

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 (Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos) e da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

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 01/01/2021 e 31/12/2021.

1.2. 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:

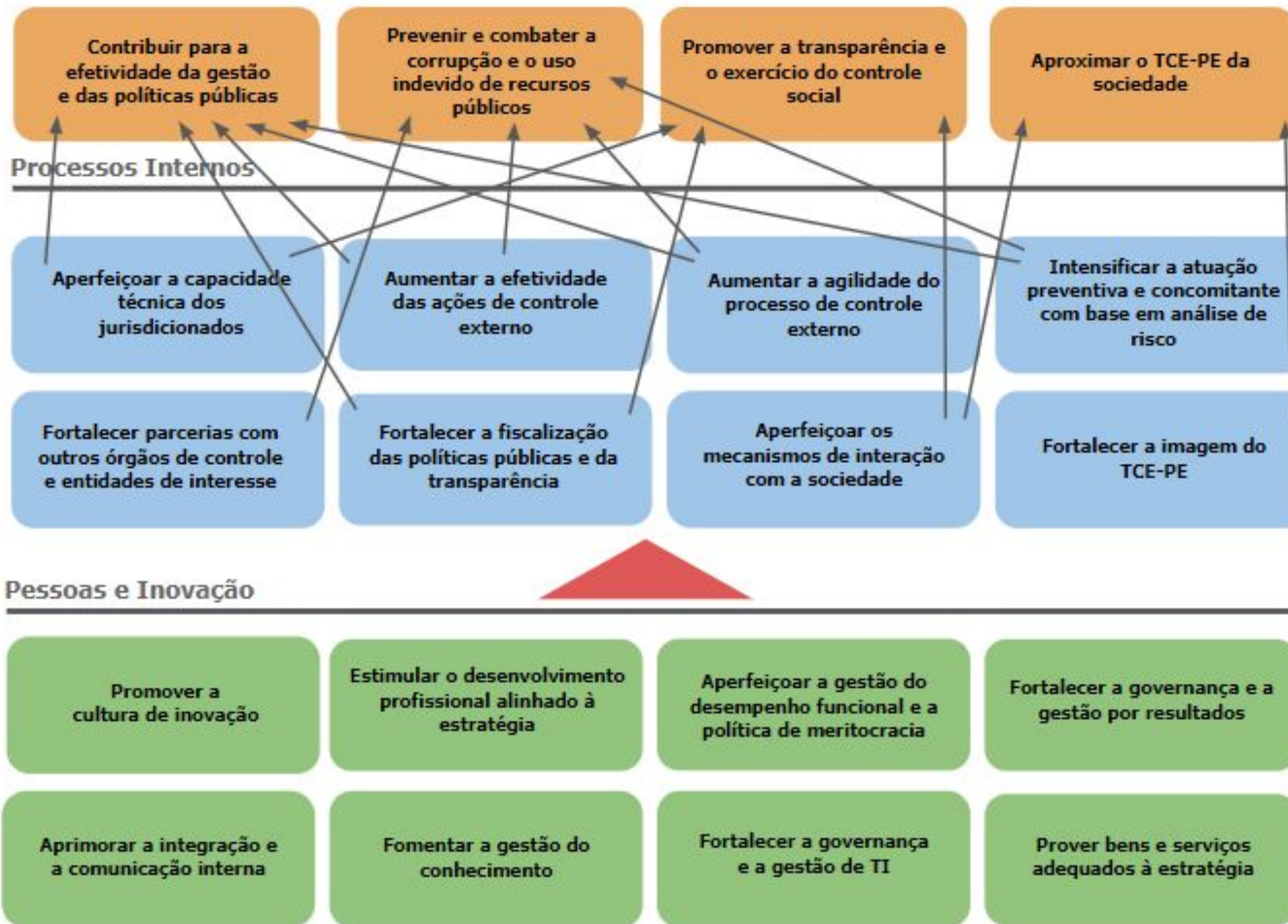
1. INFORMAÇÕES GERAIS DO DESEMPENHO DA OUVIDORIA EM 2021

1.1. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E FUNCIONAL DA OUVIDORIA • Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal da Ouvidoria, em 2021, foi formado por (9) servidores e (2) estagiários, conforme detalhamento a seguir:

CARGO/OCUPAÇÃO	QUANT.	MATRICULA	OBSERVAÇÕES
Coordenador	1	1366	
Secretários	2	1374 1364	
Analistas de Controle Externo	2	1022 0494	
Analista de Gestão/Administração	1	0449	Aposentou-se em 01/12/2021.
Auditor de Controle Externo/Obras Públicas	1	1256	
À Disposição do TCE-PE	2	1503 1661	
Estagiários	3		
TOTAL	12		

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.

1.3. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO OUVI/TCE-PE 2021

No quadro abaixo, apresentamos os Painéis Estratégico, Gerencial e Operacional da Ouvidoria, referentes a 2021, com os objetivos, respectivos indicadores, metas, produtos e resultados alcançados:

1.3.1 PAINEL ESTRATÉGICO - Fonte: Channel

Fórmula de cálculo $(DEC - \text{Demandas efetivamente concluídas (OUVI03)} / (\text{Estoque inicial de demandas do cidadão (OUVI03)} + \text{Saldo de demandas no período de aferição (OUVI03)})) * 100$

Resumo do indicador

Unidade Medida	Meta	Valor Medido	Tendência	Desempenho
%	90,00	78,87	↓	87,63 % 



Usar Acumulador

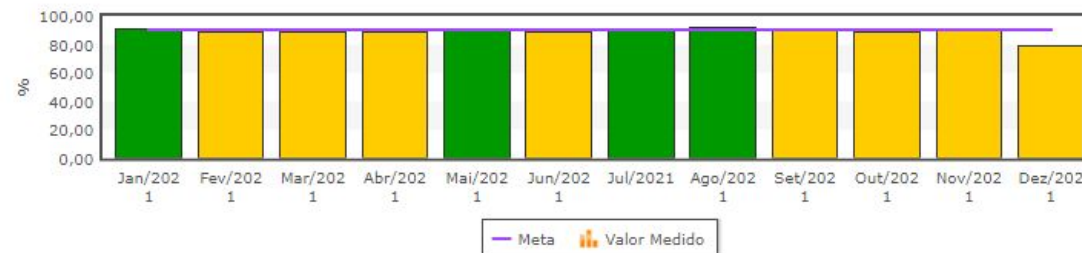


Tabela de medições

Período	Unidade Medida	Meta	Valor Medido
Janeiro/2021	%	90,00	91,29
Fevereiro/2021	%	90,00	88,58
Março/2021	%	90,00	88,45
Abril/2021	%	90,00	89,08
Mai/2021	%	90,00	90,46
Junho/2021	%	90,00	88,65
Julho/2021	%	90,00	90,89
Agosto/2021	%	90,00	91,36
Setembro/2021	%	90,00	89,89
Outubro/2021	%	90,00	88,40
Novembro/2021	%	90,00	89,53
Dezembro/2021	%	90,00	78,87

Indicadores de composição

a) Indicador Estratégico 2021

Objetivo Estratégico	Indicador Estratégico	Meta	Resultado (Valor Medido)
		2021	Dezembro/2021
3. Contribuir para a transparência e o exercício do controle social	3.8 Taxa de demandas do cidadão concluídas	90%	Valor medido: 78,87% Desempenho: 87,63%

1.3.2. PAINEL DE CONTRIBUIÇÃO 2021

→ Indicadores de Contribuição

Objetivo Estratégico	Objetivo de Contribuição	Indicadores de Contribuição	Metas 2021	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	85%	Valor medido: 88,89% Desempenho: 104,58%
		3.4.8 Índice de tempestividade das demandas do cidadão concluídas	90%	Valor Medido: 95,33% Desempenho: 106,53%
		3.4.9 Índice de tempestividade das solicitações de informação pelo cidadão com base na LAI	90%	Valor Medido: 97,73% Desempenho: 108,59%
10. Aprimorar a gestão administrativa	10.22 Aprimorar o controle patrimonial e contábil	10.22.1 Acurácia Patrimonial - OUVI	100%	Valor Medido: 100%
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%	Valor Medido: 87,50% Desempenho: 92,11%

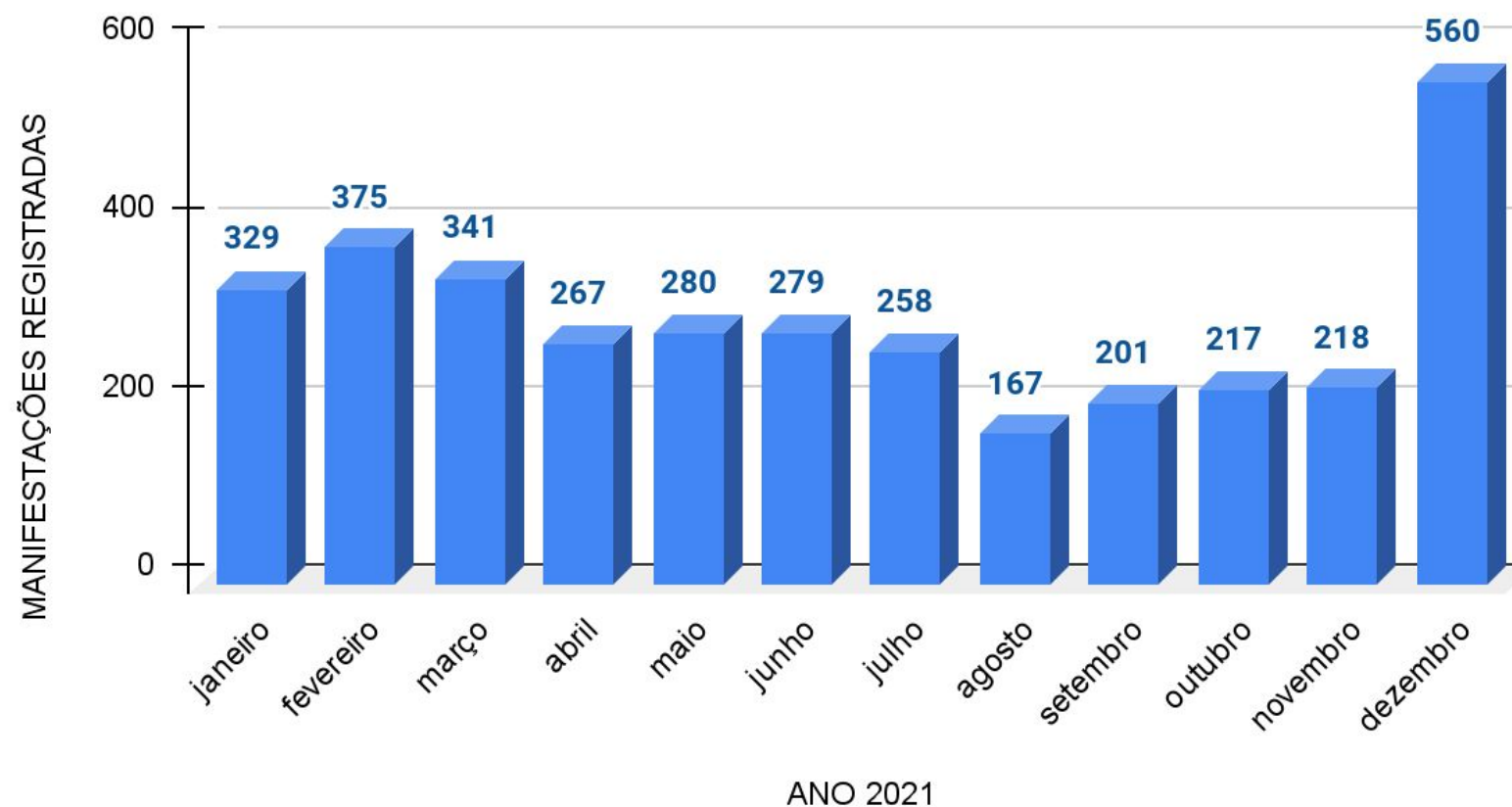
2. RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

A Ouvidoria de Contas, no desempenho de suas atividades durante o exercício em análise, registrou no Sistema Interno SISOUV, o total de 3.492 manifestações.

O quantitativo apresentado foi extraído do Sistema SISOUV, utilizado por esta Ouvidoria até o dia 31/12/2021, e cruzado com alguns controles efetuados internamente.

O total (3492) de manifestações registradas oscilou entre os meses do exercício em análise, conforme podemos verificar no gráfico abaixo:

Manifestações Registradas em 2021



O quantitativo de manifestações registradas junto à Ouvidoria de Contas durante o ano de 2021 demonstrou um aumento de 45,13% em relação ao quantitativo de manifestações registradas no ano de 2020. O gráfico abaixo busca fazer um comparativo entre a quantidade de atendimentos recebidos por esta Ouvidoria de Contas nos últimos 5 (cinco) anos.

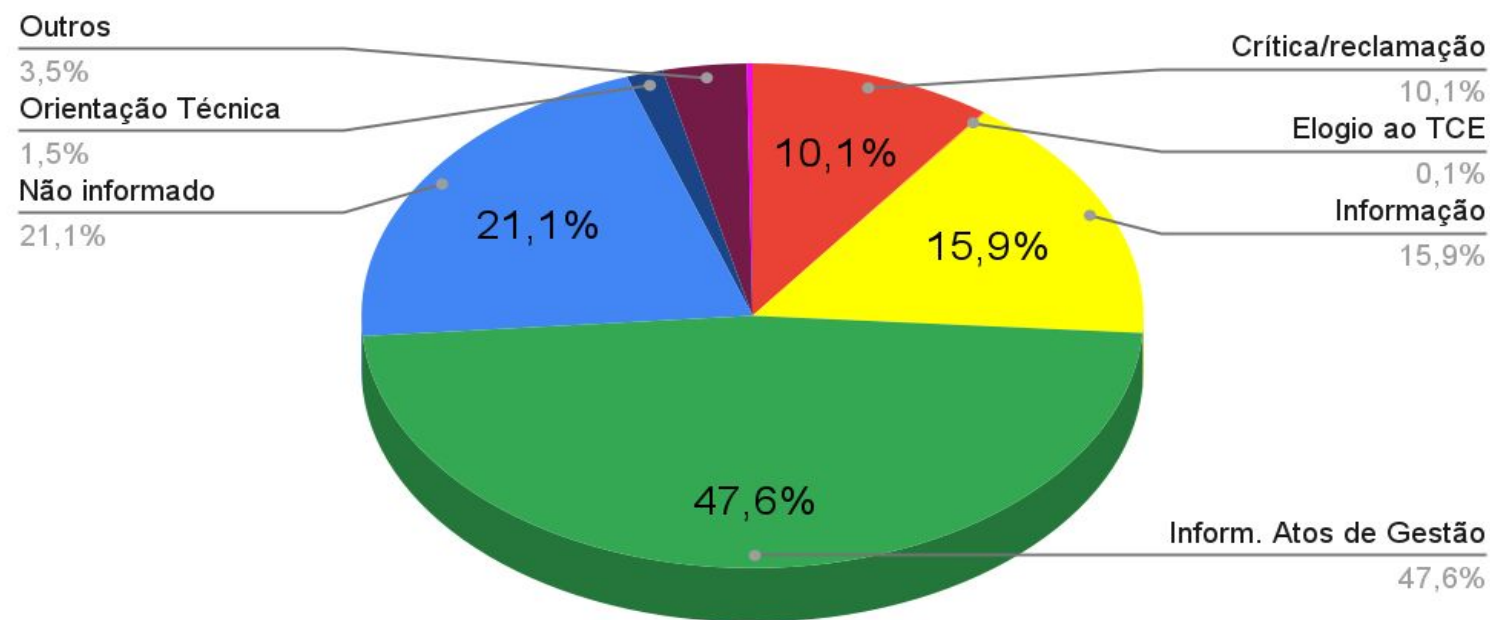


2.1. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

Das 3.492 demandas registradas em 2021, 1.663 trataram de informações sobre atos de gestão, representando 47,62% do total de manifestações distribuídas no período. Logo em seguida, vieram as 21,08% manifestações do tipo não informado e, em terceiro lugar, 15,92% manifestações sobre informações do TCE-PE.

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.

Natureza da Queixa - Ano 2021



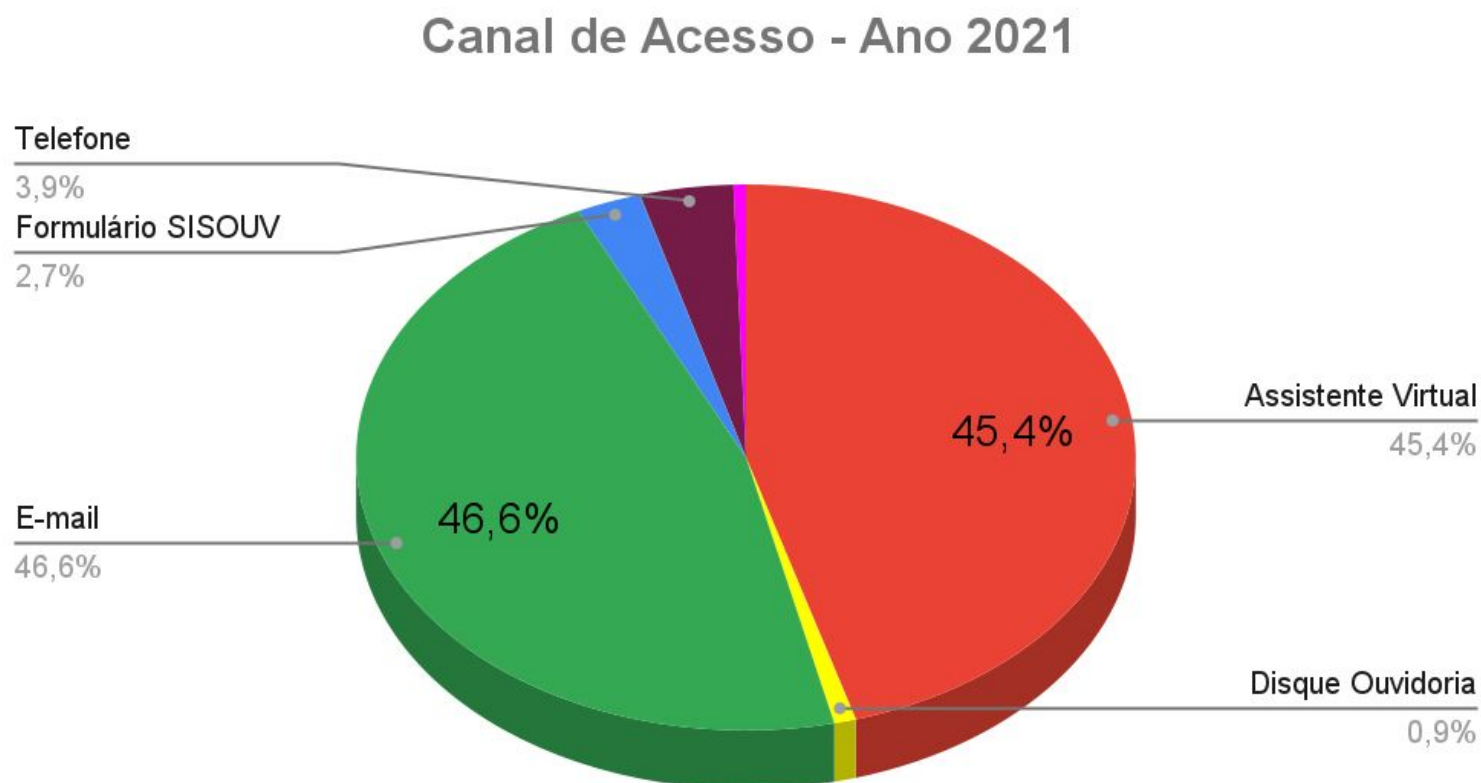
Natureza da Queixa	Quantidade	Percentual
Crítica/reclamação	352	10,1%
Elogio ao TCE	3	0,1%
Informação	556	15,9%
Inform. Atos de Gestão	1663	47,6%
Não informado	736	21,1%
Orientação Técnica	53	1,5%
Outros	121	3,5%
Sugestão	8	0,2%
TOTAL	3492	100,0%

Fonte: SISOUV

2.2. CANAL DE ACESSO UTILIZADO

Das 3.492 demandas em 2021, 1.626 foram recebidas através de E-mail, 1.587 pela Assistente Virtual (45,45%), 135 por telefone (3,87%), 93 por formulário do SISOUV (2,66%), 31 pelo Disque Ouvidoria (0800 081 1027), além de 1 Cartas (0,03%), 18 visitas pessoais (0,52%) e 1 pelo Hotsite COVID-19 (0,03%).

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:



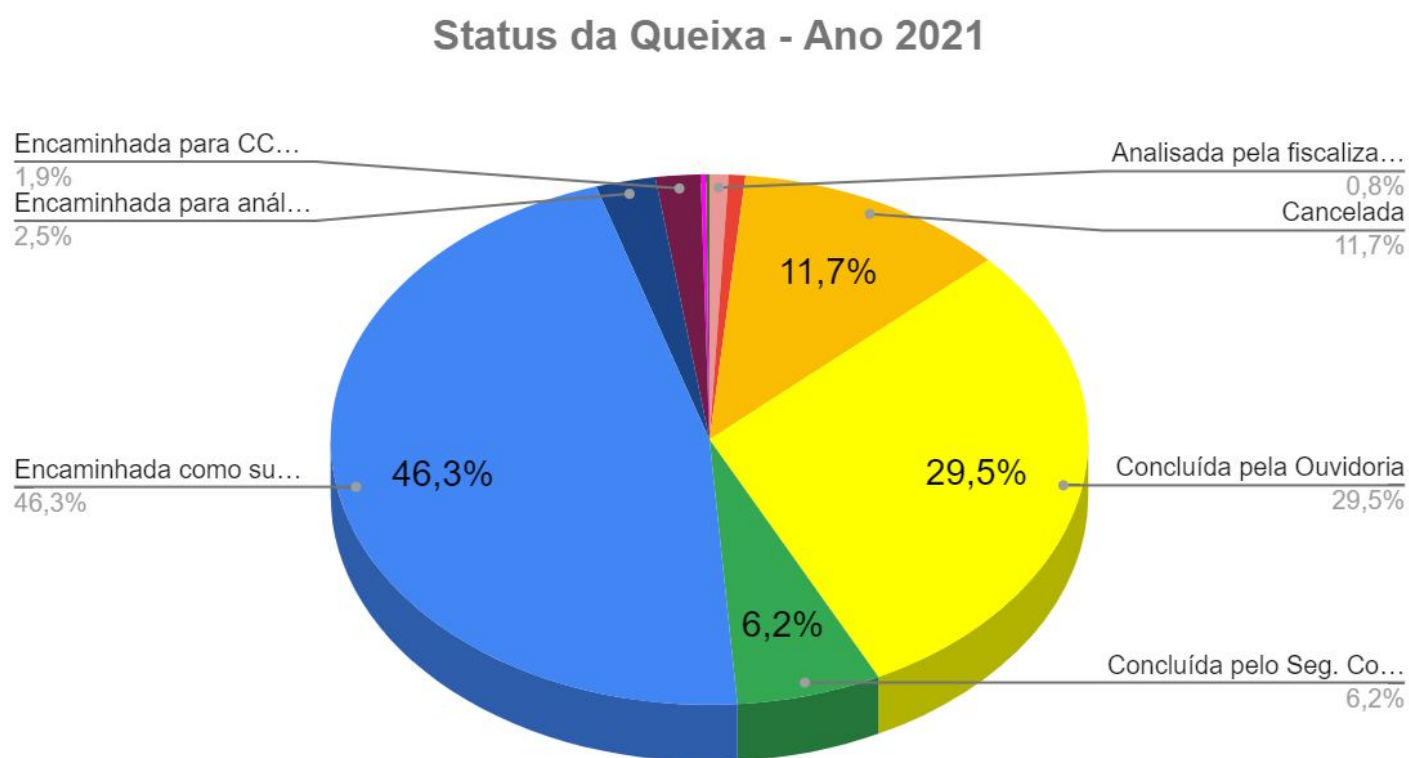
Canal de Acesso	Quantidade	Percentual
Assistente Virtual	1587	45,45%
Carta	1	0,03%
Disque Ouvidoria	31	0,89%
E-mail	1626	46,56%
Formulário SISOUV	93	2,66%
Hotsite COVID-19	1	0,03%
Telefone	135	3,87%
Visita Pessoal	18	0,52%
TOTAL	3492	100,0%

Fonte: SISOUV

2.3. SAÍDAS E ESTOQUE

Do total de demandas formalizadas no período, 1.026 (29,5%) 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.

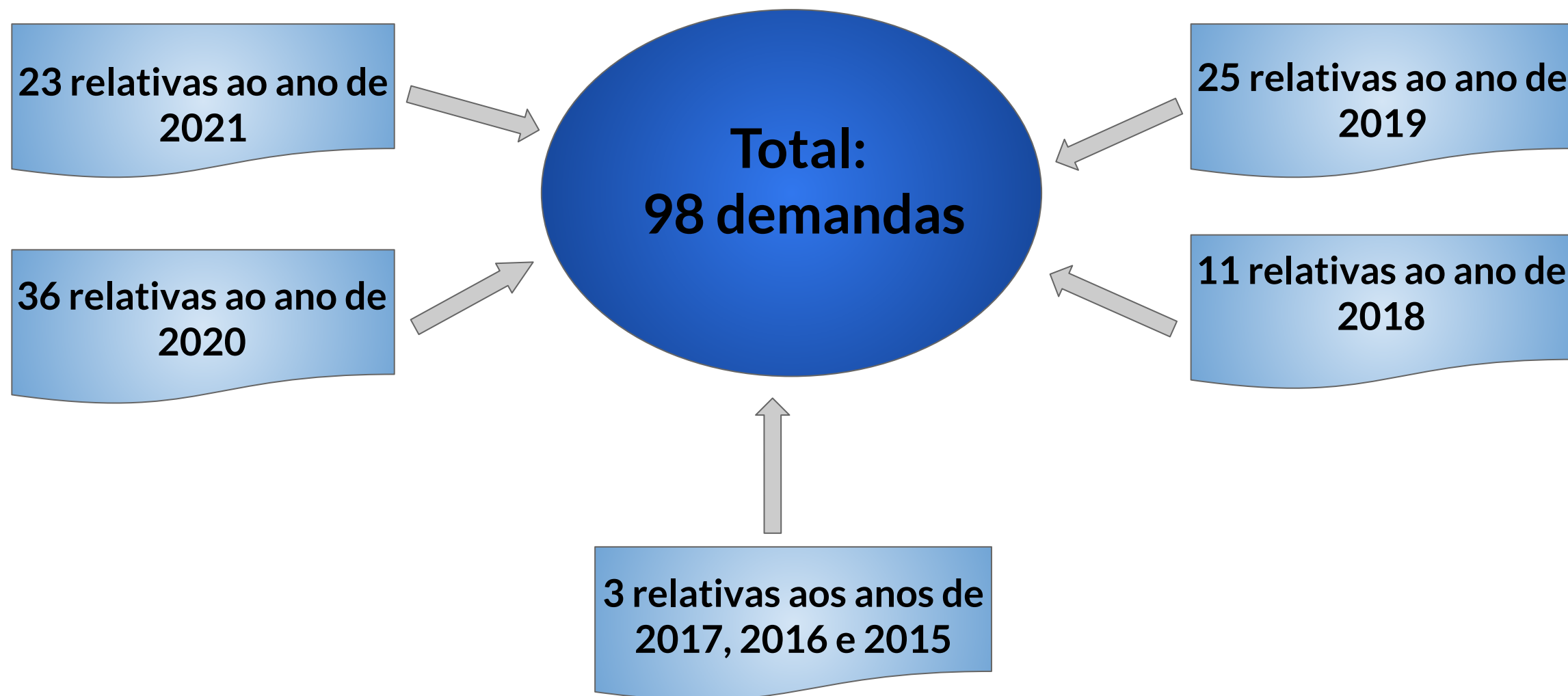
Além das demandas concluídas pela ouvidoria, 1.618 foram tratadas e concluídas, na ouvidoria, como subsídio às auditorias (46,3%), após realização de pesquisas no Portal Tome Conta, a fim de melhorar os insumos trazidos no bojo das manifestações, contribuindo, assim, para o aumento da qualidade das demandas que seguiram para os segmentos fiscalizatórios competentes. Ademais, 216 demandas foram concluídas pelos segmentos competentes, 28 demandas, do exercício de 2021, foram concluídas pela fiscalização no e-AUD, 67 demandas foram encaminhadas para CCE (Covid-19) e 8 demandas encaminhadas para CCE (vacina). Por fim, tem-se 25 demandas arquivadas e 407 demandas canceladas, terminando o ano com 89 demandas encaminhadas para análise do segmento competente e nenhuma demanda em análise pela ouvidoria, donde se segue que nosso estoque encontrava-se zerado.



Status da Queixa	Quantidade	Percentual
Analisada pela fiscalização (E-AUD)	28	0,8%
Arquivada	25	0,7%
Cancelada	407	11,7%
Concluída pela Ouvidoria	1029	29,5%
Concluída pelo Seg. Competente	216	6,2%
Encaminhada como subsídio de Fiscalização	1618	46,3%
Encaminhada para análise Seg. Competente	89	2,5%
Encaminhada para CC (Covid-19)	67	1,9%
Encaminhada para CCE (vacina)	8	0,2%
Transformada em processo em julgamento	5	0,1%
TOTAL	3492	100,0%

3. EFETIVIDADE DA OUVIDORIA

3.1. Demandas cujas análises de Auditoria foram concluídas no ano de 2021



3.2. Demandas transformadas em processo em julgamento

O total de 5 demandas foram transformadas em processo em julgamento no ano de 2021:

Demanda nº 30.921 - Acumulação de cargos

Demanda nº 31.136 - Rescisão ilegal de contrato de professor

Demanda nº 31.351 - Nepotismo

Demanda nº 32.831 - Contratação de empresa por seleção simplificada

Demanda nº 33.767 - Recurso a processo

3.3. Demandas recebidas em 2021 que foram incluídas em auditorias

1. Em 14/02/2022 foi concluída pelo segmento GAOS a auditoria de nº 14688, do tipo Procedimento Interno, Processo nº PI210149-1, com achado vinculado às Demandas do Cidadão de nº 33509 e nº 33214.
2. Em 01/11/2021 foi concluída pelo segmento GEMS a auditoria de nº 14294, do tipo Procedimento Interno, Processo nº PI210131-7, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 33043.
3. Em 17/12/2021 foi concluída pelo segmento IRAR a auditoria de nº 14633, do tipo Procedimento Interno, Processo nº PI210145-6, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 32997.
4. Em 30/07/2021 foi concluída pelo segmento GLIC a auditoria de nº 13785, do tipo Procedimento Interno, Processo nº PI210081-2, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 32761.
5. Em 14/10/2021 foi concluída pelo segmento IRBE a auditoria de nº 13564, do tipo Procedimento Interno, Processo nº PI210048-9, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 32110.
6. Em 04/05/2021 foi concluída pelo segmento IRPE a auditoria de nº 13358, do tipo Procedimento Interno, Processo nº PI210038-2, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 32206.

7. Em 14/12/2021 foi concluída pelo segmento GECP a auditoria de nº 13466, do tipo Procedimento Interno, Processo nº PI210043-6, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 32202.
8. Em 29/09/2021 foi concluída pelo segmento GECP a auditoria de nº 13831, do tipo Procedimento Interno, Processo nº PI210083-7, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 32158.
9. Em 23/08/2021 foi concluída pelo segmento GEDU a auditoria de nº 13257, do tipo Procedimento Interno, Processo nº PI210024-5, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 32152.
10. Em 03/06/2021 foi concluída pelo segmento GLIC a auditoria de nº 13457, do tipo Procedimento Interno, Processo nº PI210042-7, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 32137.
11. Em 01/02/2022 foi concluída pelo segmento IRBE a auditoria de nº 14882, do tipo Auditoria Especial, Processo nº 22100003-3, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 32110.
12. Em 17/02/2022 foi concluída pelo segmento GEMN a auditoria de nº 14720, do tipo Procedimento Interno, Processo nº PI210151-8, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 32013.

13. Em 23/08/2021 foi concluída pelo segmento GSAU a auditoria de nº 13433, do tipo Procedimento Interno, Processo nº PI210041-6, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 31951.
14. Em 14/10/2021 foi concluída pelo segmento IRBE a auditoria de nº 13564, do tipo Procedimento Interno, Processo nº PI210048-9, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 31874.
15. Em 10/06/2021 foi concluída pelo segmento GSAU a auditoria de nº 13468, do tipo Procedimento Interno, Processo nº PI210044-0, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 31699.
16. Em 10/06/2021 foi concluída pelo segmento GSAU a auditoria de nº 13468, do tipo Procedimento Interno, Processo nº PI210044-0, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 31676.
17. Em 07/04/2021 foi concluída pelo segmento GLIC a auditoria de nº 13128, do tipo Procedimento Interno, Processo nº PI210013-6, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 31664.
18. Em 04/11/2021 foi concluída pelo segmento GECP a auditoria de nº 14347, do tipo Procedimento Interno, Processo nº PI210135-0, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 31479.

19. Em 09/09/2021 foi concluída pelo segmento GECP a auditoria de nº 13597, do tipo Procedimento Interno, Processo nº PI210050-8, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 31474.
20. Em 14/12/2021 foi concluída pelo segmento GECP a auditoria de nº 13466, do tipo Procedimento Interno, Processo nº PI210043-6, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 31469.
21. Em 06/07/2021 foi concluída pelo segmento GECP a auditoria de nº 13625, do tipo Auditoria Especial, Processo nº 21100639-7, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 31165.
22. Em 25/11/2021 foi concluída pelo segmento GECP a auditoria de nº 13469, do tipo Procedimento Interno, Processo nº PI210043-3, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 31113.
23. Em 10/06/2021 foi concluída pelo segmento GSAU a auditoria de nº 13468, do tipo Procedimento Interno, Processo nº PI210044-0, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 31092.
24. Em 02/07/2021 foi concluída pelo segmento GECP a auditoria de nº 13149, do tipo Procedimento Interno, Processo nº PI210014-6, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 30907.
25. Em 02/07/2021 foi concluída pelo segmento GECP a auditoria de nº 13149, do tipo Procedimento Interno, Processo nº PI210014-6, com achado vinculado à Demanda do Cidadão de nº 30883.

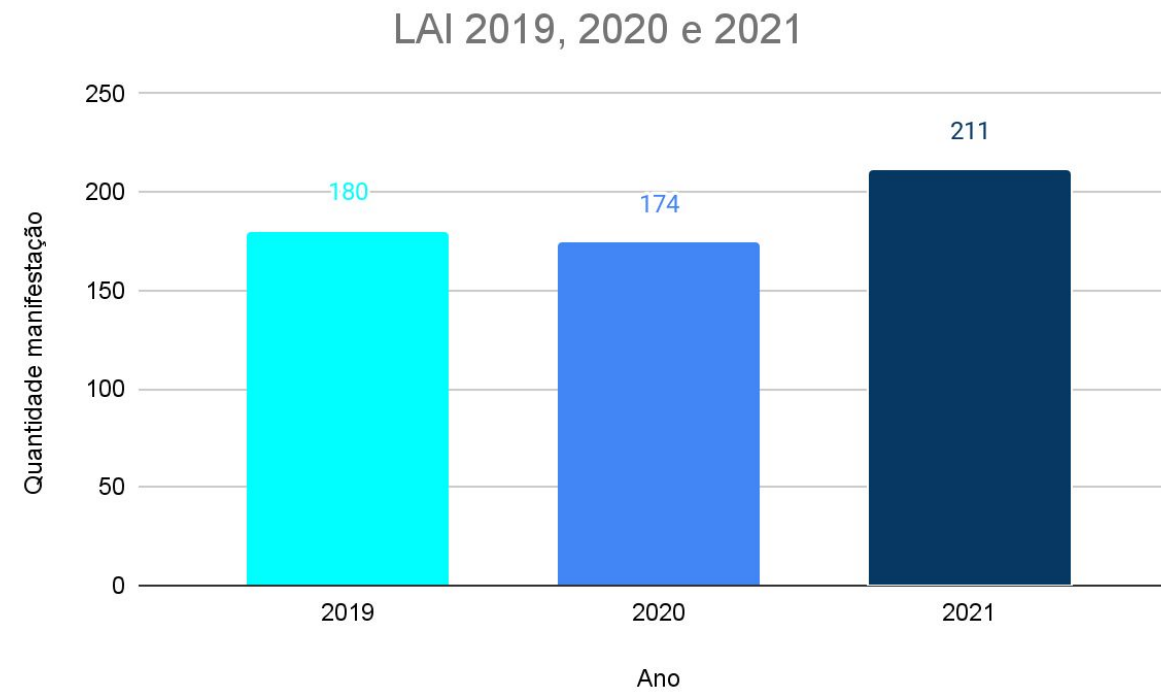
4. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO:

Comparativo do total de manifestações - LAI:

Ano 2019: 180

Ano 2020: 174

Ano 2021: 211



Sobre as manifestações LAI no ano de 2021:

Com base na Lei nº 12.527/2011, a Ouvidoria teve como destaque os seguintes pedidos de acesso em 2021:

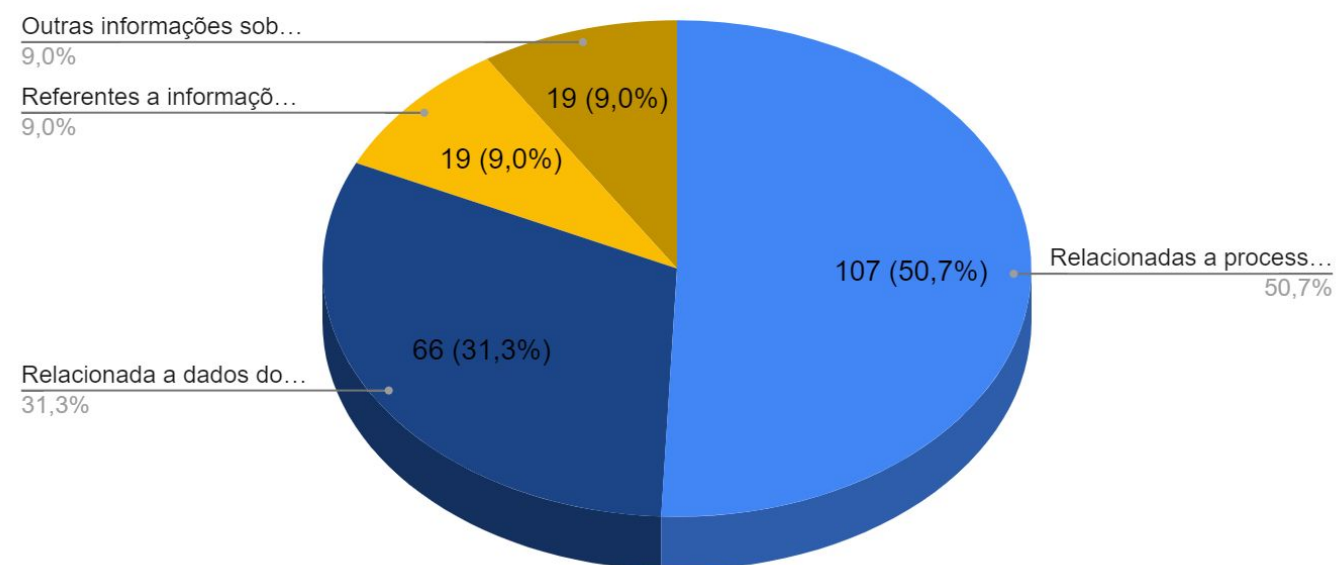
- A processos - julgados e não julgados;
- Relação de servidores de jurisdicionados;
- Atuação do controle externo - formas de fiscalização e suas bases legais, resultados alcançados, etc.;
- Concurso TCE-PE 2017 - quanto a nomeação de concursados, possíveis vacâncias através de aposentadorias, entre outros.

As manifestações relacionadas à LAI, além dos assuntos acima, também abordam, entre outros:

- Receitas e despesas de jurisdicionados;
- Recomendações TCE-PE e/ou MPCO

Tipo de Informação Solicitada	Quant.
Relacionadas a processos do TCE -PE	107
Relacionada a dados do TCE-PE	66
Referentes a informações sobre servidores de Prefeituras	19
Outras informações sobre os jurisdicionados	19
Total	211

Sobre as Manifestações LAI em 2021



5. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E ENTREGAS RELEVANTES

5.1. TCE passa a receber denúncias sobre irregularidades na vacinação

Tribunal de Contas do Estado criou um canal específico para receber denúncias da população sobre possíveis irregularidades na vacinação contra a [Covid-19](#). As informações podem ser encaminhadas à [Ouvidoria](#) do TCE. As informações repassadas pelo cidadão, no exercício do controle social, têm um papel fundamental de reforço no trabalho de fiscalização do órgão. Por meio desses dados, o TCE pretende identificar os desvios na aplicação das vacinas e o desrespeito à lista de prioridades de imunização, para posterior análise e punição dos responsáveis, caso as denúncias sejam confirmadas.

A criação de [um canal para registro de denúncias](#) foi uma das ações definidas pelo TCE após reunião entre técnicos e especialistas, no início desta semana, durante discussão sobre a como se dará a fiscalização da vacinação nos municípios do Estado.

Outra preocupação do TCE é promover a transparência das etapas de imunização no Estado por meio da disponibilização de informações à população sobre quantidade de vacinas, lotes, identificação das pessoas imunizadas, entre outros dados, para que os moradores possam acompanhar a evolução da vacinação em seus municípios.

Também será expedida uma norma para disciplinar os procedimentos da vacinação, de modo a evitar a configuração de irregularidades, contribuindo pedagogicamente para o aperfeiçoamento da gestão pública.

O descumprimento das normas pode resultar em abertura de processos, julgamento e responsabilização administrativa no Tribunal de Contas, além de encaminhamento aos órgãos competentes para a responsabilização civil criminal.



5.2. Entrevistas concedidas pela Coordenadora da Ouvidoria Priscila Marques



<https://g1.globo.com/pe/petrolina-regiao/educacao/2021/02/05/videos-assista-e-acompanhe-todas-as-noticias-de-petrolina-e-regiao.ghtml#video-9260393-id>



Coordenadora da Ouvidoria fala sobre canal específico para receber denúncias sobre vacinação para a Globo Petrolina e para a TV Clube

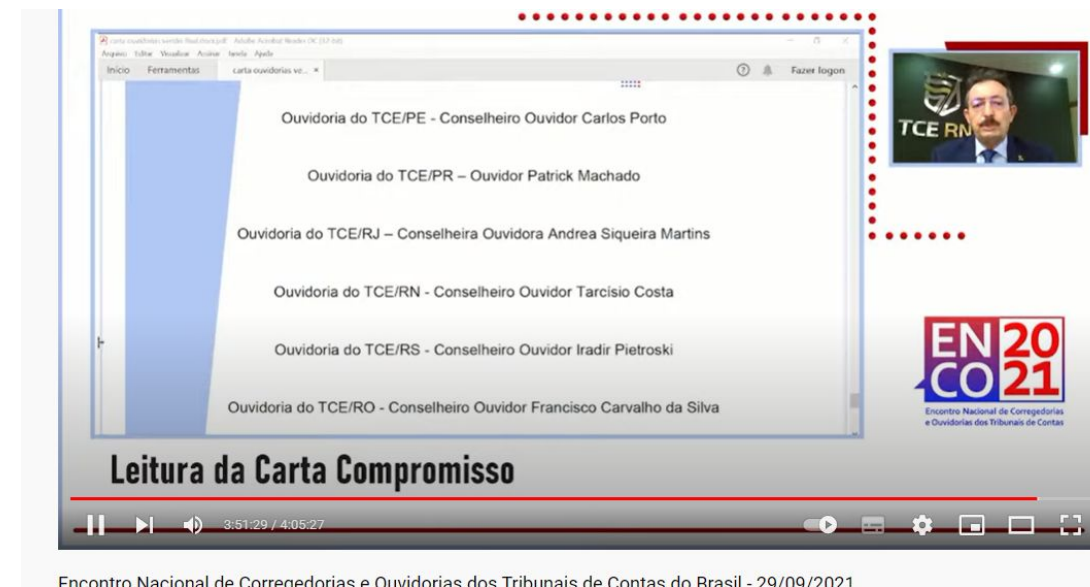
5.3. Evento virtual marcou comemorações do Dia do Ouvidor



Para comemorar o Dia do Ouvidor, o TCE vai participar no dia 16 de março, do evento virtual “Ouvidoria Day”. Esse encontro é uma ação conjunta das Ouvidorias dos TCs do Brasil, por meio do TCE-ES e sua Ouvidoria, com apoio do Comitê Técnico das Corregedorias e Ouvidorias e Controle Social do Instituto Rui Barbosa (IRB). O objetivo do evento, que contou com ouvidores do Brasil inteiro, é fomentar a criação, implementação e fortalecimento das Ouvidorias dos jurisdicionados dos Tribunais de Contas, buscando promover uma boa governança, em prol de uma gestão pública mais eficiente.

Também foi discutido o papel das instituições públicas, com orientações às ouvidorias municipais. Na ocasião, a palestra magna foi ministrada pelo Ouvidor-Geral da União, Valmir Gomes Dias.

5.4. TCE-PE Assina Carta de Compromisso das Ouvidorias



O Tribunal de Contas assinou a Carta de Compromisso das Ouvidorias, elaborada em conjunto por representantes das ouvidorias dos TCs do Brasil. A assinatura aconteceu no encerramento do [Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas de 2021 \(ENCO 2021\)](#) pelo conselheiro Ouvidor do TCE-PE, Carlos Porto.

A Carta de Compromisso teve sua discussão final na reunião técnica das Ouvidorias que aconteceu no dia **27 de setembro de 2021**. O documento traz 32 pontos que visam a promover o intercâmbio de boas práticas, o aprimoramento e o fortalecimento dos setores nos Tribunais de Contas.

De acordo com Priscila Monteiro, coordenadora da [Ouvidoria do TCE-PE](#), é importante destacar o compromisso no intercâmbio de boas práticas e o fortalecimento das ouvidorias, pois o documento destaca as necessidades de estrutura vinculada à Presidência e observância na lei de acesso à informação e busca instituir no planejamento estratégico iniciativas voltadas ao controle social, à transparência e à lei 13460/2017. "Essa lei dispõe sobre a proteção e defesa do usuário de serviços públicos, ratificando a Ouvidoria como efetivo canal de comunicação com a sociedade", disse ela.

O ENCO 2021 foi coordenado pelo Instituto Rui Barbosa e seu Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social. A programação contou com mesas virtuais com abordagem em temas atuais e relacionados à atuação dos tribunais de contas. [A realização do evento](#) foi feita pelo Tribunal de Contas do Pará e pelo Tribunal de Contas dos Municípios do Pará.

5.5. Ouvidoria promove oficinas sobre direitos dos usuários



Em uma série de cinco oficinas de inovação, a Ouvidoria do TCE, em parceria com a Escola de Contas, vem analisando oportunidades e desafios trazidos por uma nova frente de atuação que é o tratamento de manifestações dos usuários e avaliação contínua dos serviços públicos, baseados na [Lei 13.460/2017](#). Esta lei estabelece normas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário da administração pública, incluindo instrumentos para o controle social.

As oficinas, que são uma ação do [PRISMA](#), laboratório de inovação do TCE-PE, são conduzidas pelo professor George Valença, coordenador do convênio de cooperação técnica entre TCE e UFRPE. Três dos cinco encontros já foram realizados, envolvendo servidores da Ouvidoria e outros setores do Tribunal. Divididos em grupos, eles se baseiam em artefatos de [Design Thinking](#), bem como de ferramentas como [Miro](#) e salas temáticas no [Google Meet](#), para compreender o cenário e conceber soluções inovadoras, que tratam os desafios identificados.

Os encontros contam com a participação da Corregedoria Geral da União e da Ouvidoria Geral do Estado. Abelardo Lopes (auditor da Controladoria Geral da União), Elisa Andrade (diretora da Ouvidoria Geral do Estado), além de Maria Luiza Trindade e Ana Luiza Trapiá (Coordenação da Rede de ouvidorias do Poder Executivo) participam das dinâmicas avaliando diagnósticos, respondendo questões levantadas e propondo ideias com os grupos nas oficinas. "Uma oficina nesse formato é de extrema relevância para o órgão, pois nos induz a ampliar o pensamento em busca de soluções de problemas existentes e de novas situações, como é o caso da aplicação da lei 13.460/2017", afirmou Priscila Monteiro, coordenadora da Ouvidoria no TCE. "A participação de diversos setores e de organizações externas é bastante enriquecedora, pois as contribuições tornam as oficinas ainda mais produtivas", concluiu.

Servidores do TCE que desejem conhecer a metodologia do PRISMA aplicada a reflexões sobre a evolução do trabalho da Ouvidoria podem participar das oficinas finais, que ocorrerão nos dias 23 e 30/09, entre nove e 12h. Para isso, [basta acessar o link](#).

5.6. MPPE homenageia coordenadora da Ouvidoria do TCE

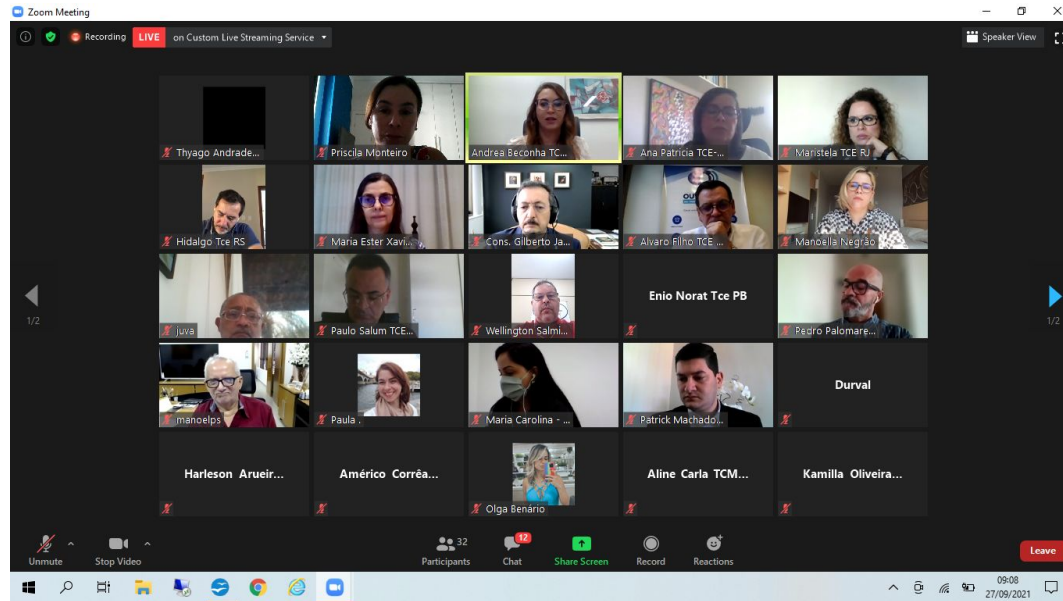


A coordenadora da Ouvidoria do TCE-PE, Priscila Monteiro, participou, no dia 14 de outubro de 2021, de uma solenidade realizada pelo Ministério Público de Pernambuco, na qual recebeu um selo comemorativo dos 130 anos da instituição. O evento ocorreu por ocasião da inauguração da [Ouvidoria das Mulheres do MPPE](#), um canal de atendimento especializado.

A entrega dos selos foi feita pelo procurador-geral de Justiça do Estado, Paulo Augusto de Freitas Oliveira, e pela ouvidora do MPPE, Selma Magda Barreto.

"Nós fomos convidados para participar do evento, mas a reverência do selo foi uma grande surpresa. Foi muito bom receber esse reconhecimento", comemorou Priscila Monteiro. Entre os homenageados, também estavam outros ouvidores de instituições pernambucanas presentes no evento.

5.7. Força de Trabalho do Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas



O TCE-PE participou da atividade Força trabalho MMD – TC em 2021, visando analisar, discutir e elaborar um panorama do Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas no que tange as atividades da Ouvidoria, com foco na avaliação de 2022. A atividade consistiu na integração e troca de informações entre as Ouvidorias dos Tribunais de Contas para conhecer as realidades locais e estruturais de cada unidade, a fim de equiparar o atendimento dos seguintes quesitos:

- Regulamentos de Ouvidoria – Resolução própria ou outro regramento, que trate das competências, atribuições, estrutura, pessoal, definição de metas, definições de prazos, conceitos e funcionamento; (07/10/2021)
- Resolução própria ou outro regramento, que regule a Lei 13.460/2017 e Lei 12.527; Comentários sobre a regulamentação da LGPD; (14/10/2021)
- Disponibilização e atualização da Carta de Serviço do Usuário do Serviço Público. (21/10/2021)
- Ações de Controle Social e Transparência Pública – boas práticas (28/10/2021)

5.8. Congresso Internacional dos Tribunais de Contas

Em 09/11/2021, a Ouvidoria do TCE PE participou do Congresso Internacional dos Tribunais de Contas e foi realizada a entrega da atividade desenvolvida pela “Força Tarefa” aos membros do Comitê de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social.



Você está visualizando a tela de Teresa Diógenes [Visualizar Opções](#)

PAUTA

Instituto Rui Barbosa
46 ANOS
A Casa do Conhecimento dos Tribunais de Contas

- 1-Proposição de Modelo de regulamentação dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos
- 2-Projeto Ouvidoria para todos, adequação das unidades jurisdicionadas dos Tribunais de Contas do Brasil à Lei n.º 13.460/2017
- 3-Resultados da Força Tarefa Ouvidorias
- 4-Cartilha sobre Assédio Sexual e Moral
- 5-Experiências de Controle Social
- 6-Experiências de Teletrabalho (metas e desempenho)
- 7- Cartas de Compromisso
- 8- Calendário de eventos do Comitê
- 9- Informes

Cons. Gilberto