



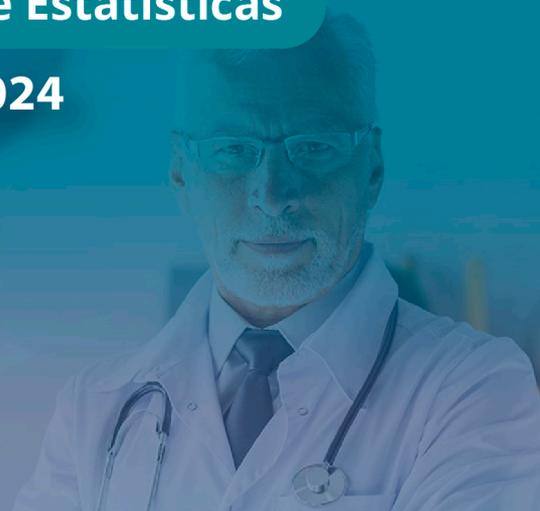
TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO RS

ASSESSORIA DA OUVIDORIA

Ouvidoria

Relatório de Gestão, Atividades e Estatísticas

Consolidado / Exercício 2024



Sumário

1.	Apresentação.....	3
2.	Síntese das Principais Atividades do Exercício	6
3.	Manifestações de Ouvidoria - Dados Estatísticos	8
3.1	Quantidade de Manifestações Recebidas em 2024.....	8
3.2	Manifestações – Comparação entre os Últimos 10 Anos (2015-2024)	8
3.3	Situação das Manifestações – Concluídas e Pendentes	9
3.4	Comparação - Manifestações Identificadas e Anônimas	10
3.5	Tipos de Manifestações	10
3.6	Manifestações por Canal de Recebimento	11
3.7	Manifestações por Enquadramento/Assunto	11
3.8	Manifestações por Natureza de Ente Fiscalizado	12
3.9	Municípios com Maior Número de Manifestações.....	13
3.10	Manifestações por Serviços de Auditoria em 2024	14
4	Considerações Finais	16

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 exercício 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

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.

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 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 exercício de 2024.

Porto Alegre, 31 de janeiro de 2025.

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”.

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.



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

2. Síntese das Principais Atividades do Exercício

Em 2024, o trabalho foi realizado majoritariamente de forma remota, o que não afetou a eficiência dos serviços prestados, já que, **das 6.387⁶ manifestações recebidas em 2024, 5.848 (91,6%) foram tratadas e concluídas até o dia 19 de dezembro de 2024** (último dia útil anterior ao recesso processual), com emissão de resposta ao manifestante, no caso das identificadas⁷.

Para isso, a Ouvidoria contou com a contribuição das Unidades Centrais de Controle Interno dos Municípios e dos Serviços de Auditoria deste Tribunal, e com o empenho da equipe da ADO.

No período, também foram realizadas importantes ações, dentre as quais se destacam:

- aprovação do Plano Anual de Trabalho da Ouvidoria para o exercício de 2024, registrado por meio do processo SEI nº 4534-0220/23-6;

- participação do *Ouvidoria Day*, evento que visa a destacar o Dia Nacional do Ouvidor (16 de março), com programações previstas em todas as Ouvidorias dos Tribunais de Contas do país, sendo marcado, no âmbito do TCE/RS, por uma série de postagens nas redes sociais do Tribunal sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e as atividades das ouvidorias públicas;

- participação em diversos cursos e eventos, objetivando o aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Ouvidoria do TCE/RS;

- elaboração de minuta de resolução para substituição da Resolução nº 1.109/2019, visando ao aperfeiçoamento da regulamentação que trata da organização, das atribuições, das diretrizes e dos procedimentos da Ouvidoria do TCE/RS, dos direitos e dos deveres dos usuários dos serviços prestados pela Ouvidoria, bem como do tratamento a ser dado às suas manifestações;

- participação no Grupo de Estudo (GT) destinado à formulação de propostas para a prevenção e o enfrentamento do assédio moral do assédio sexual e da discriminação no âmbito do TCE/RS;

- tratativas, elaboração de minuta e celebração de Termo de Cooperação para a formalização do macroprojeto “O Rio Grande te Escuta”, objetivando o fomento da cidadania e do controle social e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, por meio de projetos e atividades diversas;

⁶ O quantitativo referido, conforme relatório extraído da plataforma de análise de dados QlikSense, em 01-01-2025, contempla o total das manifestações protocoladas de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024 (6.387 manifestações).

⁷ Fonte: Sistema QlikSense Painel ADO, consultado em 01-01-2025.

- revisão dos índices gerenciais e de controle, objetivando melhor avaliar a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria, controlar os prazos e a qualidades do atendimento, bem como aproximar o órgão da sociedade.

Ademais, por meio de postagens nas redes sociais do TCE/RS, a ADO apresentou orientações sobre os direitos e deveres de usuários dos serviços públicos, incentivou o exercício da cidadania e do controle social, bem como destacou datas importantes dos calendários nacional e internacional que sejam pertinentes à Ouvidoria, como acesso à informação, transparência e combate à corrupção. Somente em 2024, foram realizadas mais de 20 publicações diversas nas redes sociais deste Tribunal no âmbito desse projeto, denominado “Ouvidoria em Conexão”.

Essas e outras ações demonstram o compromisso da Ouvidoria do TCE/RS em aprimorar os serviços prestados à sociedade, bem como em fomentar o exercício da cidadania e do controle da Administração Pública, visando à correta aplicação dos recursos públicos e à melhoria dos serviços prestados à população.

3. Manifestações de Ouidoria - Dados Estatísticos

Nos subitens a seguir, apresentam-se os dados estatísticos⁸ das manifestações recebidas pela Ouidoria do TCE/RS no ano de 2024.

3.1 Quantidade de Manifestações Recebidas em 2024

A Ouidoria do TCE/RS, no desempenho de suas atividades durante o exercício de 2024, registrou o **ingresso de 6.387 manifestações válidas**⁹, distribuídas entre os meses do exercício em análise, conforme demonstrado no gráfico abaixo:



Registra-se 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 ouidoriatcers@gmail.com, amplamente divulgado nas redes sociais deste Tribunal, canal por meio do qual recebeu 23 manifestações. Por representarem dados extraordinários aos sistemas deste Tribunal, não serão consideradas no presente relatório.

3.2 Manifestações – Comparação entre os Últimos 10 Anos (2015-2024)

O volume anual das manifestações de Ouidoria tem apresentado certa regularidade nos últimos dez anos, mantendo-se na faixa de 5,2 mil (2022) a 7,9 mil (2018) manifestações.

Destaca-se, no período, o número de manifestações apresentadas em 2017 (11.755), cerca de 55% superior à média apurada entre 2015 e 2024, o que se atribui à expressiva divulgação do canal naquele ano.

⁸ Extraídos da plataforma de análise de dados QlikSense, com ajustes de controles auxiliares.

⁹ O relatório extraído da plataforma de análise de dados QlikSense, em 01-01-2025, evidenciou o registro total de 6.401 manifestações no período em exame. Desse total, foram excluídos 14 documentos, registrados como “Não E-DOC”, visto que referentes a manifestações registradas em duplicidade, por erro de registro ou de sistema.

Em 2024, a despeito do baixo número de registros no mês de maio, percebe-se a manutenção da tendência de número do quantitativo de manifestações (6.387).

Referidos destaques podem ser visualizados no gráfico a seguir:



Ressalva-se que a redução do número de manifestações, em 2024, em relação aos anos precedentes à pandemia, possa decorrer, dentre outros fatores, da qualificação dos processos de auditoria do TCE/RS, representada, entre outras ações, pela realização de exames prévios e concomitantes de matérias de competência do Tribunal, a exemplo dos previstos na Resolução nº 1.051/2015, com redação dada pela Resolução nº 1.117/2019.

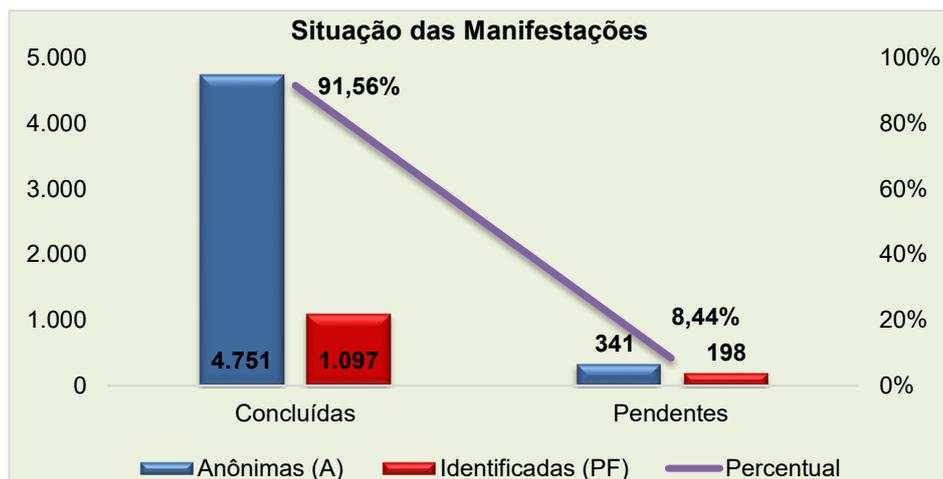
3.3 Situação das Manifestações – Concluídas e Pendentes

Os dados analisados indicaram que, das 6.387 manifestações recebidas em referido período, 5.848¹⁰ (91,56%) foram tratadas e concluídas até o dia 19 de dezembro de 2024, com o envio de resposta aos respectivos manifestantes, no caso das identificadas.

As 539 (8,44%) 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 referida data (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 (123 manifestações).

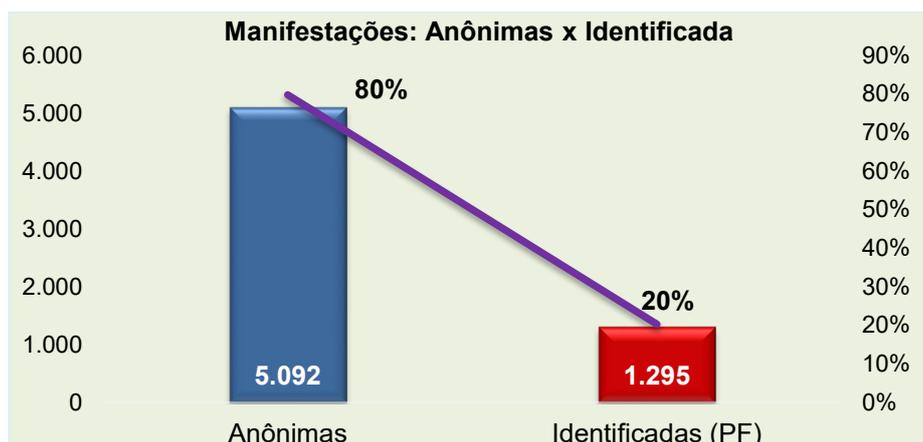
Segue representação gráfica dos dados obtidos:

¹⁰ Fonte: QlikSense Painel ADO, consultado em 01-01-2025.



3.4 Comparação - Manifestações Identificadas e Anônimas

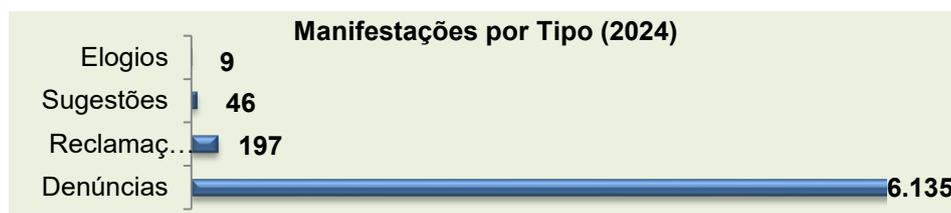
No exercício de 2024, seguindo tendência histórica, observou-se que parcela expressiva das manifestações (80%) foi realizada anonimamente, conforme gráfico a seguir (com percentuais arredondados):



3.5 Tipos de Manifestações

As manifestações recebidas 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.

O gráfico a seguir expressa os números por tipo de manifestação registrados no exercício, com destaque às denúncias, que, mantendo a tendência observada em períodos anteriores, representaram cerca de 96% do total de manifestações:



3.6 Manifestações por Canal de Recebimento

No ano de 2024, de forma similar ao constatado nos períodos precedentes, 99,98% (6.386) das manifestações válidas foram registradas por meio do Portal do TCE/RS na internet, além das quais apenas uma foi feita pessoalmente.



3.7 Manifestações por Enquadramento/Assunto

Quando classificados segundo o assunto da manifestação, os dados 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* (1.664 manifestações), *descumprimento de lei* (1.112), *licitações e contratos* (788) e *concurso público/contratação de pessoal* (681).

O enquadramento das 6.387¹¹ manifestações válidas protocoladas em 2024 é mais bem exposto por meio do seguinte quadro:

Tipo de Assunto	Nº de Manifestações
Pessoal	1.664
Descumprimento de Lei	1.112
Licitações e Contratos	788
Diversos	759
Concurso Público/Contratação de Pessoal	681
Controle Patrimonial - Diversos	299
Despesas Indevidas/Desperdício de Recursos	290
Dispensa/Inexigibilidade de Licitação	242
Lei de Acesso à Informação/Ouvidorias	176
Educação	93
Fiscalização Municipal	74
Auxílios/Convênios	61
Controle Interno	56
Aplicação de Recursos	54
Administração Tributária	38
Total	6.387

¹¹ 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.

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



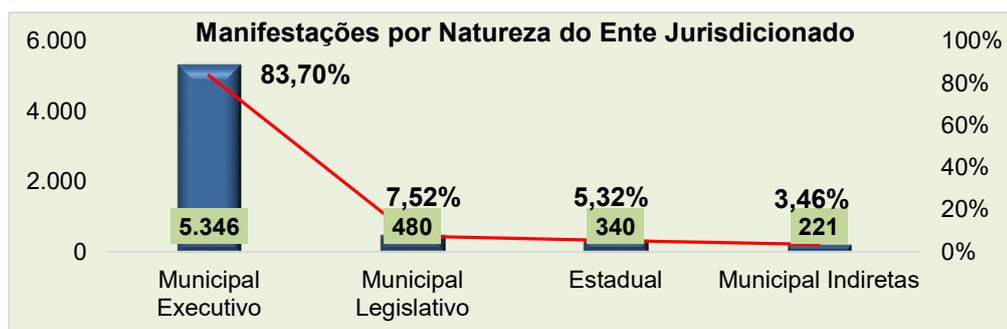
Ressalta-se que as matérias relativas a *peçoal, descumprimento de lei, licitações e contratos, concurso público/contratação de pessoal e despesas indevidas/desperdício de recursos* concentraram grande parte das demandas encaminhadas à Ouvidoria, respondendo, de forma similar ao observado em anos precedentes, por cerca de 72% das matérias tratadas no decorrer do ano, conforme evidenciado no gráfico a seguir:



3.8 Manifestações por Natureza de Ente Fiscalizado

Verificou-se que 83,70% das manifestações recebidas referem-se aos Executivos Municipais, 7,52% são relativas aos Legislativos Municipais, 5,32% são pertinentes a entes da esfera Estadual, e 3,46% são relativos a entes da Administração Indireta Municipal.

Os dados referidos são a seguir graficamente expostos:



A análise dos dados obtidos em 2024, pertinentes à natureza do Ente fiscalizado, revelou oscilação pouco significativa em relação ao observado no biênio anterior.

Os dados apurados são a seguir graficamente expressos:



Dentre as manifestações referentes a órgãos Estaduais, constam 38 relativas ao TCE/RS, as quais tratam de diversas matérias, sendo muitas delas pedidos de informação, consultas ou testes de funcionamento dos sistemas. Ao fim do período em exame, apenas uma não havia sido concluída/arquivada.

3.9 Municípios com Maior Número de Manifestações

O exame dos dados revelou a apresentação de manifestações relativamente a 751 Poderes, órgãos e entidades fiscalizados, sediados em 473 dos 497 Municípios do Estado.

Observa-se que 4,22% dos Municípios gaúchos (21 de 497), com 1.998 demandas, concentraram cerca de 31% do total protocolado no exercício.

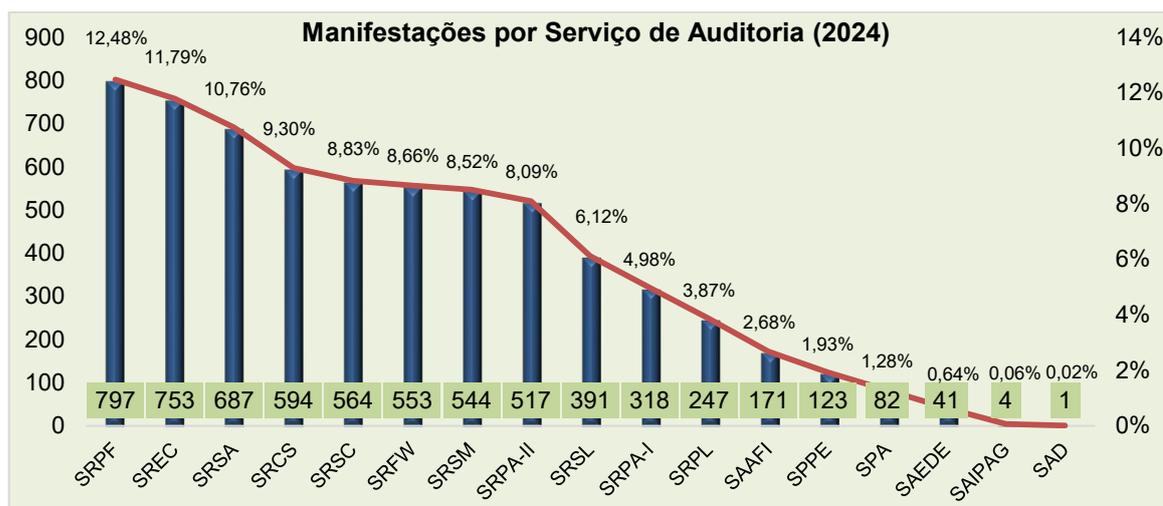
Segue gráfico que descreve o quantitativo de manifestações protocoladas em relação aos 21 Municípios gaúchos com maior número de incidências em 2024, somados os Poderes Executivo e Legislativo e a Administração Indireta:



Destaca-se que o ranqueamento acima apresentado (bem como o referido no subitem a seguir – 3.10) 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.

3.10 Manifestações por Serviços de Auditoria

O gráfico abaixo demonstra o número de manifestações por Serviço de Auditoria, ou seja, o quantitativo registrado no ano 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
SRPF	Serviço Regional de Auditoria de Passo Fundo
SREC	Serviço Regional de Auditoria de Erechim
SRSA	Serviço Regional de Auditoria de Santo Ângelo
SRCS	Serviço Regional de Auditoria de Caxias do Sul



SRSC	Serviço Regional de Auditoria de Santa Cruz do Sul
SRFW	Serviço Regional de Frederico Westphalen
SRSM	Serviço Regional de Auditoria de Santa Maria
SRPA-II	Serviço de Auditoria da Região de Porto Alegre II
SRSL	Serviço Regional de Auditoria de Santana do Livramento
SRPA-I	Serviço de Auditoria da Região de Porto Alegre I
SRPL	Serviço Regional de Auditoria de Pelotas
SAAFI	Serviço de Auditoria nas Áreas Administrativa, Financeira e Previdenciária do Estado
SPPE	Serviço de Auditoria e Avaliação de Políticas Públicas 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
SAD	Serviço de Auditoria da Administração Direta

4 Considerações Finais

De acordo com os dados ora obtidos, foram apresentadas 6.387 manifestações válidas à Ouvidoria do TCE/RS no decorrer de 2024 até a data de 31 de dezembro de 2024. Esses dados revelam 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 (apuração e análise de dados)

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](#)