implementação e a avaliação de políticas públicas.

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul (TCE/RS), conduzida pelo Conselheiro-Ouvidor eleito pelo Tribunal Pleno, consoante disposto nos artigos 7º, inciso I, 8º e 23 do Regimento Interno do TCE/RS (RITCE), com o apoio técnico e operacional da Assessoria da Ouvidoria (ADO), consiste no “órgão por meio do qual são recebidas as manifestações da sociedade, sendo um canal de comunicação entre esta e o Tribunal de Contas” (art. 21 do RITCE).

Adicionalmente às disposições constitucionais, em especial àquelas previstas no artigo 37, § 3º, incisos I e II, da Constituição da República, bem como ao disposto na Lei Federal nº 12.527/2011, que disciplina o acesso a informações públicas, na Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, e na Lei Estadual nº 11.424/2000, que dispõe sobre a Lei Orgânica deste Tribunal, as atribuições, a organização e o funcionamento da Ouvidoria do TCE/RS encontram-se regulamentados, em âmbito interno, na Resolução nº 1.028/2015, que aprova o RITCE, na Resolução nº 936/2012, que dispõe sobre as diretrizes a serem observadas na estruturação e no funcionamento do Sistema de Controle Interno Municipal, e, mais especificamente, na Resolução nº 1.109/2019.

O presente relatório visa a atender ao prescrito no artigo 6º¹ da Resolução nº 1.109/2019, mediante a apresentação das principais atividades realizadas pela Ouvidoria do TCE/RS no 2º trimestre de 2024, tendo por base as informações obtidas nos sistemas desta Corte, incluindo os dados estatísticos, quantitativos e qualitativos, das manifestações recebidas.

Para melhor compreensão das atividades a seguir relatadas, destaca-se que a Ouvidoria do TCE/RS, conforme descrito no art. 2º da Resolução nº 1.109/2019, “é o órgão responsável pelo recebimento de manifestações² dos cidadãos, das instituições, das entidades, dos servidores e dos agentes públicos quanto aos serviços e atendimentos prestados por este

¹ Art. 6º A Ouvidoria deverá divulgar os seus trabalhos através de Relatórios de Atividades Trimestrais, a fim de:

I - conscientizar sobre a importância das ouvidorias;

II - difundir a instituição de ouvidorias como instrumento de aprimoramento democrático, defesa dos cidadãos e de efetiva representação dos seus direitos e legítimos interesses;

III - divulgar os seus serviços como instrumento de controle social; e

IV - participar de parcerias e eventos, projetos e programas visando ao aprimoramento profissional dos servidores que compõem a equipe da ouvidoria.

² Conforme o artigo 2º, inciso V, da Lei nº 13.460/2017, consideram-se manifestações “reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços”.

Tribunal de Contas e pelos seus entes jurisdicionados”, os quais totalizam 1.244³ Poderes, Órgãos e Entidades que prestam contas e são auditados por este Tribunal, nos termos do artigo 71 da Constituição da República.

Para registrar uma manifestação na Ouvidoria do TCE/RS, o manifestante deve se identificar (art. 14 da Res. nº 1.109/2019), sendo admitido, contudo, que opte pelo anonimato.

Caso se identifique, o manifestante pode complementar a sua manifestação (caso queira ou assim seja demandado pela ADO⁴), acompanhar o seu processamento e receber “resposta acerca do seu encaminhamento final” (art. 17, parágrafo único, da Res. nº 1.109/2019). A sua identificação é tratada como “informação pessoal protegida com restrição de acesso”, nos termos da Lei nº 12.527/2011 (art. 10, § 7º, da Lei nº 13.460/2017).

Contudo, caso opte por permanecer anônimo⁵, a sua manifestação é recebida “somente a título de subsídios à atividade fiscalizatória desta Corte, não podendo ser objeto de acompanhamento pelo manifestante” (art. 16, § 2º, da Res. nº 1.109/2019), por não atender à exigência de identificação prevista no artigo 10 da Lei nº 13.460/2017.

Ainda que não possa ser complementada ou acompanhada pelo manifestante, a manifestação anônima recebe o mesmo tratamento conferido às identificadas, exceto, apenas, no que tange à referida “resposta acerca do procedimento final”.

Todas as manifestações – identificadas ou anônimas – são “tratadas e classificadas considerando critérios de criticidade, materialidade e relevância” (art. 16 da Res. nº 1.109/2019).

Com essas considerações iniciais, apresenta-se o Relatório de Gestão, Atividades e Estatísticas desta Ouvidoria, relativo ao 2º trimestre de 2024.

Porto Alegre, 19 de julho de 2024.

Thaís Schumann Krahn,
Coordenadora da ADO / TCE/RS

Conselheiro Cezar Miola,
Ouvidor do Tribunal de Contas do
Estado do Rio Grande do Sul

³ Dado obtido em: <https://tcers.tc.br/cidadao/sobre-o-tce/area-de-atuacao/>, acessado em 05-07-2024.

⁴ Conforme o artigo 16, § 1º, da Resolução nº 1.109/2019 “As manifestações insuficientemente formuladas poderão ser complementadas pelo autor, no prazo de 30 (trinta) dias, sob pena de arquivamento”.

⁵ Apesar de a Constituição Brasileira vedar o anonimato (art. 5º, inc. IV), o recebimento de manifestações anônimas pela Ouvidoria do TCE/RS, como em geral pelas Ouvidorias Públicas do país, encontra-se em conformidade com a jurisprudência do Supremo Tribunal Federal e do Superior Tribunal de Justiça, no sentido de que a Administração Pública tem o poder-dever de apurar as irregularidades que lhe cheguem ao conhecimento, ainda que encaminhadas de forma anônima, desde que verificada a existência de elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

2. Manifestações de Ouvidoria – Dados Estatísticos

Nos subitens a seguir, apresentam-se os dados estatísticos⁶ das manifestações recebidas pela Ouvidoria do TCE/RS no 2º trimestre de 2024.

2.1 Quantidade de Manifestações Recebidas

A Ouvidoria do TCE/RS, no desempenho de suas atividades durante o 2º trimestre de 2024, registrou o ingresso de **1.265⁷ manifestações**, distribuídas entre os meses de abril a junho, conforme demonstrado no gráfico abaixo:



Verificou-se que as 1.265 manifestações foram protocoladas por meio do Portal do TCE/RS na internet (<https://tcers.tc.br/ouvidoria/denuncias-reclamacoes-sugestoes-e-elogios/>).

Registra-se, por pertinente, que os sistemas do TCE/RS, inclusive o seu Portal, estiveram fora do ar de 06 a 26 maio de 2024, em virtude da calamidade pública decorrente das fortes chuvas que assolaram o Estado e que acarretaram a inundação das instalações deste Tribunal e o consequente desligamento do *data center*, o que justifica o reduzido quantitativo registrado no referido mês.

Por pertinente, informa-se que, para não deixar a população desassistida, a ADO criou o e-mail ouvidoriatcers@gmail.com, amplamente divulgado nas redes sociais deste Tribunal, canal por meio do qual recebeu 23 manifestações, das quais 7 permanecem em tratamento na presente data. Por representarem dados extraordinários aos sistemas deste Tribunal, não serão consideradas no presente relatório.

⁶ Extraídos da plataforma de análise de dados QlikSense, com ajustes de controles auxiliares.

⁷ O relatório extraído da plataforma de análise de dados QlikSense, em 01-07-2024, evidenciou o registro total de 1.272 manifestações no período. Desse total, foram excluídos 7 documentos, registrados como “Não E-DOC”, visto que referentes a manifestações protocolizadas em duplicidade.

2.2 Manifestações – Comparação entre os Anos de 2020-2024

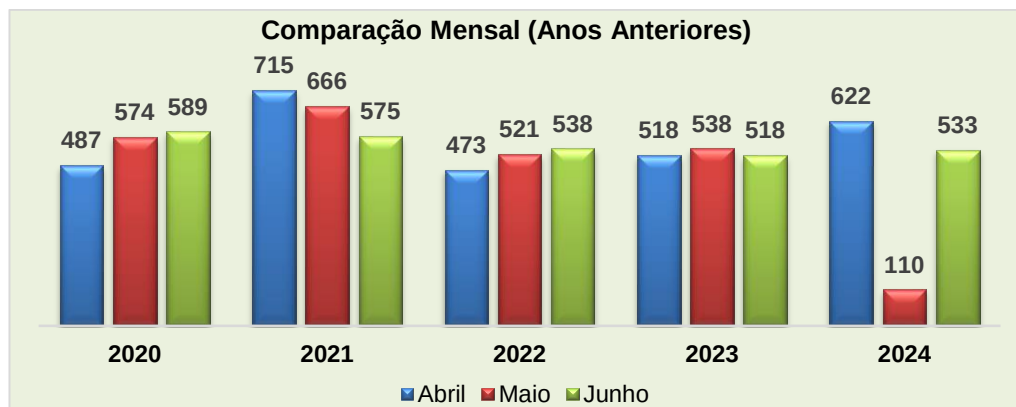
A comparação do número de manifestações apresentadas no 2º trimestre de 2024 com aquele registrado nos mesmos períodos dos quatro anos anteriores evidenciou uma redução substancial, decorrente da suspensão do atendimento da Ouvidoria durante quase todo o mês de maio de 2024, conforme antes referido.

Seguem abaixo os dados referentes aos segundos trimestres dos anos 2020 a 2024:

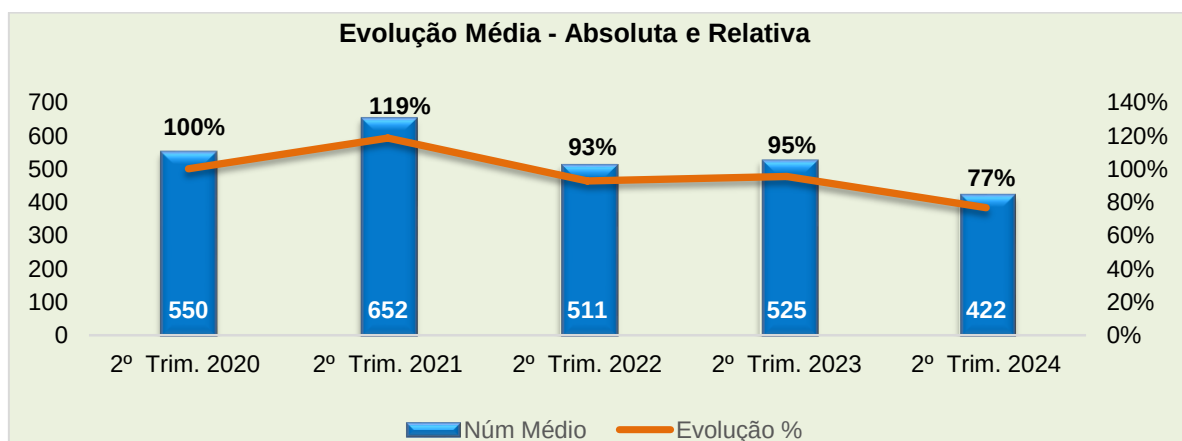
Quantitativo Absoluto/Relativo de Manifestações:

Período - 2º Trim.	2020	2021	2022	2023	2024
Quantitativo	1.650	1.956	1.532	1.574	1.265
Relação %	100,00%	118,55%	92,85%	95,39%	76,67%

Quando comparados mês a mês, referidos dados dão origem ao seguinte gráfico:



A apuração dos dados médios por trimestre, elaborada em números absolutos e relativos, tomando-se como base o exercício de 2020, propicia melhor compreensão acerca da oscilação verificada no quantitativo total de protocolos de manifestações pela sociedade:

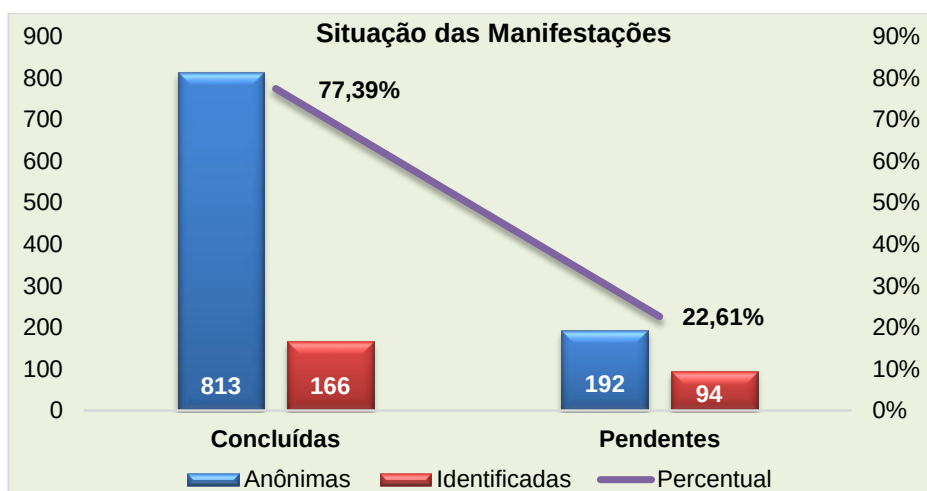


2.3 Situação das Manifestações – Concluídas e Pendentes

Os dados compulsados indicaram que, do total de 1.265 manifestações recebidas no decorrer do 2º trimestre de 2024, 979 (77,39%) foram tratadas e concluídas até o dia 30-06-2024, com o envio de resposta aos respectivos manifestantes, no caso das identificadas (fonte: QlikSense Painel ADO – em 01-07-2024).

As 286 (22,61%) manifestações remanescentes referem-se às demandas recebidas nos últimos dias do trimestre em exame (e ainda não tratadas quando da coleta dos dados) ou às enviadas para as Unidades Centrais de Controle Interno dos Municípios e/ou para Órgãos de Auditoria do TCE/RS e não respondidas até o encerramento do período (por demandarem a realização de diligências e/ou a adoção de procedimentos de auditoria/fiscalização, requerendo, pois, maior tempo para a sua apuração).

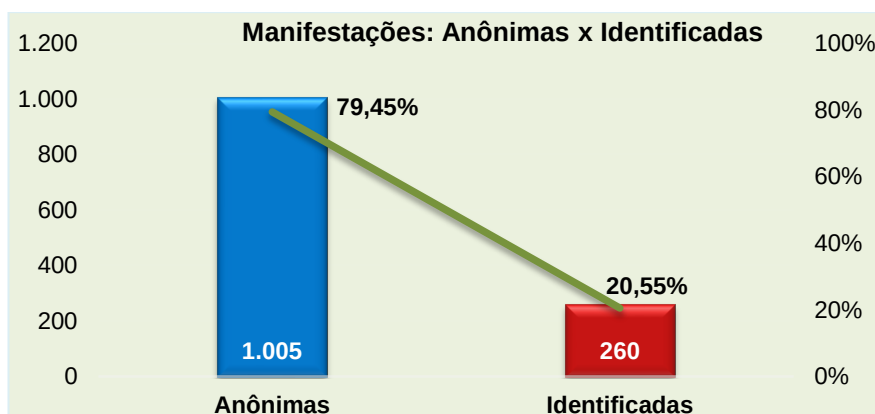
Segue, abaixo, representação gráfica dos dados do trimestre:



2.4 Comparação – Manifestações Anônimas e Identificadas

No período, foram apresentadas 1.005 (79,45%) manifestações de forma anônima e 260 (20,55%) identificadas, havendo, em relação a estas, discreta retração, em termos relativos, ao apurado para o mesmo período de 2023 (23,15%).

Os dados referentes ao 2º trimestre de 2024 são a seguir graficamente expressos:



2.5 Tipos de Manifestações

As manifestações recebidas pela Ouvidoria do TCE/RS são classificadas como denúncias, reclamações, sugestões e elogios (art. 10, inc. III, da Res. nº 1.109/2019), e podem ser relacionadas ao próprio Tribunal ou a qualquer dos Entes fiscalizados.

No gráfico abaixo, expressam-se os números por tipo de manifestação registrados no período, com destaque às denúncias, que, mantendo a tendência observada em períodos anteriores, representaram cerca de 95% do total de manifestações do trimestre:



2.6 Manifestações por Enquadramento/Assunto

Quando classificados segundo o assunto da manifestação, os dados obtidos evidenciam resultados similares àqueles observados em períodos precedentes.

A tabulação – em ordem decrescente das manifestações, agrupadas em função do assunto a que se reportam – indicou expressiva concentração em *pessoal* (356 manifestações), *descumprimento de lei* (220), *licitações e contratos* (148) e *concurso público/contratação de pessoal* (106).

O enquadramento das 1.265⁸ manifestações apresentadas no trimestre é mais bem exposto por meio do seguinte quadro:

Tipo de Assunto	Nº de Manifestações
Pessoal	356
Descumprimento de Lei	220
Licitações e Contratos	148
Diversos	144
Concurso Público/Contratação de Pessoal	106
Despesas Indevidas/Desperdício de Recursos	66
Controle Patrimonial	59
Lei de Acesso à Informação/Ouvidorias	44
Dispensa/Inexigibilidade de Licitação	38
Educação	25
Controle Interno	16
Fiscalização Municipal	14
Auxílios/Convênios	11
Não é Competência do TCE	11
Administração Tributária	7
Total	1.265

A seguir, expõe-se, percentualmente, a distribuição relativa por assunto/tema do total de manifestações recebidas no período:



Ressalta-se que as matérias destacadas, dizes a *peçoal*, *descumprimento de lei*, *licitações e contratos* e *concurso público/contratação de peçoal* concentraram a maioria das demandas encaminhadas à Ouvidoria, respondendo, de forma similar ao observado em períodos precedentes, por cerca de 66% das matérias tratadas no decorrer do trimestre.

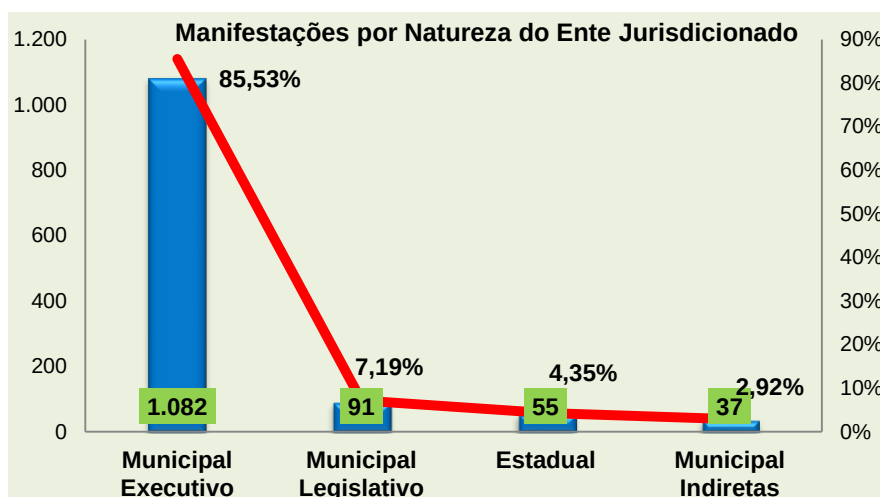
⁸ Na designação “Diversos”, além das manifestações assim classificadas, foram incluídos os números relativos às pependes de classificação e aqueles referentes aos registros com menor recorrência no período examinado.

2.7 Manifestações por Natureza de Ente Fiscalizado

A análise dos dados pertinentes à natureza do Ente fiscalizado revelou oscilação pouco significativa em relação aos obtidos em trimestres anteriores:

Ano	2022				2023				2024	
Natureza do Jurisdicionado	1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.	1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.	1º trim.	2º trim.
Municipal - Executivo	85,83%	88,45%	86,37%	89,82%	83,68%	83,73%	84,49%	82,69%	81,10%	85,53%
Municipal - Legislativo	7,57%	7,05%	6,32%	4,57%	6,67%	8,16%	7,50%	8,43%	9,92%	7,19%
Estadual	4,17%	2,81%	4,47%	3,00%	3,56%	3,67%	4,38%	5,83%	5,49%	4,35%
Municipal - Indiretas	2,43%	1,70%	2,84%	2,61%	6,09%	4,43%	3,63%	3,04%	3,48%	2,92%

A distribuição relativa dos quantitativos de manifestações protocoladas no 2º trimestre de 2024 pode ser mais bem visualizada no seguinte gráfico:

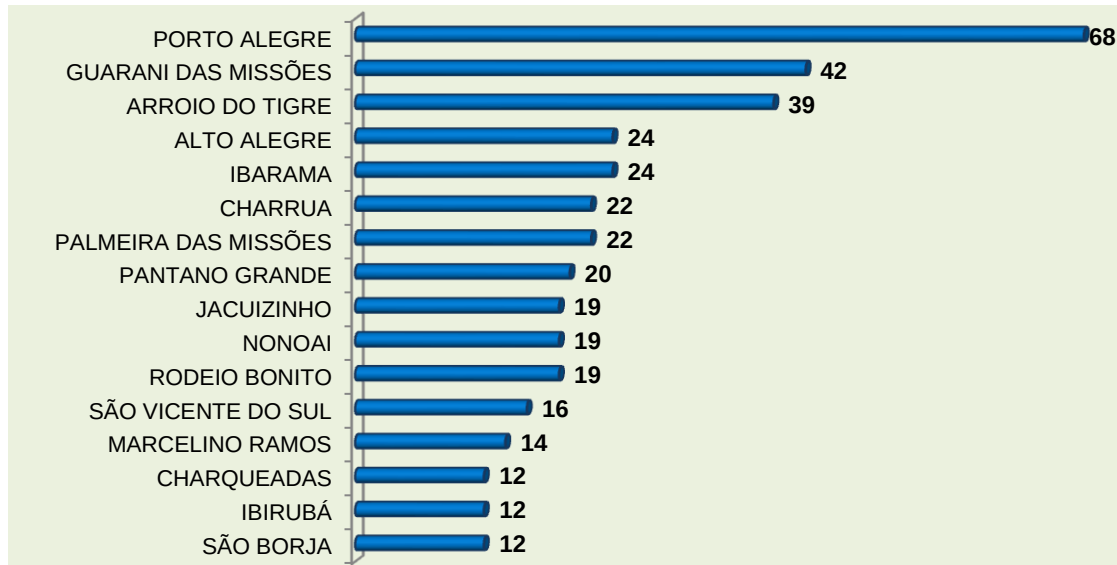


Ressalta-se que dentre as manifestações referentes à esfera estadual constam as relativas ao TCE/RS. Versando sobre diversas matérias, das 06 manifestações verificadas no trimestre, 05 encontravam-se concluídas, restando, contudo, 01 ainda pendente de tratamento ao fim do trimestre ora examinado.

2.8 Municípios com Maior Número de Manifestações

Foram recebidas manifestações relativamente a 402 Poderes, Órgãos e Entidades fiscalizados pelo TCE/RS, sediados em 313 Municípios do Estado, sendo que 3,21% dos Municípios (16 de 497), com 384 demandas registradas, concentraram cerca de 30% do total apresentado no trimestre.

A seguir, expõe-se gráfico que descreve o quantitativo de manifestações protocoladas em relação aos 16 Municípios com maior número de incidências no trimestre:

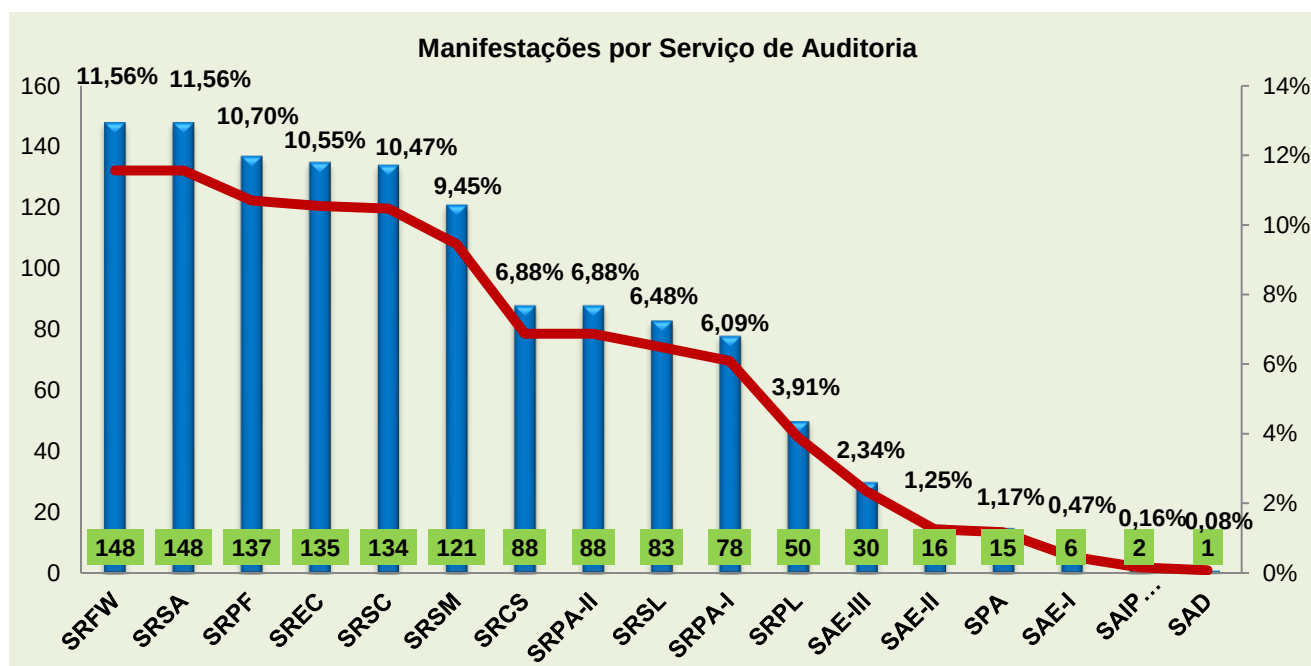


Destaca-se que o *ranqueamento* acima apresentado (bem como o referido no subitem 2.9, a seguir) não indica, necessariamente, maior número de irregularidades praticadas nesses Municípios, podendo estar relacionado a um controle social mais ativo, à maior facilidade de acesso à internet, dentre outros.

Ademais, nem sempre os fatos denunciados são confirmados ou irregulares. Por fim, em sobredito *ranqueamento*, não foram consideradas apenas as denúncias, mas, também, os elogios, as reclamações e as sugestões.

2.9 Manifestações por Serviços de Auditoria

O gráfico abaixo demonstra o número de manifestações por Serviço Regional de Auditoria, ou seja, o quantitativo registrado no trimestre relativo a Poderes, Órgãos ou Entidades localizados na área de atuação de cada um dos Serviços de Auditoria do TCE/RS:



Sigla Serviço de Auditoria do TCE-RS

SAE-I	Serviço de Auditoria Estadual I
SAE-II	Serviço de Auditoria Estadual II
SAE-III	Serviço de Auditoria Estadual III
SPA	Serviço de Auditoria de Porto Alegre
SRCS	Serviço Regional de Auditoria de Caxias do Sul
SREC	Serviço Regional de Auditoria de Erechim
SRPA-I	Serviço de Auditoria da Região de Porto Alegre I
SRPA-II	Serviço de Auditoria da Região de Porto Alegre II
SRPF	Serviço Regional de Auditoria de Passo Fundo
SRPL	Serviço Regional de Auditoria de Pelotas
SRSA	Serviço Regional de Auditoria de Santo Ângelo
SRSC	Serviço Regional de Auditoria de Santa Cruz do Sul
SRSL	Serviço Regional de Auditoria de Santana do Livramento
SRSM	Serviço Regional de Auditoria de Santa Maria
SRWF	Serviço Regional de Frederico Westphalen
SAIPAG	Serviço de Auditoria, Instrução do Parecer Prévio e Acompanhamento da Gestão Fiscal

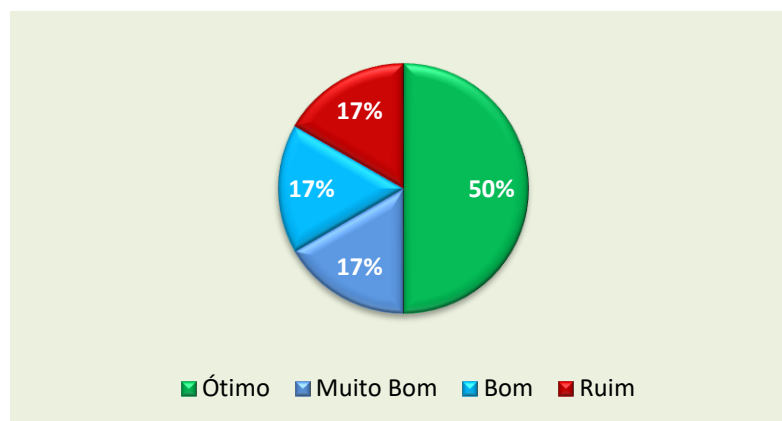
3. Avaliação dos Serviços pelos Usuários

Em observância ao disposto no artigo 23 da Lei nº 13.460/2017 e no artigo 8º da Resolução nº 1.109/2019, o sistema disponibiliza pesquisa para avaliar o grau de satisfação dos cidadãos atendidos pela Ouvidoria do TCE/RS.

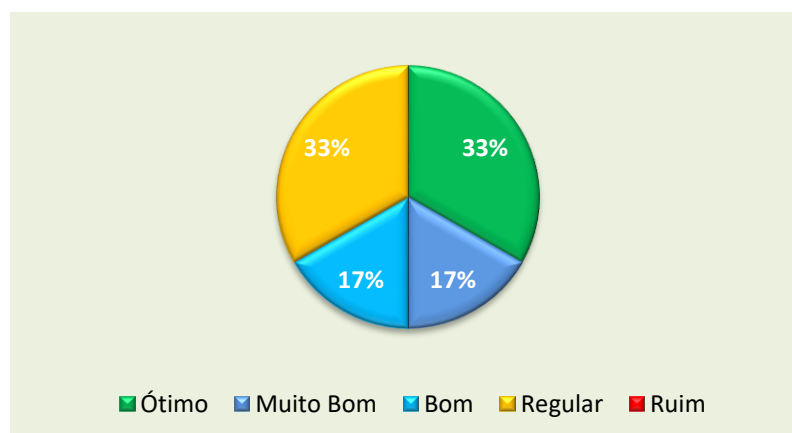
O convite para a avaliação é enviado eletronicamente, após a resposta final, aos manifestantes que se identificaram. São apresentadas três questões objetivas (sendo possibilitado, contudo, o registro de comentários livres sobre o que se questiona), as quais devem ser respondidas com notas de 1 a 5 (sendo 5 = “ótimo”, 4 = “muito bom”, 3 = “bom”, 2 = “regular” e 1 = “ruim”).

Destaca-se que, no período, a pesquisa foi respondida por apenas 6 usuários, totalizando, portanto, 18 respostas (fonte: *Sistema DOC0242*).

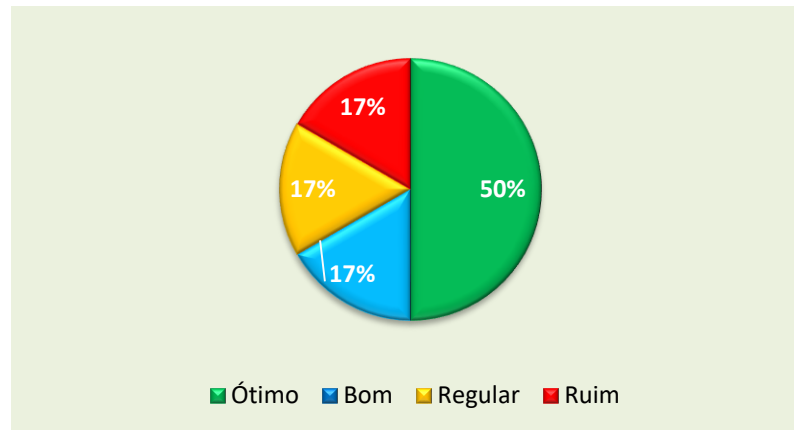
Questão 1: Como você avalia o acesso ao *link* da Ouvidoria para o registro da sua manifestação?



Questão 2: Como você avalia o prazo de recebimento das informações sobre o andamento final da sua demanda por parte da ouvidoria (prazo máximo de 30 dias, prorrogável por igual período nos termos da Lei 13.460/2017)?

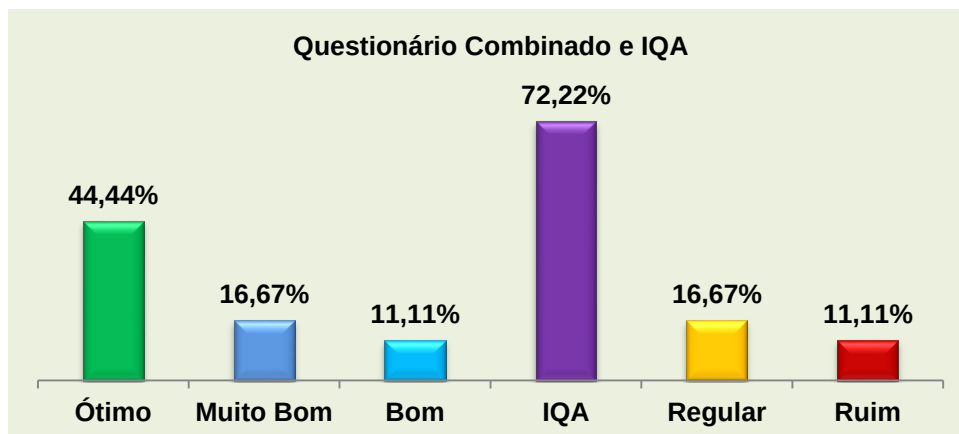


Questão 3: Como você avalia as informações recebidas acerca dos andamentos e do encaminhamento final de sua demanda?



Resumo de respostas dos três questionamentos acima referidos:

A combinação das respostas apresentadas às três questões formuladas é sinteticamente descrita por meio do gráfico abaixo, ao qual se adicionou o Índice de Qualidade do Atendimento – IQA, apurado para o 2º trimestre de 2024:



O IQA é obtido mediante a soma das notas atribuídas aos conceitos *ótimo*, *muito bom* e *bom*, sendo a meta estipulada em 70%, com direção “quanto maior melhor”. Os dados coligidos revelam que o IQA, calculado em 72,22%, foi satisfatoriamente atingido no 2º trimestre de 2024.

Dentre os diversos fatores que podem interferir na composição final do Índice de Qualidade do Atendimento – IQA, o reduzido número dos cidadãos que se dispõem a aceitar o convite para realizá-la tende a afetar significativamente os resultados apurados. No decorrer do trimestre ora avaliado embora tenha sido registrado um total de 260 manifestações identificadas, conforme referido, apenas 6 cidadãos optaram por realizar a avaliação solicitada, número esse corresponde a apenas 2,3% do universo de manifestantes aos quais foi franqueada essa possibilidade.

4. Considerações Finais

De acordo com os dados coligidos, foram apresentadas 1.265 manifestações à Ouvidoria do TCE/RS no 2º trimestre de 2024. Esse quantitativo revela a participação ativa da sociedade no controle da Administração Pública.

Para melhor atender aos cidadãos e se consolidar como um instrumento efetivo do controle social, a Ouvidoria do TCE/RS busca, constantemente, o aperfeiçoamento de seus processos de trabalho.

CONSELHEIRO CEZAR MIOLA

Ouvidor

EQUIPE DA ASSESSORIA DA OUVIDORIA:

THAÍS SCHUMANN KRAHN

Coordenadora

CRISTIANE DE AZEVEDO SAFFI DOS PASSOS

EDUARDO MARQUES BORBA

HIDALGO BATISTA BERTICELI (análise de dados e redação)

LUCIANE FLECK FERREIRA

LYDIA IRACEMA KRAID STREIT

PAOLA FRAGA FACCIOLI

SUELEN MARIA DA SILVA GODOY

Assessores

