



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL

DA OUVIDORIA

Exercício - 2020



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

SUMÁRIO

1. Apresentação	3
2. Dos dados estatísticos	4
3. Outras atividades desenvolvidas.....	13
4. Considerações finais	17



1. APRESENTAÇÃO

Em conformidade com o artigo 14, inciso II da Lei 13.460/2017 (Lei sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos), esta Assistência de Ouvidoria apresenta relatório anual, contendo uma síntese das atividades desenvolvidas e os resultados do exercício de 2020.

Com a declaração da pandemia pelo novo Coronavírus, em março de 2020, pela Organização Mundial de Saúde (OMS), foi instituído o trabalho remoto no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Tocantins, constituindo-se em um período de desafios e readequação ao novo cenário de distanciamento social. Foi um ano de entraves na realização de atividades planejadas para o ano e que tiveram que ser suspensas.

Desse modo, firmamos participação em eventos online e, com o imprescindível apoio da Presidência desta Corte de Contas, o exercício de 2020 proporcionou avanços para a Ouvidoria deste Tribunal de Contas, com o início do desenvolvimento de um novo sistema de gestão de Ouvidoria, bem assim com uma atuação efetiva no Agenda Cidadã, medidas que fortaleceram e estimularam o exercício do controle social, conforme será detalhadamente demonstrado no presente relatório.



2. DOS DADOS ESTATÍSTICOS

2.1 RECEBIMENTO E EVOLUÇÃO DE MANIFESTAÇÕES

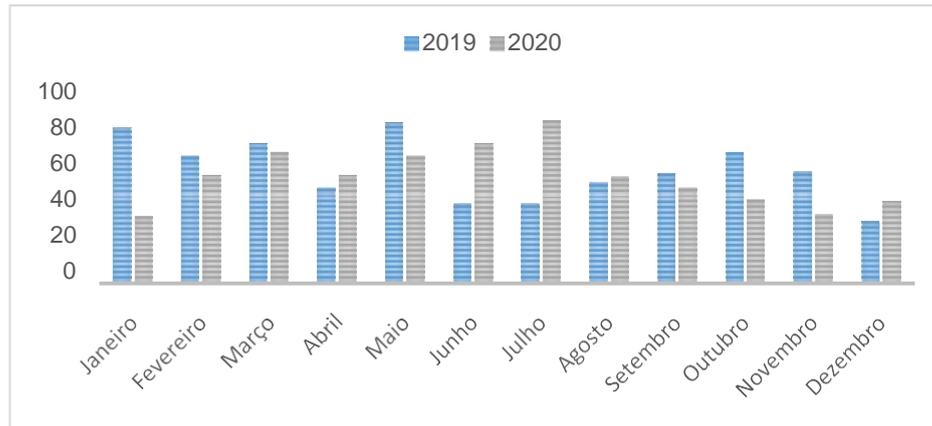
No período de 1º de janeiro até 31 de dezembro de 2020, a Ouvidoria do TCE-TO recebeu 686 novas manifestações em seu sistema provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos como um todo.

Segue abaixo, quadro comparativo entre 2019 e 2020 no que se refere ao número de demandas recebidas no sistema, computado mensalmente.

Relatório de Evolução de Manifestações			
Ordem	Mês	2019	2020
1	Janeiro	83	36
2	Fevereiro	68	58
3	Março	75	70
4	Abril	51	58
5	Maiο	86	68
6	Junho	43	75
7	Julho	43	87
8	Agosto	54	57
9	Setembro	59	51
10	Outubro	70	45
11	Novembro	60	37
12	Dezembro	33	44
Total		725	686



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA



2.2 A FORMA DE ENTRADA DAS DEMANDAS NO SISTEMA DE OUVIDORIA

As demandas de Ouvidoria são recebidas por meio de diferentes canais de comunicação disponibilizados ao cidadão, são eles: Online - Site, Atendimento Presencial, WhatsApp, E-mail e Correspondência.

Segue o quantitativo de manifestações distribuídas por canal de comunicação utilizado pelos usuários no exercício de 2020:

Ordem	Forma de Entrada	Qtde	%
1	<u>Site</u>	648	94,46%
2	<u>WhatsApp</u>	21	3,06%
3	<u>Telefone</u>	16	2,33%
4	<u>Atendimento Pessoal</u>	1	0,15%
Total		686	100%



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS

ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

Diante dos dados, verifica-se que o canal mais utilizado para envio de manifestações em 2020 foi o “Site” realizadas de forma virtual, com 94,46%, conforme relacionado na Tabela.

2.3 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

No que diz respeito às tipologias das manifestações, a demanda pode ser classificada como: Elogio, Sugestão, Reclamação, Informação e Denúncias (Comunicação de Irregularidades).

Os dados demonstram que os maiores percentuais de manifestações derivam de comunicações de irregularidades (denúncias informais), acerca de atos dos jurisdicionados do TCE.

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

Ordem	Classificação	Qtde	%
1	Denúncia	539	78,57%
2	Informação	118	17,2%
3	Reclamação	24	3,5%
4	Sugestão	5	0,73%
Total		686	100%

2.4 ATENDIMENTOS REALIZADOS

No exercício de 2020, a Ouvidoria realizou o tratamento das manifestações recebidas (análise, encaminhamentos, acompanhamentos, arquivamento), tendo concluído e encaminhado 595 respostas de manifestações aos demandantes, as quais, propiciaram os seguintes resultados, inclusive com medidas no âmbito do controle externo:



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

- I. Foram emitidas 4 medidas cautelares em atenção às irregularidades comunicadas;
- II. O conteúdo das demandas foi inserido em processos de fiscalização (auditoria, inspeção e representação) em 76 casos;
- III. Foram criados 73 expedientes e contas;
- IV. O conteúdo das demandas foi inserido como objeto de auditorias futuras em 28 casos;
- V. 9 manifestações teve o seu conteúdo inserido na matriz de risco de fiscalização;
- VI. Foram enviados por esta Ouvidoria 55 ofícios “de ordem” dos competentes relatores com o objetivo de aprofundar as fiscalizações acerca das irregularidades comunicadas;
- VII. Foram resolvidas administrativamente 159 demandas, dentre elas pode-se destacar o envio de editais de licitação solicitados pelo demandante, pela não realização de publicação pelo jurisdicionado. Reforçando ainda mais a necessidade de fiscalização concomitante nos portais da transparência e SICAP-LCO;
- VIII. 191 demandas foram classificadas como improcedentes, entres os motivos pode-se destacar a incompetência desta Corte para a avaliação do objeto, a repetição de demanda com o mesmo objeto e a ausência de materialidade para apuração dos fatos narrados como irregulares.

2.5 DEMANDAS RESPONDIDAS POR ASSUNTO

DEMANDAS RESPONDIDAS POR ASSUNTO	
ATOS DE PESSOAL	76
CONTRATOS	45
DESVIO DE FINALIDADE	14
FALTA DE QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO	11
ILEGALIDADE/IRREGULARIDADE NOS ATOS DE AGENTES PÚBLICOS JURISDICIONADOS DO TCE	66
OBRAS PÚBLICAS	2
OUTRO	7
PORTAL DA TRANSPARÊNCIA	34
PROCEDIMENTO LICITATÓRIO	239
SIC (SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO)	77
TCE - PROCESSOS	21
TCE - SICAP	1



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

TCE - SERVIÇOS	1
TOMADA DE CONTAS OU TOMADA DE CONTAS	1



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

ESPECIAL

PRINCIPAIS SUBASSUNTOS		QTD E
PROCEDIMENTO LICITATÓRIO	DIFICULDADE DE ACESSO AO EDITAL	96
	IMPUGNAÇÃO AO EDITAL	60
	RESTRIÇÃO DE COMPETITIVIDADE	60
	OUTRO	23
ATOS DE PESSOAL	NEPOTISMO	19
	ACUMULO DE CARGO PÚBLICO	24
	FUNCIONÁRIO FANTASMA	4
	CONCURSO PÚBLICO	8
	PROCESSO TRABALHISTA	1
	DESVIO DE FUNÇÃO	1
	OUTRO	19
CONTRATOS	EXECUÇÃO IRREGULAR DE CONTRATO	37
	FALTA DE PAGAMENTO AO FORNECEDOR	4

2.6 DEMANDAS POR TEMPO DE RESPOSTA

O tempo de resposta das manifestações apurado no ano de 2020 encontra-se demonstrado a seguir:

Prazo de Resposta (dias)	Quantitativo	Percentual
0 a 10 dias	238	46%
11 a 20 dias	48	9%
21 a 30 dias	21	4%
31 a 50 dias	36	7%
Acima de 50 dias	175	34%
Total	518	100%



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

SI C		
Prazo de Resposta (dias)	Quantitativ o	Percentu al
0 a 10 dias	48	62%
11 a 20 dias	8	10%
21 a 30 dias	5	7%
31 a 50 dias	3	4%
Acima de 50 dias	13	17%
Total	77	100%

Observa-se que 59% das manifestações de Ouvidoria (denúncia, reclamação, elogio, sugestão e informação) foram atendidas em um prazo de 30 dias, estando em conformidade com o prazo estabelecido na Lei 13.460/2017.

Quanto ao pedido de informação, 72% foram respondidos dentro de 20 dias, em conformidade com a Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso a Informação). No entanto, em ambos os casos, nota-se que há ainda uma grande quantidade de manifestações e pedidos de informação respondidas fora do prazo. Pretende-se reduzir esse quantitativo com o aprimoramento do sistema para gestão da Ouvidoria já iniciado no exercício de 2020.

2.7 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Ordem Satisfação	Qtde	%
1 <u>Totalmente Satisfeito</u>	30	66,67%
2 <u>Insatisfeito</u>	12	26,67%
3 <u>Parcialmente Satisfeito</u>	2	4,44%
4 <u>Não Responder</u>	1	2,22%
Total	45	100%



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

A pesquisa de satisfação respondida pelos usuários da Ouvidoria do Tribunal de Contas é uma forma de medir a percepção do usuário atendido acerca das soluções oferecidas pelo TCE-TO para as manifestações.

Conforme demonstrado, foram obtidas 45 avaliações do atendimento prestado pela Ouvidoria, das quais 30 foram totalmente satisfeitos o que representa um percentual de 66,67%.

Em outro aspecto é possível verificar que o índice de insatisfeitos representa 26,67% dessa quantidade e um dos fatores da incompreensão dos demandantes decorre do fato de que algumas demandas necessitam de auditoria in loco e que por vezes não é possível uma atuação direta do TCE-TO.

**2.8 NÚMERO DE DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES, ELOGIOS, SUGESTÕES
E PEDIDOS DE INFORMAÇÕES RECEBIDOS, POR
JURISDICIONADOS:**

POR MUNICÍPIO	
AGUIARNÓPOLIS	1
ALIANÇA DO TOCANTINS	3
ALMAS	1
ALVORADA	2
ANANÁS	3
ANGICO	2
ARAGOMINAS	1
ARAGUAINA	15
ARAGUANÁ	8
ARAGUATINS	8
ARAPOEMA	3
ARRAIAS	2
AUGUSTINÓPOLIS	7
AURORA	3
AXIXÁ	3
BABAÇULÂNDIA	3
BANDEIRANTES	3
BARRA DO OURO	3
BERNARDO SAYÃO	8
BOM JESUS DO TOCANTINS	1
BRASILÂNDIA	1
BREJINHO DE NAZARÉ	1



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

BURITI	6
CACHOEIRINHA	5
CAMPOS LINDOS	3
CARIRI	4
CARMOLÂNDIA	5
CHAPADA DA NATIVIDADE	1
COLINAS	17
COLMEIA	1
CONCEIÇÃO DO TOCANTINS	3
COUTO MAGALHÃES	2
CRISTALÂNDIA	7
CRIXÁS	2
DARCINÓPOLIS	1
DIANÓPOLIS	2
ESPERANTINA	3
FÁTIMA	1
FIGUEIRÓPOLIS	3
FORMOSO DO ARAGUAIA	6
FORTALEZA DO TABOCÃO	3
GOIATINS	1
GURUPI	6
IPUEIRAS	2
ITACAJÁ	1
ITAGUATINS	5
ITAPORÃ	1
JAÚ	1
JUARINA	2
LAGOA DA CONFUSÃO	10
LAJEADO	10
LUZINÓPOLIS	1
MARIANÓPOLIS	4
MATEIROS	3
MAURILÂNDIA	1
MIRACEMA	4
MIRANORTE	4
MONTE SANTO DO TOCANTINS	3
MURICILÂNDIA	20
NATIVIDADE	4
NAZARÉ	5
NOVA OLINDA	5
NOVA ROSALÂNDIA	3
NOVO ALEGRE	1
NOVO JARDIM	1
OLIVEIRA DE FÁTIMA	4
PALMAS	24
PALMEIRANTE	29
PALMEIRAS	5



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

PALMEIRÓPOLIS	3
---------------	---



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

PARAÍSO	6
PARANÁ	6
PAU D'ARCO	7
PEDRO AFONSO	3
PEQUIZEIRO	2
PIUM	4
PONTE ALTA TOCANTINS	2
PORTO NACIONAL	4
PRAIA NORTE	5
PRESIDENTE KENEDY	8
PUGMIL	2
RIACHINHO	9
RIO DA CONCEIÇÃO	1
RIO DOS BOIS	4
SAMPAIO	5
SANDOLÂNDIA	11
SANTA FÉ DO ARAGUAIA	10
SANTA RITA	2
SANTA ROSA	1
SANTA TEREZA	3
SÃO BENTO	9
SÃO FÉLIX	1
SÃO MIGUEL	6
SÃO SALVADOR	1
SÃO SEBASTIÃO	1
SÃO VALÉRIO DA NATIVIDADE	3
SÍTIO NOVO	8
TAGUATINGA	3
TOCANTÍNIA	2
TOCANTINÓPOLIS	1
TUPIRAMA	4
TUPIRATINS	1
WANDERLÂNDIA	2
XAMBIOÁ	1



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

**2.9 NÚMERO DE DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES, ELOGIOS, SUGESTÕES
E PEDIDOS DE INFORMAÇÕES RECEBIDOS, POR ÓRGÃOS DO
ESTADO:**

POR ÓRGÃOS DO ESTADO	
AGETO	3
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR ESTADUAL	1
DEFENSORIA PÚBLICA	1
GOVERNO ESTADUAL	5
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO	3
SECAD	1
SEDUC	6
SEFAZ	2
SESAU	4
SECRETARIA DA AGRICULTURA E PECUARIA	1
SECRETARIA DA CIDADANIA E JUSTIÇA	1
SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA, CIDADES E HABITAÇÃO	1
SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA	1
TRIBUNAL DE CONTAS ESTADO	23
NÃO INFORMADO	7

3. OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Além do atendimento diário às manifestações da sociedade, a Ouvidoria desempenhou, em 2020, as seguintes atividades:

- Elaboração do Fluxograma e Manual de Procedimentos e Rotinas Internas da Ouvidoria;
- Elaboração de Relatórios mensais de produtividade do resultado do teletrabalho;
- A Assistência de Ouvidoria do TCE-TO iniciou, em conjunto com a equipe da diretoria de informática, o desenvolvimento de um novo sistema informatizado para gestão da Ouvidoria, com o objetivo de aprimorar o tratamento das manifestações e a comunicação com a sociedade, celeridade e qualidade no atendimento ao cidadão, aprimoramento do controle de prazos de resposta às manifestações, como também, das respostas das unidades do TCE-TO envolvidas; Estruturação da coleta de dados para elaboração de relatórios



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

gerencias.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

3.1 AGENDA CIDADÃ

Diante do cenário gerado pela pandemia da Covid-19, o Agenda Cidadã 2020, foi realizado em formato 100% digital. A programação contou com seis eventos, sendo um por relatoria, na modalidade a distância, pela plataforma Zoom e transmitidos pelo canal do TCE/TO no Youtube, com participação dos prefeitos, secretários municipais, servidores públicos e da sociedade em geral. A Ouvidoria participou ativamente do evento e realizou 6 palestras, uma para cada relatoria, entre os dias 03/09 a 16/10.

Durante o Programa Agenda Cidadã, foi entregue o prêmio do concurso de vídeos “Fiscalize em 1 Minuto” realizado pelo Tribunal de Contas por intermédio da Ouvidoria ao vencedor, cujo tema era “A Ouvidoria como aliada na Fiscalização dos Recursos Públicos”.

3.2 REUNIÕES

Com objetivo de aprimorar a atuação e as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do TCE-TO, bem como contribuir com a gestão do Tribunal de Contas do Estado do Tocantins, foram realizadas em 2020 reuniões com o Conselheiro Coordenador da Ouvidoria, além das reuniões com:

- O Comitê Institucional de Governança – CIG, instituído pela Portaria 117/2020;
- O Comitê Gestor de Proteção de Dados – CGPD, instituído pela Portaria 914/2019, para a realização de estudos, levantamentos, propostas e instituição de mecanismos de tratamento e proteção de dados pessoais;
- O grupo de trabalho para a implantação do Programa de Compliance e Integridade no TCE-TO, instituído pela Portaria 493/2020;
- O Comitê de Comunicação instituído pela Portaria 721/2017;
- A Assessoria Especial de Planejamento e Desenvolvimento Organizacional, unidade interna do Tribunal de Contas, para tratar da elaboração de Fluxograma e Manual de Procedimentos e Rotinas Internas da Ouvidoria, bem como para revisão e análise do projeto 7.1.1 do Plano de Gestão 2019-2020 do TCE-TO.
- A equipe da Diretoria de Informática do TCE-TO para tratar acerca do desenvolvimento do sistema informatizado de Ouvidoria;



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

- Reunião Técnica das Ouvidorias dos Tribunais de Contas 2020, realizada no dia 09/11, em formato online e com a coordenação do Conselheiro Coordenador da Ouvidoria do TCE-TO.

3.3 PROJETOS 1.3 - APRIMORAMENTO DA ATUAÇÃO DAS OUVIDORIAS DOS TRIBUNAIS DE CONTAS (ATRICON)

Em setembro de 2020, o Conselheiro Coordenador da Ouvidoria do TCE-TO passou a coordenar, a nível nacional, o grupo de trabalho do projeto da Atricon – Aprimoramento da atuação das Ouvidorias dos Tribunais de Contas.

O projeto faz parte do portfólio de projetos do Plano de Gestão 2020-2021 da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas, cujo objetivo é incentivar a efetiva atuação das Ouvidorias dos Tribunais de Contas como órgãos permanentes de interação com a sociedade e promotores do controle social. O grupo conta com a participação de representantes das Ouvidorias do TCE-AL, TCE-AM, TCE-CE, TCE-ES, TCE-RN, TCM-SE, TCE-TO.

3.4 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS EXTERNOS

A Ouvidoria desta Casa participou dos seguintes eventos no exercício de 2020:

- 04/06: Live “Transparência e Controle Social” realizado pelo Tribunal de Contas do Estado do Mato Grosso (TCE-MT);
- 03/07: Live “Governança nos Tribunais de Contas e NBASPI” que integra a série de lives – Tribunais de Contas com os integrantes do Instituto Rui Barbosa (IRB), realizado pelo escritório Pironti Advogados;
- 28/08: Live “Ouvidoria e Transformação: evolução no contexto da pandemia e perspectivas para o futuro” realizado pela Rede de Ouvidorias Públicas do Estado do Piauí;
- 23/09: Projeto Interação Ouvidorias – Webnário 2, com o tema “Conhecendo a Lei de Acesso a Informação (LAI) e a Lei Geral de Proteção de Dados”, evento online, realizado pela Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado de



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

Rondônia (DPE-RO) em parceria com a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado (TCE-RO);

- 26/10: Live com o tema “Lei Geral de Proteção de dados aplicada à Administração Pública” realizado pelo Tribunal de Contas do Estado São Paulo (TCE-SP);
- 09/11 e 10/11: Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas – ENCO 2020, evento online, com participação do Conselheiro coordenador da Ouvidoria do TCE-TO;
- 19/11 e 20/11: VII Encontro Nacional dos Tribunais de Contas, evento online, com o tema “O olhar para o Novo – O Tribunal de Contas Contemporâneo e o mundo pós-pandemia: mudanças no controle externo e interação com a sociedade”;
- 23/11 e 24/11: VI Congresso Internacional de Controle e Políticas Públicas, evento online, realizado pelo Instituto Rui Barbosa (IRB) em parceria com o Tribunal de Contas do Estado da Bahia (TCE-BA);
- 27/11: IV Simpósio Nacional de Ouvidorias com o tema “A (re)construção das Ouvidorias frente à Administração Pública Digital e Dinâmica”, evento online, realizado pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE-AM), com participação do Conselheiro coordenador da Ouvidoria do TCE-TO;
- 08/12: Compliance para Infraestrutura: Casos de Sucesso, evento online;
- 16 e 17/12 - I e II Encontro Virtual das Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual, evento online, realizado pelo Governo do Tocantins, por meio da Controladoria-Geral do Estado (CGE-TO).



4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório apresenta, em síntese, as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no ano de 2020 e demonstra os resultados relacionados às manifestações recebidas.

Os dados do controle social apurados em 2020, servem como indicadores para fiscalizações futuras e reforçam 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.

Permitem ainda, demonstrar a importância de continuidade da realização de palestras da Ouvidoria nos eventos realizados pelo TCE/TO, bem como da participação nos eventos externos, visando uma maior aproximação com o cidadão, conhecimentos de boas práticas aplicadas nas atividades de Ouvidoria, o compartilhamento de informações, o aprimoramento de suas atividades, e conseqüentemente, para que esta Corte de Contas receba demandas embasadas e que auxiliem na fiscalização dos gastos públicos.

Reforçando o essencial apoio da Presidência, a Ouvidoria manteve sua atuação no atendimento e tratamento das manifestações recebidas, bem como na promoção de ações voltadas aos objetivos de estimular o aprimoramento da gestão e de contribuir para o exercício do controle social e, desse modo, tornar-se um efetivo canal de interação com a sociedade que é a destinatária final das ações da administração.