



**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS**  
**ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA**

# **RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL**

## **DA OUVIDORIA**

**Exercício - 2022**



**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS**  
**ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA**

**SUMÁRIO**

1. Apresentação.....	3
2. Dos dados estatísticos.....	3
3. Outras atividades desenvolvidas.....	14
4. Considerações finais.....	17



## **1. APRESENTAÇÃO**

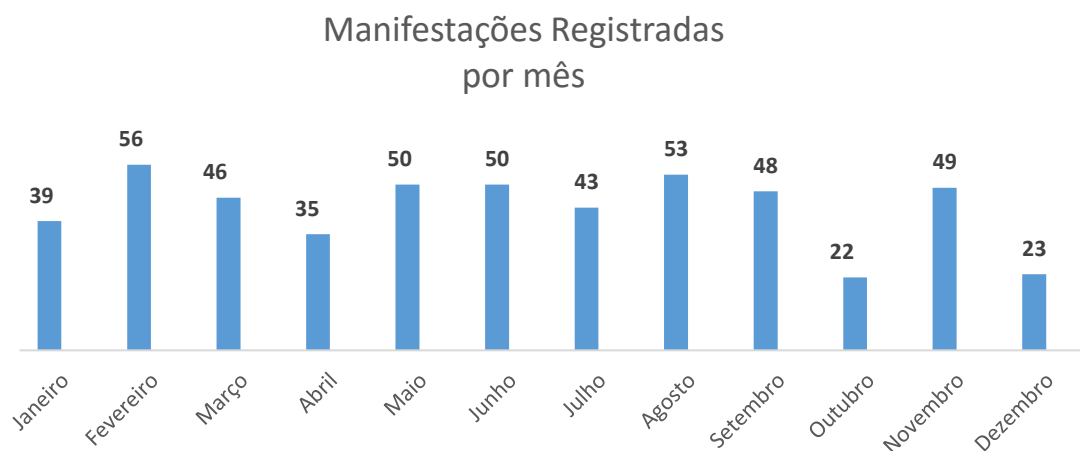
Em conformidade com o artigo 14, inciso II da Lei Federal nº 13.460/2017 (Lei sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos), artigo 30 da Lei Federal nº 12.527/2011 e artigo 5º, inciso II da Instrução Normativa nº 02/2021 TCE/TO, esta Assistência de Ouvidoria apresenta relatório anual contendo uma síntese das atividades desenvolvidas e os resultados do exercício de 2022.

## **2. DOS DADOS ESTATÍSTICOS**

### **2.1 RECEBIMENTO E EVOLUÇÃO DE MANIFESTAÇÕES**

No período de 1º de janeiro até 31 de dezembro de 2022, a Ouvidoria do TCE/TO, no desempenho de suas atividades, recebeu o total de 514 novas manifestações em seu sistema provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos como um todo, sendo 110 manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação.

Segue abaixo, o número de demandas recebidas no sistema durante o exercício de 2022 computadas mensalmente:





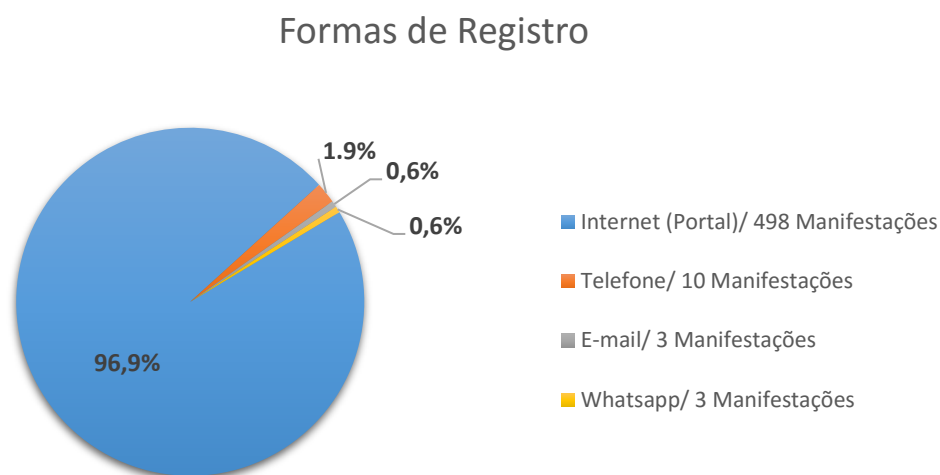
## TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

### 2.2 FORMAS DE REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA DE OUVIDORIA

A Ouvidoria do TCE/TO disponibiliza 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, 96,9% (498) das manifestações foram registradas pelo canal disponível na internet (Portal da Ouvidoria).

Segue o quantitativo de manifestações distribuídas por canal de comunicação utilizado pelos usuários no exercício de 2022:



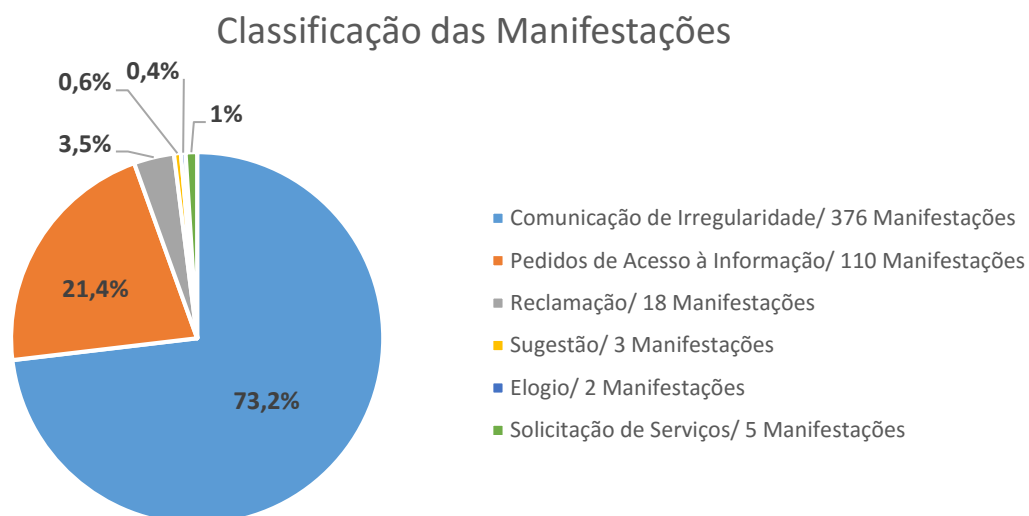
### 2.3 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

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



## TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

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:



### 2.4 ATENDIMENTOS REALIZADOS

No exercício de 2022, a Ouvidoria realizou o tratamento das manifestações recebidas (análise, encaminhamentos, acompanhamentos, arquivamento), tendo concluído e encaminhado 529 respostas de manifestações aos demandantes, as quais, propiciaram os seguintes resultados, inclusive com medidas no âmbito do controle externo:

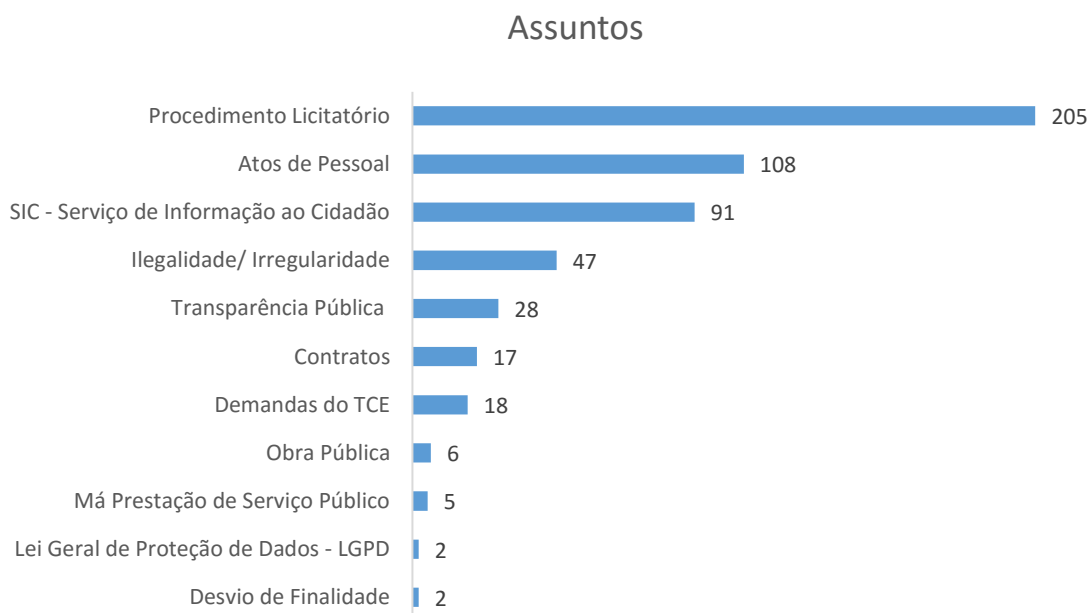
- I. O conteúdo das demandas foi inserido em processos de fiscalização que já tramitavam e em futuros (auditoria, inspeção e representação, fiscalização de portais), bem como, foram inseridos para compor a matriz de risco dos jurisdicionados a serem auditados em 62 casos;
- II. Foram inseridas em 115 expedientes E-contas;



**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS**  
**ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA**

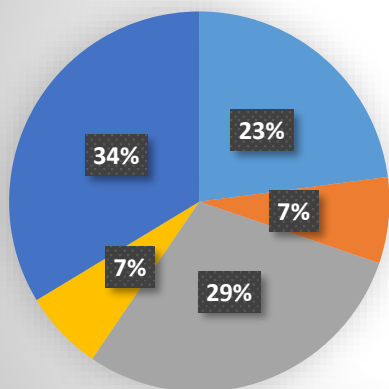
- III. Foram enviados 44 ofícios, de ordem das Relatorias, com o objetivo de aprofundar as fiscalizações acerca das irregularidades, solicitando-se documentos, esclarecimentos e tecendo recomendações;
- IV. Foram resolvidas administrativamente 126 demandas, dentre elas pode-se destacar o envio de editais de licitação solicitados pelo demandante em virtude da não realização de publicação pelo jurisdicionado. Reforçando ainda mais a necessidade de fiscalização concomitante nos portais da transparência e SICAP-LCO;
- V. 182 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/SUBASSUNTO**



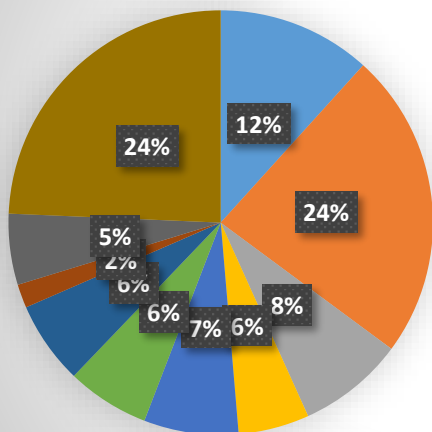


### Procedimento Licitatório Subassuntos

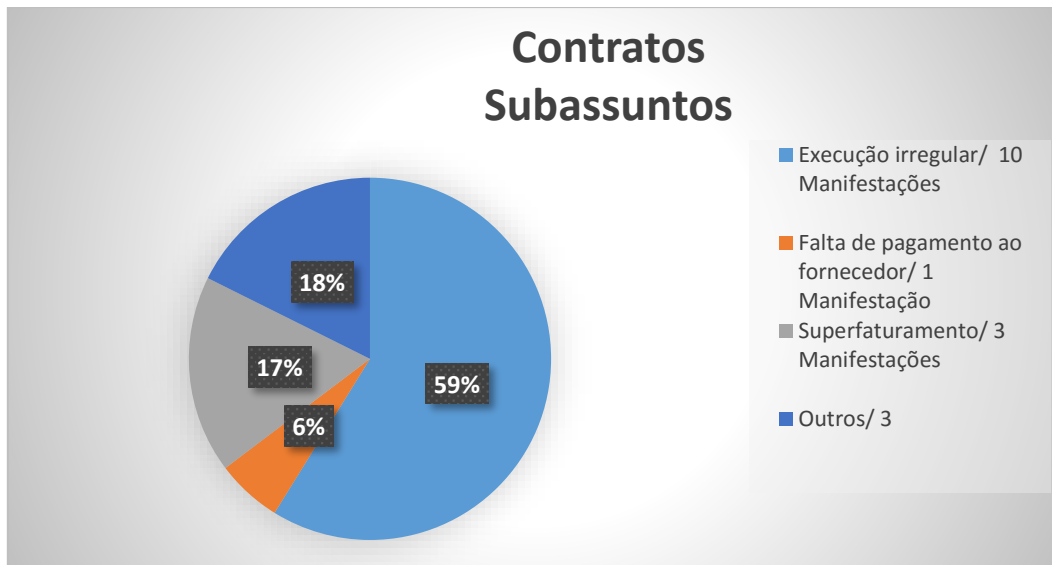


- Dificuldade de acesso ao edital/ 46 Manifestações
- Impugnação ao edital/ 15 Manifestações
- Retrição de competitividade/ 60 Manifestações
- Fraude 14
- Outro/ 69 Manifestações

### Atos de Pessoal Subassuntos



- Nepotismo/ 18 Manifestações
- Acumulo de Cargo Público/ 26 Manifestações
- Funcionário Fantasma/ 11 Manifestações
- Previdência/ 6
- Pagamento/ 8
- Concurso Público/ 7 Manifestações
- Processo Trabalhista/ 7 Manifestações
- Desvio de Função/ 2 Manifestações
- Diárias/ 6 Manifestações
- Outro/ 27 Manifestações



## 2.6 DEMANDAS POR TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)

Quanto ao tempo de resposta, observa-se que 46% 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.

No entanto, em ambos os casos, nota-se que há ainda uma grande quantidade de manifestações respondidas intempestivamente. Para o ano de 2023, pretende-se reduzir esse quantitativo por meio de contato contínuo com as unidades responsáveis e, há um otimismo pela recente atualização do sistema informatizado de Ouvidoria, que em muito contribuirá para alertar os setores sobre as demandas que estão aguardando respostas, vez

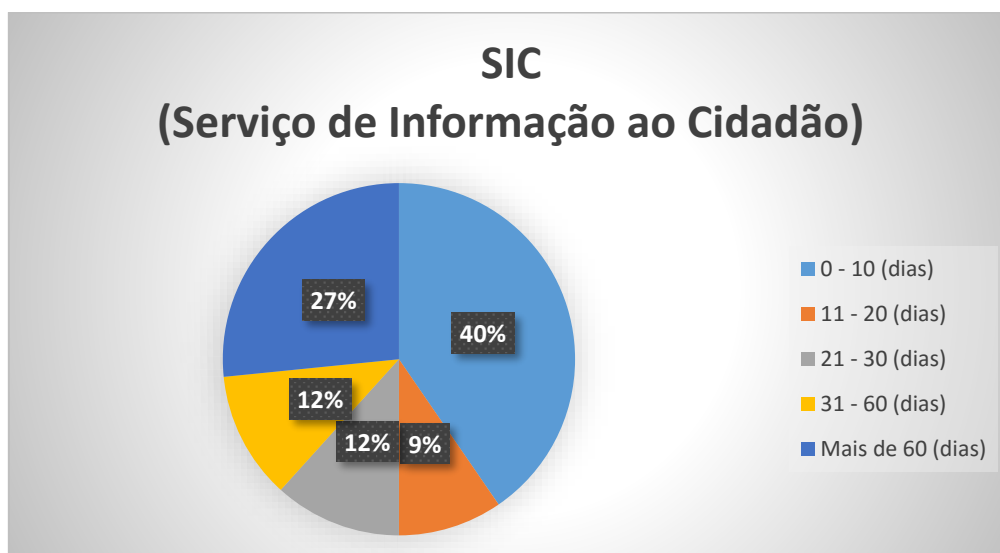
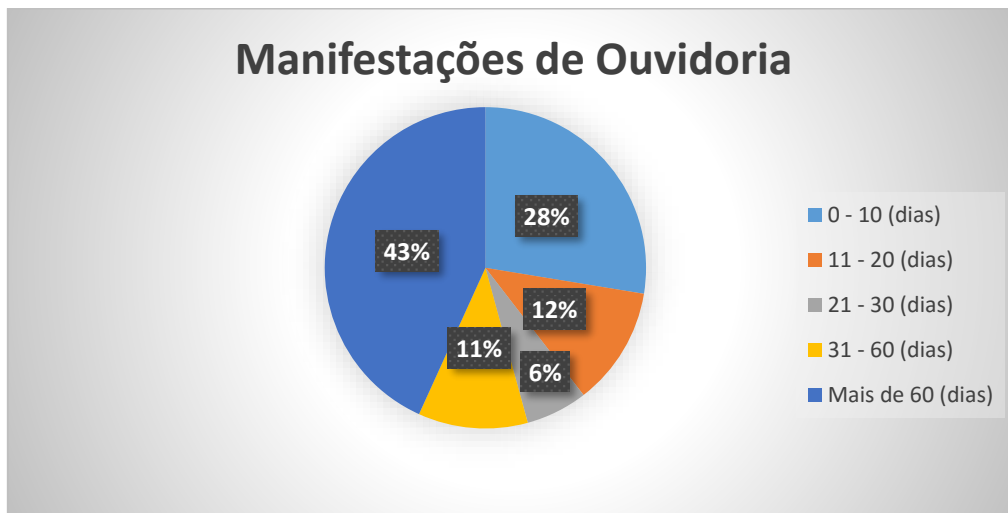




**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS**  
**ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA**

que o sistema emite notificações diárias por meio do e-mail dos responsáveis pela Ouvidoria nas unidades.

O tempo de resposta das manifestações apurado no exercício de 2022 encontra-se demonstrado a seguir:





## 2.7 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

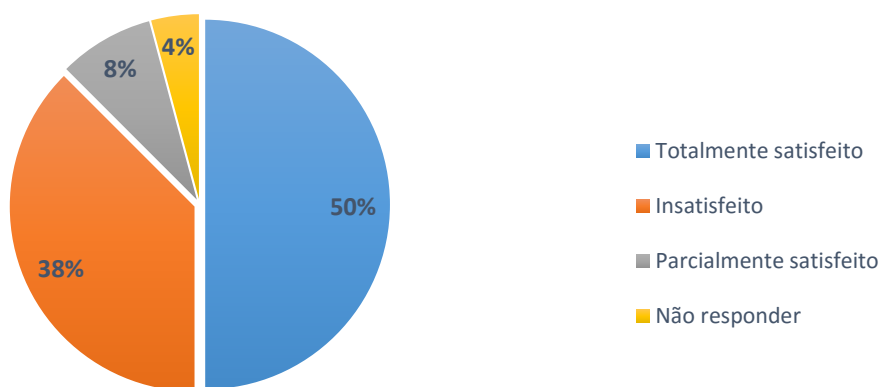
A pesquisa de satisfação é um importante instrumento para avaliação das respostas prestadas à sociedade, sendo inclusive ponto do planejamento estratégico da Egrégia Corte. Atualmente, a Ouvidoria enfrenta um grande desafio para que os usuários respondam o questionário fornecido.

Com intuito de incentivar a realização da pesquisa de satisfação, em 2022, fora frisado em nossas 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.

Entre as demandas que a Ouvidoria recebeu avaliações positivas, os cidadãos destacaram a celeridade na resposta prestada e a efetiva solução do problema apresentado. Dentre as avaliações negativas está o fato da impossibilidade de fiscalização remota das irregularidades advindas de demandas que necessitam de fiscalização in loco.

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.

Pesquisa de Satisfação





**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS**  
**ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA**

**2.8 NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR JURISDICIONADOS**

Segue demonstrativo do quantitativo de manifestações registradas por municípios no exercício de 2022:

POR MUNICÍPIO	
ABREULÂNDIA	1
AGUIARNÁPOLIS	4
ALMAS	1
ALVORADA	3
ANANAS	7
ANGICO	2
APARECIDA DO RIO NEGRO	1
ARAGOMINAS	1
ARAGUACEMA	1
ARAGUAÇU	2
ARAGUAINA	2
ARAGUANÃ	1
ARAGUATINS	7
ARAPOEMA	4
ARRAIAS	2
AUGUSTINOPOLIS	7
AXIXÁ	2
BABAÇULÂNDIA	2
BANDEIRANTES	5
BARRA DO OURO	2
BERNARDO SAYÃO	4
BOM JESUS	1
BREJINHO DE NAZARÉ	11
BURITI	3
CAMPOS LINDOS	1
CARIRI	3
CARMOLANDIA	2
CARRASCO BONITO	3
CENTENÁRIO	2
CHAPADA DE NATIVIDADE	1
COLINAS	9
COLMEIA	3
COUTO MAGALHÃES	2
CRISTALÂNDIA	6
DARCINOPOLIS	5
DIANÓPOLIS	7
DIVINÓPOLIS	3
DOIS IRMÃOS	4



**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS**  
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

ESPERANTINA	1
FIGUEIRÓPOLIS	7
FILADELFIA	2
FORMOSO DO ARAGUAIA	9
GURUPI	18
IPUEIRAS	1
ITACAJÁ	2
ITAGUATINS	1
ITAPIRATINS	4
JUARINA	4
LAGOA DA CONFUSÃO	4
LAGOA DO TOCANTINS	2
LAJEADO	2
LUZINOPOLIS	1
MARIANOPOLIS	1
MAURILÂNDIA	5
MIRACEMA	2
MIRANORTE	2
MONTE DO CARMO	2
MURICILÂNDIA	6
NAZARÉ	2
NOVA OLINDA	13
NOVA ROSALÂNDIA	3
NOVO JARDIM	1
OLIVEIRA DE FÁTIMA	6
PALMAS	12
PALMEIRANTE	18
PALMEIRAS	2
PALMEIROPOLIS	2
PARAISO	5
PARANA	7
PAU DARCO	2
PEDRO AFONSO	8
PIRAQUE	2
PIUM	4
PONTE ALTA	1
PORTO NACIONAL	7
PRESIDENTE KENEDY	2
PUGMIL	1
RIACHINHO	9
RIO DA CONCEIÇÃO	1
RIO DOS BOIS	3
RIO SONO	2
SAMPAIO	4
SANDOLÂNDIA	10
SANTA FÉ DO ARAGUAIA	4
SANTA RITA	2
SANTA ROSA	1
SANTA TEREZA	2



**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS**  
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

SANTA TEREZINHA	5
SÃO BENTO	4
SÃO SALVADOR	4
SÃO SEBASTIÃO	1
SÃO VALÉRIO	1
SITIO NOVO	2
TABOÃO	3
TAGUATINGA	5
TAIPAS	1
TOCANTINIA	3
TUPIRAMA	1
TUPIRATINS	8
WANDERLÂNDIA	6
XAMBIOÁ	2
NÃO INFORMADO	7

**2.9 NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR ÓRGÃOS DO ESTADO:**

Segue demonstrativo do quantitativo de manifestações registradas por órgãos do Estado no exercício de 2022:

POR ÓRGÃOS DO ESTADO	
AGETO	10
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO	2
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO TOCANTINS - CBMTO	1
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO	1
INSTITUTO DE GESTÃO PREVIDENCIÁRIA DO ESTADO DO TOCANTINS - IGEPREV	1
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO – SECAD	5
SECRETARIA DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E AQUICULTURA - SEAGRO	1
SECRETARIA DA CIDADANIA E JUSTIÇA	1
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO – SEDUC	3
SECRETARIA DA SAÚDE – SESAU	5
SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA, CIDADES E HABITAÇÃO	1
SECRETARIA DO TRABALHO E DESENVOLVIMENTO SOCIAL - SETAS	3
TRIBUNAL DE CONTAS	114
TRIBUNAL DE JUSTIÇA	1
UNITINS	3
NÃO INFORMADO	1



**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS**  
**ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA**

### **3. OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

Além do atendimento diário às manifestações da sociedade, diversas outras atividades foram realizadas pela Ouvidoria, todos com o objetivo de contribuir e aprimorar as atividades internas e externas.

As principais atividades foram destacadas abaixo:

#### **3.1 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 do planejamento para elaboração do Plano Estratégico - 2022;
- Reuniões da Comissão de elaboração do Plano Estratégico 2022-2030;
- Reuniões do grupo de trabalho de Compliance;
- Reuniões com a equipe organizadora do projeto TCE Cidadão e órgãos parceiros para planejamento, organização e realização das atividades desse projeto;
- Reuniões do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do IRB - Instituto Rui Barbosa. No total, foram realizados quatro encontros virtuais e/ou presencial ao longo do período;
- Reunião Técnica das Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil realizada no dia 19/09/2022, na ocasião foi elaborada a Carta Compromisso aprovada no ENCO 2022 (Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil).

#### **3.2 REALIZAÇÃO E PARTICIPAÇÃO EM CURSOS E EVENTOS INTERNOS E EXTERNOS**

- Ouvidoria Day, realizado pelo TCE-RN, com apoio do IRB e da Atricon, no dia 16/03/2022 no formato virtual;
- Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil (ENCO 2022), realizado pelo TCE-MG e IRB, nos dias 19 e 21 de setembro de 2022;



## **TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS**

### **ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA**

- Participação na Feira de Tecnologia Agropecuária do Tocantins – AGROTINS em maio de 2022;
- Lançamento do projeto TCE Cidadão na Escola, evento realizado pelo TCE-TO no dia 11/08/2022;
- Capacitação: Compliance e Integridade no Setor Público, realizado pela Inove Soluções, em fevereiro de 2022;
- Curso: Ouvidoria como instrumento de resolução de conflitos, fortalecimento da cidadania e do controle social na Administração Pública, realizado pela Escola Superior da Magistratura Tocantinense – ESMAT, em setembro de 2022;
- Capacitação aos alunos do curso de Ciências Contábeis da Faculdade Serra do Carmo – FASEC, 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. Foram realizados dois encontros nos meses de maio e novembro de 2022;
- Programa de ambientação para servidores e estagiários recém-ingressos - realizado pelo TCE-TO: orientações acerca do funcionamento da ouvidoria e demonstração do sistema de ouvidoria;
- Projeto Bem-vindo ao Tribunal: recebeu os acadêmicos do IFTO de Gurupi e estudantes do ensino médio de Palmas que participaram de palestras com técnicos do Controle Externo, Ouvidoria e Ministério Público de Contas. As visitas foram realizadas nos meses de maio e dezembro de 2022;
- Projeto TCE Cidadão incentivo ao controle social: ciclos de palestras em Universidades das três maiores cidades do Estado: Palmas, Araguaína e Gurupi. Foram realizados quatro eventos entre os meses de agosto e setembro de 2022;
- Projeto TCE Cidadão na Escola: evento de premiação dos estudantes que participaram do concurso de redação e vídeo.

### **3.3 OUTRAS ATIVIDADES**

- Elaboração do Relatório de Gestão anual da Ouvidoria referente ao exercício de 2021;
- Elaboração dos relatórios trimestrais;



## TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS

### ASSISTÊNCIA DE 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;
- Planejamento, organização e realização do concurso de vídeos “Fiscalize em 1 minuto”;
- Atualização do Sistema Informatizado da Ouvidoria;
- Planejamento, organização e realização das atividades do projeto TCE Cidadão na escola;
- Planejamento, organização e realização das atividades do projeto TCE Cidadão incentivo ao controle social;
- Participação da Ouvidoria na 2ª Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Público, promovida pela Controladoria Geral da União – CGU durante o mês de junho de 2022.

#### 3.4. CONCURSO DE VIDEOS “FISCALIZE EM 1 MINUTO”



Com o tema “Ouvidoria como instrumento de cidadania”, foi lançada, no segundo semestre de 2022, a III edição do concurso de vídeo “Fiscalize em 1 minuto”, realizado pelo Tribunal de Contas por intermédio da Ouvidoria.

O concurso tem como principal objetivo incentivar o exercício ativo da cidadania por meio do Controle Social e consiste na produção independente de vídeos com duração de até um minuto, em mídias digitais, e que promovam a conscientização para a participação social e o exercício da cidadania, fiscalização da aplicação dos recursos públicos, importância da Ouvidoria como instrumento de controle social e denúncia de irregularidades através dos canais de acesso da Ouvidoria do TCE/TO.





## **TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS**

### **ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA**

Além disso, o concurso visa estimular especialmente a capacidade criativa dos jovens e promover maior interação entre a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado e a comunidade externa.

O “Fiscalize em 1 minuto” é um reconhecimento de que a linguagem audiovisual pode ser usada como uma ferramenta não somente de entretenimento, mas também de educação política e como um mecanismo de difusão cultural.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Esse relatório apresenta uma síntese das ações realizadas pela Ouvidoria no exercício de 2022 e demonstra os resultados relacionados às manifestações registradas.

Os resultados apurados em 2022, 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, novamente, 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, como o projeto TCE Cidadão na escola, TCE Cidadão incentivo ao controle social e o concurso de vídeos “Fiscalize em 1 minuto”, os quais aproximaram o Tribunal de Contas da sociedade e estimularam a cultura da participação cidadã na gestão pública.

Destaca-se ainda, a atualização do sistema informatizado de Ouvidoria e a participação no Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do IRB que propiciou à interação com as Ouvidorias de outros Tribunais de Contas de diversos Estados, Municípios e da União, bem como, o compartilhamento de boas



**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS**  
**ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA**

práticas, informações e discussões que contribuem para aprimorar a atuação das ouvidorias dos Tribunais de Contas brasileiros.

Outra conquista gratificante foi a inserção dos Relatórios Gerenciais da Ouvidoria do TCE/TO como item de boas práticas pela Comissão de Garantia da Qualidade e Comissão de Coordenação Geral do MMD-TC (Marco de Meditação de Desempenho dos Tribunais de Contas- ATRICON).

O MMD-TC faz parte do Programa de Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas (QATC) e o Relatório está vinculado ao indicador de número “04. Accountability”, que avalia requisitos de transparência constantes da Resolução Atricon 09/2018, o processo de comunicação institucional e funcionamento da Ouvidoria e da Unidade de Controle Interno do Tribunal.