



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO RS

ASSESSORIA DA OUVIDORIA

# Ouvidoria

Relatório de Gestão, Atividades e Estatísticas

3º Trimestre de 2025

## 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 2021-2025 ..... | 5  |
| 2.3 | Situação das Manifestações – Concluídas e Pendentes .....   | 6  |
| 2.4 | Comparação – Manifestações Anônimas e Identificadas .....   | 7  |
| 2.5 | Tipos de Manifestações .....                                | 7  |
| 2.6 | Manifestações por Enquadramento/Assunto .....               | 8  |
| 2.7 | Manifestações por Natureza de Ente Fiscalizado .....        | 9  |
| 2.8 | Municípios com Maior Número de Manifestações.....           | 10 |
| 2.9 | Manifestações por Serviços de Auditoria.....                | 10 |
| 3.  | Avaliação dos Serviços pelos Usuários .....                 | 12 |
| 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 6º<sup>1</sup> da Resolução nº 1.109/2019, mediante a apresentação das principais atividades realizadas pela Ouvidoria do TCE/RS no 3º trimestre de 2025, tendo por base as informações obtidas nos sistemas desta Corte, incluindo os dados estatísticos, quantitativos e qualitativos, das manifestações<sup>2</sup> 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 manifestações dos cidadãos, das instituições, das entidades, dos servidores e dos agentes públicos quanto aos serviços e atendimentos prestados por este

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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 1.236<sup>3</sup> 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 assim seja demandado pela ADO<sup>4</sup>), 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).

Todavia, caso opte por permanecer anônimo<sup>5</sup>, 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 3º trimestre de 2025.

Porto Alegre, 31 de outubro de 2025.

Thaís Schumann Krahn,  
Coordenadora da ADO / TCE/RS

De acordo:

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

<sup>3</sup> Dado obtido em: <https://tcers.tc.br/cidadao/sobre-o-tce/area-de-atuacao/>, acessado em 24-10-2025.

<sup>4</sup> 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”.

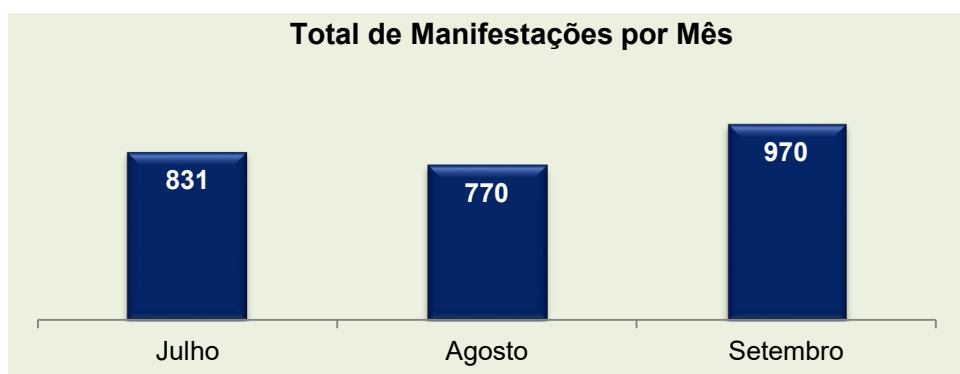
<sup>5</sup> Apesar de a Constituição Brasileira vedar o anonimato (art. 5º, inc. IV), o recebimento de manifestações anônimas pela Ouvidoria do TCE/RS, como em geral pelas Ouvidorias Públicas do país, encontra-se em conformidade com a jurisprudência do Supremo Tribunal Federal e do Superior Tribunal 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 estatísticos<sup>6</sup> das manifestações recebidas pela Ouvidoria do TCE/RS no 3º trimestre de 2025.

### 2.1 Quantidade de Manifestações Recebidas

A Ouvidoria recebeu de **2.571<sup>7</sup> manifestações** no trimestre, distribuídas conforme demonstrado no gráfico abaixo:



Todas as 2.571 manifestações foram apresentadas por meio do Portal do TCE/RS na internet (<https://tcers.tc.br/ouvidoria/denuncias-reclamacoes-sugestoes-e-elogios/>).

### 2.2 Manifestações – Comparação entre os Anos de 2021-2025

A comparação do número de manifestações apresentadas no 3º trimestre de 2025 com aquele registrado nos mesmos períodos dos quatro anos anteriores evidenciou a ocorrência de considerável incremento, conforme se verifica a partir dos dados abaixo:

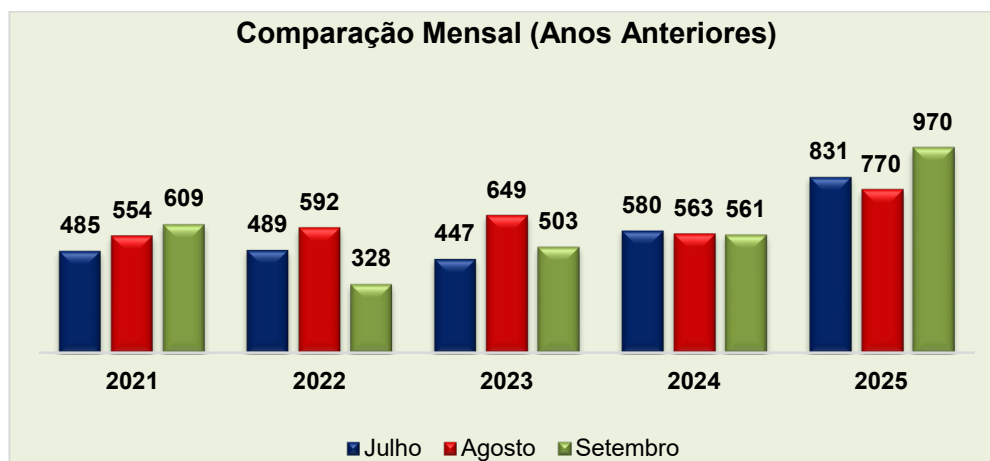
#### Quantitativo Absoluto/Relativo de Manifestações:

| Quantitativo Absoluto/Relativo de Manifestações |         |        |        |         |         |
|-------------------------------------------------|---------|--------|--------|---------|---------|
| Período - 3º Trim.                              | 2021    | 2022   | 2023   | 2024    | 2025    |
| Quantitativo                                    | 1.648   | 1.409  | 1.599  | 1.704   | 2.571   |
| Relação %                                       | 100,00% | 85,50% | 97,03% | 103,40% | 156,01% |

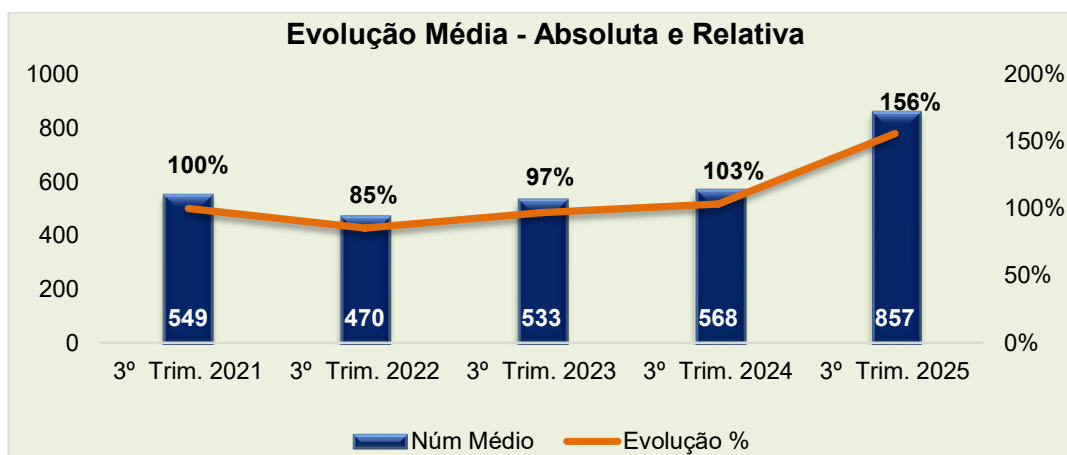
Quando comparados mês a mês, referidos dados dão origem ao seguinte gráfico:

<sup>6</sup> Extraídos da plataforma de análise de dados QlikSense, com ajustes de controles auxiliares.

<sup>7</sup> O relatório extraído da plataforma de análise de dados QlikSense, em 01-10-2025, evidenciou o registro total de 2.571 manifestações no período. Os documentos registrados como "Não E-DOC" foram oportunamente convertidos para E-DOC ou classificados como documentos não aproveitados, conforme cada caso.



A apuração dos dados médios por trimestre, elaborada em números absolutos e relativos, tomando-se como base o exercício de 2021, propicia melhor compreensão acerca da oscilação verificada no quantitativo total de protocolos de manifestações pela sociedade (percentuais arredondados):

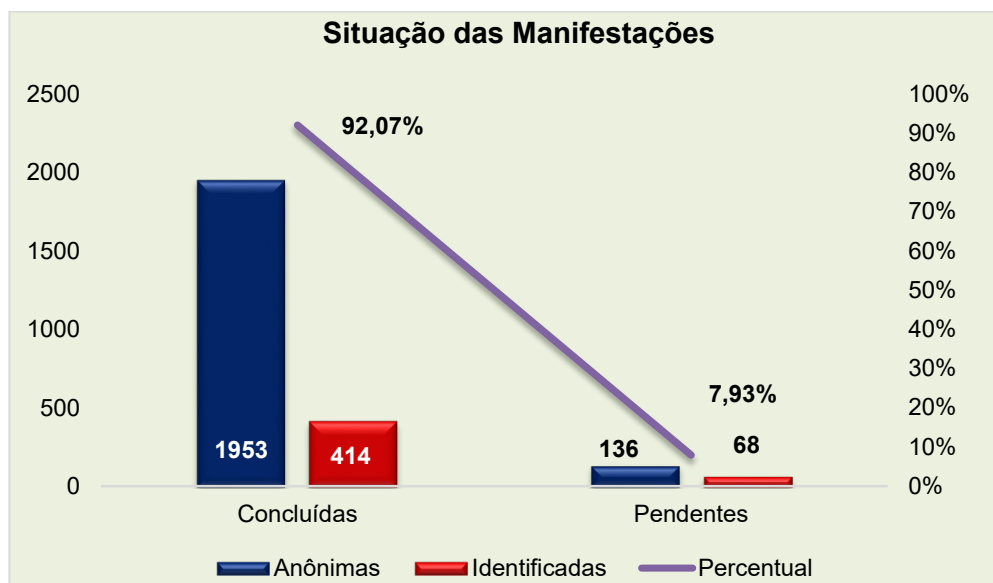


### 2.3 Situação das Manifestações – Concluídas e Pendentes

Os dados analisados indicaram que, do total de 2.571 manifestações recebidas no decorrer do trimestre, 2.367 (92,07%) foram tratadas e concluídas até o dia 30-09-2025, com o envio de resposta aos respectivos manifestantes, no caso das identificadas (fonte: QlikSense Painel ADO – em 01-10-2025).

As 204 (7,93%) remanescentes referem-se às demandas recebidas nos últimos dias do trimestre (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).

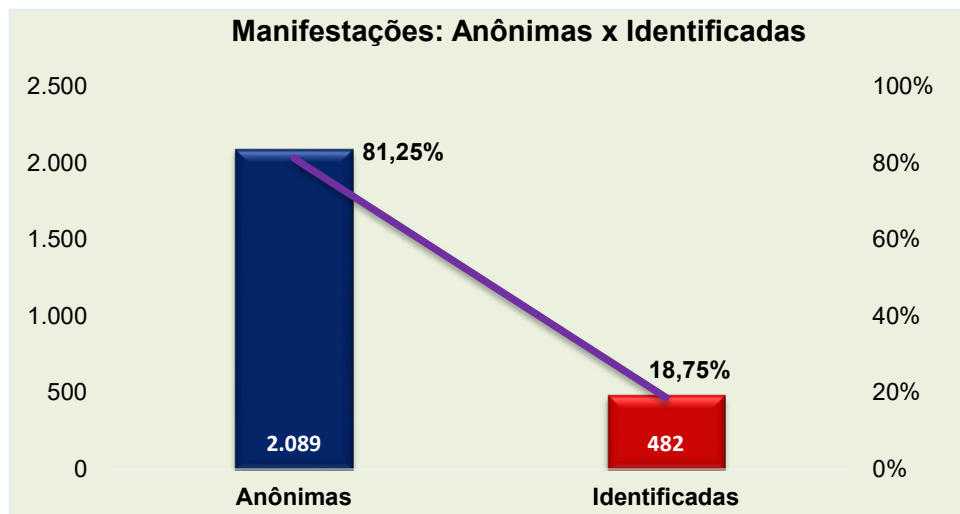
Segue, abaixo, representação gráfica dos dados do trimestre:



## 2.4 Comparação – Manifestações Anônimas e Identificadas

No período, foram apresentadas 2.089 (81,25%) manifestações de forma anônima e 482 (18,75%) identificadas, havendo, em relação a estas, um leve aumento no percentual em comparação ao apurado para o mesmo trimestre de 2024 (18,08%).

Os dados referentes ao trimestre em exame 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 96,7% 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 *peçoal* (766 manifestações), *descumprimento de lei* (434), *licitações e contratos* (338) e *concurso público / contratação de peçoal* (289).

O enquadramento das 2.571<sup>8</sup> manifestações apresentadas no trimestre é mais bem exposto por meio do seguinte quadro:

| Tipo de Assunto                            | Nº de Manifestações |
|--------------------------------------------|---------------------|
| Pessoal - Diversos                         | 766                 |
| Descumprimento de Lei                      | 434                 |
| Licitações e Contratos                     | 338                 |
| Concurso Público/Contratação de Pessoal    | 289                 |
| Diversos                                   | 169                 |
| Dispensa/Inexigibilidade de Licitação      | 140                 |
| Despesas Indevidas/Desperdício de Recursos | 123                 |
| Controle Patrimonial - Diversos            | 92                  |
| Lei de Acesso à Informação/Ouvidorias      | 67                  |
| Auxílios/Convênios                         | 45                  |
| Educação                                   | 36                  |
| Fiscalização Municipal                     | 23                  |
| Não é Competência do TCE                   | 19                  |
| Controle Interno                           | 15                  |
| Administração Tributária                   | 15                  |
| Total                                      | 2.571               |

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

<sup>8</sup> Na designação "Diversos", além das manifestações assim classificadas, foram incluídos os números relativos às pendentes de classificação e aqueles referentes aos registros com menor recorrência no período examinado.



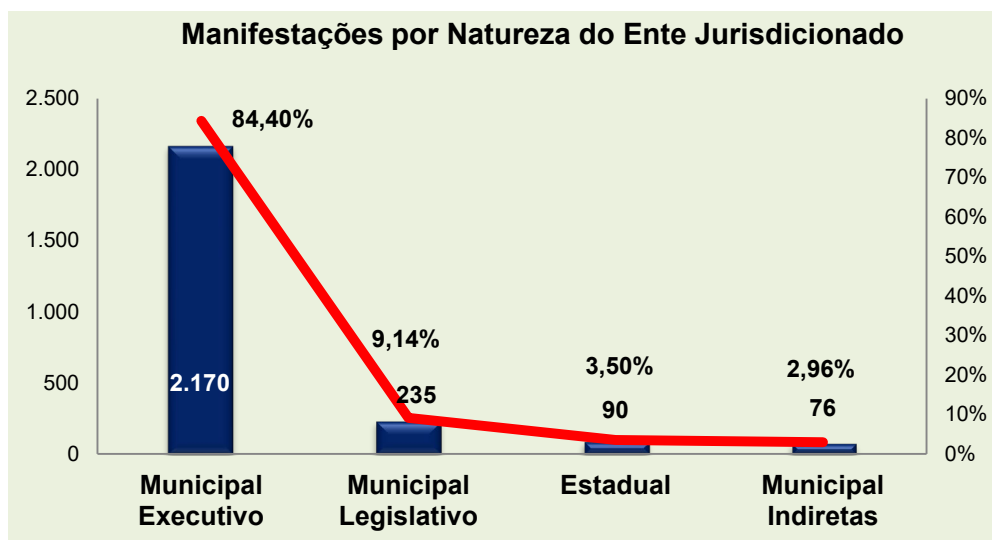
As manifestações referentes a *pessoal* (recursos humanos), *descumprimento de lei* e *licitações e contratos* concentraram a maioria das encaminhadas à Ouvidoria, respondendo por cerca de 60% das matérias tratadas no decorrer do trimestre.

## 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 números obtidos em trimestres anteriores:

| Ano                        | 2023     |          |          |          | 2024     |          |          |          | 2025     |          |          |          |
|----------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Natureza do Jurisdicionado | 1º trim. | 2º trim. | 3º trim. | 4º trim. | 1º trim. | 2º trim. | 3º trim. | 4º trim. | 1º trim. | 2º trim. | 3º trim. | 4º trim. |
| Municipal - Executivo      | 83,68%   | 83,73%   | 84,49%   | 82,69%   | 81,10%   | 85,53%   | 84,80%   | 83,75%   | 87,57%   | 89,47%   | 84,40%   | -        |
| Municipal - Legislativo    | 6,67%    | 8,16%    | 7,50%    | 8,43%    | 9,92%    | 7,19%    | 6,28%    | 7,69%    | 7,35%    | 5,89%    | 9,14%    | -        |
| Estadual                   | 3,56%    | 3,67%    | 4,38%    | 5,83%    | 5,49%    | 4,35%    | 5,22%    | 4,95%    | 3,02%    | 2,47%    | 3,50%    | -        |
| Municipal - Indiretas      | 6,09%    | 4,43%    | 3,63%    | 3,04%    | 3,48%    | 2,92%    | 3,70%    | 3,61%    | 2,06%    | 2,17%    | 2,96%    | -        |

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

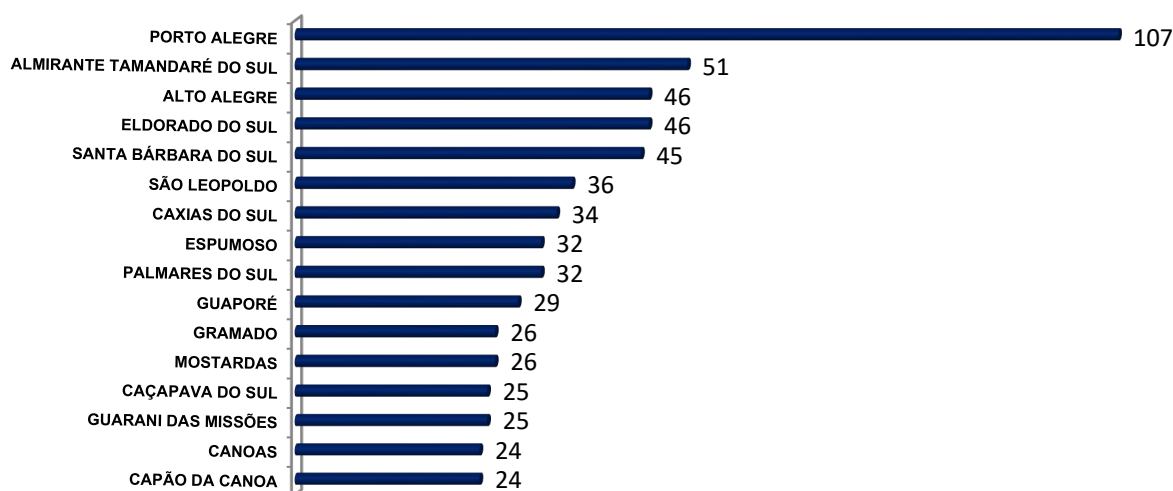


Dentre as manifestações referentes à esfera estadual, constam 14 relativas ao TCE/RS, versando sobre diversas matérias, sendo todas já concluídas e arquivadas quando da extração dos dados.

## 2.8 Municípios com Maior Número de Manifestações

Foram recebidas manifestações relativamente a 555 Poderes, órgãos e entidades fiscalizados pelo TCE/RS, sediados em 396 Municípios do Estado, sendo que 3,22% dos Municípios (16 de 497), com 608 demandas registradas, concentraram 23,65% 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.

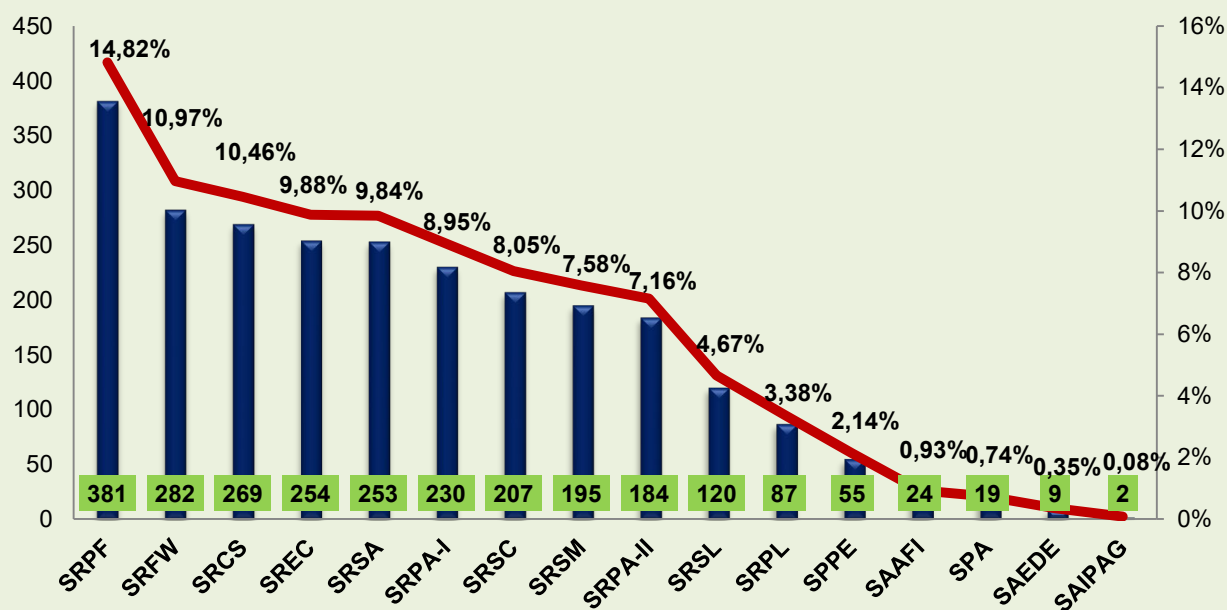
Ademais, nem sempre os fatos denunciados são confirmados ou irregulares.

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:

Manifestações por Serviço de Auditoria

**Sigla Serviço de Auditoria do TCE-RS**

|         |                                                                                      |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| SRPF    | Serviço Regional de Auditoria de Passo Fundo                                         |
| SRWF    | Serviço Regional de Frederico Westphalen                                             |
| SRCS    | Serviço Regional de Auditoria de Caxias do Sul                                       |
| SREC    | Serviço Regional de Auditoria de Erechim                                             |
| SRSA    | Serviço Regional de Auditoria de Santo Ângelo                                        |
| SRPA-I  | Serviço de Auditoria da Região de Porto Alegre I                                     |
| SRSC    | Serviço Regional de Auditoria de Santa Cruz do Sul                                   |
| SRSB    | Serviço Regional de Auditoria de Santa Maria                                         |
| SRPA-II | Serviço de Auditoria da Região de Porto Alegre II                                    |
| SBSL    | Serviço Regional de Auditoria de Santana do Livramento                               |
| SRPL    | Serviço Regional de Auditoria de Pelotas                                             |
| SPPE    | Serviço de Auditoria e Avaliação de Políticas Públicas do Estado                     |
| SAAFI   | Serviço de Auditoria nas Áreas Administrativa, Financeira e Previdenciária do Estado |
| SPA     | Serviço de Auditoria de Porto Alegre                                                 |
| SAEDE   | Serviço de Auditoria de Engenharia e Desestatizações do Estado                       |
| SAIPAG  | Serviço de Auditoria, Instrução do Parecer Prévio e Acompanhamento da Gestão Fiscal  |

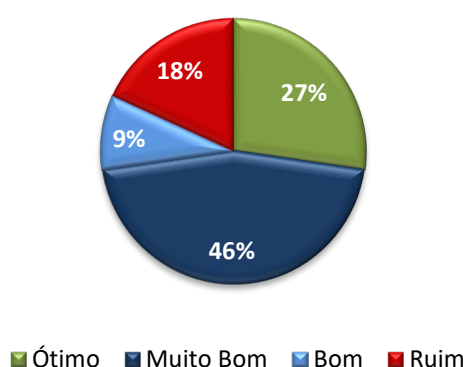
### 3. Avaliação dos Serviços pelos Usuários

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.

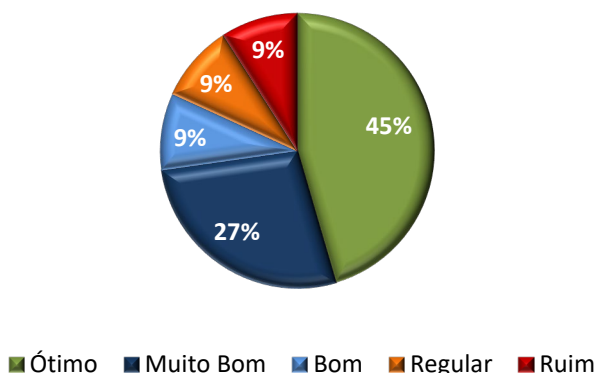
O convite para a avaliação é enviado eletronicamente, após a resposta final, aos manifestantes que se identificaram. São apresentadas quatro questões objetivas (sendo possibilitado, contudo, o registro de comentários livres sobre o que se questiona), as quais devem ser respondidas com notas de 1 a 5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

Para fins de apuração da satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria, considerando os aspectos tempestividade, presteza, celeridade e cordialidade, são propostas três questões:

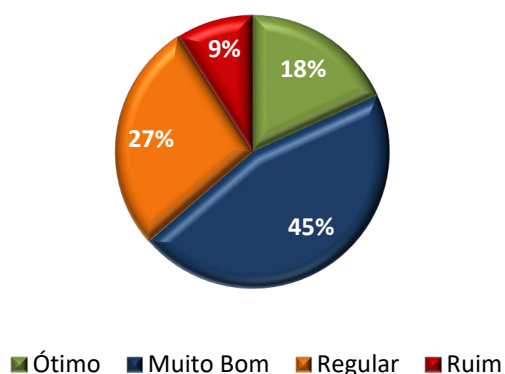
**Questão 1:** Como você avalia o acesso à Ouvidoria para o registro da sua manifestação?



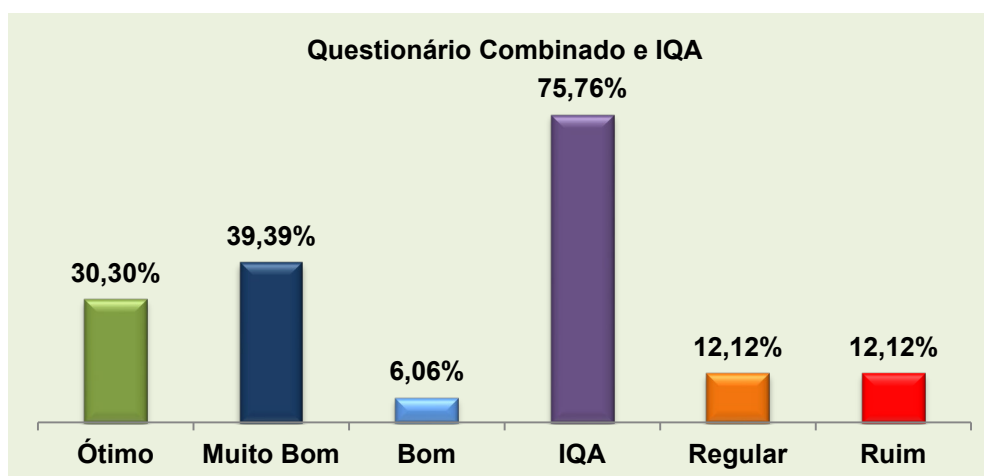
**Questão 2:** Como você avalia o prazo de recebimento de informações sobre o andamento da sua manifestação (sendo que a Lei nº 13.460/2017 prevê que a Ouvidoria deve encaminhar resposta no prazo de 30 dias, prorrogável por mais 30 dias)?



**Questão 3:** De forma geral, como você avalia o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE/RS sob os seguintes aspectos: - esclarecimentos prestados acerca das formas de acesso aos serviços e de encaminhamento de manifestações; - presteza, celeridade e cordialidade no atendimento?



A combinação das respostas apresentadas às três questões é sinteticamente descrita por meio do gráfico abaixo, ao qual se adicionou o Índice de Qualidade do Atendimento (IQA) apurado para o 3º trimestre de 2025:



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 obtidos revelam que o IQA, calculado em 75,76%, foi satisfatoriamente atingido no trimestre em exame.

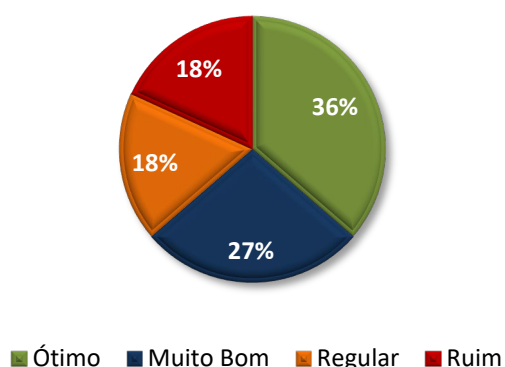
Observa-se, todavia, que, dentre os diversos fatores que podem interferir na composição final do IQA, está o reduzido número dos usuários que se dispõem a responder os questionamentos. No decorrer do trimestre, apenas 11 usuários (fonte Sistema DOC0242) optaram por realizar a avaliação, número esse que corresponde a apenas 2,3% dos 482 manifestantes que se identificaram, aos quais foi franqueada essa possibilidade.

Registra-se, ainda, que a Ouvidoria também busca medir a satisfação dos usuários com as respostas encaminhadas, em grande parte formuladas a partir das informações prestadas pelas Unidades Centrais de Controle Interno dos Municípios ou por outros órgãos do TCE/RS. Para tanto, a partir de outubro de 2024, passou a apresentar, para fins gerenciais, o seguinte questionamento:

**Questão 4:** Como você avalia as informações recebidas acerca dos andamentos e do encaminhamento final de sua manifestação?

A partir das respostas registradas, objetiva-se verificar a necessidade de eventual qualificação das informações obtidas e das respostas encaminhadas pela ADO, considerando a atribuição de auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei nº 13.460/2017 (art. 13, inc. IV).

O índice decorrente dessa avaliação é obtido mediante o cálculo percentual de cada nota conceitual, numeradas de 1 a 5, sendo atribuído o nº 1 ao conceito “ruim”, o nº 2 ao conceito “regular”, o nº 3 ao conceito “bom”, nº 4 ao conceito “muito bom” e o nº 5 ao conceito “ótimo”. Ainda que se trate de indicador gerencial, estabeleceu-se que, quanto maior o número de notas conceituais 3, 4 e 5, melhor.



Para o período em exame, chegou-se ao índice de satisfação equivalente a 63,64%, calculado a partir das respostas registradas pelos 11 usuários que responderam ao questionário.

#### **4. Considerações Finais**

De acordo com os dados coligidos, foram apresentadas 2.571 manifestações à Ouvidoria do TCE/RS no 3º trimestre de 2025. 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**

**PAOLA FRAGA FACCIOLI**

**SUELEN MARIA DA SILVA GODOY**

**Assessores**



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO RS

