



Estado de Pernambuco
Tribunal de Contas
Ouvidoria

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE PERNAMBUCO

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

2020

Recife
Julho de 2021



Estado de Pernambuco
Tribunal de Contas
Ouvidoria

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA DO TCE-PE 2020

CARLOS PORTO DE BARROS

Conselheiro-Ouvidor

PRISCILA MARQUES DE ALMEIDA BARBOSA MONTEIRO

Coordenador da Ouvidoria

GERMANA DE MELO ALVES

Secretária

WALÉRIA DACRUZ SÁ BARRETO

Analista de Gestão – Área de Administração

ANTÔNIO JOSÉ DIAS DE OLIVEIRA PEIXOTO

Auditor de Controle Externo – Área de Auditoria de Obras Públicas

GUSTAVO WALTER XAVIER

Analista de Controle Externo

MARCELO ANDRADE FERREIRA LIMA

Analista de Controle Externo

JORGE JOSÉ DE ALBUQUERQUE VILANOVA

À disposição do TCE

MARIA LÚCIA ALBUQUERQUE DA SILVA

À disposição do TCE

RODRIGO VELLOSO LEITE

Secretário

Maria Eduarda Barros de Vasconcelos,
Sterffany de Lima Duarte
Jaqueline Maria da Silva
Jenifer Milena Cordeiro Cavalcanti

Estagiárias



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	4
2. INFORMAÇÕES GERAIS DO DESEMPENHO DA OUVIDORIA	5
2.1. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E FUNCIONAL DA OUVIDORIA	5
2.2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2020-2025	6
2.3. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO OUVI/TCE-PE 2019	8
2.3.1 PAINEL ESTRATÉGICO	8
2.3.2 PAINEL DE CONTRIBUIÇÃO	9
3. RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS DAS DEMANDAS DO CIDADÃO	11
3.1. ENTRADAS	11
3.2. NATUREZA DAS DEMANDAS	11
3.3. CANAL DE ACESSO UTILIZADO	13
3.4. SAÍDAS E ESTOQUE	14
4. EFETIVIDADE DA OUVIDORIA	16
5. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E ENTREGAS RELEVANTES	17
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	24



**Estado de Pernambuco
Tribunal de Contas
Ouvidoria**

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do TCE-PE foi criada pela Lei Complementar nº 36/2001, e tem previsão nos artigos 111 e 112, da Lei nº 12.600/2004, bem como nos artigos 90 e 91, da Resolução TC nº 15/2010, tendo seu funcionamento regulamentado com a publicação da portaria nº 167/2011.

A Ouvidoria tem a missão de representar o usuário, seja ele externo ou interno, no processo de interlocução junto ao TCE-PE, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados sejam apreciadas de forma independente e imparcial, à luz dos ditames da Lei Federal nº 13.460/2017.

As manifestações recebidas, nos seus mais variados tipos, desde comunicações de possíveis irregularidades, pedidos de orientação técnica, pedidos de acesso à informação, reclamações, elogios ou sugestões têm permitido ao TCE-PE aprimorar os processos de trabalho, bem como a qualidade e a efetividade dos serviços prestados à sociedade, na medida em que as denúncias informais a ele encaminhadas são utilizadas como subsídios nas atividades fiscalizatória e decisória realizadas por esta Corte de Contas.

Ademais, desde o ano de 2001, a Ouvidoria tem desenvolvido várias ações que possibilitam uma maior divulgação do papel que desempenha no contexto de gestão, o que resulta em um aumento anual significativo do número de demandas, sem, contudo, olvidar as iniciativas de melhoria da qualidade do atendimento oferecido aos usuários de seus serviços, o que eleva a satisfação dos cidadãos e a imagem institucional do Tribunal.

Com essas considerações, apresentamos o relatório anual das atividades desenvolvidas por esta Ouvidoria durante o período compreendido entre 01/01/2020 e 31/12/2020.



Estado de Pernambuco
Tribunal de Contas
Ouvidoria

2. INFORMAÇÕES GERAIS DO DESEMPENHO DA OUVIDORIA EM 2020

2.1. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E FUNCIONAL DA OUVIDORIA

- **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal da Ouvidoria, em 2020, foi formado por 08 (oito) servidores e 3 (três) estagiárias, conforme detalhamento a seguir:

CARGO/OCUPAÇÃO	QUANT.	MATRICULA	OBSERVAÇÕES
Coordenador	02	1376 1366	-01/01/2020 A 13/02/2020 -13/02/2020 -
Secretários	02	1364; 1374	-----
Analistas de Controle Externo	02	0494; 1022	-----
Analista de Gestão/Administração	01	0449	
Auditor de Controle Externo/Obras Públicas	01	1256	
À Disposição do TCE-PE	02	1503; 1661	-----
Estagiárias	04		-----
TOTAL	14	-----	-----



2.2. PLANO ESTRATÉGICO 2020-2025 /TCE-PE

O Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco (TCE-PE), consciente de sua missão de fiscalizar e orientar a administração pública em benefício da sociedade, e considerando que está inserido em um ambiente dinâmico e em constantes mudanças, promove periodicamente discussões acerca do seu futuro, com o objetivo de aumentar a efetividade das ações de controle externo que estão sob sua responsabilidade.

Para tanto, tomamos por base o IV Plano Estratégico para o ciclo de 2020-2025.

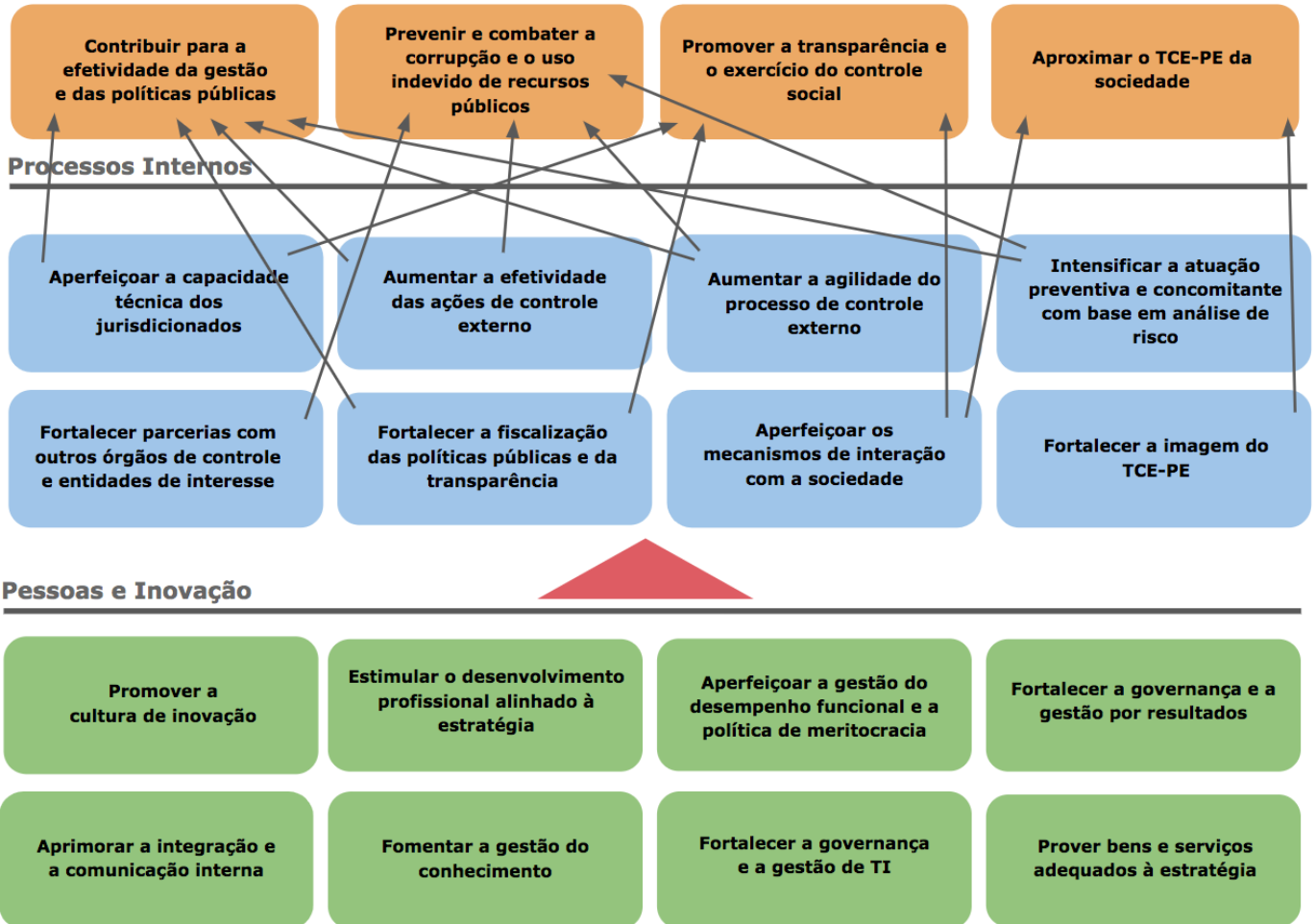
A estratégia é o caminho escolhido por uma organização para alcançar a sua visão de futuro. A estratégia do TCE-PE está representada no seu Mapa Estratégico e é executada por meio das iniciativas empreendidas ao longo do tempo, dentro do ciclo correspondente. O referido Mapa é a representação gráfica que identifica os principais objetivos organizacionais e estabelece entre eles relações de causa e efeito, facilitando a disseminação da estratégia para todos os níveis da Instituição.

O Mapa Estratégico do TCE-PE para o ciclo 2020-2025 é composto por três perspectivas: Resultados para a Sociedade, Processos Internos e Pessoas e Inovação. Cada perspectiva contém um conjunto de objetivos estratégicos a serem atingidos pelo Tribunal no período de seis anos e encontra-se explicitado na figura abaixo:



Estado de Pernambuco
Tribunal de Contas
Ouvidoria

Resultados para a Sociedade



As atividades da Ouvidoria, a seguir relatadas, encontram-se relacionadas aos “Resultados para a Sociedade” que consiste em *promover a transparência e o exercício do controle social*.



Estado de Pernambuco
Tribunal de Contas
Ouvidoria

2.3. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO OUVI/TCE-PE 2020

No quadro abaixo, apresentamos os Painéis Estratégico, Gerencial e Operacional da Ouvidoria, referentes a 2020, com os objetivos, respectivos indicadores, metas, produtos e resultados alcançados:

2.3.1 PAINEL ESTRATÉGICO - Fonte: Channel

a) Indicador Estratégico 2020



Objetivo Estratégico	Indicador Estratégico	Meta	Resultado (Valor Medido)
		2020	Dezembro/2020
3. Contribuir para a transparência e o exercício do controle social	3.8 Taxa de demandas do cidadão concluídas	90%	94,17% Desempenho: 104,64%



2.3.2. PAINEL DE CONTRIBUIÇÃO 2020

- Indicadores de Contribuição

Objetivo Estratégico	Objetivo de Contribuição	Indicadores de Contribuição	Metas 2020	Resultados(Valor Medido em Dez)
4. Fortalecer a imagem institucional	4.3 Melhorar o atendimento ao cidadão	4.3.1 Taxa de satisfação do cidadão com os serviços da Ouvidoria	90%	<u>Valor medido: 81,98%</u> <u>Desempenho: 91,08%</u>
		3.4.8 Índice de tempestividade das demandas do cidadão concluídas	99%	<u>Valor Medido: 99,12%</u> <u>Desempenho: 100,12%</u>
		3.4.9 Índice de tempestividade das solicitações de informação pelo cidadão com base na LAI	90%	<u>Valor Medido: 93,88%</u> <u>Desempenho: 104,31%</u>
10. Aprimorar a gestão administrativa	10. 22 Aprimorar o controle patrimonial e contábil	10.22.1 Acurácia Patrimonial - OUVI	100%	<u>Valor Medido: 100%</u>
11. Aprimorar a gestão administrativa	10. 22 Aprimorar o controle patrimonial e contábil	11.19.1 Taxa de cumprimento do Roteiro Anual do Desenvolvimento (antigo PDI) OUVI	95%	<u>Valor Medido: 66,67%</u> <u>Desempenho: 70,18%</u>



3. RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

3.1. ENTRADAS

No período compreendido entre **1º de janeiro e 31 de dezembro de 2020**, foram registradas **2.406** demandas.

3.2. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

Das 2.406 demandas registradas em 2020, *1.212 trataram de informações sobre atos de gestão*, representando 50,37% do total de manifestações distribuídas no período. Logo em seguida, vieram as 390 manifestações do tipo solicitação de informações sobre o TCE-PE (16,21%) e, em terceiro lugar, 190 reclamações.

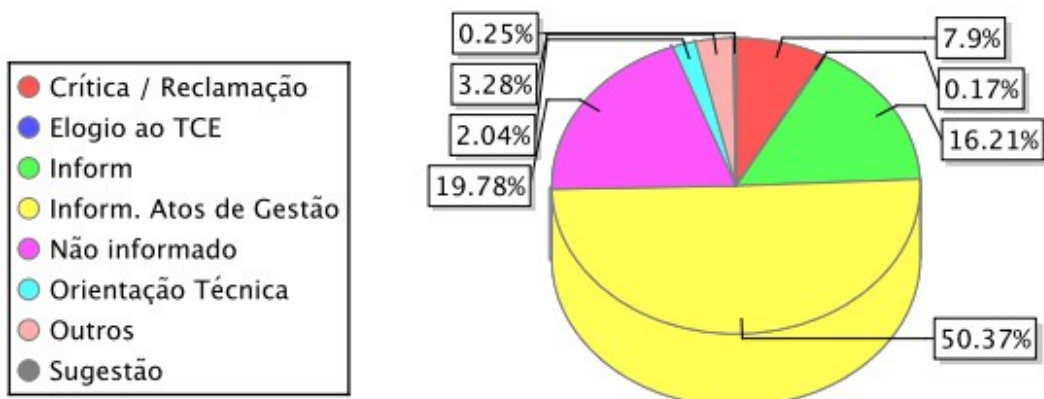
A maioria das comunicações sobre atos de gestão versaram sobre **licitações, seleções simplificadas, falta de portal de transparência, não publicação do edital de licitação, atraso de salários e proventos, acúmulo de cargos**, grande parte envolvendo questões relacionadas às Prefeituras.

Neste sentido, vejam-se os gráficos abaixo:



Estado de Pernambuco
Tribunal de Contas
Ouvidoria

Estadística por Natureza da Queixa



Périodo: 01/01/202 a 31/12/202

Natureza da Queixa	Quantidade	Percentual
Crítica / Reclamação	190	7.90%
Elogio ao TCE	4	0.17%
Inform	390	16.21%
Inform. Atos de Gestão	1212	50.37%
Não informado	476	19.78%
Orientação Técnica	49	2.04%
Outros	79	3.28%
Sugestão	6	0.25%
Total Geral	2406	100%



Estado de Pernambuco
Tribunal de Contas
Ouvidoria

3.3.CANAL DE ACESSO UTILIZADO

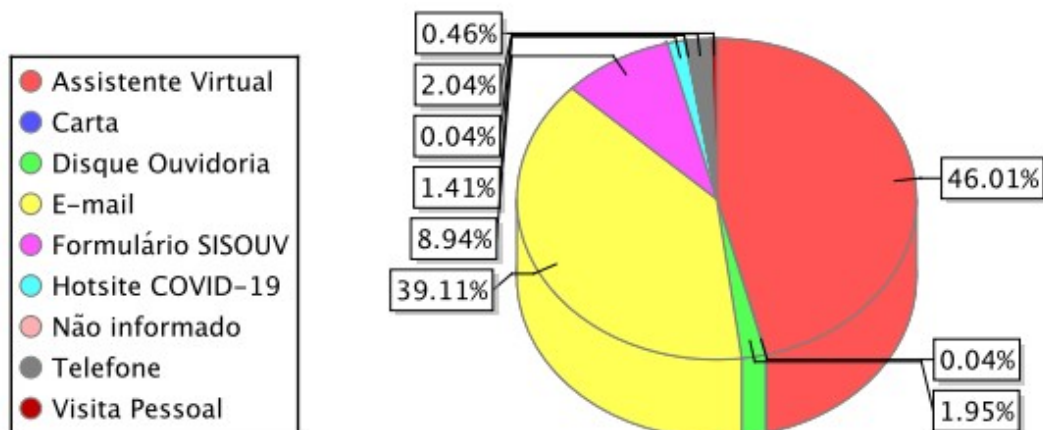
Das 2.406 demandas em 2020, 1.107 foram recebidas pela Assistente Virtual (46,01%), 941 por E-mail (39,11%), 262 por formulário do SISOUV (8,94%), além de 1 Cartas (0,04%), 11 visitas pessoais (0,46%), 49 por telefone (2,04%), 47 pelo Disque Ouvidoria (0800 081 1027). Este ano, devido o surgimento da pandemia, acrescentamos uma nova classificação na coleta, o tipo Hotsite Covid-19, que resultou em 34 demandas através de dúvidas, denúncias entre outras direcionadas através do acesso do hotsite criado pelo TCE-PE na página do órgão na internet.

Da análise das informações, depreende-se a relevância dos meios eletrônicos, em face do cidadão da era líquida digital, como sendo a forma mais adequada de divulgação da Ouvidoria e de comunicação entre o usuário e este Tribunal. **O gráfico abaixo discrimina as demandas quanto à forma de coleta:**



Estado de Pernambuco
Tribunal de Contas
Ouvidoria

Estatística por Forma de Coleta



Périodo: 01/01/202 a 31/12/202

Forma de Coleta	Quantidade	Percentual
Assistente Virtual	1107	46.01%
Carta	1	0.04%
Disque Ouvidoria	47	1.95%
E-mail	941	39.11%
Formulário SISOUV	215	8.94%
Hotsite COVID-19	34	1.41%
Não informado	1	0.04%
Telefone	49	2.04%
Visita Pessoal	11	0.46%
Total Geral	2406	100%



3.4. SAÍDAS E ESTOQUE

Do total de demandas formalizadas no período, 803 (33,37%) foram respondidas diretamente pela Ouvidoria, ou seja, foram atendidas sem que houvesse necessidade de encaminhamento e resposta por parte das unidades do Tribunal, o que revela uma Ouvidoria ativista, que tem solucionado, *ab ovo*, as demandas recebidas, nomeadamente aquelas referentes a pedidos de orientação técnica, dentre outras cujas pré-análises foram suficientes para obtenção de respostas satisfativas ante as expectativas dos usuários.

Além das demandas concluídas pela ouvidoria, 1.153 foram tratadas e concluídas, na ouvidoria, como subsídio às auditorias (47,92%), após realização de pesquisas no Portal Tome Conta, a fim de melhorar os insumos trazidos no bojo das manifestações, contribuindo, assim, para o aumento da qualidade das demandas que seguiram para os segmentos fiscalizatórios competentes.

Ademais, 174 demandas foram concluídas pelos segmentos competentes, 42 demandas, do exercício de 2020 foram concluídas pela fiscalização no e-AUD, além de 1 demanda juntada a processo em julgamento e 1 demanda juntada a processo julgado. Ademais, foram 34 arquivadas e 126 canceladas, terminando o ano com 63 demandas encaminhadas para análise do segmento competente e nenhuma demanda em análise pela ouvidoria, donde se segue que nosso estoque encontrava-se zerado.

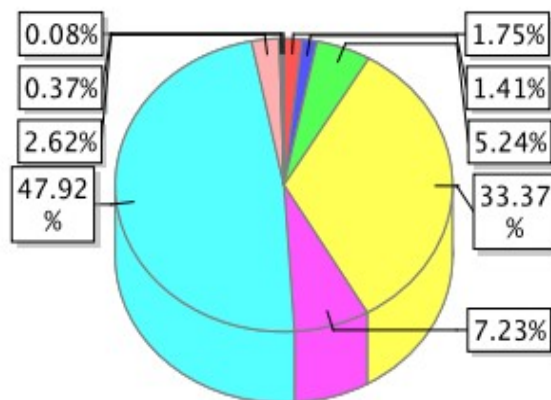
Veja-se o gráfico abaixo:



Estado de Pernambuco
Tribunal de Contas
Ouvidoria

Estatística por Status Queixa

- ANALISADA PELA FISCALIZAÇÃO (E-AUD)
- ARQUIVADA
- CANCELADA
- CONCLUIDA PELA OUVIDORIA
- CONCLUIDA PELO SEG. COMPETENTE
- ENCAMINHADA COMO SUBSÍDIO DE FISCALIZAÇÃO
- ENCAMINHADA P/ ANÁLISE SEG. COMPETENTE
- ENCAMINHADO PARA CCE (COVID-19)
- JUNTADA/TRANSFORMADA EM PROCESSO JULGADO



Périodo: 01/01/2022 a 31/12/2022

Status da queixa	Quantidade	Percentual
ANALISADA PELA FISCALIZAÇÃO (E-	42	1.75%
ARQUIVADA	34	1.41%
CANCELADA	126	5.24%
CONCLUIDA PELA OUVIDORIA	803	33.37%
CONCLUIDA PELO SEG. COMPETENTE	174	7.23%
ENCAMINHADA COMO SUBSÍDIO DE	1153	47.92%
ENCAMINHADA P/ ANÁLISE SEG.	63	2.62%
ENCAMINHADO PARA CCE (COVID-19)	9	0.37%
JUNTADA/TRANSFORMADA EM	2	0.08%
Total Geral	2406	100%



Estado de Pernambuco
Tribunal de Contas
Ouvidoria

4. EFETIVIDADE DA OUVIDORIA

Enquanto resultados das manifestações dos usuários, nomeadamente quanto às informações sobre atos de gestão, é oportuno destacar, dentre outros existentes, as auditorias realizadas em 2020.



Estado de Pernambuco
Tribunal de Contas
Ouvidoria

5. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E ENTREGAS RELEVANTES

Integrantes da Rede Ouvir PE fazem primeira reunião de trabalho

4 de março de 2020





Estado de Pernambuco
Tribunal de Contas
Ouvidoria

A Rede de Ouvidorias Públicas e Afins (Rede Ouvir PE) realizou na manhã desta quarta-feira, dia 04, sua primeira reunião de trabalho, desde que foi oficialmente instituída, no final do ano passado. O encontro, que reuniu representantes dos três poderes e de órgãos de controle externo, foi realizado na Ouvidoria-Geral do Estado (OGE), vinculada à Secretaria da Controladoria-Geral do Estado (SCGE), no bairro do Espinheiro, Recife.

Conduzida pela secretária da SCGE e ouvidora-geral, Érika Lacet, a reunião teve como pauta a composição da Coordenação Executiva e a construção do Regimento Interno da Rede Ouvir PE. Eleita por unanimidade, Zélia Correia, diretora da Ouvidoria-Geral do Estado (DOGE/SCGE) coordenará a concepção e execução das ações e atividades do grupo de trabalho, incluindo a elaboração do regulamento para funcionamento do mesmo.

A secretária e ouvidora-geral destaca que a partir da Rede será possível disseminar conhecimentos e fortalecer as ouvidorias de todas as entidades participantes, além de promover o controle social de forma democrática, junto aos municípios, oportunizando a consciência cidadã e a efetivação dos direitos sociais.

Participaram da primeira reunião da Rede Ouvir PE os ouvidores Eduardo Sertório Canto, do Tribunal de Justiça (TJPE); e Selma Magda Barreto, do Ministério Público (MPPE); a coordenadora Priscila Monteiro, do Tribunal de Contas (TCE-PE); e o ouvidor-executivo Douglas Moreno, da Assembleia Legislativa (Alepe); além de Marcelo Barradas e Daniela Gonzaga, respectivamente, assessor da DOGE e assessora técnica da SCGE. O grupo deve voltar a se encontrar no próximo dia 23 de março, na SCGE.

ADESÃO – O Protocolo de Intenções da Rede Ouvir PE foi assinado pelo governador Paulo Câmara, conjuntamente com os presidentes e ouvidores do TJPE, MPPE, TCE-PE e Alepe no dia 09 de dezembro de 2019, durante o “Seminário Combate à Corrupção: Governança e Integridade no Estado de Pernambuco”, promovido pela SCGE, no auditório do Cais do Sertão, centro do Recife.



Estado de Pernambuco
Tribunal de Contas
Ouvidoria



Esta quinta-feira (26) é o dia em que a Ouvidoria do Tribunal de Contas de Pernambuco completa 20 anos de atuação, data que foi lembrada pelos conselheiros durante sessão do Pleno, ocorrida nesta quarta-feira (25).

Na ocasião, o conselheiro ouvidor, Carlos Porto, que ocupa o cargo pela segunda vez, fez um breve relato da história do Órgão, destacando a importância e o perfil inovador do conselheiro Adalberto Farias, responsável pela criação da Ouvidoria do TCE-PE. “Graças a sua gestão, o Tribunal de Contas de Pernambuco foi o primeiro no Brasil a instalar uma



Estado de Pernambuco
Tribunal de Contas
Ouvidoria

Ouvidoria com a finalidade de 'ouvir' a população, já que antes para fazer uma denúncia o cidadão teria que comparecer pessoalmente à sede do Tribunal, e com a criação do setor não era mais necessário se identificar, sendo possível formalizar a demanda através de carta, telefone ou e-mail”, disse ele.

O conselheiro falou também das principais ações da Ouvidoria ao longo dos anos, como a criação dos programas “Ouvidoria Itinerante” e “Parcerias Permanentes”, em 2005 e 2006, respectivamente, além da participação, em 2018, no programa de fortalecimento das ouvidorias, integrando assim a Rede de Ouvidorias junto à Ouvidoria da Controladoria Geral da União. Ele também destacou algumas parcerias realizadas, como a elaboração da cartilha de boas práticas das Ouvidorias, em 2019, com participantes de tribunais de todo o país, e no mesmo ano a participação na Rede Ouvir PE, constituída pelas Ouvidorias dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário do Estado.

O presidente do TCE, Dirceu Rodolfo de Melo Júnior, também ressaltou a importância da Ouvidoria como um canal direto de comunicação com a sociedade. “Ela é o braço em que o Tribunal toca o cidadão, ele tem na ouvidoria o seu caminho mais profícuo para fazer com que a máquina funcione”, disse.

Dirceu reforçou o apoio da gestão às ações de modernização necessárias, como a criação do Sistema Informatizado da Ouvidoria, e de normativos para aproximar a Ouvidoria com outros setores do TCE. “Esta gestão será incansável em dar todo apoio e todos os meios para que essa visão de ouvidoria se materialize”, enfatizou.

A procuradora-geral do Ministério Público de Contas, Germana Laureano e o diretor da Escola de Contas do TCE, conselheiro Valdecir Pascoal, se juntaram também às homenagens. Germana destacou a relevância do setor na participação direta do cidadão, o que ajuda a legitimar a atuação dos órgãos de controle. Pascoal ressaltou que a Ouvidoria “desburocratiza” a relação do cidadão com o TCE.

HISTÓRICO – A Ouvidoria do TCE-PE foi criada na gestão do conselheiro Adalberto Farias, no ano de 2000, para ser um canal direto de comunicação com a sociedade. Desde sua criação, o cargo de Ouvidor foi ocupado por 10 conselheiros, sendo eles, Adalberto Farias, Severino Otávio, Teresa Duere, Roldão Joaquim, Valdecir Pascoal, Carlos Porto, Romário Dias, Dirceu Rodolfo, João Campos e Ranilson Ramos.

Por meio da Ouvidoria, o cidadão pode apresentar denúncias e informações sobre irregularidades no âmbito da administração pública Estadual ou Municipal, solicitar informações ao TCE e também realizar sugestões, dúvidas e reclamações sobre os serviços prestados pela Instituição.

Ao receber a demanda, a Ouvidoria orienta o cidadão sobre o encaminhamento a ser feito, fornecendo as informações às unidades técnicas de forma a subsidiar procedimentos de auditorias, inspeções e demais instrumentos de fiscalização.



Estado de Pernambuco
Tribunal de Contas
Ouvidoria

Desde a sua criação, até a presente data, a Ouvidoria recebeu um total de 28.121 demandas. No aniversário de 10 anos o registro foi de 10.011 demandas. Em 2020, o setor registrou um aumento de 20% no número de demandas, em relação a 2019. Ainda este ano, em esforço conjunto com a Rede Ouvir, a Ouvidoria firmou apoio ao projeto da Associação municipalista de Pernambuco (Amupe) na implementação e qualificação das Ouvidorias dos municípios.

"Durante todos esses anos vemos uma Ouvidoria que vem se dedicando e construindo um legado de credibilidade. Para isso precisamos cada vez mais fortalecer a importância do nosso setor tanto no âmbito do TCE como nas mais diversas áreas em que ele atua, criando mecanismos que descompliquem a atuação do cidadão no exercício de sua cidadania", comentou Priscila Monteiro, coordenadora da Ouvidoria.

As demandas para Ouvidoria podem ser encaminhadas por meio de Dorinha, a assistente virtual. O contato também pode ser feito pelo telefone 0800 081 1027, pelo e-mail ouvidoria@tce.pe.gov.br e por atendimento presencial, neste caso com agendamento feito no site do TCE. O sigilo da fonte é resguardado, não devendo o cidadão se preocupar em ter seu nome ou e-mail revelado.

Para mais informações, acesse o Portal da Ouvidoria.



Gerência de Jornalismo (GEJO), 26/11/2020



Estado de Pernambuco
Tribunal de Contas
Ouvidoria

TCE vai participar de avaliação sobre as ouvidorias



A coordenadora da Ouvidoria do Tribunal de Contas, Priscila Monteiro, participou no último dia 23 de setembro de uma reunião virtual que teve como tema principal, a avaliação das condições das ouvidorias municipais.

O trabalho será feito por meio de questionários e entrevistas com gestores e ouvidores municipais que permitirão conhecer detalhes sobre a atuação dessas entidades e identificar quais prefeituras ainda não estruturaram este tipo de atividade em suas localidades.

A iniciativa da avaliação partiu da Rede Pernambucana de Ouvidorias Públicas e Afins (Rede Ouvir PE) em parceria com a Associação Municipalista de Pernambuco (Amupe), com o apoio da Controladoria Geral da União (CGU) e da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO-PE).

Além do TCE, participam ainda da Rede Ouvir PE, o Tribunal de Justiça, o Ministério Público de Pernambuco, a Assembleia Legislativa e a Controladoria Geral do Estado.

Durante o encontro, a diretora da Ouvidoria-Geral do Estado destacou o interesse da Controladoria-Geral de Pernambuco em implementar esse tipo de estrutura em todos os municípios pernambucanos, atendendo à Lei nº 16.420/2018, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública estadual.

“Os cidadãos serão os principais beneficiados com o resultado deste esforço conjunto, levando em conta que a ouvidoria é o principal canal de comunicação da sociedade com o Poder Público. Ações como esta devem ser estimuladas, pois disseminam o conhecimento, fortalecem o controle social, promovem a cidadania e garantem os direitos sociais”, explicou Priscila Monteiro, coordenadora da Ouvidoria do TCE.

Gerência de Jornalismo (GEJO), 28/09/2020



Estado de Pernambuco
Tribunal de Contas
Ouvidoria

Participação virtual na ENCO 2020 – Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas com foco na avaliação de políticas públicas e no tratamento de dados;

O Encontro promoveu ainda uma reunião técnica para tratar da Cartilha das Ouvidorias e da minuta da Carta Compromisso de Brasília com o objetivo de promover as boas práticas, o aprimoramento e o fortalecimento dos Tribunais de Contas.



9 e 10 de novembro de 2020

Canal oficial do TCU no Youtube



Curtido por tceal e outras pessoas

irbcontasorg Com uma programação que trata da avaliação de políticas públicas até o tratamento de dados, será realizado, nos dias 09 e 10 de novembro, o Encontro



Estado de Pernambuco
Tribunal de Contas
Ouvidoria



6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Da leitura deste relatório, depreende-se que a Ouvidoria do TCE-PE tem atuado no sentido de manter a excelência dos serviços oferecidos aos usuários por esta Corte de Contas. Para tanto, buscamos administrar nossos recursos com austeridade, correção e transparência, cumprindo fielmente as diretrizes determinadas pelo Ouvidor, Conselheiro Carlos Porto.

Dedicamos especial atenção às ações de mediação de conflitos entre os cidadãos e os órgãos externos jurisdicionados, evitando, sempre que possível, a intervenção das áreas do Tribunal, através de ações pedagógicas informativas que neutralizam os dissensos verificados.

Ademais, a mudança de perspectiva quanto ao tratamento das manifestações genéricas, que comunicam irregularidades sobre atos de gestão, tem estabelecido uma forte parceria com os segmentos competentes da Coordenadoria de Controle Externo, o que tem melhorado e facilitado sensivelmente a tramitação das demandas e, conseqüentemente, agilizado a resposta às manifestações recebidas.



Estado de Pernambuco
Tribunal de Contas
Ouvidoria

Observa-se, que a atuação cidadã tem ajudado a identificar os problemas centrais na aplicação da verba pública, permitindo às unidades técnicas a realização das auditorias de maneira mais bem subsidiada e desencadeando os respectivos processos julgados.

Desse modo, espera-se que o TCE-PE, por intermédio de sua Ouvidoria, continue atendendo o cidadão com o zelo, a dedicação, o respeito e o acolhimento que lhe são devidos e que possa continuar a garantir-lhes o direito constitucional de participação na coisa pública, com linguagem acessível, cidadã, completa e rápida.

Com efeito, em virtude dos dados acima mencionados, damos o testemunho da qualificação da equipe da Ouvidoria, que soube desenvolver, ao longo do exercício de 2020, todos os esforços no sentido de cumprir as ações estabelecidas no planejamento estratégico do Tribunal.

Pela observação dos aspectos analisados, entendemos que o constante apoio da Alta Cúpula do TCE-PE e a adequada gestão de pessoas conduziram à boa realização de iniciativas de contribuição para o aperfeiçoamento da Gestão Pública, bem como para a transparência e o exercício do controle social.

Com essas considerações, afirmamos que esta Ouvidoria, de forma efetiva, eficiente e eficaz, mesmo em tempos de pandemia, aproximou-se das áreas técnicas de controle externo, o que a fez manter a força em face dos jurisdicionados, donde se seguiram a elevada satisfação do Cidadão e o consequente fortalecimento da imagem institucional deste Tribunal.

Recife, 20 de julho de 2021.

Priscila Monteiro

Coordenadora da Ouvidoria