



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL

DA OUVIDORIA

Exercício - 2021



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

SUMÁRIO

1. Apresentação.....	3
2. Dos dados estatísticos.....	3
3. Outras atividades desenvolvidas.....	15
4. Considerações finais.....	18



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

1. APRESENTAÇÃO

Em conformidade com o artigo 14, inciso II da Lei Federal nº 13.460/2017 (Lei sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos), artigo 30 da Lei Federal nº 12.527/2011 e artigo 5º, inciso II da Instrução Normativa nº 02/2021 TCE/TO, esta Assistência de Ouvidoria apresenta relatório anual contendo uma síntese das atividades desenvolvidas e os resultados do exercício de 2021.

2. DOS DADOS ESTATÍSTICOS

2.1 RECEBIMENTO E EVOLUÇÃO DE MANIFESTAÇÕES

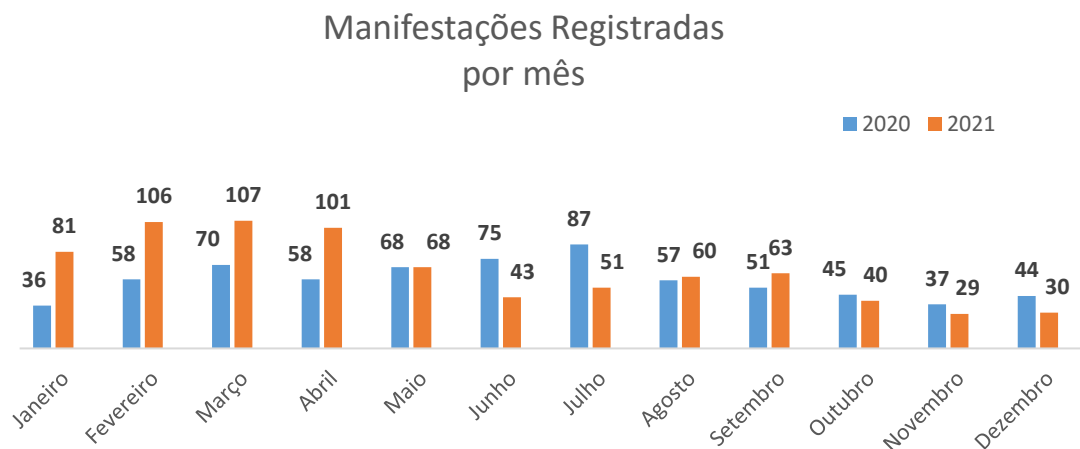
No período de 1º de janeiro até 31 de dezembro de 2021, a Ouvidoria do TCE-TO, no desempenho de suas atividades, recebeu o total de 779 novas manifestações em seu sistema provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos como um todo.

Observa-se que o total de manifestações registradas oscilou entre os meses do exercício em análise, bem como houve um aumento de 13,56% em comparação com o ano anterior.

Segue abaixo, quadro comparativo entre 2020 e 2021 no que se refere ao número de demandas recebidas no sistema, computado mensalmente:



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA



2.2 FORMAS DE REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA DE OUVIDORIA

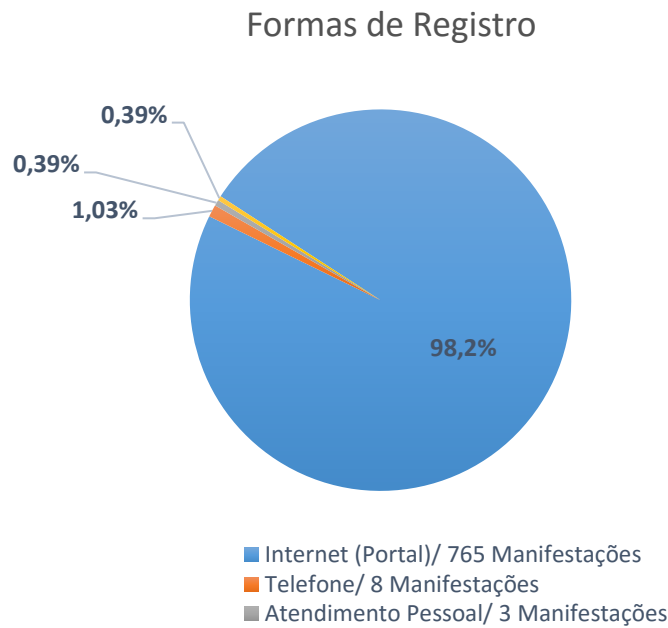
A Ouvidoria do TCE-TO disponibilizou 6 (seis) formas de acesso ao cidadão para o registro de suas manifestações, são elas: telefone, e-mail, internet (pela página da Ouvidoria), WhatsApp, Correspondência e presencialmente.

Dos dados coletados, verifica-se que em sua grande maioria, as manifestações são realizadas de forma virtual, isto porque, 98,2% (765) das manifestações foram registradas pelo canal disponível na internet (Portal da Ouvidoria).



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

Segue o quantitativo de manifestações distribuídas por canal de comunicação utilizado pelos usuários no exercício de 2021:



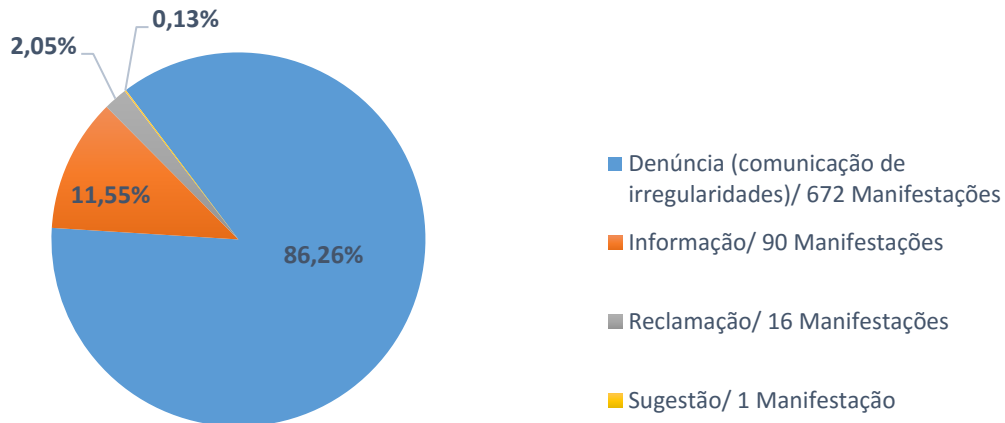
2.3 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

No que diz respeito a tipologia, a manifestação 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:



Classificação das Manifestações



2.4 ATENDIMENTOS REALIZADOS

No exercício de 2021, a Ouvidoria realizou o tratamento das manifestações recebidas (análise, encaminhamentos, acompanhamentos, arquivamento), tendo concluído e encaminhado 915 respostas de manifestações aos demandantes, as quais, propiciaram os seguintes resultados, inclusive com medidas no âmbito do controle externo:

- I. Foram emitidas 8 medidas cautelares em atenção às irregularidades comunicadas;
- II. O conteúdo das demandas foi inserido em processos de fiscalização que já tramitavam e em futuros (auditoria, inspeção e representação, fiscalização de portais) em 159 casos;
- III. Foram inseridas em 213 expedientes E-contas;
- IV. 21 manifestações teve o seu conteúdo inserido na matriz de risco de fiscalização;
- V. Foram enviados por esta Ouvidoria 38 ofícios “de ordem” dos competentes relatores com o objetivo de aprofundar as fiscalizações acerca das irregularidades comunicadas;
- VI. Foram resolvidas administrativamente 166 demandas, dentre elas pode-se destacar o envio de editais de licitação solicitados pelo demandante, pela não realização de



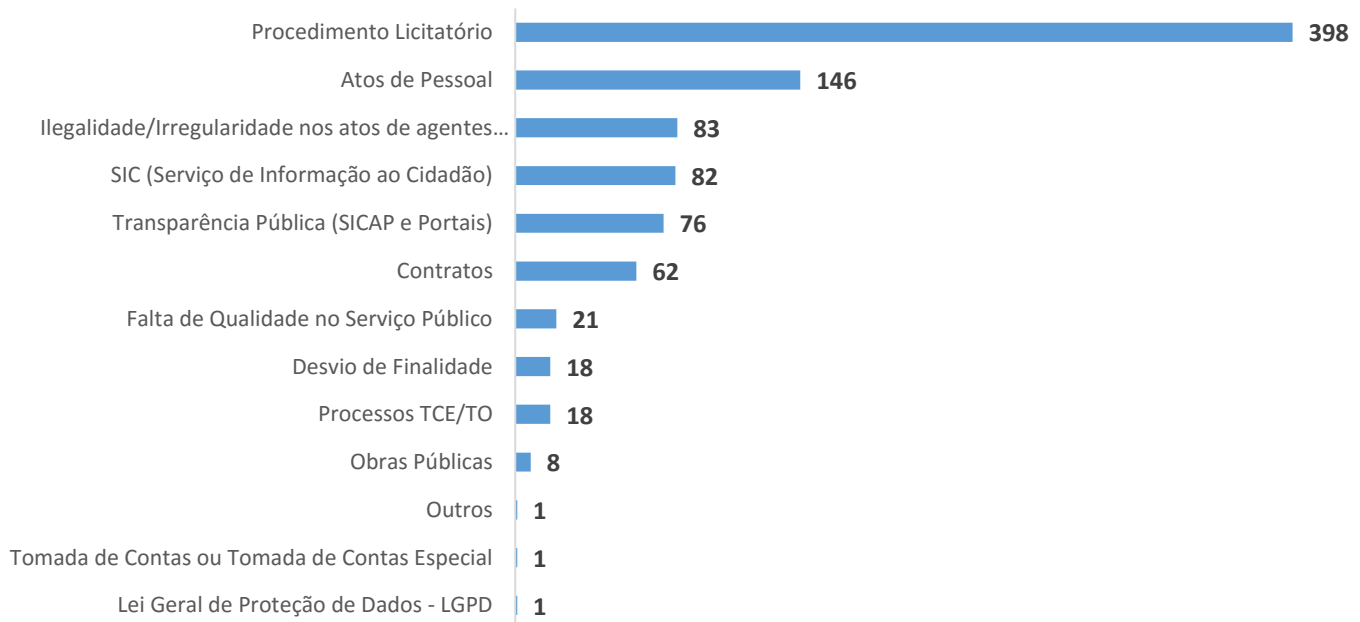
TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

publicação pelo jurisdicionado. Reforçando ainda mais a necessidade de fiscalização concomitante nos portais da transparência e SICAP-LCO;

- VII. 318 demandas foram classificadas como improcedentes, entres os motivos pode-se destacar a incompetência desta Corte para a avaliação do objeto, a duplicidade de demanda, a ausência de materialidade para apuração dos fatos narrados como irregulares ou ainda, a perda de objeto.

2.5 DEMANDAS RESPONDIDAS POR ASSUNTO

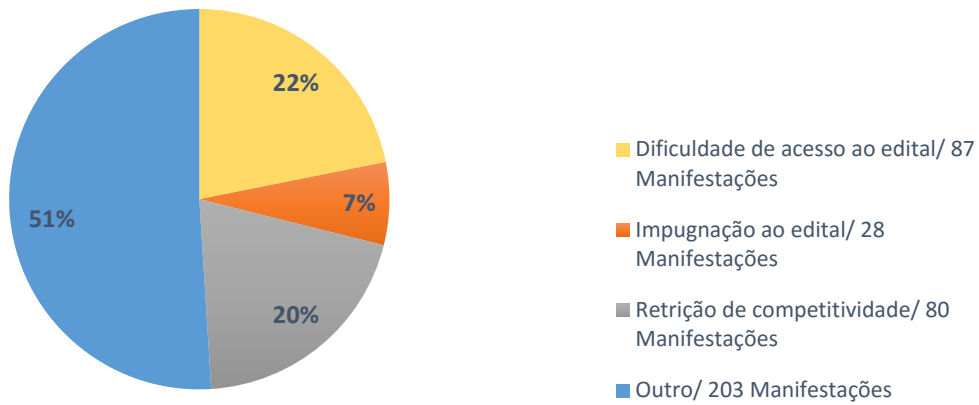
Assuntos



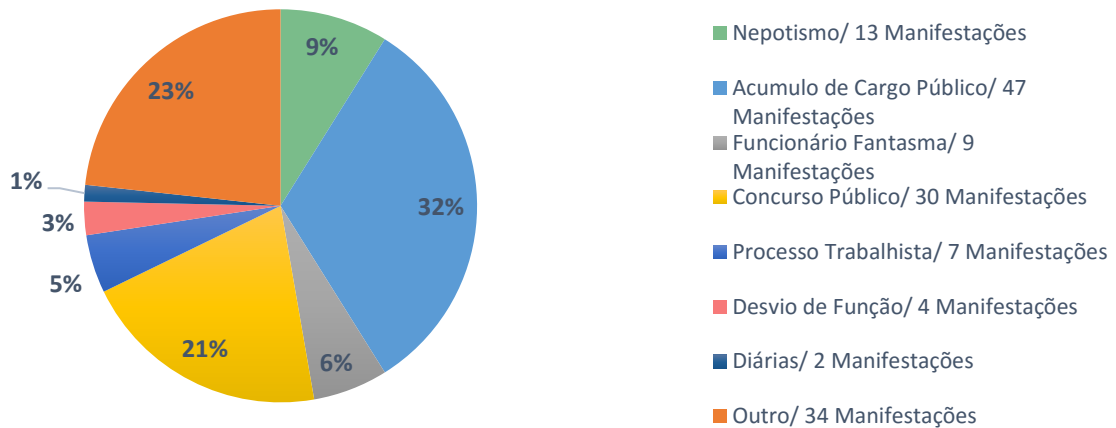


TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

Procedimento Licitatório
Subassuntos



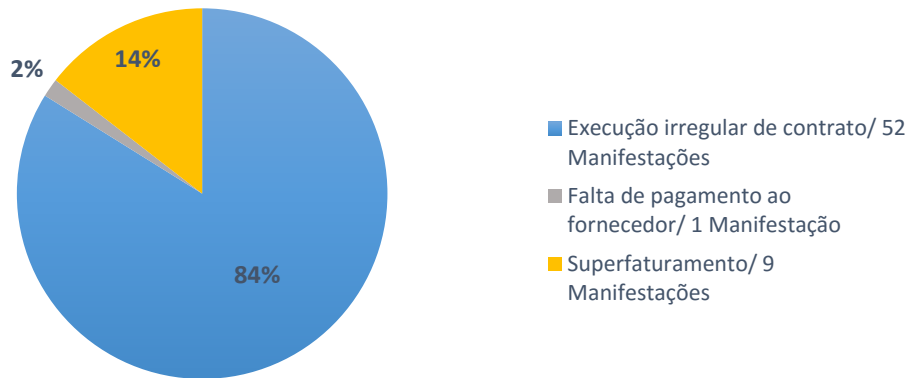
Atos de Pessoal
Subassuntos





TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

Contratos
Subassuntos



2.6 DEMANDAS POR TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)

Quanto ao tempo de resposta, observa-se que 41% das manifestações de Ouvidoria (denúncia, reclamação, elogio, sugestão e informação) foram atendidas em um prazo de 30 dias, em conformidade com o prazo estabelecido na Lei 13.460/2017 e Instrução Normativa nº 02/2021 TCE/TO.

Quanto ao pedido de informação, 68% foram respondidos dentro de 20 dias, em conformidade com a Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso a Informação) e Instrução Normativa nº 02/2021 TCE/TO.

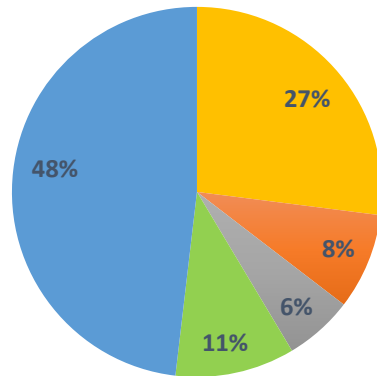
No entanto, em ambos os casos, nota-se que há ainda uma grande quantidade de manifestações e pedidos de informação respondidas fora do prazo. Pretende-se reduzir esse quantitativo com efetiva atualização do sistema de Ouvidoria, bem como, o contato contínuo com os setores que possuem manifestações aguardando resposta.

O tempo de resposta das manifestações apurado no exercício de 2021 encontra-se demonstrado a seguir:



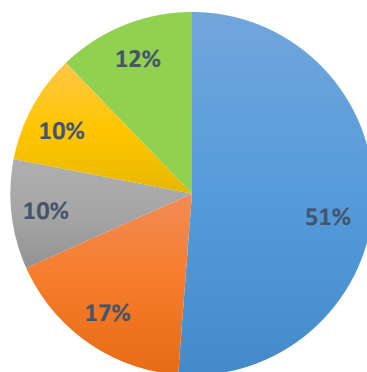
TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

Manifestações de Ouvidoria



■ 0 - 10 (dias) ■ 11 - 20 (dias) ■ 21 - 30 (dias) ■ 31 - 60 (dias) ■ Mais de 60 (dias)

SIC
(Serviço de Informação ao Cidadão)



■ 0 - 10 (dias) ■ 11 - 20 (dias) ■ 21 - 30 (dias) ■ 31 - 60 (dias) ■ Mais de 60 (dias)

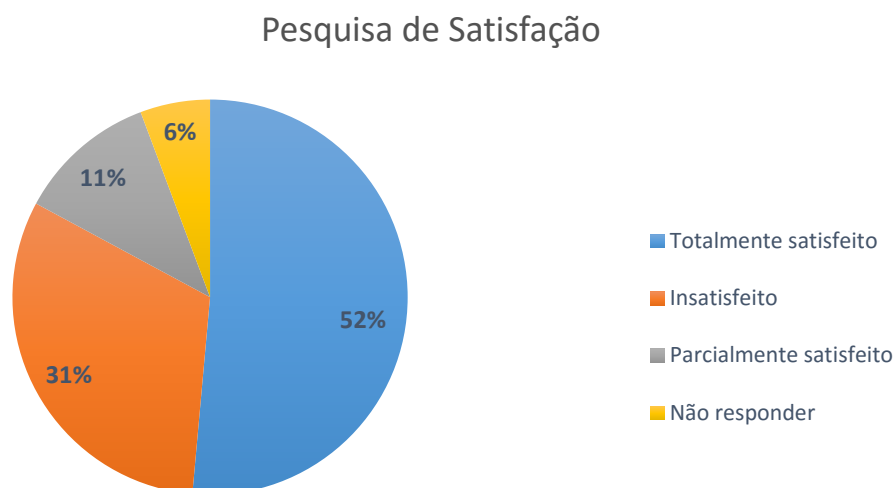


TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

2.7 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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 dados coletados do sistema, foram obtidas 35 avaliações do atendimento prestado pela Ouvidoria, das quais 18 foram totalmente satisfeitos, 4 parcialmente satisfeitos, 11 insatisfeitos e 2 não responderam.



2.8 NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR JURISDICIONADOS

Segue demonstrativo do quantitativo de manifestações registradas por municípios no exercício de 2021:



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

POR MUNICÍPIO	
ABREULÂNDIA	4
AGUIARNÁPOLIS	8
ALIANÇA	3
ALMAS	2
ALVORADA	3
ANANAS	19
ANGICO	11
APARECIDA DO RIO NEGRO	1
ARAGOMINAS	1
ARAGUAÇU	3
ARAGUAINA	4
ARAGUANÃ	6
ARAGUATINS	11
ARAPOEMA	1
ARRAIAS	4
AUGUSTINOPOLIS	13
AURORA	2
AXIXÁ	1
BABAÇULÂNDIA	5
BANDEIRANTES	4
BARRA DO OURO	3
BERNARDO SAYÃO	1
BOM JESUS	5
BRASILÂNDIA	1
BREJINHO DE NAZARÉ	6
BURITI	6
CAHOEIRINHA	7
CAMPOS LINDOS	4
CARIRI	2
CARMOLANDIA	3
CARRASCO BONITO	2
CASEARA	2
CENTENÁRIO	1
CHAPADA DE AREIA	5
CHAPADA DE NATIVIDADE	1
COLINAS	9
COLMEIA	11
CRISTALÂNDIA	2
CRIXÁS	3
DARCINOPOLIS	5
DIANÓPOLIS	21
DIVINÓPOLIS	10
DOIS IRMÃOS	5
DUERÉ	3
FIGUEIRÓPOLIS	2



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

FILADEFIA	3
FORMOSO DO ARAGUAIA	6
FORTALEZA DO TABOCÃO	4
GUARAÍ	14
GURUPI	12
ITAGUATINS	1
ITAPORÃ	3
JUARINA	1
LAGOA DA CONFUSÃO	6
LAGOA DO TOCANTINS	9
LAJEADO	16
LAVANDEIRA	1
LIZARDA	4
LUZINÓPOLIS	4
MATEIROS	3
MAURILÂNDIA	6
MIRACEMA	4
MIRANORTE	10
MURICILÂNDIA	5
NATIVIDADE	5
NAZARÉ	2
NOVA OLINDA	10
NOVA ROSALÂNDIA	2
NOVO ACORDO	5
NOVO ALEGRE	1
NOVO JARDIM	1
OLIVEIRA DE FÁTIMA	6
PALMAS	19
PALMEIRANTE	15
PALMEIRAS	6
PALMEIROPOLIS	2
PARAISO	18
PARANA	10
PAU DARCO	4
PEDRO AFONSO	8
PEIXE	1
PEQUIZEIRO	1
PINDORMA	5
PIRAQUE	2
PIUM	2
PONTE ALTA	2
PORTO ALEGRE	1
PORTO NACIONAL	35
PRAIA NORTE	3
PRESIDENTE KENEDY	2
PUGMIL	2
RIACHINHO	16
RIO DOS BOIS	18
RIO SONO	5



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

SAMPAIO	7
SANDOLÂNDIA	31
SANTA FÉ DO ARAGUAIA	2
SANTA MARIA	1
SANTA RITA	2
SANTA ROSA	7
SANTA TEREZA	13
SANTA TEREZINHA	4
SÃO BENTO	9
SÃO FÉLIX	6
SÃO MIGUEL	4
SÃO SALVADOR	8
SÃO SEBASTIÃO	1
SILVANÓPOLIS	3
SITIO NOVO	2
SUCUPIRA	2
TAGUATINGA	13
TAIPAS	2
TOCANTINIA	10
TOCANTINÓPOLIS	3
TUPIRAMA	15
TUPIRATINS	6
WANDERLÂNDIA	10

2.9 NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR ÓRGÃOS DO ESTADO:

POR ÓRGÃOS DO ESTADO	
AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	2
AGETO	5
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA	1
AGENCIA DE REGULAÇÃO	1
CGE	1
DETRAN	1
GOVERNO ESTADUAL	2
IGEPREV	1
INTERTINS	1
JUNTA COMERCIAL	1
NATURATINS	2
SECRETARIA DA COMUNICAÇÃO	1
SECRETARIA DE CIDADANIA E JUSTIÇA	2
SEINF	2
SECRETARIA DO TRABALHO	1



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

SECRETARIA DA SAUDE	3
SEDUC – SECRETARIA DA EDUCAÇÃO	4
NÃO INFORMADO	2
TRIBUNAL DECONTAS	18
TRIBUNAL DE JUSTIÇA	5
UNITINS	1

3. OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Além do atendimento diário às manifestações da sociedade, a Ouvidoria desempenhou, em 2021, as seguintes atividades:

- Reuniões com o Conselheiro coordenador da Ouvidoria, com outras unidades e com equipe do Plano Estratégico - 2021;
- Reuniões com o Comitê Institucional de Governança – CIG, Comitê Gestor de Proteção de Dados – CGPD e Comitê de Comunicação;
- Elaboração do Relatório de Gestão anual da Ouvidoria referente ao exercício de 2020;
- Elaboração de Relatórios do 1º, 2º e 3º trimestre 2021;
- Elaboração de Relatórios mensais de produtividade;
- Estabelecimento de indicador de desempenho: Índice de Cumprimento do Prazo de resposta das demandas da Ouvidoria; estabelecimento de metas para 2022;
- Monitoramento da Satisfação dos usuários com os serviços da Ouvidoria relativo aos trimestres de 2021;
- Adesão ao acordo de cooperação técnica nº 16/2019 celebrado junto a Controladoria Geral da União – CGU;
- Aprovada Instrução Normativa nº 2/2021 TCE/TO que dispõe sobre a instituição, organização e funcionamento da Assistência de Ouvidoria;
- Webinar “Fomentando o Controle Social” 2ª edição, evento online realizado pelo TCE/TO, no qual a ouvidoria ministrou 2 palestras;
- Participação em Projetos da Atricon: 1.2 – Aprimoramento das Ouvidorias; Projeto “Ouvidorias Municipais”;



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

- Participação de seus servidores em diversos eventos internos e externos de capacitação com o objetivo de adquirir conhecimentos de boas práticas aplicadas nas atividades de Ouvidoria, o compartilhamento de informações, e o aprimoramento de suas atividades.
- Capacitação dos servidores e estagiários da Ouvidoria em curso EAD da Escola de Contas do TCDF “Controle social, Transparência e Acesso à Informação Teoria e Prática”.

3.1 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS EXTERNOS

- 16 de março 2021 – Ouvidoria Day, virtual;
- 09 de abril de 2021 – reunião do Comitê técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB - Instituto Rui Barbosa, virtual;
- 02 de julho de 2021 – reunião do Comitê técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB - Instituto Rui Barbosa, virtual;
- Agosto e setembro de 2021 – reuniões do grupo de trabalho de organização do Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas – ENCO 2021;
- 14 a 17 de setembro de 2021 – I Semana da Controladoria, virtual, promovido pela Controladoria-Geral do Estado do Tocantins, por meio da Escola de Gestão Fazendária-EGEFAZ;
- 27 de setembro de 2021 – reunião técnica das Ouvidorias dos Tribunais de Contas 2021, virtual;
- 28 e 29 de setembro 2021 – Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas – ENCO 2021, virtual;
- Outubro de 2021 – reuniões do grupo de trabalho “Força Tarefa – MMD/TC-2022”, virtual;
- 01 e 14 de outubro de 2021 – reunião projeto “Ouvidorias Municipais”;
- 09 de novembro de 2021 – reunião do Comitê técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB - Instituto Rui Barbosa, João Pessoa;



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

- 09 a 12 de novembro de 2021 - II Congresso Internacional dos Tribunais de Contas e reunião do Comitê técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB - Instituto Rui Barbosa, João Pessoa/PB;
- 25 e 26 de novembro de 2021 - V Simpósio Nacional de Ouvidorias e reunião técnica das Ouvidorias dos TC's, Manaus/AM;

3.2 PROJETO 1.2 - APRIMORAMENTO DA ATUAÇÃO DAS OUVIDORIAS DOS TRIBUNAIS DE CONTAS (ATRICON)

O projeto faz parte do portfólio de projetos do Plano de Gestão 2020-2021 da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas - ATRICON, 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.

Em 2021, o grupo de trabalho do projeto, coordenado pelo Conselheiro Coordenador da Ouvidoria do TCE-TO, atuou em conjunto com o Comitê Técnico de Ouvidorias, Corregedorias e Controle Social do Instituto Rui Barbosa (IRB). O grupo contou com a participação de representantes das Ouvidorias do TCE-AL, TCE-AM, TCE-CE, TCE-ES, TCE-RN, TCM-SE, TCE-TO.

3.3 PROJETO OUVIDORIAS MUNICIPAIS

O Projeto “ Ouvidorias municipais” tem como objetivo incentivar os gestores municipais a criar canal específico de atendimento ao cidadão, conforme preceitos da Lei Federal nº 13.460/2017, bem como fomentar o controle exercido pela sociedade civil, também conhecido como Controle Social, com a imprescindível participação do cidadão na gestão pública.

O projeto conta com a parceria da Ouvidoria do TCE/TO, Ouvidoria do Ministério Público do Estado, Controladoria Geral da União – CGU/TO, Associação Tocantinense de municípios – ATM e União dos Vereadores do Estado – UVET.

Visando a execução do projeto algumas etapas já foram realizadas em 2021, como reuniões administrativas entre os parceiros; colheita de dados sobre a atual situação



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS

ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

dos municípios através da indispensável participação das Promotorias de Justiça; a expedição de Ato pelo TCE/TO com o propósito de recomendar aos gestores municipais a criação, instalação e efetivo funcionamento das Ouvidorias.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório apresenta, em síntese, as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no exercício de 2021 e demonstra os resultados relacionados às manifestações registradas.

Os resultados apurados em 2021 servem como indicadores para fiscalizações futuras e, mais uma vez, 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.

Com o imprescindível apoio da Presidência, a Ouvidoria manteve sua atuação no atendimento e tratamento das manifestações recebidas, buscou contribuir para a fiscalização e aperfeiçoamento da gestão pública, transparência e eficiência do serviço público, incentivando a participação dos cidadãos na realização do controle social, de modo a se fortalecer como órgão permanente de interação com a sociedade e promotor do controle social e da transparência.