



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL
DA OUVIDORIA – 2023



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
OUIDORIA

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. DOS DADOS ESTATÍSTICOS.....	3
2.1 Recebimento e evolução de manifestações.....	3
2.2 Formas de entrada das manifestações no sistema de Ouvidoria.....	4
2.3 Classificação das Manifestações.....	5
2.4 Identificação das manifestações.....	6
2.5 Atendimentos Realizados.....	7
2.6 Demandas respondidas por Assunto.....	7
2.7 Demandas por tempo de resposta.....	8
2.8 Pesquisa de Satisfação.....	10
2.9 Número de Manifestações registradas por jurisdicionado.....	11
3. OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	12
3.1 Atividades técnicas e Administrativas da Ouvidoria	12
3.2 Reuniões.....	13
3.3 Cursos, Capacitações e Eventos.....	14
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	15



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS

OUVIDORIA

1. APRESENTAÇÃO

O Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Tocantins – TCE/TO foi criada em outubro de 2005, na presidência do Conselheiro José Jamil Fernandes Martins, em conformidade com a previsão contida na Lei nº 1.593, de 4 de julho daquele ano.

O presente relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do TCE/TO, no exercício de 2023, compreendido entre 01.01.2023 e 31.12.2023, bem como, demonstrar os resultados relacionados às manifestações recebidas e processadas pela unidade.

O documento atende ao disposto nos seguintes normativos: artigo 30, inciso III, da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI); artigo 14, inciso II, da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017; e artigo 5º, inciso II, da Instrução Normativa nº 02/2021-TCE/TO, de 19 de maio de 2021.

Os dados estatísticos apresentados neste relatório foram extraídos do sistema informatizado da Ouvidoria.

2. DOS DADOS ESTATÍSTICOS

2.1 Recebimento e evolução de manifestações

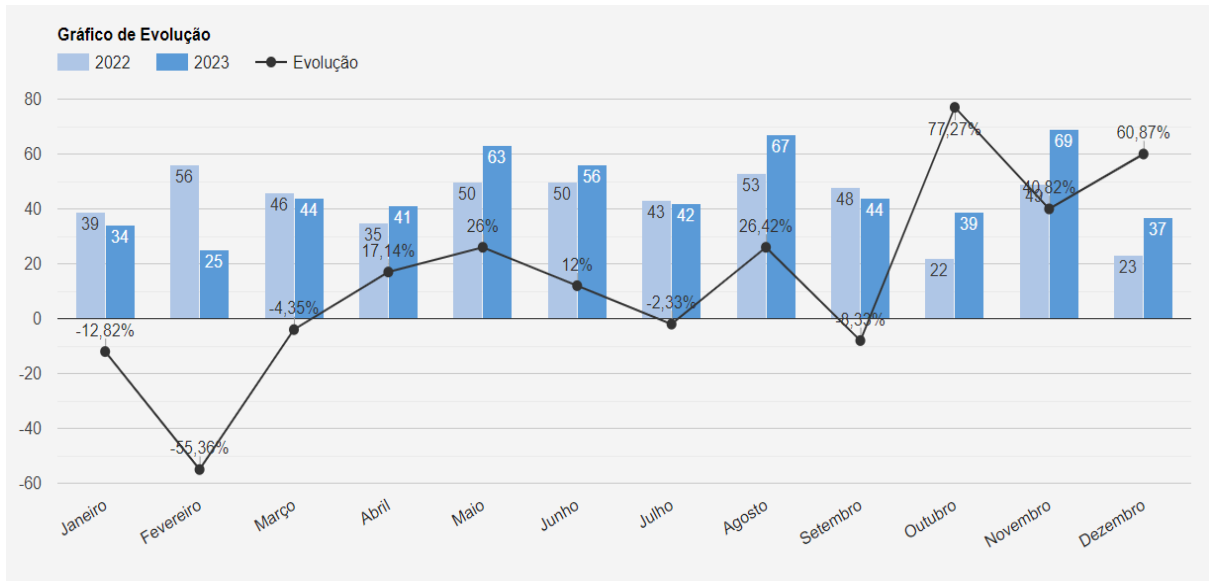
Os dados que serão demonstrados referem-se ao quantitativo de manifestações registradas na Ouvidoria pelo público interno e externo da Corte de Contas, no período de 1º de janeiro até 31 de dezembro de 2023.

No ano de 2023, a Ouvidoria do TCE/TO, no desempenho de suas atividades, recebeu o total de 561 novas manifestações em seu sistema, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e cidadãos, sendo 59 manifestações oriundas do SIC – Serviço de Informação ao Cidadão (Pedidos de Acesso à Informação).

Segue abaixo, quadro comparativo entre 2022 e 2023 no que se refere ao número de manifestações recebidas no sistema, computado mensalmente.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS OUVIDORIA



2.2 Formas de entrada das manifestações no sistema de Ouvidoria

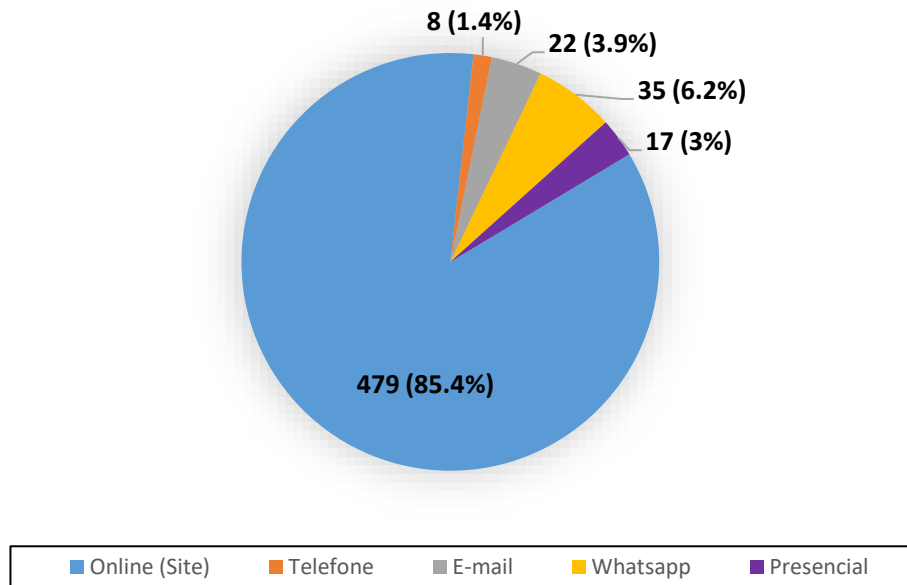
A Ouvidoria do TCE/TO disponibiliza seis canais de comunicação para o recebimento das manifestações, são eles: online (site do TCE/TO), e-mail, telefone (0800), presencial, whatsapp e correspondência.

Dos dados coletados, verifica-se que em sua grande maioria, as manifestações são realizadas de forma virtual, isto porque, 85,4% delas foram registradas pelo canal disponível na internet - página do Tribunal de Contas, através do sistema de ouvidoria,

Segue o quantitativo de manifestações distribuídas por canal de comunicação utilizado pelos usuários no exercício de 2023:



FORMAS DE REGISTRO



2.3 Classificação das Manifestações

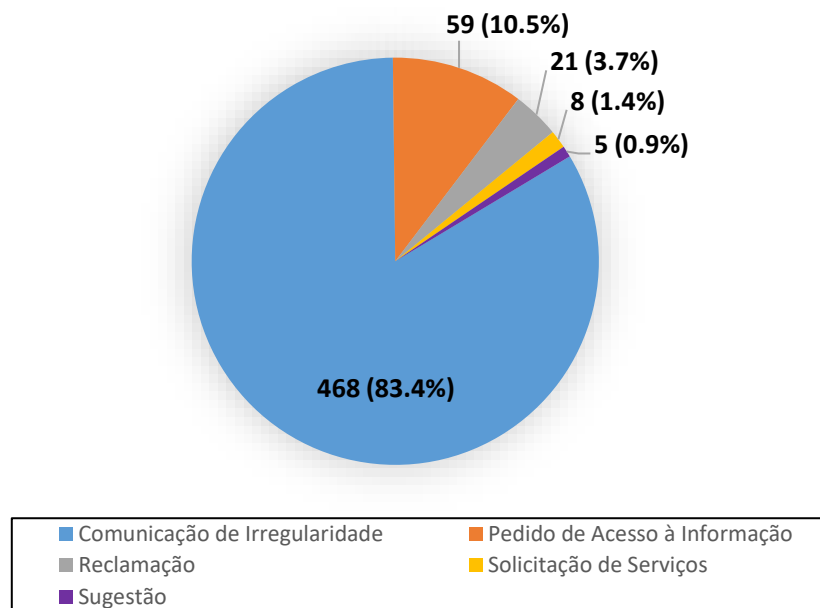
No que diz respeito a tipologia, a manifestação pode ser classificada como: elogio, sugestão, reclamação, solicitação de serviços, comunicação de irregularidade e pedidos de acesso à informação.

Observa-se que, em 2023, foram recebidas 465 comunicações de irregularidades, 59 pedidos de acesso à informação, 24 reclamações, 8 solicitações de serviços e 5 sugestões. Os dados demonstram que os maiores percentuais de manifestações derivam de comunicações de irregularidades (denúncias informais) acerca de atos dos jurisdicionados do TCE/TO.

De acordo com a tipologia/classificação, a Ouvidoria desta Corte de Contas foi demandada da seguinte forma:



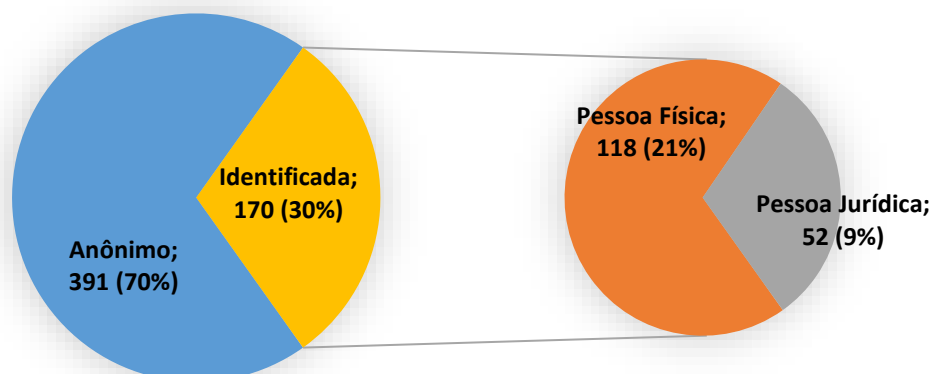
CLASSIFICAÇÃO



2.4 Identificação das manifestações

Ao realizar manifestações junto a Ouvidoria do TCE/TO o usuário pode optar por registrar as manifestações de forma anônima ou identificada. Cumpre ressaltar, que os pedidos de acesso à informação podem ser realizados somente de forma identificada.

Dos dados coletados, do total de 561 manifestações recebidas em 2023, 391 foram realizadas de forma anônima e 170 de forma identificada, conforme gráfico abaixo:





TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS

OUIDORIA

2.5 Atendimentos Realizados

Os dados que serão demonstrados a seguir, referem-se às manifestações concluídas no ano de 2023, independentemente de terem sido cadastradas nesse ano ou em períodos anteriores.

Em 2023, a Ouvidoria do TCE/TO realizou o tratamento das manifestações recebidas (análise, encaminhamentos, acompanhamentos, arquivamento), tendo concluído e encaminhado 605 respostas de manifestações aos demandantes, as quais, propiciaram os seguintes resultados, inclusive com medidas no âmbito do controle externo:

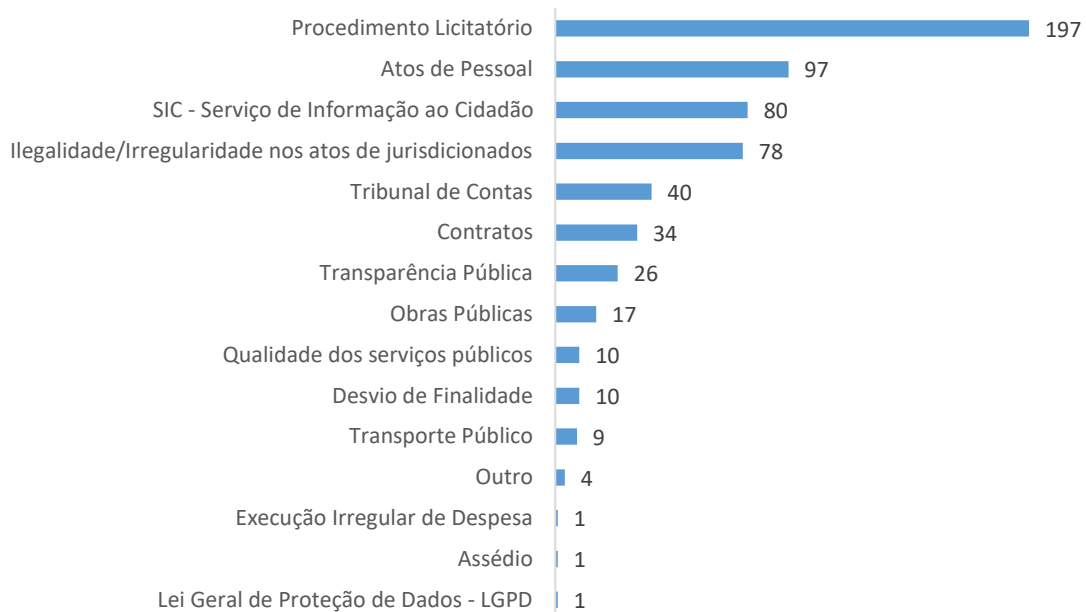
- O conteúdo das manifestações foi inserido em processos de fiscalização que já tramitavam e em futuros (auditoria, inspeção e representação, fiscalização de portais), bem como, para compor a matriz de risco dos jurisdicionados a serem auditados em 89 casos;
- Foram criados 167 expedientes E-contas;
- Foram enviados e-mails, ofícios e/ou alertas, de ordem das Relatorias, com o objetivo de aprofundar as fiscalizações acerca das irregularidades, solicitando-se documentos, esclarecimentos e tecendo recomendações em 9 casos;
- Foram resolvidas administrativamente 86 demandas, dentre elas pode-se destacar o envio de editais de licitação solicitados pelo demandante em virtude da não realização de publicação pelo jurisdicionado;
- 196 demandas foram classificadas como improcedentes, entres os motivos destaca-se a incompetência desta Corte para a avaliação do objeto, a duplicidade de demanda, ausência de irregularidade, a ausência de materialidade para apuração dos fatos narrados ou, ainda, a perda de objeto.

2.6 Demandas respondidas por Assunto

Quanto ao assunto das manifestações respondidas em 2023, observa-se que os mais recorrentes foram sobre procedimentos licitatórios, atos de pessoal, lei de acesso à informação (SIC), contratos, transparência pública, demandas relacionadas as atividades do Tribunal de Contas e outras irregularidades envolvendo atos dos jurisdicionados.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS OUVIDORIA



2.7 Demandas por tempo de resposta (dias)

Quanto ao tempo de resposta, observa-se que 52% das manifestações de Ouvidoria (comunicação de irregularidade, reclamação, elogio, sugestão e solicitação de serviço) foram atendidas em um prazo de até 30 dias, em conformidade com o prazo estabelecido na Lei 13.460/2017 e Instrução Normativa nº 02/2021 TCE/TO. É importante ressaltar que a norma permite a ampliação do prazo final da resposta administrativa para mais trinta dias.

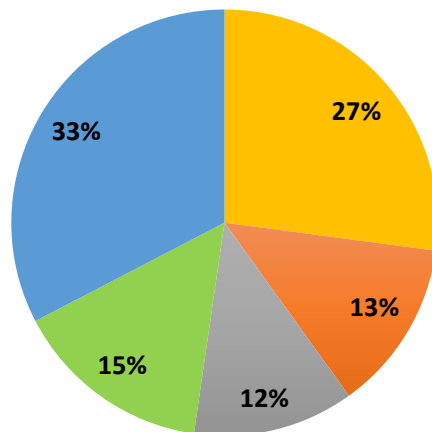
Quanto aos pedidos de informação, 49 % foram respondidos dentro de 20 dias, em conformidade com a Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Instrução Normativa nº 02/2021 TCE/TO, os pedidos podem ser prorrogados em 10 dias conforme a legislação.

O tempo de resposta das manifestações apurado no exercício de 2023 encontra-se demonstrado a seguir:

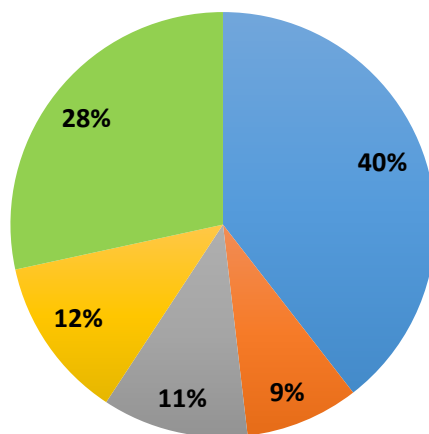


TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
OUIDORIA

OUIDORIA



SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO
SIC





2.8 Pesquisa de Satisfação

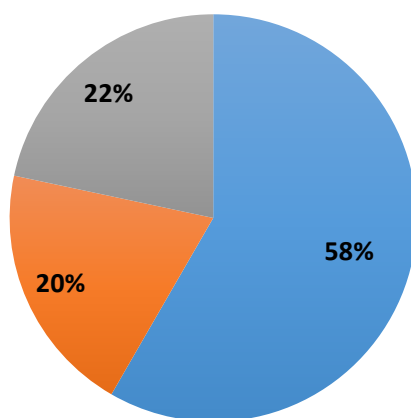
A pesquisa de satisfação é um importante instrumento para avaliação das respostas prestadas à sociedade, sendo inclusive ponto do planejamento estratégico da Egrégia Corte. A pesquisa é encaminhada automaticamente sempre que uma manifestação é concluída e respondida ao demandante.

Com intuito de incentivar a realização da pesquisa de satisfação, a Ouvidoria continua frisando em suas palestras a importância do feedback dos cidadãos para que possamos aprimorar cada vez mais a qualidade dos nossos atendimentos e para compreendermos os motivos de possíveis insatisfações.

A Ouvidoria tem o compromisso de aproximar a Corte de Contas da sociedade, cumprindo os mandamentos jurídicos, priorizando a escuta ativa e humanizada de todo e qualquer atendimento e fortalecendo a linguagem cidadã e acessível às nossas respostas em busca de soluções eficazes.

Em 2023, houve 60 respostas às pesquisas de satisfação. Do total de respondentes, 58% declararam-se totalmente satisfeitos com a atuação da Ouvidoria e respostas encaminhadas, conforme apresentado na tabela a seguir.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO



■ Totalmente Satisfeito ■ Parcialmente Satisfeito ■ Insatisfeito



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
OUIDORIA

2.9 Número de Manifestações registradas por jurisdicionado

Segue demonstrativo do quantitativo de manifestações registradas por municípios e órgãos do Estado no exercício de 2023:

MUNICÍPIO					
Arapoema	23	Alvorada	4	Aliança	1
Palmas	20	Babaçulândia	4	Angico	1
Araguaína	16	Barra do Ouro	4	Aragominas	1
Gurupi	16	Brasilândia	4	Araguaçu	1
Miranorte	15	Dois Irmãos	4	Augustinópolis	1
Arraias	13	Muricilândia	4	Axixá	1
Brejinho de Nazaré	13	Oliveira de Fátima	4	Barrolândia	1
Nazaré	12	Pedro Afonso	4	Bom Jesus	1
Nova Olinda	11	Porto Nacional	4	Buriti	1
Palmeirante	10	Riachinho	4	Campos Lindos	1
Pau d'Arco	10	Dianópolis	3	Carmolândia	1
Araguatins	9	Peixe	3	Conceição	1
Sandolândia	8	Piraquê	3	Crixás	1
Bernardo Sayão	7	Sítio Novo	3	Dueré	1
Darcinópolis	7	Taguatinga	3	Itaguatins	1
Figueirópolis	7	Tupiratins	3	Juarina	1
Goiatins	7	Xambioá	3	Luzinópolis	1
Itaporã	7	Abreulândia	2	Marianópolis	1
Lajeado	7	Cariri	2	Mateiros	1
Pium	7	Colmeia	2	Nova Rosalândia	1
Ananás	6	Cristalândia	2	Novo Acordo	1
Bandeirantes	6	Filadélfia	2	Novo Jardim	1
Praia Norte	6	Formoso do Araguaia	2	Pequizeiro	1
Aparecida do Rio Negro	5	Goianorte	2	Pindorama	1
Colinas	5	Itacajá	2	Recursolândia	1
Guaraí	5	Miracema	2	Rio dos Bois	1
Lagoa da Confusão	5	Palmeiras	2	Santa fé do Araguaia	1
Lizarda	5	Palmeirópolis	2	São Valério	1
Maurilândia	5	Pugmil	2	Silvanópolis	1
Paraíso	5	Rio Sono	2	Taboão	1
Presidente Kenedy	5	Sampaio	2	Taipas	1
Santa Tereza	5	Santa Terezinha	2	Tocantinópolis	1
Tocantinia	5	São Bento	2	Não informado	2
Wanderlândia	5	Tupirama	2		



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
OUIDORIA

POR ÓRGÃOS DO ESTADO	
Agência tocantinense de regulação, controle e fiscalização – ATR	3
Agencia Tocantinense de Transporte e Obras – AGETOC	4
Assembleia Legislativa do Estado – ALETO	2
Companhia Imobiliária de Participações, Investimentos e Parcerias - Tocantins Parcerias	1
Controladoria Geral do Estado – CGE	1
Defensoria Pública do Estado	2
Departamento Estadual de Transito – DETRAN/TO	1
Fundação de amparo à pesquisa do Estado do Tocantins – FAPT	1
Governo do Estado do Tocantins	1
Instituto de Natureza do Estado do Tocantins – NATURATINS	2
Polícia Militar	1
Secretaria de Cidadania e Justiça	4
Secretaria de Educação do Estado – SEDUC	8
Secretaria de Estado da Saúde – SESAU	6
Secretaria de Segurança Pública	3
Tribunal de Contas	122
Tribunal de Justiça	11
Unitins	1

3. OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Além do atendimento diário às manifestações da sociedade, outras atividades foram realizadas pela Ouvidoria do TCE/TO ao longo do período analisado, todos com o objetivo de contribuir e aprimorar as atividades internas e externas. As principais atividades estão destacadas abaixo:

3.1 Atividades técnicas e Administrativas da Ouvidoria

- Elaboração do Relatório de Gestão anual da Ouvidoria referente ao exercício de 2022;
- Elaboração dos relatórios trimestrais;
- Recebimento, classificação e tratamento das manifestações recebidas (triagem, encaminhamentos e acompanhamentos dos atendimentos);



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS OUVIDORIA

- Monitoramento dos indicadores de desempenho: Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria e Índice de satisfação do usuário com os serviços prestado pela Ouvidoria;
- Concurso de vídeo “Fiscalize em 1 minuto” – III edição: em janeiro de 2023 foi realizada a etapa de avaliação dos vídeos inscritos pela comissão julgadora e a entrega do prêmio ao vencedor, que ocorreu durante o evento “Ouvidoria Day”, no dia 16 de março de 2023;
- Participação no grupo de trabalho "Monitoramento MMD/QATC" que integra o Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias, Controles Interno e Social do IRB. Foram realizados encontros virtuais ao longo do período;
- Participação no grupo de trabalho "Planejamento e execução de ações de sensibilização" que integra o Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias, Controles Interno e Social do IRB. O grupo elaborou uma minuta de Nota Técnica com recomendações aos Tribunais de Contas, objetivando a regulamentação da Lei n. ° 13.460/2017, que define a implantação e regulamentação das ouvidorias no âmbito das organizações do governo;
- Participação no grupo de trabalho "LGPD e LAI nas Atividades de Ouvidoria" que integra o Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias, Controles Interno e Social do IRB. O grupo produziu um manual que foi lançado no Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil (ENCCO);

3.2 Reuniões

- Reuniões com a equipe técnica da unidade e com o Conselheiro Ouvidor, como também reuniões com outras unidades do TCE-TO;
- Reuniões com a equipe técnica da Assessoria de Planejamento e Desenvolvimento Organizacional para elaboração dos projetos da Ouvidoria que integram o Plano de Gestão 2023-2024;
- Participação nas reuniões do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do IRB (Instituto Rui Barbosa). Foram realizadas reuniões virtuais e presenciais ao longo do período;
- Reunião Técnica das Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil realizada no dia 11/09/2023, na ocasião foi elaborada a Carta Compromisso aprovada no Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil (ENCCO);



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS

OUVIDORIA

- No segundo semestre, foram realizadas reuniões com a Corregedoria para tratar da política de prevenção e enfrentamento do assédio moral, assédio sexual e da discriminação no âmbito da Corte de Contas;
- Reuniões com a equipe técnica do município de Presidente Kenedy e Gurupi para tratar da implantação, regulamentação e funcionamento das ouvidorias nos respectivos municípios.

3.3 Cursos, Capacitações e Eventos

- Planejamento, organização e realização do evento “Ouvidoria Day”. O evento ocorreu no dia 16/03/2023 no auditório do TCE/TO;
- “Implementação da ouvidoria da mulher”, evento realizado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins –TJTO em março de 2023;
- Encontro técnico dos jurisdicionados municipais da 1ª, 2ª e 5ª Relatorias do TCE/TO realizado em junho de 2023;
- Capacitação aos alunos do curso de Ciências Contábeis e Administração da Faculdade Serra do Carmo – FASEC no primeiro semestre de 2023. Na ocasião, a Ouvidoria da Corte de Contas ministrou palestras com temas relacionados ao controle social e orçamento público, a ouvidoria e sua importância para o exercício do controle social;
- Encontro Nacional de Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social dos Tribunais de Contas do Brasil (ENCCO), realizado em Natal (RN) e sediado pelo Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte, nos dias 11 a 13 de setembro de 2023;
- Projeto Agenda Cidadã do TCE/TO – a Ouvidoria ministrou seis palestras nos municípios de Palmas, Gurupi, Taguatinga, Araguaína, Araguatins e Pedro Afonso durante os meses de setembro a novembro de 2023;
- Capacitação para servidores recém-ingressos do TCE-TO no primeiro e segundo semestre de 2023. Foram ministradas aulas acerca do funcionamento da ouvidoria, controle social e demonstração do sistema de ouvidoria;
- Participação no projeto de visitas monitoradas ao Tribunal realizadas entre os meses de maio a novembro de 2023. Nesse período, a Corte de Contas recebeu a visita dos estudantes do ensino fundamental de 12 escolas municipais de Palmas, dos acadêmicos do curso de Direito do Centro Universitário Luterano de Palmas – ULBRA, Faculdade Serra do Carmo – FASEC, Universidade de Gurupi/TO – UNIRG, do curso de Ciências Contábeis da Universidade Estadual do Tocantins - UNITINS - Campus Paraíso/TO e do curso técnico



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS

OUVIDORIA

em Informática do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins – IFTO - Campus Paraíso/TO;

- III Congresso Internacional dos Tribunais de Contas realizado pela Atricon, IRB e TCE-CE, nos dias 28 de novembro a 1º de dezembro de 2023;
- Capacitação em Oratória e Argumentação, curso ofertado pelo TCE/TO, por meio do Instituto de Contas 5 de Outubro (Iscon), em novembro de 2023;
- Capacitação "Ciclo de Estudos sobre Direito Público e Orçamento", curso ofertado pelo TCE/TO, por meio do Instituto de Contas 5 de Outubro (Iscon), durante o segundo semestre de 2023.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse relatório apresenta uma síntese das ações realizadas pela Ouvidoria no exercício de 2023 e demonstra os resultados relacionados às manifestações registradas.

Os resultados apurados em 2023, servem como indicadores para fiscalizações futuras e subsidiar os procedimentos de auditorias e demais instrumentos de fiscalização. Conforme demonstrado, verifica-se que a maior parte dos atendimentos registrados se referiam a supostas irregularidades sobre Procedimentos Licitatórios, reforçando ainda mais a necessidade de fiscalização concomitante e ações de conscientização do jurisdicionado concernente a importância da publicação dos editais de licitação e a alimentação do Portal da Transparência e SICAP - LCO.

Com o imprescindível apoio da Presidência, a Ouvidoria deu continuidade às suas ações com o compromisso em fomentar o controle social e o exercício da cidadania, fortalecendo-se como um elo entre os cidadãos e a Corte de Contas. Participou ativamente dos projetos desenvolvidos pelo Tribunal, voltados ao fortalecimento do controle externo, da transparência pública e do controle social, em especial, o Agenda Cidadã.

A Ouvidoria do TCE/TO também deu seguimento a interação com outros Tribunais de Contas, de diversos Estados, Municípios e da União, participando do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias, Controles Internos e Social do IRB, bem como, de grupos de trabalho do IRB, com intuito de aprimorar a atuação das ouvidorias dos tribunais de contas brasileiros.