

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

2019



TRIBUNAL DE CONTAS DO
ESTADO DE GOIÁS

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE GOIÁS

MISSÃO

Atuar como elo efetivo entre a sociedade e o Tribunal, firmando-se como um importante instrumento de aprimoramento dos serviços públicos, boa governança, transparência, controle social, inclusão e acesso à informação.

VISÃO

Ser uma unidade reconhecida de fomento ao controle social, contribuindo para o fortalecimento da cidadania e da democracia.

O QUE REPRESENTAM AS OUVIDORIAS PÚBLICAS?

Um canal de comunicação entre a sociedade e as instituições.

QUAL SEU PRINCIPAL OBJETIVO?

Proteger os interesses dos cidadãos que buscam um meio de expor seus anseios no intuito de garantir seus direitos e poder contribuir para a melhoria dos serviços públicos.

DIFERENÇA ENTRE TRANSPARÊNCIA PASSIVA E ATIVA

A transparência passiva é quando o cidadão faz alguma solicitação ou manifestação por intermédio da Ouvidoria. A transparência ativa é quando as informações já se encontram à disposição dos cidadãos, nos sites e portais de transparência das instituições públicas.

A **OUVIDORIA** é integrante da estrutura organizacional do Tribunal de Contas do Estado de Goiás, vinculada à Presidência, e constitui-se como uma Unidade auxiliar na atividade de fiscalização e no aperfeiçoamento de serviços e das políticas públicas do Estado, produzindo informações estratégicas destinadas a subsidiar a tomada de decisão pelo TCE-GO nas ações de Controle Externo e de Gestão, além de ser:

- § representante da sociedade, contribuindo para o fortalecimento da cidadania e promoção do controle social, no que tange ao exercício do controle externo exercido pelo Tribunal.
- § um canal de comunicação e interação entre o Tribunal e o cidadão, responsável por promover a coparticipação da sociedade, garantindo uma maior transparência e visibilidade das ações do Tribunal de Contas do Estado de Goiás, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria das ações de controle e avaliação dos serviços públicos.
- § defensora dos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, bem como os demais princípios aplicáveis à Administração Pública, quanto aos atos praticados por autoridades, administradores e demais responsáveis por dinheiro, bens e valores públicos da administração direta e indireta de qualquer dos Poderes do Estado.

Dessa forma, por meio da Ouvidoria, o cidadão pode comunicar irregularidades e fazer denúncias, além de poder registrar sugestões, reclamações, elogios e solicitar informações, com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Assim, em cumprimento à legislação aplicável e zelando pelo direito de acesso à informação e incentivo ao exercício do Controle Social, a **Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Goiás** apresenta **RELATÓRIO ANUAL**, contendo as informações das principais atividades realizadas, bem como os dados estatísticos, quantitativos e qualitativos, referentes às manifestações e pedidos de acesso à informação registrados no ano de 2019, nos diversos canais de comunicação da Ouvidoria.



A Ouvidoria do TCE-GO é uma OUVIDORIA ATIVA: Ela contribui com a gestão estratégica e com as unidades de fiscalização!!

O QUE TORNA A OUVIDORIA DO TCE-GO UMA OUVIDORIA ATIVA?

Gestão Estratégica

Sugestões e reclamações internas:
Sistema de Gestão e Planejamento - SGP: banco de ideias/oportunidades de melhoria (OM); não-conformidades identificadas (NC): ISO 9001

Denúncias, representações e reclamações da prestação dos serviços públicos:
Sistema de Gestão e Fiscalização - SGF: Banco de Problemas e encaminhamento das manifestações aos conselheiros relatores para providências cabíveis

Fiscalização

Programa de fomento ao controle social e cidadania (parceria com o Instituto Leopoldo de Bulhões - ILB)

- § Projeto Diálogo Acadêmico
- § Projeto Criança Cidadã

Controle Social

Projeto de gestão do conhecimento em formato de oficinas (parceria com ILB)

Sensibilização Interna
Temas: Leis de acesso à informação e Controle Social

PRINCIPAIS AÇÕES E ATIVIDADES EM 2019:

- ➡ Total de Manifestações, em geral, recebidas: 122;
- ➡ Total de Pedidos de Acesso à Informação recebidos: 114;
- ➡ Denúncias, notícias de irregularidade e representações encaminhadas aos Relatores, para medidas cabíveis: 53;
- ➡ Processos autuados: 27;
- ➡ Manifestações apuradas extra processo: 26;
- ➡ Manifestações registradas no Banco de Problemas da Secretaria de Controle Externo: 53;
- ➡ Submissão de proposta de atualização do REGULAMENTO DA OUVIDORIA;
- ➡ Atualização do Manual de Rotinas internas, da Carta de Serviços ao cidadão e dos Procedimentos Operacionais, relativos às manifestações e pedidos de acesso à informação: [acesse](#)
- ➡ Programa de controle social no TCE-GO, institucionalizado pela Ouvidoria, em parceria com Instituto Leopoldo de Bulhões - ILB: [acesse](#)
- ➡ Institucionalização dos Projetos: DIÁLOGO ACADÊMICO e CRIANÇA CIDADÃ decorrentes do Programa de Controle Social;
- ➡ Disseminação interna dos temas: Lei de Acesso à Informação e Controle Social por meio de Oficina;
- ➡ Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias: [site](#)
- ➡ 08 critérios do Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD-TC) determinados para a Ouvidoria foram avaliados positivamente, sem ressalvas;
- ➡ Em auditoria externa, para verificação dos procedimentos referentes à ISO 9001, nenhuma inconformidade foi apontada, mantendo-se a aprovação dos procedimentos padrão desta Unidade, com proposição de oportunidades de melhoria (OM).

VAMOS AOS DADOS!!

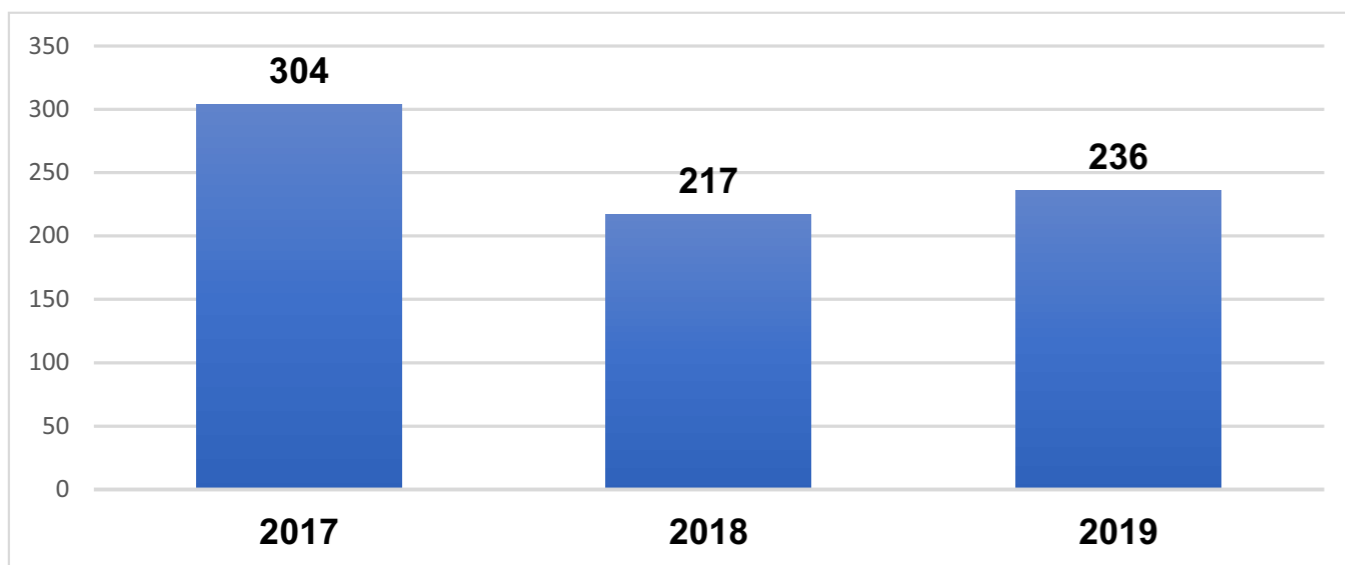
Em 2019 foram registradas 236 demandas, as quais se dividem em pedidos de acesso à informação e demais manifestações: notícias de irregularidade, denúncias, representações, reclamações e sugestões. Essas demandas são encaminhadas aos Conselheiros Relatores e às unidades internas, responsáveis pela sua apuração. Além do devido encaminhamento das irregularidades recebidas, tais manifestações são registradas no “Banco de Problemas da Administração Pública Estadual”, gerenciado pela Secretaria de Controle Externo, para auxílio na definição da matriz de risco.

Os pedidos de acesso à informação, em sua maioria, são sobre pessoal, concurso público, transparência, resultados de prestação/tomadas de contas, vistas de processos e emissão de certidões. Já as manifestações mais comuns são sobre editais de licitação, obras públicas, pessoal, pagamentos e concursos públicos.

Muitas vezes a Ouvidoria recebe demandas que não se enquadram nas atribuições da Corte. Nesses casos, o manifestante é informado acerca das atribuições do Tribunal e qual o órgão adequado a ser procurado, como forma de prestar um apoio ao cidadão, que precisa de uma informação ou de registrar uma denúncia e não tem clareza de onde buscar. Quando os relatos são feitos de forma anônima a própria Ouvidoria registra a manifestação no órgão responsável por sua apuração.

²Matriz de Risco é uma ferramenta de gerenciamento que permite aumentar a visibilidade de possíveis riscos, com o objetivo de ajudar os gestores no [processo de tomada de decisões](#). Ela ajuda as organizações na priorização das ações que podem gerar mais riscos, focando no que é mais importante.

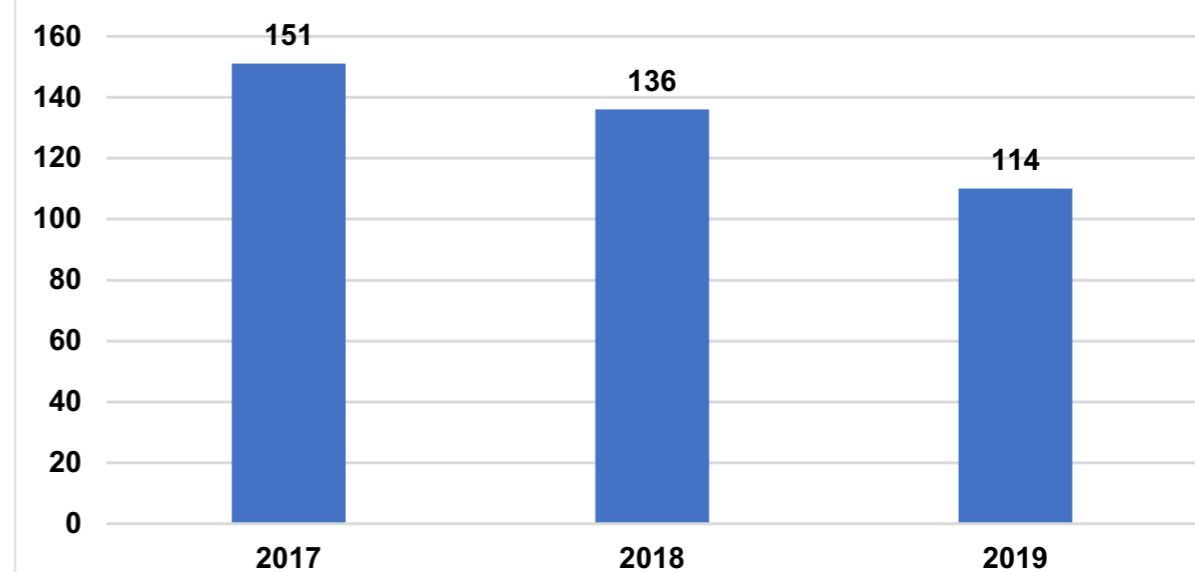
COMPARATIVO DO NÚMERO DE DEMANDAS RECEBIDAS NOS ÚLTIMOS TRÊS ANOS



Quantidade e tipos de demandas recebidas em 2019

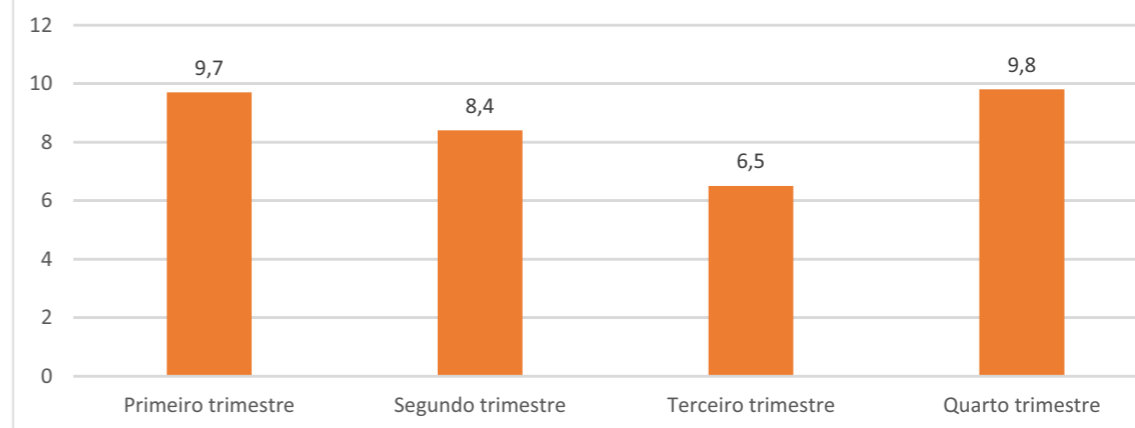
Trimestre	Pedidos de informação	Notícias de irregularidades	Denúncias	Representações	Reclamações/ Críticas	Sugestões	Elogios	Extrapolam competências do TCE-GO	Total
1º	29	12	2	6	3	0	2	11	65
2º	33	15	0	0	10	2	0	9	69
3º	24	7	0	3	1	2	0	9	46
4º	28	5	3	3	4	0	0	13	56
TOTAL	114	39	5	12	18	4	2	42	236

COMPARATIVO NO NÚMERO DE PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÃO RECEBIDOS NOS ÚLTIMOS ANOS



A queda do número de pedidos de informação no ano de 2019 atribui-se à reformulação do Portal da Transparência do TCE-GO, que disponibilizou ativamente diversas informações que antes eram obtidas somente por meio de requerimento.

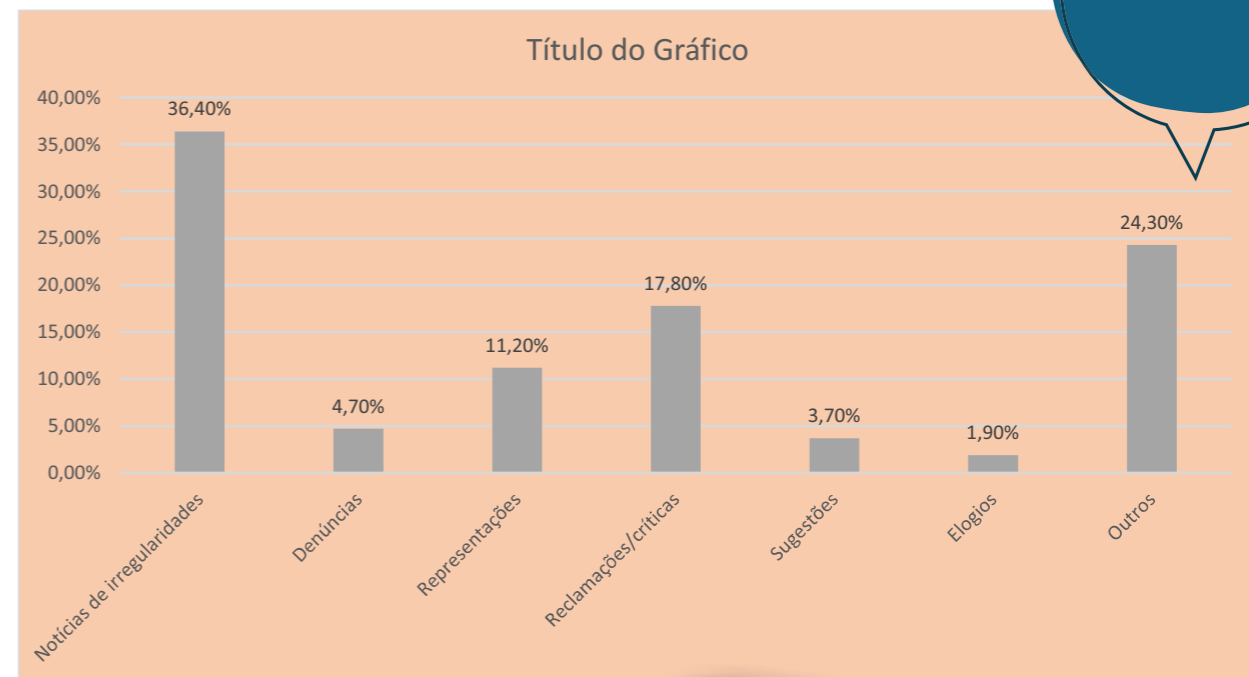
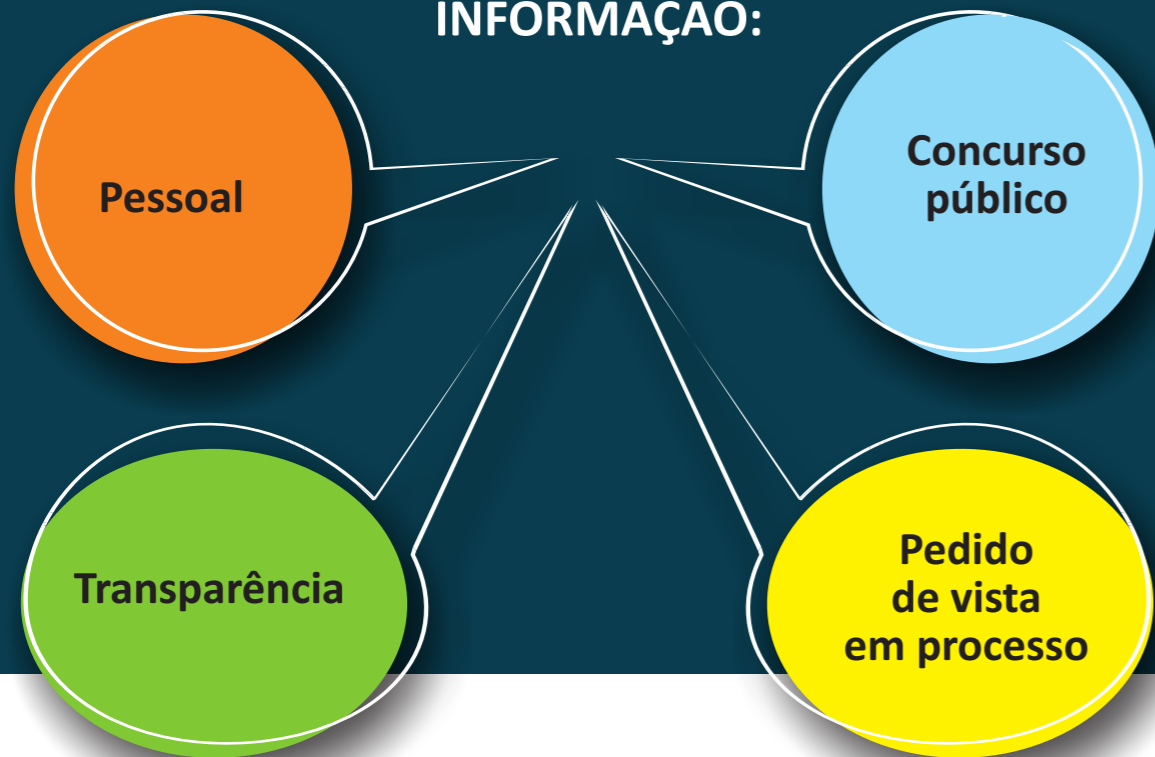
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO NO ANO DE 2019



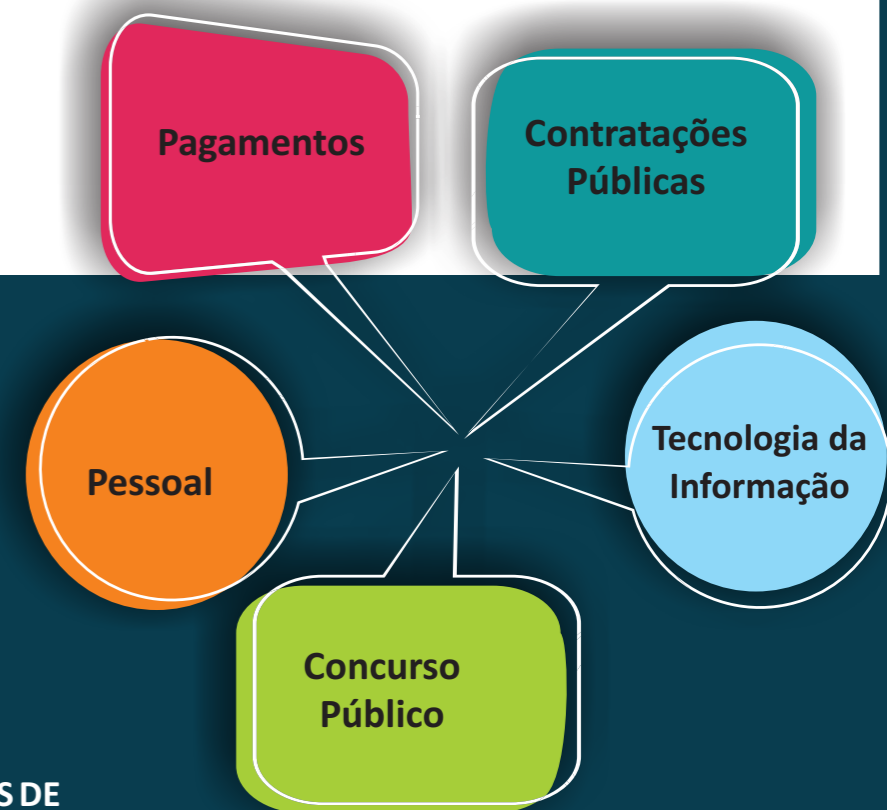
A Lei de Acesso à Informação - LAI, artigo 11, determina que os pedidos de informação deverão ser respondidos em um prazo de até 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa. É importante salientar que, embora o tempo médio para resposta esteja de acordo com a lei, a Ouvidoria, em conjunto com as Unidades internas, se esforça no sentido de fazer com que o cidadão seja respondido o mais brevemente possível.

Com grau de satisfação (excelente e bom) de 84,4%

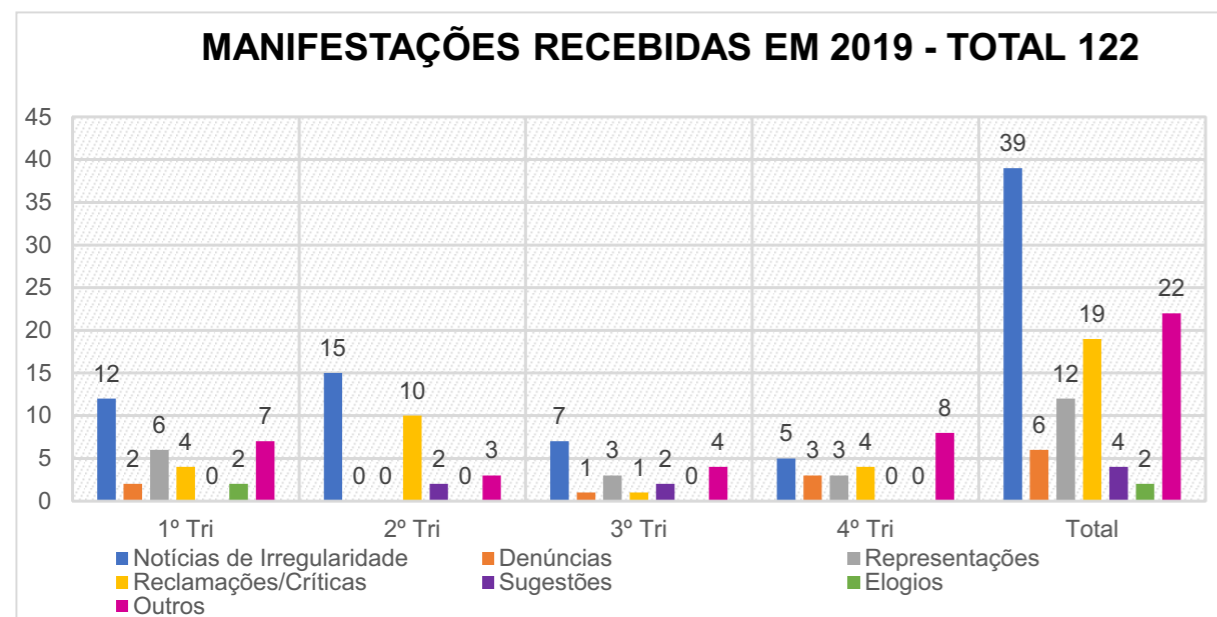
SUBÁREAS TEMÁTICAS MAIS RECORRENTES NOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO:



SUBÁREAS TEMÁTICAS MAIS RECORRENTES NAS MANIFESTAÇÕES:



MANIFESTAÇÕES

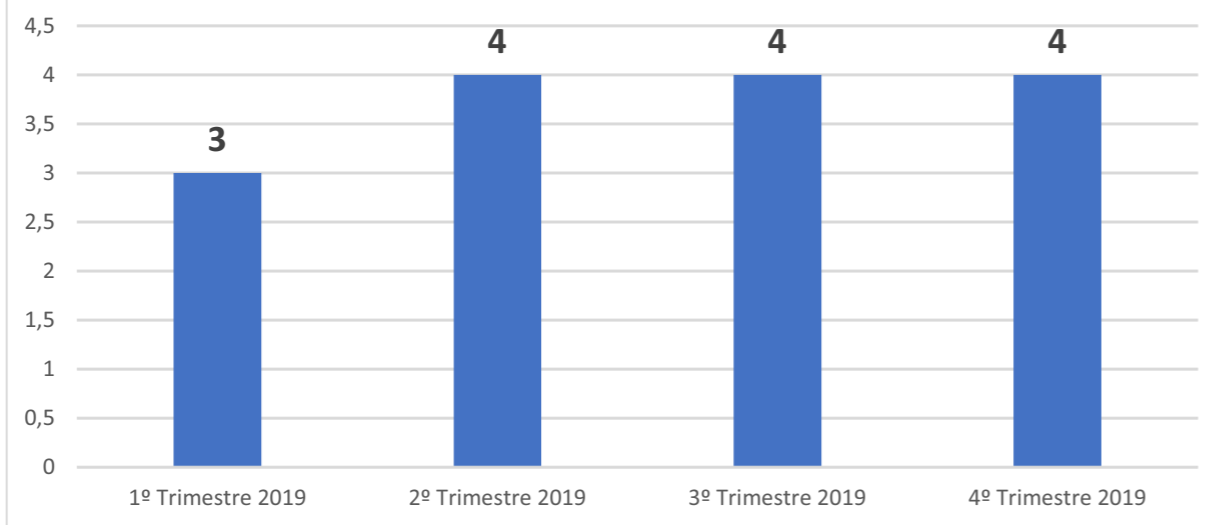


t or "Outros", compreende-se as manifestações recebidas que extrapolam as competências do TCE-GO.

SOBRE O PROGRAMA E OS PROJETOS DE CONTROLE SOCIAL

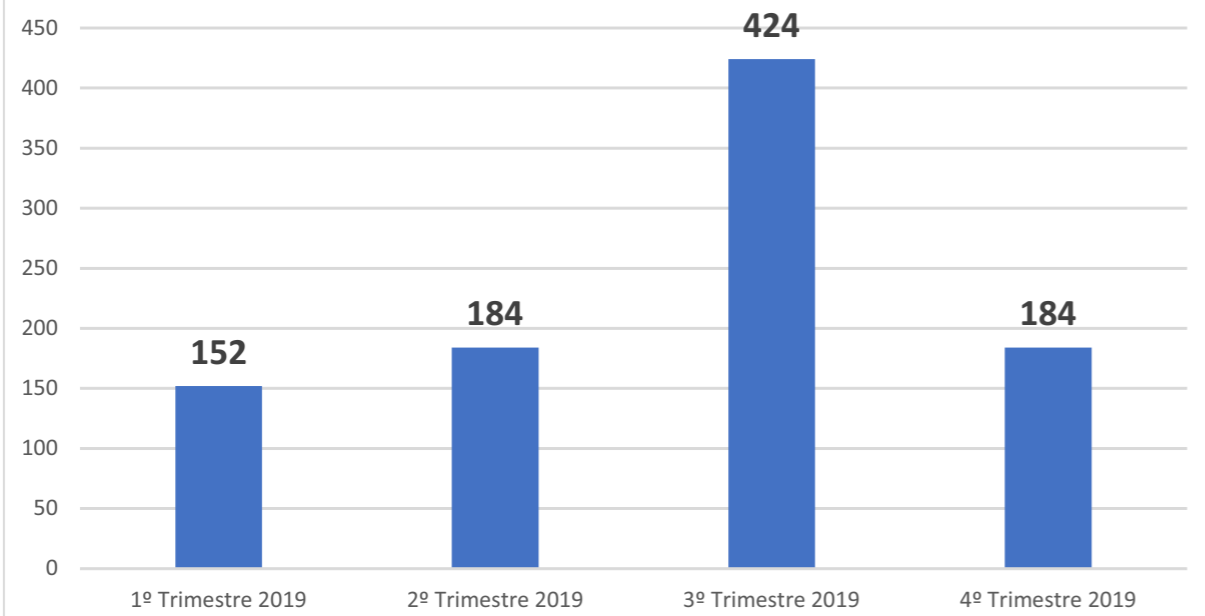
Em 2019, a Ouvidoria do TCE-GO, em parceria com O Instituto Leopoldo de Bulhões – ILB, institucionalizou o PROGRAMA “Controle Social no TCE-GO”, fruto da iniciativa contida no Plano Diretor 2019/2020: “Institucionalizar Programa de Fomento ao Controle Social e Cidadania”, com a finalidade de estruturar ações e projetos interativos entre o Tribunal e a sociedade, objetivando incentivar a cultura da participação. Instruir os cidadãos a respeito dos instrumentos disponíveis para que se tornem efetivamente controladores sociais é também um objetivo fundamental deste programa, sustentado pelo intuito de consolidar a parceria entre a sociedade e o Tribunal/Organizações Públicas, com vistas à constante melhoria dos serviços públicos.

Número de eventos voltados para a ampliação da transparência e ao estímulo do controle social - Ano de 2019
TOTAL 17 EVENTOS



Ações: Diálogo Acadêmico, Criança Cidadã, Transparência em foco, Oficina da LAI e Controle Social, Seminário Goiano de Ouvidorias.

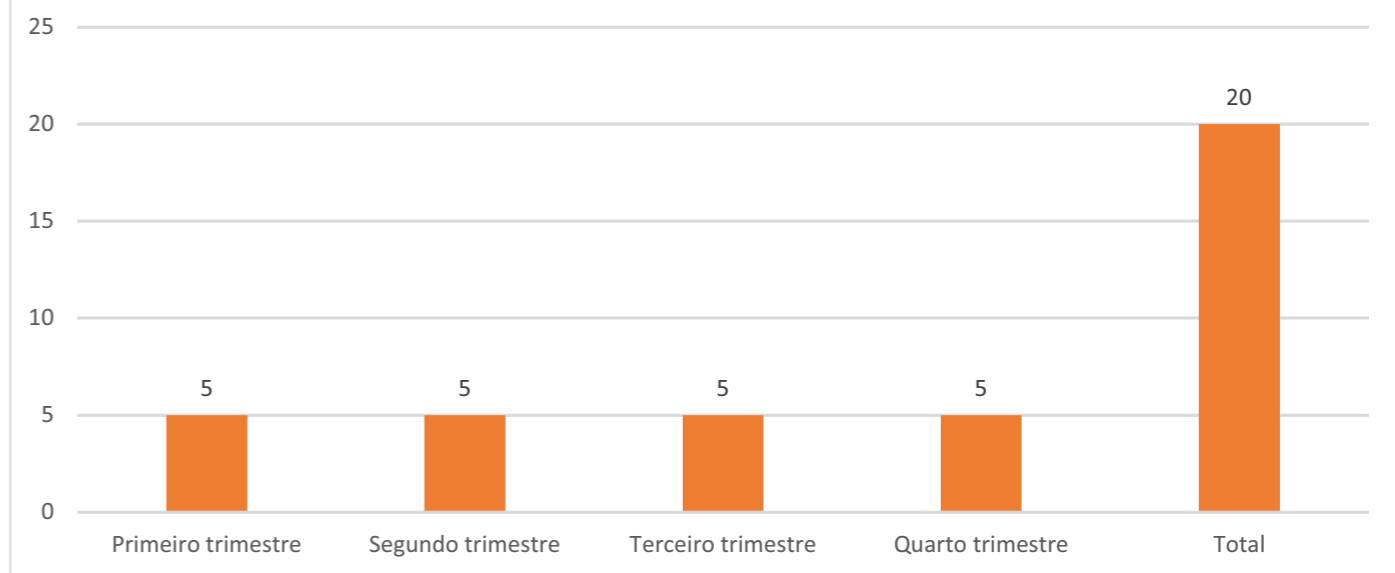
Número de pessoas estimuladas ao exercício do controle social - Ano de 2019
TOTAL 944 PESSOAS



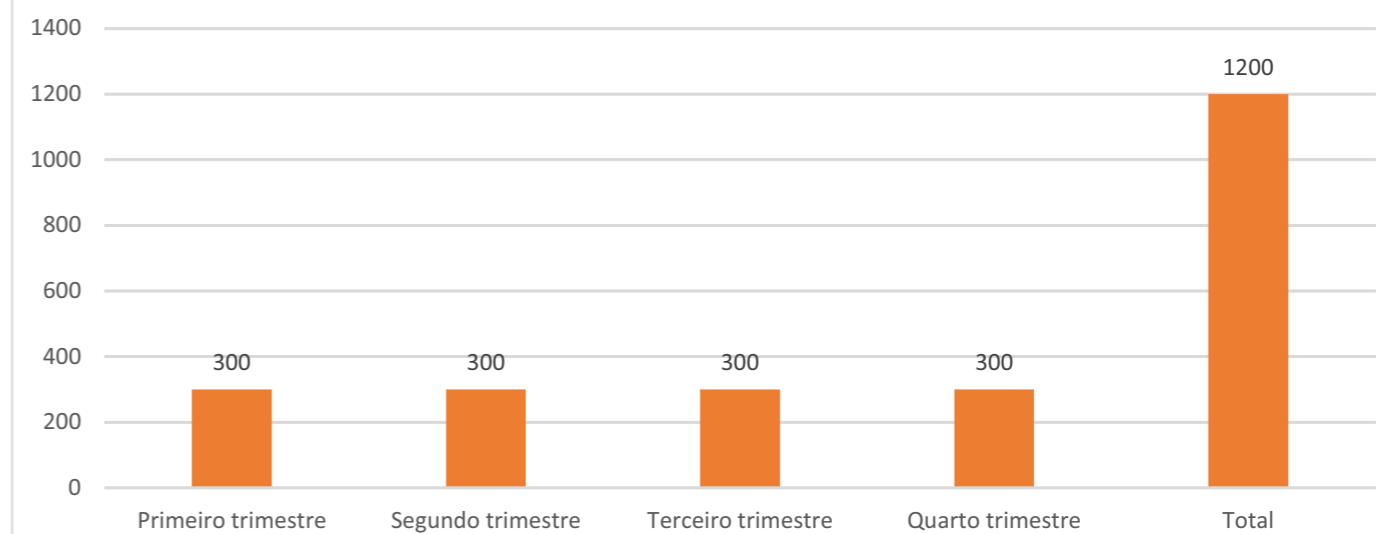
Ações: Diálogo Acadêmico, Criança Cidadã, Transparência em foco, Oficina da LAI e Controle Social, Seminário Goiano de Ouvidorias.

METAS PARA 2020
TOTAL 20 EVENTOS

NÚMERO DE EVENTOS VOLTADOS PARA A AMPLIAÇÃO DA TRANSPARÊNCIA E AO ESTÍMULO DO CONTROLE SOCIAL



NÚMERO DE PESSOAS A SEREM ESTIMULADAS AO EXERCÍCIO DO CONTROLE SOCIAL EM 2020



**PROGRAMA
"CONTROLE SOCIAL NO TCE-GO"**

Acesse aqui:

[Programa de Controle Social](#)

O programa "Controle Social no TCE-GO" poderá ser viabilizado por iniciativa do próprio Tribunal ou por meio de parcerias com outras Instituições Públicas, ou ainda com as Escolas de Contas Públicas, com a Rede Goiana de Ouvidorias e a Rede Nacional de Ouvidorias. Internamente, as ações poderão ser executadas com o apoio das diversas unidades internas. Para a estruturação deste, prevê-se diversas ações que serão convertidas em projetos específicos, referentes à temática Controle Social, de modo a abranger e incluir cidadãos de diferentes idades, níveis escolares e ocupações, alcançando desde crianças até membros da sociedade civil organizada.



**CONTROLE SOCIAL
NO TCE-GO**



PROJETO
CRIANÇA
CIDADÃ

"Exercer a cidadania é ter consciência de seus deveres e lutar pelos seus direitos."



CIDADANIA

PROJETO CRIANÇA CIDADÃ



SEMENTES DO SABER



DIREITOS E DEVERES



MEIO AMBIENTE

DEPOIMENTOS DAS CRIANÇAS

“Eu achei bem interessante, uma forma bem pedagógica de ensinar para as crianças o que faz aqui no Tribunal de Contas, foi muito pedagógica, parece uma professora explicando a matéria” **(Aluna Beatriz de 9 anos)**.

Já para a pequena **Sofia Costa**, de 10 anos, estudante do CIEM, a apresentação do TCE foi bastante explicativa. “Eu gostei muito do que eu ouvi, eles são muito educados, explicam tudo direitinho, para a gente entender melhor e não ficar com dúvidas”, contou.

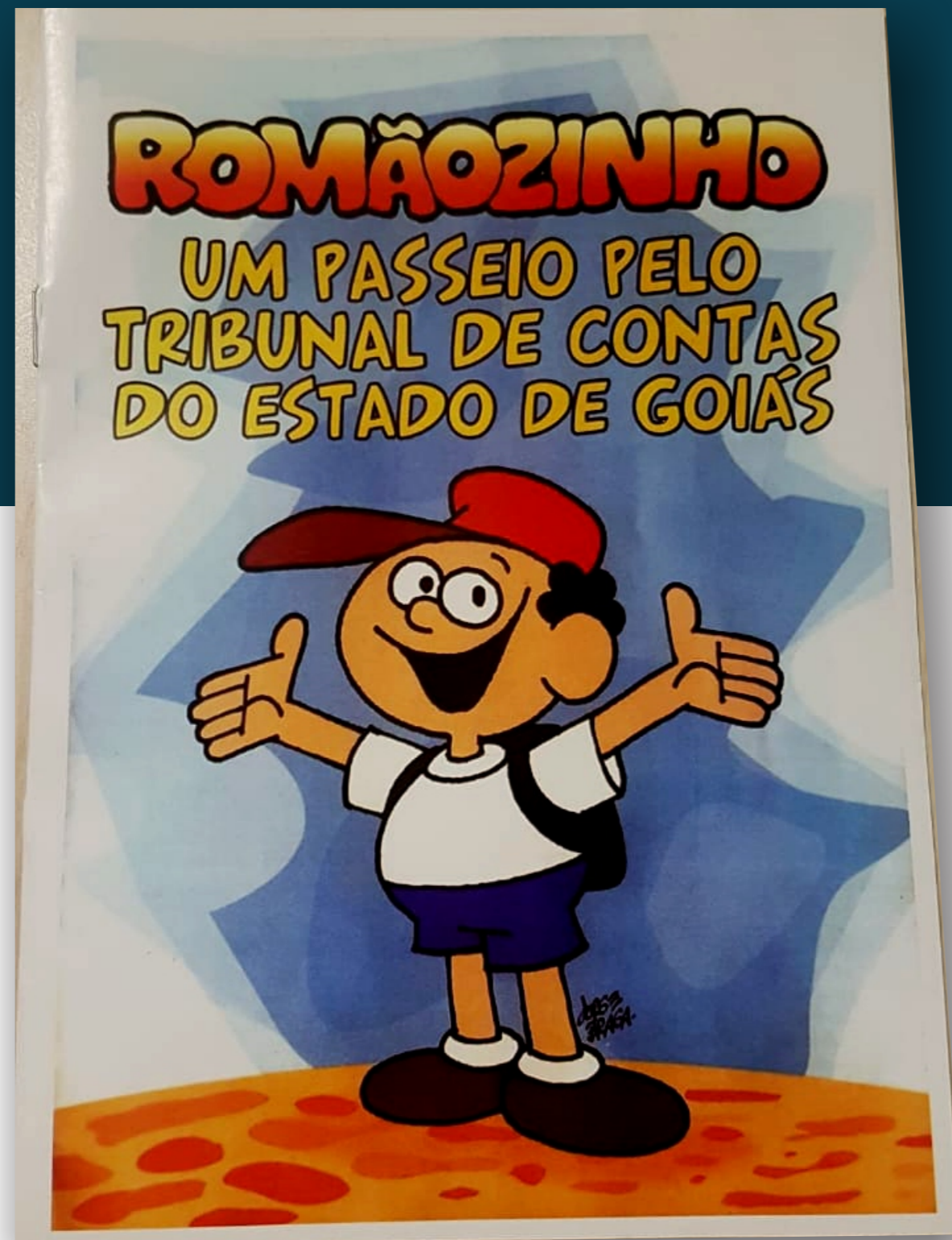
DEPOIMENTOS DOS SERVIDORES

Gisele Gabriel, servidora do Serviço de Análise Prévia de Editais e Licitação, e uma das palestrantes se diz “muito satisfeita com a receptividade e o brilho no olhar das crianças pela experiência da visita”.

“Demos dicas de como tratar o lixo, o reciclável e o não reciclável, de forma com que eles possam multiplicar tanto na escola, como também em casa, e esperamos contribuir na questão da cidadania, que é o objetivo da visita” **Gilney da Costa Vaz**, servidor do Serviço de Manutenção Predial e Paisagismo, e palestrante no projeto.

As próximas edições do “Criança Cidadã” serão ainda mais empolgantes!!! É que o TCE reeditou a revistinha “ROMÃOZINHO” no início de 2020, elaborada pelo cartunista Jorge Braga, ela fala às crianças, de forma bem didática e acessível à idade, como é o funcionamento de uma Corte de Contas.

QUE LEGAL!!!!!!!



PROJETO
DIÁLOGO ACADÊMICO

Papel da Ouvidoria



Controle Social



Funcionamento, Estrutura e
Competência do Tribunal



Alunos de Engenharia Civil
conhecendo o laboratório móvel



Sessão Plenária

OFICINA DE DISSEMINAÇÃO DO CONHECIMENTO

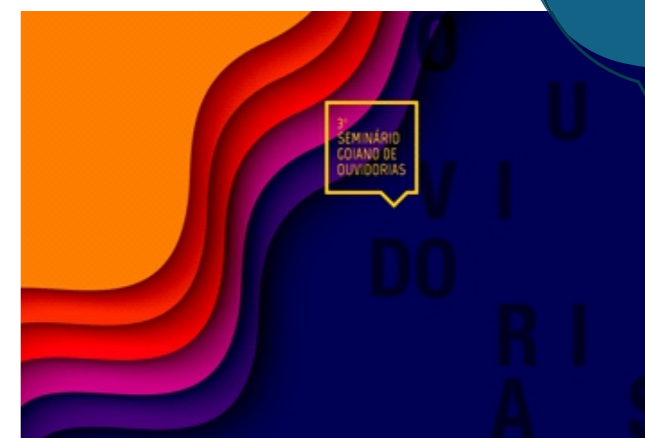
Lei de Acesso à Informação e
Controle Social



DEPOIMENTO

“A oficina me estimulou a ter um grau de interação maior com os temas apresentados, o que levou a aprofundar os conhecimentos adquiridos e ter maior compreensão sobre controle social, para exercer não apenas minhas atividades como profissional, mas também minha cidadania.” (Servidor participante)

III SEMINÁRIO GOIANO DE OUVIDORIAS



Este evento foi promovido pela Rede Goiana de Ouvidorias, cujos temas centrais foram: controle social, mediação de conflitos, fortalecimento do controle externo, proteção de dados, gestão estratégica e tomada de decisões.

Danielle Ventura, uma das palestrantes, relatou que o trabalho das Ouvidorias Públicas: “É uma fonte poderosa de dados e tem condições de transformar essas informações em relatórios e análises, capazes de direcionar as tomadas de decisão nas diversas unidades”



TRANSPARÊNCIA EM FOCO

Ouvidoria e Controle Interno demonstram os avanços no portal da transparência do TCE-GO e as metas das respectivas Unidades



TOME
NOTA!

“A transparência ativa (disponível nos sites) contribui eficazmente para a diminuição dos pedidos de acesso à informação”

PROJETO ESTUDANTES DE ATITUDE

Ouvidoria e Controle Externo presentes na avaliação do planejamento e desenvolvimento das tarefas de uma escola estadual, referente ao Projeto “Estudantes de Atitude” promovido pela Controladoria Geral do Estado – CGE em parceria com diversos órgãos estaduais. Biblioteca reorganizada pelos alunos, uma das melhorias promovidas na escola com o apoio deles.



Para os alunos “não adianta apenas reclamar, é preciso unir forças para podermos tornar a escola e a sociedade melhores. A auditoria cívica nos motivou, passando a ver a escola com outros olhos.”

Para eles, este projeto tem o potencial de gerar nos estudantes uma consciência para além do colégio, pois passaram a ter conhecimento acerca do papel da cidadania e da participação da sociedade frente a melhoria dos serviços públicos.

