



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO RS

ASSESSORIA DA OUVIDORIA

Ouvidoria

Relatório de Gestão, Atividades e Estatísticas

4º 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	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 6º¹ da Resolução nº 1.109/2019, mediante a apresentação das principais atividades realizadas pela Ouvidoria do TCE/RS no 4º 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 1.238³ 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).

Todavia, 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 4º trimestre de 2024.

Porto Alegre, 31 de janeiro 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

³ Dado obtido em: <https://tcers.tc.br/cidadao/sobre-o-tce/area-de-atuacao/>, acessado em 29-01-2025.

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 4º trimestre de 2024.

2.1 Quantidade de Manifestações Recebidas

A Ouvidoria do TCE/RS, no desempenho de suas atividades durante o 4º trimestre de 2024, registrou o ingresso de **1.717⁷ manifestações**, distribuídas entre os meses de outubro a dezembro, conforme demonstrado no gráfico abaixo:



Verificou-se que 1.716 manifestações foram apresentadas por meio do Portal do TCE/RS na internet (<https://tcers.tc.br/ouvidoria/denuncias-reclamacoes-sugestoes-e-elogios/>) e uma, pessoalmente.

2.2 Manifestações – Comparação entre os Anos de 2020-2024

A comparação do número de manifestações apresentadas no 4º trimestre de 2024 com aquele registrado nos mesmos períodos dos quatro anos anteriores evidenciou a ocorrência de incremento, conforme se verifica a partir dos dados abaixo:

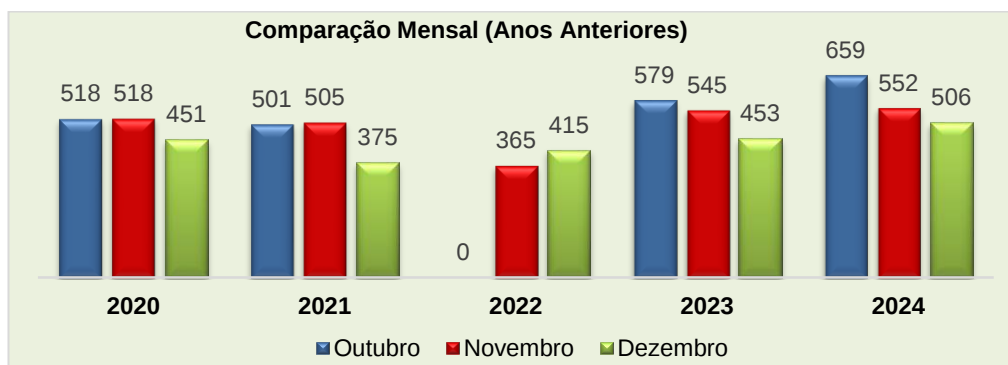
Quantitativo Absoluto/Relativo de Manifestações:

Período - 4º Trim.	2020	2021	2022	2023	2024
Quantitativo	1.487	1.381	780	1.577	1.717
Relação %	100,00%	92,87%	52,45%	106,05%	115,47%

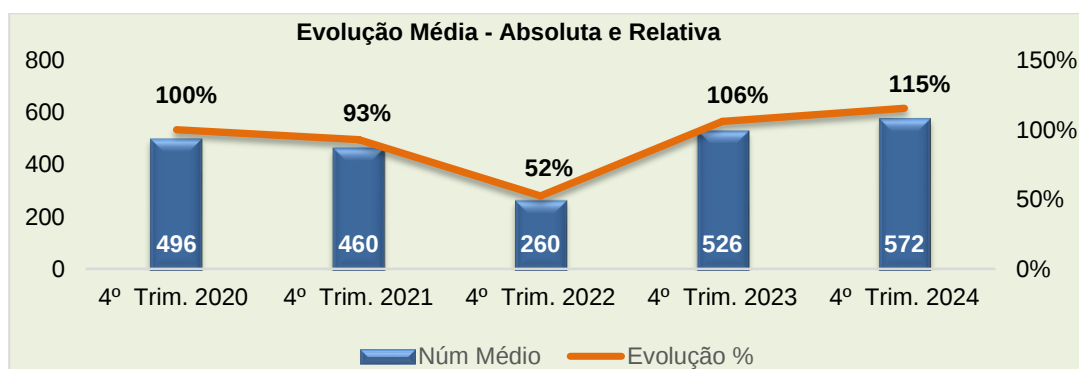
Quando comparados mês a mês, referidos dados dão origem ao seguinte gráfico:

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 01-01-2025, evidenciou o registro total de 1.721 manifestações no período. Desse total, foram identificados 04 documentos registrados como “Não E-DOC”, os quais se tratavam de documentos registrados em duplicidade e que foram arquivados por falta de criticidade, materialidade e relevância.



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 (percentuais arredondados):

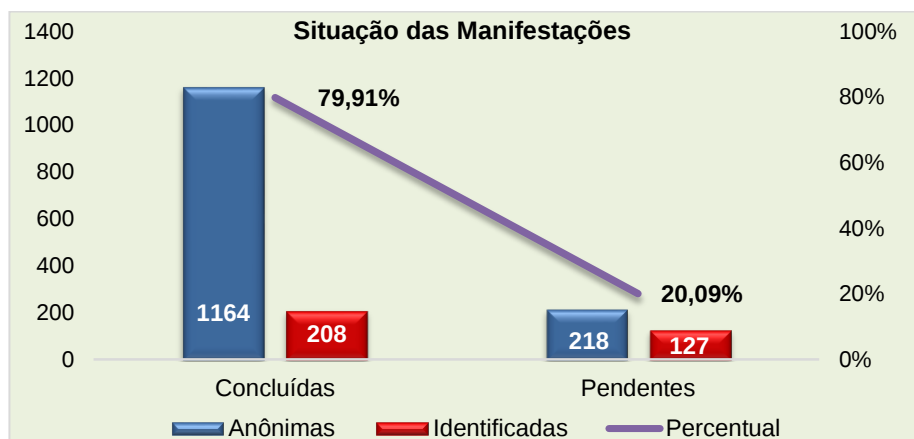


2.3 Situação das Manifestações – Concluídas e Pendentes

Os dados obtidos indicaram que, do total de 1.717 manifestações recebidas no decorrer do 4º trimestre de 2024, 1.372 (79,91%) foram tratadas e concluídas até o dia 19 de dezembro de 2024 (último dia útil anterior ao recesso processual do TCE/RS), com o envio de resposta aos respectivos manifestantes, no caso das identificadas (fonte: QlikSense Painel ADO – em 01-01-2025).

As 345 (20,09%) pendentes referem-se às encaminhadas 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). Referem-se, também, àquelas recebidas no período de recesso de 20 a 31 de dezembro de 2024.

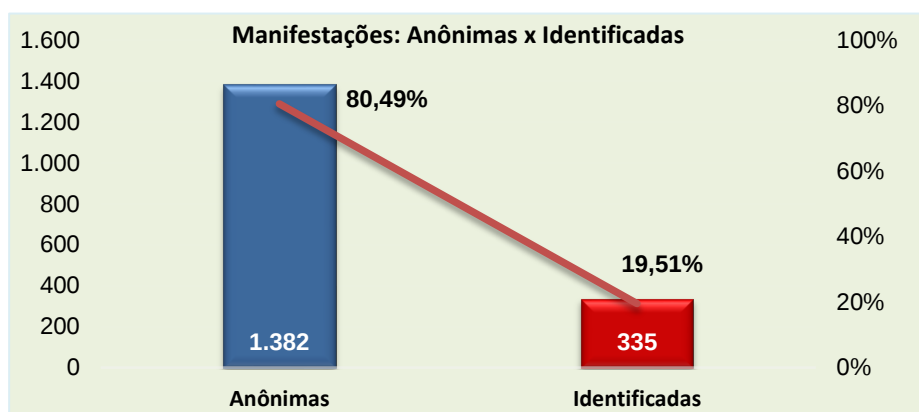
Segue, abaixo, representação gráfica dos dados do trimestre:



2.4 Comparação – Manifestações Anônimas e Identificadas

No período, foram apresentadas 1.382 (80,49%) manifestações de forma anônima e 335 (19,51%) identificadas, havendo, em relação a estas, uma pequena retração em comparação ao apurado para o mesmo trimestre de 2023 (22,83%).

Os dados referentes ao 4º 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 mais de 96% 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* (413 manifestações), *descumprimento de lei* (275), *licitações e contratos* (227) e *concurso público/contratação de peçoal* (157).

O enquadramento das 1.717⁸ manifestações apresentadas no trimestre é mais bem exposto por meio do seguinte quadro:

Tipo de Assunto	Nº de Manifestações
Pessoal	413
Descumprimento de Lei	275
Diversos	261
Licitações e Contratos	227
Concurso Público/Contratação de Pessoal	157
Despesas Indevidas/Desperdício de Recursos	96
Dispensa/Inexigibilidade de Licitação	71
Controle Patrimonial	66
Não é Competência do TCE	35
Lei de Acesso à Informação/Ouvidorias	27
Auxílios/Convênios	26
Fiscalização Municipal	21
Controle Interno	18
Educação	14
Aplicação de Recursos	10
Total	1.717

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

⁸ 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.



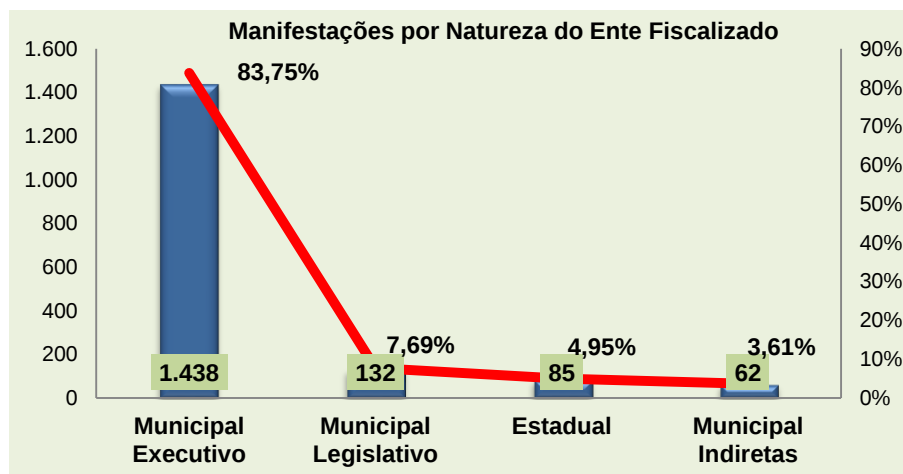
Ressalta-se que as matérias destacadas, dizes a *peçoal*, *descumprimento de lei* e *licitações e contratos* concentraram a maioria das demandas encaminhadas à Ouvidoria, respondendo, de forma similar ao observado em períodos precedentes, por cerca de 53% das matérias tratadas no decorrer do trimestre.

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	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.	3º trim.	4º trim.
Municipal - Executivo	85,83%	88,45%	86,37%	89,82%	83,68%	83,73%	84,49%	82,69%	81,10%	85,53%	84,80%	83,75%
Municipal - Legislativo	7,57%	7,05%	6,32%	4,57%	6,67%	8,16%	7,50%	8,43%	9,92%	7,19%	6,28%	7,69%
Estadual	4,17%	2,81%	4,47%	3,00%	3,56%	3,67%	4,38%	5,83%	5,49%	4,35%	5,22%	4,95%
Municipal - Indiretas	2,43%	1,70%	2,84%	2,61%	6,09%	4,43%	3,63%	3,04%	3,48%	2,92%	3,70%	3,61%

A distribuição relativa dos quantitativos de manifestações protocoladas no 3º trimestre de 2024 pode ser mais bem visualizada no seguinte gráfico:

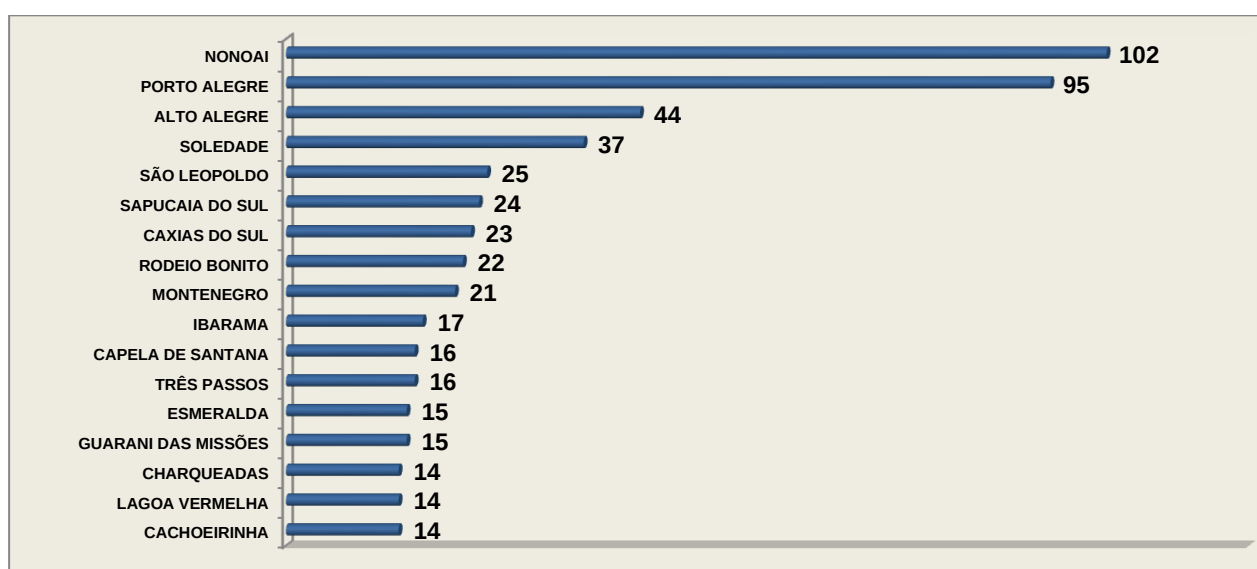


Ressalta-se que, dentre as manifestações referentes à esfera estadual, constam sete relativas ao TCE/RS, versando sobre diversas matérias, sendo seis já concluídas e arquivadas.

2.8 Municípios com Maior Número de Manifestações

Foram recebidas manifestações relativamente a 459 Poderes, órgãos e entidades fiscalizados pelo TCE/RS, sediados em 337 Municípios do Estado, sendo que 3,42% dos Municípios (17 de 497), com 514 demandas registradas, concentraram 29,94% do total apresentado no trimestre.

A seguir, expõe-se gráfico que descreve o quantitativo de manifestações protocoladas em relação aos 17 Municípios com maior número de incidências no trimestre:

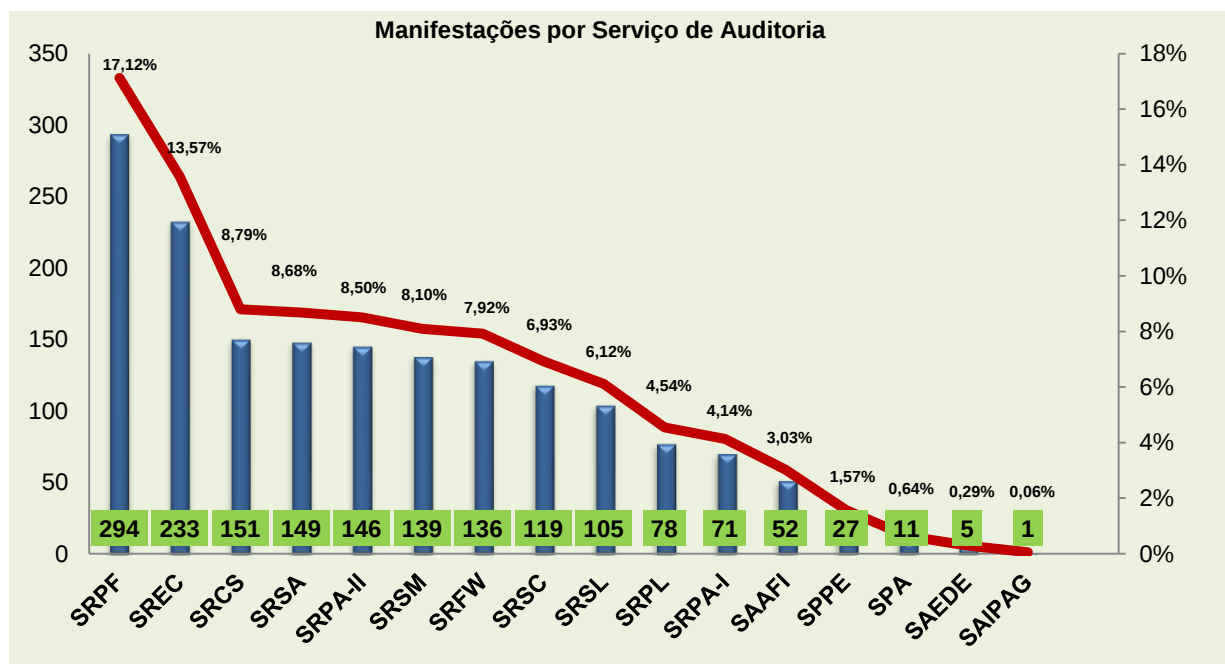


Destaca-se que o *ranqueamento* acima apresentado (bem como o referido no subitem 2.9, a seguir) não indica, necessariamente, maior número de irregularidades praticadas nesses Municípios, podendo estar relacionado a um controle social mais ativo, à maior facilidade de acesso à internet, dentre outros.

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

SAAFI Serviço de Auditoria nas Áreas Administrativa, Financeira e Previdenciária do Estado

SPPE Serviço de Auditoria e Avaliação de Políticas Públicas do Estado

SAEDE Serviço de Auditoria de Engenharia e Desestatizações do Estado

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

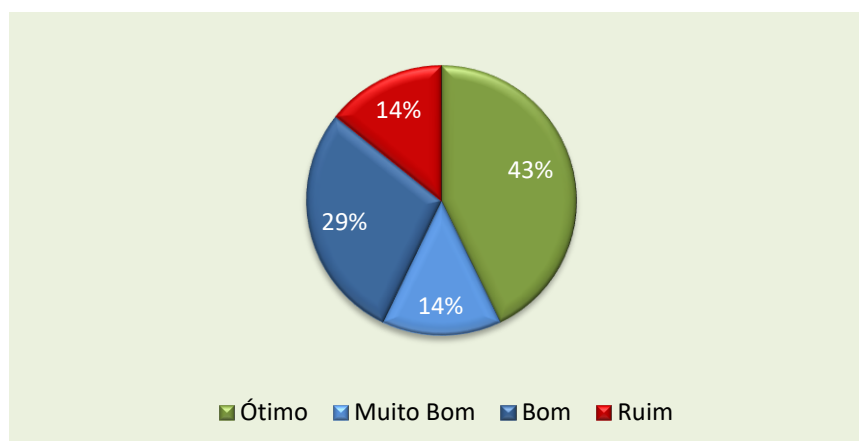
3. Avaliação dos Serviços pelos Usuários

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.

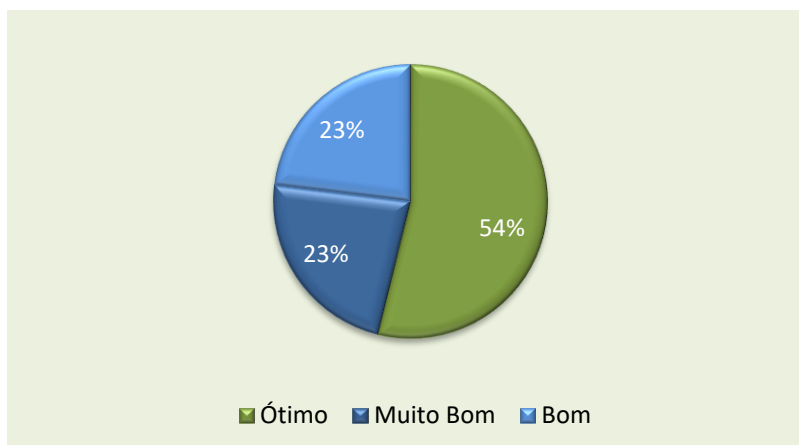
O convite para a avaliação é enviado eletronicamente, após a resposta final, aos manifestantes que se identificaram. São apresentadas quatro questões objetivas (sendo possibilitado, contudo, o registro de comentários livres sobre o que se questiona), as quais devem ser respondidas com notas de 1 a 5 (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?

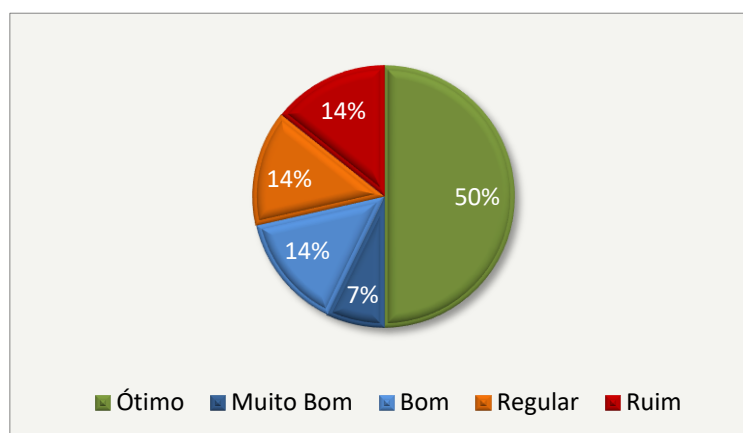


Questão 2: Como você avalia o prazo de recebimento de informações sobre o andamento da sua manifestação (sendo que a Lei nº 13.460/2017 prevê que a Ouvidoria deve encaminhar resposta no prazo de 30 dias, prorrogável por mais 30 dias)?

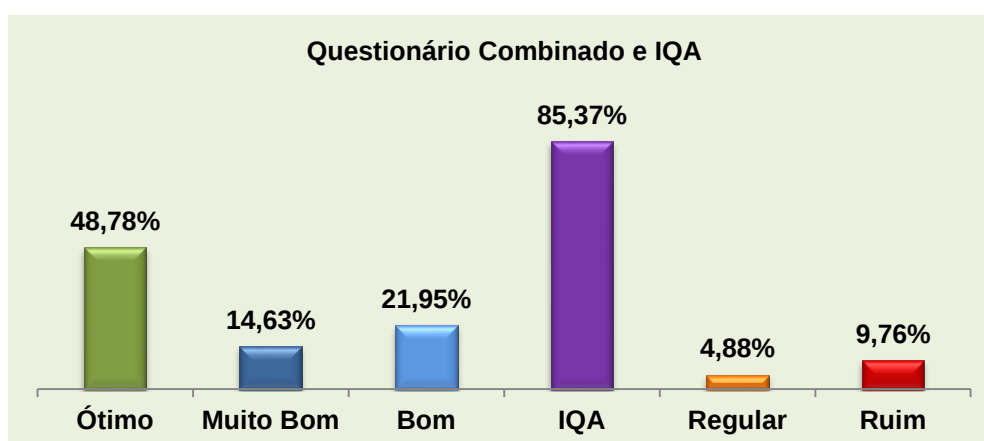


Questão 3: De forma geral, como você avalia o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE/RS sob os seguintes aspectos: - esclarecimentos prestados acerca das

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 4º 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 obtidos revelam que o IQA, calculado em 85,37%, foi satisfatoriamente atingido no 4º trimestre de 2024.

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 14 usuários (fonte *Sistema DOC0242*) optaram por realizar a avaliação, número esse que corresponde a apenas 4,2% dos 335 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 72,86%, calculado a partir das respostas registradas pelos 14 usuários que responderam ao questionário.

4. Considerações Finais

De acordo com os dados coligidos, foram apresentadas 1.717 manifestações à Ouvidoria do TCE/RS no 4º 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



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO RS



tcegaucho



tcegaucho



tcegaucho



company/tcers



tcers