

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO TCE-TO - 2018

Em conformidade com os artigos 14 e 15 da Lei 13.460/2017, esta Assistência de Ouvidoria apresenta os resultados do exercício de 2018 e sugere à Coordenação da Ouvidoria a propositura de medidas técnicas, a fim de otimizar os resultados da gestão do Tribunal de Contas do Estado do Tocantins, especialmente no que tange à área fim do órgão.

“Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do **caput** do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet”.

DOS DADOS DO EXERCÍCIO DE 2018

a) Evolução do número de manifestações recebidas.

No período de 1º de janeiro até 18 de dezembro de 2018 a Ouvidoria recebeu 534 novas demandas em seu sistema, o que corresponde a um acréscimo de 46% ao número de ingressos do ano anterior.

Relatório de Evolução de Manifestações				
Ordem	Mês	2017	2018	Evolução
1	Janeiro	<u>13</u>	<u>44</u>	238,46%
2	Fevereiro	<u>31</u>	<u>42</u>	35,48%
3	Março	<u>31</u>	<u>40</u>	29,03%
4	Abril	<u>22</u>	<u>54</u>	145,45%
5	Maiο	<u>30</u>	<u>45</u>	50%
6	Junho	<u>31</u>	<u>46</u>	48,39%
7	Julho	<u>15</u>	<u>43</u>	186,67%
8	Agosto	<u>43</u>	<u>51</u>	18,6%
9	Setembro	<u>40</u>	<u>67</u>	67,5%
10	Outubro	<u>34</u>	<u>51</u>	50%
11	Novembro	<u>47</u>	<u>30</u>	-36,17%
12	Dezembro	<u>28</u>	<u>21</u>	-25%
Total		365	534	46,3%

Observa-se no relatório de evolução das manifestações que houve uma significativa redução no número de ingressos no final do ano, especialmente nos meses de novembro e dezembro. Por outro lado, destaca-se a evolução dos meses de janeiro, abril e julho.

Tais indicadores sofrem a influência da quantidade/qualidade das ações de divulgação dos serviços e dos canais de acesso da Ouvidoria nas mídias e nas redes sociais.

Por exemplo, tem-se que a Ouvidoria teve um significativo incremento no número de demandas nos meses em que houveram ações pontuais que geraram mídia

espontânea, tal como o Concurso de Vídeos – Fiscalize em 1 minuto amplamente divulgado no mês de julho.

Verifica-se, pois, a importância da divulgação estratégica e constante para a efetividade dos canais Ouvidoria e SIC – Serviço de Informação ao Cidadão do Tribunal de Contas do Estado do Tocantins.

Neste sentido, a assistência de Ouvidoria gerou diversos processos SEI solicitando ações de comunicação específica e, ainda, alertando à Presidência do TCE-TO para a importância da lotação de servidor publicitário, especialmente habilitado para as áreas de criação e redes sociais, no setor a fim de otimizar os resultados esperados da unidade.

b) A forma de entrada das demandas no sistema de Ouvidoria

Ordem	Forma de Entrada	Qtde	%
1	Site	488	91,39%
2	WhatsApp	27	5,06%
3	Atendimento Pessoal	11	2,06%
4	Telefone	8	1,5%
Total		534	100%

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Tocantins, no exercício de 2018, realizou muito mais atendimentos “virtuais” do que presenciais.

Isso se dá, entre outros fatores, pela variedade dos canais de acesso remoto, inclusive o WhatsApp, solicitado e implementado em 2017, atendendo a pedido dos usuários dos serviços da Ouvidoria que desejavam enviar documentos anexos, fotos e vídeos de cidades do interior do Tocantins onde os sinais de internet são precários.

Contudo, vale destacar que atualmente o atendimento presencial dos cidadãos interessados em registrar pedidos de informação ou buscar atendimento no TCE-TO é, de fato, realizado em várias unidades técnicas do Tribunal de modo independente e sem integração, tais como no Protocolo, na Sala de Atendimento, no Cartório de Contas, Secretaria do Pleno e Instituto de Contas, além da Ouvidoria.

Tal pulverização se dá por ausência de definição de procedimento único e geral para adequar os atendimentos do Tribunal de Contas às exigências da Lei 13.460/2017.

Destaque-se, especialmente, as limitações impostas ao cidadão usuário que deseja obter atendimento presencial nesta Ouvidoria, devido à dificuldade real de chegar até a sala da ASOUV por falta de sinalização nos três prédios e de orientação formal às recepcionistas quanto à condução dos visitantes para “triagem” no setor.

A mesma dificuldade enfrenta o cidadão que liga no ramal geral do TCE (3232 -5800) a fim de realizar uma solicitação de informação, reclamação ou denúncia. Durante o exercício de 2018, houveram casos em que o atendimento telefônico ficou limitado porque o cidadão não era remetido para a Ouvidoria.

Nestes termos, sugerimos a adoção de medidas urgentes que envolvam a sinalização, mesmo que provisória dos três prédios, e a realização de treinamento com as equipes de atendimento do Tribunal de Contas.

c) Classificação das demandas:

Período: 01/01/2018 a 18/12/2018.			
Ordem	Classificação	Qtde	%
1	Denúncia	367	68,73%
2	Informação	113	21,16%
3	Reclamação	25	4,68%
4	Sugestão	21	3,93%
5	Elogio	8	1,5%
Total		534	100%

Ante aos dados expostos, verifica-se que a Ouvidoria do TCE-TO serve precipuamente para receber demandas de comunicação de irregularidades (denúncias informais) acerca de atos dos jurisdicionados do TCE.

Deste modo, durante todo o exercício de 2018 a Ouvidoria manteve contato ativo com a Diretoria Geral de Controle Externo e com as equipes técnicas da área fim e das relatorias, a fim de ajustar condições de qualificação das demandas que entram como fontes do controle social para o controle externo, bem como das demandas que saem, como resposta útil esperada pelo cidadão.

O resultado desta parceria entre controle social e controle externo pode ser verificado nos seguintes dados obtidos do tratamento das 528 demandas de Ouvidoria respondidas em 2018 tem-se que:

- i. foram emitidas **13 medidas cautelares** em atenção às irregularidades comunicadas;
- ii. o conteúdo das demandas foi inserido em **110 processos de fiscalização** (auditoria, inspeção e representação);
- iii. foram criados **66 expedientes e contas** e foram enviados **42 ofícios “de ordem”** dos competentes relatores com o objetivo de aprofundar as fiscalizações acerca das irregularidades comunicadas;
- iv. foram **resolvidas administrativamente 113 demandas**, dentre as quais destacam-se:
 - iv.i **12 editais de licitação enviados diretamente pela Ouvidoria do TCE-TO** ao cidadão interessado, a fim de evitar limitação à concorrência e possível dano ao erário;
 - iv.ii **4 licitações foram canceladas administrativamente pelos jurisdicionados**, após contato telefônico decorrente das demandas da Ouvidoria do TCE.

Cabe à Ouvidoria, no esforço de colaborar com a conduta assertiva das ações de fiscalização do Tribunal de Contas que serão definidas no Plano anual de fiscalizações de 2019, oferecer indicadores do controle social como fonte útil à construção da matriz de risco.

O primeiro indicador está nas 70 demandas de Ouvidoria respondidas em 2018 com o comando de que a irregularidade comunicada servisse como critério de risco para o plano de fiscalizações de 2019.

Dentre as citadas demandas, 13 foram definidas como pontos a serem incluídos em auditorias futuras, 14 na fiscalização concomitante de portais da transparência e 44 serão usadas como indicador para colaborar com a definição de objetos para a fiscalização.

Os dados detalhados das mencionadas demandas constam de documento anexo e do sistema Banco de Denúncias deste Tribunal, de conteúdo sigiloso/restrito aos

membros e servidores, tendo em vista o dever do TCE-TO de proteção à figura do denunciante.

d) Pesquisa de satisfação

Período: 01/01/2018 a 18/12/2018.			
Ordem	Satisfação	Qtde	%
1	Totalmente Satisfeito	30	50,85%
2	Parcialmente Satisfeito	15	25,42%
3	Insatisfeito	14	23,73%
Total		59	100%

A pesquisa de satisfação respondida pelos usuários da Ouvidoria do Tribunal de Contas serve como indicador da qualidade dos serviços prestados pela unidade, mas principalmente, funciona como medida da percepção do usuário atendido acerca das soluções oferecidas pelo TCE-TO para as demandas.

Pode-se verificar que os elogios que acompanham as manifestações dos 50% de usuários plenamente satisfeitos tratam especialmente das medidas práticas adotadas pelo TCE-TO, para solucionar o problema proposto na demanda, tal como nos casos que levaram à inclusão dos Municípios de Araguaã, Colinas e Lajeado no rol dos jurisdicionados fiscalizados em 2018.

Do mesmo modo, o detalhamento das manifestações de insatisfação, na maioria dos casos, trata de discordância ou incompreensão da impossibilidade de uma atuação direta e rápida da fiscalização do Tribunal de Contas no objeto denunciado.

Quanto mais efetiva a fiscalização, mais satisfeito se apresenta o usuário dos serviços.

e) Do número de demandas por jurisdicionados:

POR MUNICÍPIO	
PALMAS	43
PORTO NACIONAL	19
ARAGUANÃ	18
COLINAS DO TOCANTINS	17
PRAIA NORTE	17
CARIRI DO TOCANTINS	13
MIRACEMA DO TOCANTINS	12
RIO DA CONCEIÇÃO	11
SÃO VALÉRIO DA NATIVIDADE	11
SILVANÓPOLIS	11
LAGOA DA CONFUSÃO	9
LAJEADO	9
ITACAJÁ	8
MARIANÓPOLIS DO TOCANTINS	8
NOVO JARDIM	8
SANTA TEREZA DO TOCANTINS	8
TAGUATINGA	8
CRISTALÂNDIA	8
BURITI DO TOCANTINS	7
FORMOSO DO ARAGUAIA	7
MIRANORTE	7
PALMEIRANTE	7
PONTE ALTA DO BOM JESUS	7
ARAGUAÍNA	6
GURUPI	6
PARAÍSO DO TOCANTINS	6
SÍTIO NOVO DO TOCANTINS	6
AUGUSTINÓPOLIS	5
DIANÓPOLIS	5
DOIS IRMÃOS DO TOCANTINS	5
LAGOA DO TOCANTINS	5
NOVA OLINDA	5
NOVO ALEGRE	5
PIUM	5
XAMBIOÁ	5

TOCANTÍNIA	5
ALMAS	4
ARAGUATINS	4
BARRA DO OURO	4
COLMEIA	4
FILADÉLFIA	4
GUARAÍ	4
LAVANDEIRA	4
NOVO ACORDO	4
PAU D'ARCO	4
SÃO FÉLIX DO TOCANTINS	4
WANDERLÂNDIA	4
BARROLÂNDIA	3
BERNARDO SAYÃO	3
DARCINÓPOLIS	3
FÁTIMA	3
IPUEIRAS	3
RECURSOLÂNDIA	3
RIACHINHO	3
SANDOLÂNDIA	3
SÃO BENTO DO TOCANTINS	3
TUPIRATINS	3
LIZARDA	3
ABREULÂNDIA	2
ALVORADA	2
ANANÁS	2
ARAGUACEMA	2
ARAPOEMA	2
ARRAIAS	2
BABAÇULÂNDIA	2
BANDEIRANTES DO TOCANTINS	2
CACHOEIRINHA	2
CASEARA	2
CHAPADA DA NATIVIDADE	2
CHAPADA DE AREIA	2
DIVINÓPOLIS DO TOCANTINS	2
FORTALEZA DO TABOCÃO	2
GOIATINS	2
MATEIROS	2
MURICILÂNDIA	2
PALMEIRÓPOLIS	2

PIRAQUÊ	2
SANTA FÉ DO ARAGUAIA	2
TAIPAS DO TOCANTINS	2
TALISMÃ	2
CENTENÁRIO	2
AGUIARNÓPOLIS	1
APARECIDA DO RIO NEGRO	1
ARAGUAÇU	1
AURORA DO TOCANTINS	1
AXIXÁ DO TOCANTINS	1
BREJINHO DE NAZARÉ	1
CAMPOS LINDOS	1
CONCEIÇÃO DO TOCANTINS	1
CRIXÁS DO TOCANTINS	1
DUERÉ	1
GOIANORTE	1
ITAPIRATINS	1
JAÚ DO TOCANTINS	1
JUARINA	1
LUZINÓPOLIS	1
NATIVIDADE	1
NAZARÉ	1
OLIVEIRA DE FÁTIMA	1
PARANÃ	1
PEDRO AFONSO	1
PEIXE	1
PEQUIZEIRO	1
PINDORAMA DO TOCANTINS	1
PONTE ALTA DO TOCANTINS	1
PUGMIL	1
RIO SONO	1
SANTA MARIA DO TOCANTINS	1
SANTA RITA DO TOCANTINS	1
SANTA ROSA DO TOCANTINS	1
SANTA TEREZINHA DO TOCANTINS	1
SÃO SALVADOR DO TOCANTINS	1
SUCUPIRA	1

POR ÓRGÃOS DO ESTADO	
SECRETARIA DA SAÚDE	8
AGÊNCIA TOCANTINENSE DE TRANSPORTES E OBRAS - AGETOC	6
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA	6
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO JUVENTUDE E ESPORTES	5
GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS	5
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO- SECAD	4
SECRETARIA DA FAZENDA	4
SECRETARIA DO DESENVOLVIMENTO ECONOMICO CIENCIA TECNOLOGIA TURISMO E CULTURA	4
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA	3
SECRETARIA DAS CIDADES E INFRAESTRUTURA	3
TRIBUNAL DE JUSTICA DO ESTADO DO TOCANTINS	3
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO	2
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO TOCANTINS – CBMTO	1
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO – DETRAN	1
SECRETARIA DA COMUNICAÇÃO SOCIAL	1
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE E RECURSOS HIDRICOS	1

POR ASSUNTO	
ATOS DE PESSOAL.	105
PROCEDIMENTO LICITATÓRIO.	98
ILEGALIDADE/IRREGULARIDADE NOS ATOS DE AGENTES PÚBLICOS JURISDICIONADOS DO TCE.	61
PORTAL DA TRANSPARÊNCIA.	60
EXECUÇÃO IRREGULAR DE DESPESA.	43
FALTA DE QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO.	21
PROCESSO DO TCE.	18
OBRAS PÚBLICAS.	11
DESVIO DE FINALIDADE.	2
OUTRO	13

Os dados do controle social apurados em 2018, servem como fonte para as futuras fiscalizações e nos permitem concluir que há desafios para o TCE-TO em 2019 no que tange:

- i. ao incremento no alcance das fiscalizações de atos de pessoal, possivelmente incluindo pontos deste assunto nas auditorias de regularidade ordinárias;
- ii. ao aumento do número de representações e de trilhas de auditoria concomitante nos temas de atos de pessoal;
- iii. à necessidade de ação concomitante no tema dos editais de licitação, especialmente, no que concerne à dificuldade de acesso aos editais pela não publicação dos mesmos nos sítios eletrônicos dos jurisdicionados;
- iv. à importância de realizar ações continuadas e concomitantes de fiscalização de todos os portais da transparência vinculados ao TCE e de, por ocasião dessas fiscalizações, considerar as comunicações de irregularidade apontadas nas demandas de ouvidoria como histórico na análise dos portais;
- v. à necessidade de incrementar a divulgação dos canais de ouvidoria e dos serviços ofertados pelo TCE aos usuários de serviços

públicos estaduais que percentualmente pouco participaram do controle social em 2018;

- vi. imperativo de atualizar o layout e o conteúdo do site da Ouvidoria de modo que o mesmo cumpra os critérios de boas práticas em acessibilidade sugeridos pelo Governo Federal e adotados no site “principal” do TCE-TO.

f) Das demandas improcedentes.

Em 2018 houve 113 demandas consideradas improcedentes. Este número supera os 20% do total de demandas respondidas no período e inspira atenção. Isso porque, na maioria dos casos as improcedências se dão por insuficiência de dados ou desconhecimento do cidadão acerca da competência do TCE.

Deste modo, sugerimos novamente a importância de incrementar a divulgação constante e estratégica dos conteúdos da Ouvidoria, e a lotação de servidor publicitário na unidade, a fim de:

- i. desenvolver **campanhas continuadas** nas redes sociais e nas mídias do TCE-TO para qualificar o demandante e obter melhores fontes para o controle externo concomitante;
- ii. **criar e publicar, com regularidade, infográficos** com critérios para incrementar os resultados do controle social destacando boas práticas na formulação de demandas efetivas (fiscalize corretamente);
- iii. desenvolver painéis de trabalho que divulguem os resultados de avaliação de qualidade de prestação de serviço público nos jurisdicionados do TCE-TO;
- iv. criar painel de trabalho a partir dos indicadores de risco levantados nas demandas de 2018, com o fulcro de facilitar a escolha de jurisdicionados e temas para as fiscalizações de 2019.

No mesmo norte, sugerimos que o Instituto de Contas (ISCON) possa oferecer cursos auto instrucionais nas áreas vinculadas à licitação, desenvolvendo parcerias com universidades e conselhos municipais e estaduais de políticas públicas, a fim de qualificar pessoas vinculadas ao controle social. Neste ponto, destaca-se que em 2018 o Diretor de Controle Externo Dênis Luciano Pereira Araujo desenvolveu um curso

presencial detalhado para qualificar a equipe técnica deste TCE no desenvolvimento de representações sobre vícios em editais de licitação. Sugere-se que tal curso seja convertido e auto instrucional e ofertado livremente no site da Ouvidoria, site do TCE e site do ISCON.

O controle social realizado por atores qualificados pelo TCE rende resultados úteis e efetivos ao controle social, tal como no caso da parceria com o IFTO – Instituto Federal de Tecnologia do Tocantins que em 2018 apresentou 10 demandas que se converteram em processos de representação sobre obras e serviços de engenharia nas escolas públicas de Palmas e do Estado.