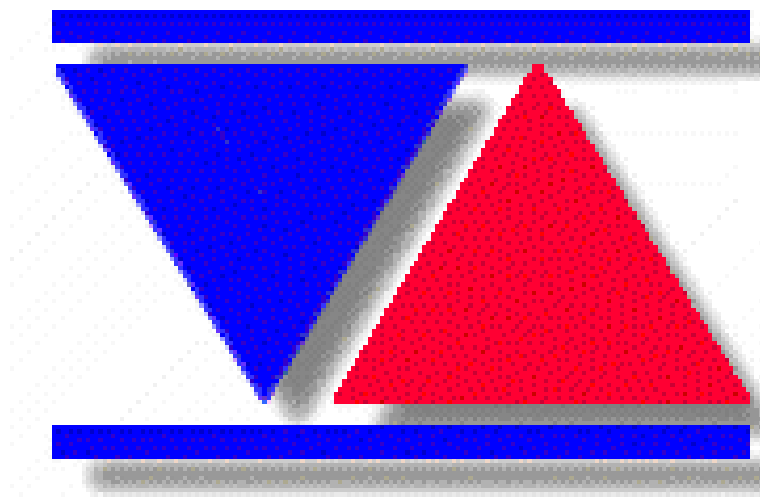


TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DA BAHIA (TCE-BA)



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

2º TRIMESTRE DE 2019

Salvador, 10 de julho de 2019

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DA BAHIA

Tribunal Pleno:

Cons. Gildásio Penedo Filho – Presidente
Cons. Marcus Vinícius de Barros Presídio – Vice-presidente
Cons. Inaldo da Paixão Santos Araújo – Corregedor
Cons. Pedro Henrique Lino de Souza – Presidente da 2ª Câmara
Cons. Antonio Honorato de Castro Neto – Diretor da ECPL
Consa. Carolina Matos Alves Costa – Presidente da 1ª Câmara
Cons. João Evilásio Vasconcelos Bonfim – Ouvidor

Ministério Público Especial junto ao TCE/BA:

Antônio Tarciso Souza de Carvalho – Procurador-geral

Equipe da Ouvidoria:

João Evilásio Vasconcelos Bonfim (Conselheiro-ouvidor)
Ana Patrícia Crisóstomo Pereira (Ouvidora-adjunta)
Juvenal Alves Costa (Auditor Estadual de Controle Externo)
Magnólia Silva Carvalho (Auditora de Contas Públicas)
Tyronne Jesus Araújo Júnior (Estagiário)
Mariana de Jesus Sales (Estagiária)
Caroline Santos de Jesus Chagas (Estagiária)

SUMÁRIO

Apresentação.....	03
Introdução.....	03
1. Demandas Atendidas pela Ouvidoria.....	04
1.1 Pedidos de Acesso à Informação.....	05
1.2 Manifestações.....	08
2 Metas e Indicadores de Desempenho.....	10
2.1 Quantitativo de Manifestações.....	10
2.2 Prazo de Atendimento.....	11
2.3 Pesquisa de Satisfação Junto aos Usuários dos Serviços da Ouvidoria.....	11
3. Ações de Aproximação com o Cidadão.....	14
4. Participação em Eventos e Reuniões.....	15
5. Instrumentos Normativos e Ferramentas de Promoção da Transparência.....	15
6. Conclusão.....	16

APRESENTAÇÃO

O presente relatório visa apresentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado da Bahia no 2º trimestre de 2019, atendendo aos requisitos da Lei Federal n.º 13.460/2017, assim como da Lei Federal n.º 12.527/2011, tornando público o balanço dos atendimentos realizados no período.

Os dados estatísticos apresentados são resultantes da compilação das informações extraídas do controle de manifestações ingressadas por meio do Portal do TCE/BA, correio eletrônico, presencialmente, por telefone e aplicativos TCE Cidadão e *WhatsApp*.

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do TCE/BA foi implantada em 2006, por meio da Lei Complementar n.º 27, de 28/06/2006, e atualmente tem a sua regulamentação estabelecida pela Resolução TCE n.º 126, de 23/12/2018.

Previsto, implicitamente na Carta Federal de 1988, o princípio da transparência é uma norma de normas jurídicas, com caráter vinculante, sendo dever de quem esteja à frente da Administração Pública e, ao mesmo tempo, um direito subjetivo público do indivíduo e da sociedade. O advento da Lei Federal n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) representou grande rompimento na prática dos órgãos públicos no País ao estabelecer que o fornecimento das informações produzidas ou custodiadas por eles é a regra e o sigilo, a exceção. Trata-se de uma nova mentalidade, uma nova visão, um novo valor a ser aprendido por todos os servidores e gestores públicos.

Esta novidade ocorreu no momento em que ganhavam peso no setor público a implantação e o desenvolvimento do trabalho das Ouvidorias, servindo para aprofundar este movimento cujo foco é a priorização das demandas oriundas da sociedade.

No âmbito do TCE/BA, a Ouvidoria recebeu a responsabilidade de responder aos pedidos de acesso à informação, somando-se àquelas demandas que anteriormente já eram de sua responsabilidade, notadamente as manifestações de denúncia, reclamação, sugestão e elogio.

Portanto a Ouvidoria é o canal de comunicação do Tribunal de Contas colocado à disposição do cidadão, dos jurisdicionados e dos demais interessados para apresentação de manifestações de denúncia (comunicações de irregularidades), reclamação, sugestões, elogios e outros pronunciamentos, além da apresentação de pedido de informações sobre atos de agentes públicos ou sobre os serviços por eles prestados na esfera estadual.

1. DEMANDAS ATENDIDAS PELA OUVIDORIA

No segundo trimestre de 2019 foram registradas 80 demandas, sendo 42 pedidos de acesso à informação e 38 demandas de outras naturezas (manifestações de denúncia, reclamação, sugestão, elogio e outras). Além dessas demandas, a Central de Atendimento da Ouvidoria prestou 14 informações imediatas, as quais não demandaram registro no sistema. O total de atendimentos prestados pela Ouvidoria no trimestre, portanto, alcançou a quantidade de 94.

Tabela 1 – Demandas Registradas

TIPO	QUANTITATIVO	PERCENTUAL
Pedidos de Informação	42	52,5%
Manifestação de Denúncia	16	20,0%
Manifestação de Reclamação	14	17,50%
Manifestação de Elogio	5	6,25%
Outras Manifestações	3	3,75%
TOTAL	80	100,00%

Fonte: Planilha Manifestações_2019 (Ouvidoria).

O telefone foi o meio de acesso mais utilizado à Ouvidoria, com 35%, conforme relacionado na Tabela 2.

Tabela 2 – Meios de Contatos Utilizados

MEIO DE CONTATO	QUANTITATIVO	PERCENTUAL
Telefone	28	35,00%
Correio eletrônico	22	27,50%
Portal/Aplicativo TCE Cidadão	14	17,50%
Aplicativo de celular: <i>WhatsApp</i>	10	12,50%
Presencial	5	6,25%
Carta	1	1,25%
TOTAL	80	100,00%

Fonte: Planilha Manifestações_2019 (Ouvidoria).

Em relação ao perfil do demandante, o maior número de demandas foi originada de “pessoa física”, conforme a seguir:

Tabela 3 – Perfil do Demandante

PERFIL	TOTAL	PERCENTUAL
Pessoa Física	56	70,00%
Anônimo	14	17,50%
Pessoa Jurídica	10	12,50%
TOTAL	80	100,00%

Fonte: Planilha Manifestações_2019 (Ouvidoria).

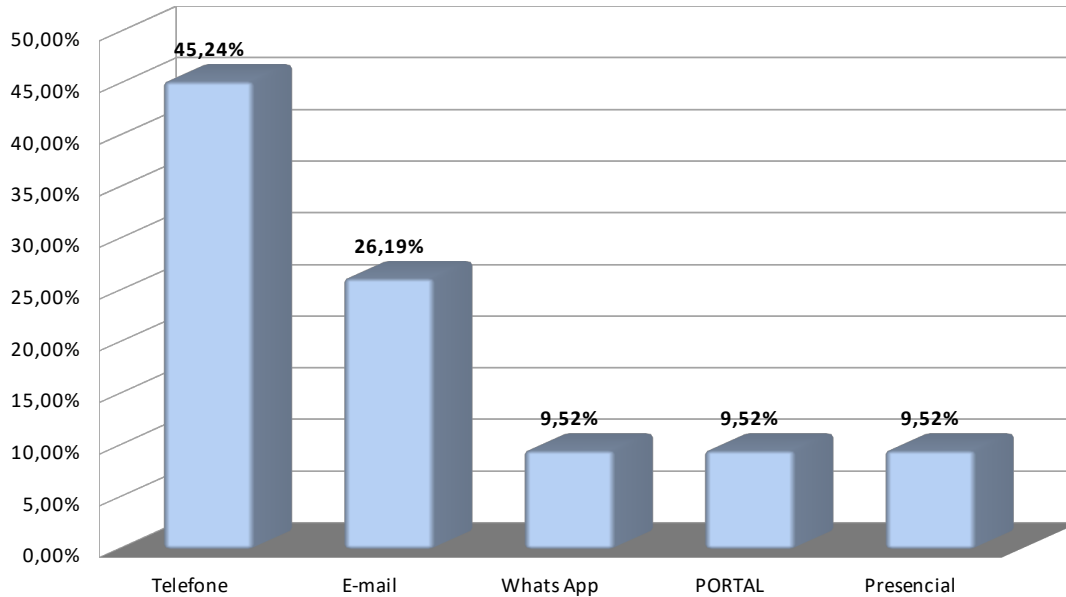
1.1 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Resolução TCE nº 163/2015, que dispõe sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei Federal nº 12.527/2011, no âmbito do TCE/BA, define, em seu artigo 3º, que o pedido de acesso à informação compreende, entre outros, o direito de:

- I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;
 - II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados no TCE, recolhidos ou não ao arquivo do Tribunal, inclusive o da Ouvidoria;
 - III - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;
 - IV - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos e convênios do TCE;
 - V - informação relativa ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelo TCE, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.
 - VI - informação sobre atividades exercidas, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;
 - VII - informação relativa à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos, ações e obras, bem como metas e indicadores propostos;
- § 1º - O direito de acesso aos documentos ou às informações neles contidas utilizados como fundamento da tomada de decisão e do ato administrativo será assegurado com a edição do ato decisório respectivo, que, no caso de processo de controle externo, será a Resolução ou Acórdão do TCE/ BA.
- § 2º Pedido de informação formulado por qualquer interessado antes da prolação do ato decisório será submetido à apreciação do relator ou do Presidente do TCE/BA, conforme o caso, com análise elaborada pela unidade técnica competente, que fundamente proposta de rejeição ou de autorização da divulgação total ou parcial das informações, respeitados os prazos previstos nos §§ 1º e 2º do artigo 11 da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.
- § 3º O acesso à informação previsto no caput não compreende as informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.
- § 4º Quando não for autorizado acesso integral à informação por ser ela parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.

No 2º trimestre/2019 foram recebidos 42 Pedidos de Acesso à Informação (PAIs).

Gráfico 1 – Meios de Contato – PAIs



Fonte: Planilha Manifestações_2019 (Ouvidoria).

A Ouvidoria foi responsável por 76,19% das respostas, sendo que, no 2º trimestre/2019, as seguintes unidades do TCE/BA foram demandadas para auxiliar nas respostas aos pedidos de informação:

Tabela 4 – Setores Demandados para Resposta

SETOR	QUANTITATIVO	PERCENTUAL
Ouvidoria	32	76,19%
Superintendência Técnica (SUTEC)	2	4,76%
Gabinete da Presidência (GAPRE)	2	4,76%
Secretaria Geral (SEG)	2	4,76%
Assessoria Técnico-Jurídica (ATEJ)	1	2,38%
Coordenação de Recursos Humanos (CRH)	1	2,38%
6ª Coordenadoria de Controle Externo (6ª CCE)	1	2,38%
7ª Coordenadoria de Controle Externo (7ª CCE)	1	2,38%
TOTAL	42	100,00%

Fonte: Planilha Manifestações_2019 (Ouvidoria).

O resultado aos pedidos de informação é registrado como: concedido, parcialmente respondido, em aberto e indeferido. Neste trimestre, foram atendidos 78,57% dos pedidos, indeferidos 11,90%, parcialmente respondidos 2,38% e 7,14% encontram-se em aberto, conforme tabela a seguir:

Tabela 5 – Resultado dos PAIs

SITUAÇÃO	QUANTITATIVO	%
Concedido	33	78,57%
Indeferido	5	11,90%
Em aberto	3	7,14%
Parcialmente respondido	1	2,38%
TOTAL	42	100,00%

Fonte: Planilha Manifestações_2019 (Ouvidoria).

As razões para o indeferimento de pedidos foram as seguintes:

- Tratar-se de Consulta e não atender aos requisitos exigidos pela Lei Orgânica do TCE/BA e pelo seu Regimento Interno no art. 179 (2 pedidos);
- Competência do Tribunal de Contas dos Municípios – TCM (2 pedidos);
- Pedido efetuado em duplicidade (1 pedido).

Não houve recursos a indeferimento de pedidos de acesso a informação no 2º trimestre /2019.

Os assuntos mais procurados foram os seguintes:

Tabela 6 – Assuntos Abordados

ASSUNTO	QUANTITATIVO	PERCENTUAL
Informações sobre a estrutura e funcionamento do TCE/BA	15	35,71%
Orientação técnica	9	21,43%
Informações sobre Contratos/Convênios de Jurisdicionados	6	14,29%
Informações sobre processos	4	9,52%
Concurso Público	3	7,14%
Outros	5	11,90%
TOTAL	42	100,00%

Fonte: Planilha Manifestações_2019 (Ouvidoria).

1.2 MANIFESTAÇÕES

Em 2018, entrou em vigor a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública, sendo uma espécie de código de defesa do usuário do serviço público e um instrumento importantíssimo no sentido de assegurar os direitos do cidadão.

A referida Lei estabeleceu normas de conduta para as ouvidorias públicas, além de definir como manifestações as “reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços”.

Além dos pedidos de acesso à informação, a Ouvidoria do TCE/BA recebeu 38 manifestações, conforme demonstrado na Tabela 1 deste relatório.

As principais unidades envolvidas nas manifestações foram o TCE/BA (47,37%) e a Secretaria da Educação do Estado da Bahia (10,53%). As demais demandas envolveram diversos órgãos da administração direta e indireta do Estado, conforme tabela a seguir:

Tabela 7 – Unidades Envolvidas nas Manifestações

UNIDADE	QUANTITATIVO
Tribunal de Contas do Estado da Bahia (TCE)	18
Secretaria da Educação do Estado da Bahia (SEC)	4
Ministério Público (MP)	2
Superintendência dos Desportos do Estado da Bahia (SUDESB)	1
Secretaria da Fazenda do Estado da Bahia (SEFAZ)	1
Defensoria Pública (DP)	1
Agência Est. de Reg. de Serv. Púb. de Energia, Transportes e Comunicações da Bahia (AGERBA)	1
Não Compete	10
TOTAL	38

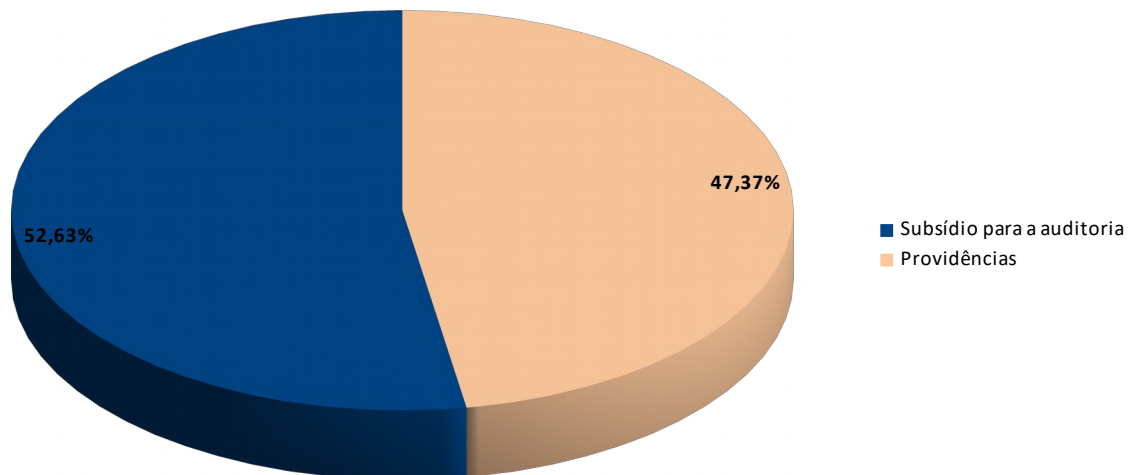
Fonte: Ouvidoria

Vale destacar o expressivo número de demandas encaminhadas que não são de competência deste Tribunal de Contas (26,32%), todas referentes a demandas relacionadas a municípios baianos, o que indica que a população, de um modo geral, ainda desconhece a diferença de atribuições entre os tribunais de contas baianos (TCE e TCM).

Independente da necessidade de participação na resposta, 50% das manifestações demandaram encaminhamento para outras unidades do TCE/BA, motivadas pelo seguinte:

- Subsídio para a auditoria: manifestações de Denúncia e Reclamação que envolvam jurisdicionados;
- Para providências: manifestação de Reclamação relacionada ao TCE/BA.

Gráfico 2 – Manifestações Encaminhadas a Outros Setores no 2º trimestre/2019



Fonte: Planilha Manifestações_2019 (Ouvidoria).

Tabela 8 – Setores Demandados nas Manifestações

SETOR/TIPO	DENÚNCIA	RECLAMAÇÃO	ELOGIO	OUTROS	TOTAL
Ouvidoria	7	4	5	3	19
Corregedoria	0	6	0	0	6
1ª CCE	1	0	0	0	1
3ª CCE	2	0	0	0	2
4ª CCE	3	0	0	0	3
5ª CCE	3	1	0	0	4
Gab. da Presidência (GAPRE)	0	1	0	0	1
Secretaria Geral (SEG)	0	1	0	0	1
Coord. de Rec. Humanos (CRH)	0	1	0	0	1
TOTAL	16	14	5	3	38

Fonte: Ouvidoria

2 METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO

2.1 QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES

O Plano Estratégico 2018-2021 do TCE/BA, em seu Objetivo 2, “Contribuir para o exercício do Controle Social”, estabelece, no indicador I 2.8, a meta de 25% de crescimento no número de manifestações no último ano, com a seguinte distribuição:

2018	2019	2020	2021
5%	10%	20%	25%

O 2º trimestre/2019 registrou uma redução de 19,19% em relação ao 2º trimestre do ano anterior, que foi de 99 manifestações.

O acompanhamento do cumprimento da meta para o exercício de 2019 apresenta o seguinte:

Tabela 9 – Demandas Registradas – 1º semestre/2019 x 1º semestre/2018

TIPO	1º semestre/2019	1º semestre/2018
Pedidos de Informação	102	77
Manifestação de Denúncia	35	35
Manifestação de Reclamação	25	18
Manifestação de Elogio	07	00
Manifestação de Sugestão	02	01
Outros	03	00
TOTAL	174	131

Fonte: Planilhas Manifestações_2018 e 2019 (Ouvidoria).

Desta forma, no presente exercício, registra-se um crescimento de 32,82% no primeiro semestre/2019 em relação ao mesmo período do ano anterior.

2.2 PRAZO DE ATENDIMENTO

Quanto ao prazo de atendimento, o Plano Estratégico 2018-2021 do TCE/BA, estabelece em seu indicador I 2.9 (% de manifestações feitas à Ouvidoria atendidas no prazo), a meta de 80% das manifestações atendidas em até 30 dias no último ano, com a seguinte distribuição anual:

2018	2019	2020	2021
55%	60%	70%	80%

O tempo médio de resposta apurado no 2º trimestre/2019, encontra-se demonstrado a seguir:

TABELA 10 – Demandas por tempo de Resposta

PRAZO DE RESPOSTA	QUANTITATIVO	PERCENTUAL
0 a 10 dias	73	91,25%
11 a 20 dias	3	3,75%
21 a 30 dias	1	1,25%
Acima de 30 dias	3	3,75%
TOTAL	80	100%

Fonte: Controle de Manifestações_2019 (Ouvidoria).

Observa-se que 96,25% das demandas foram atendidas em um prazo de 30 dias neste trimestre, compatível com a meta estabelecida no Plano Estratégico do TCE/BA.

2.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO JUNTO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

Objetivando avaliar o grau de satisfação do usuário dos serviços da Ouvidoria do TCE/BA, assim como orientar o planejamento das ações para o próximo exercício, em novembro de 2018, a Ouvidoria implementou a pesquisa de satisfação do seu atendimento, utilizando-se do aplicativo “Survey Monkey” para a sua realização.

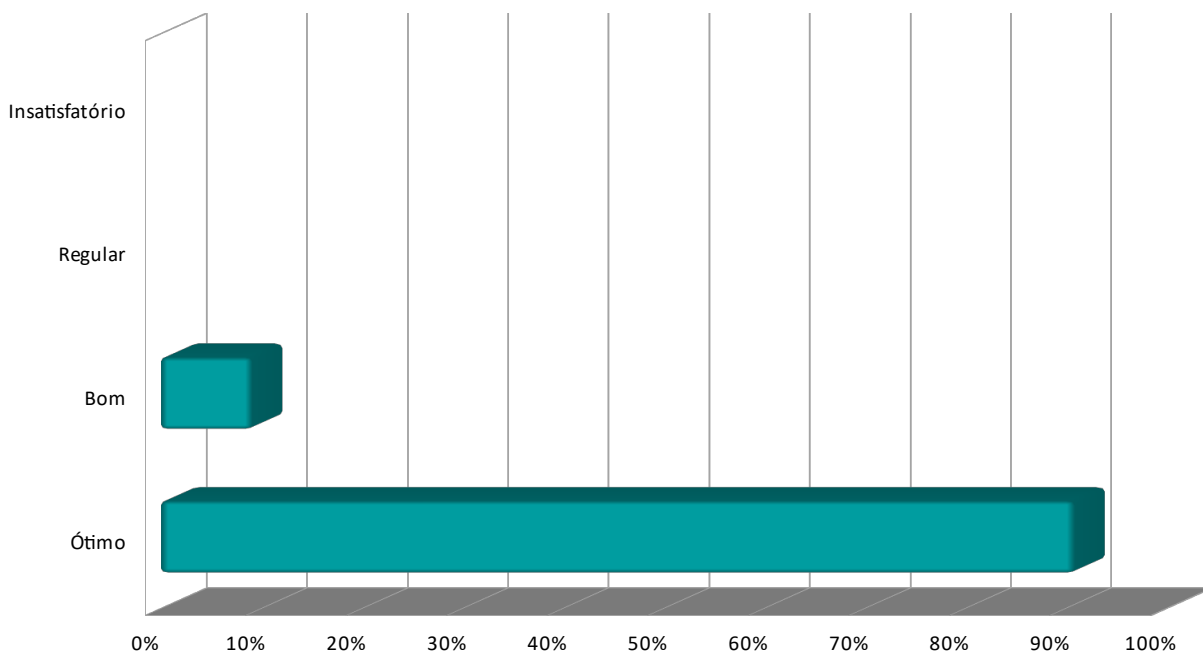
Com base no resultado obtido em 2018, visando avaliar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão, a Ouvidoria estabeleceu em 77,14% o valor de referência para o cálculo do índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria. Este valor está baseado no percentual de usuários que classificaram como “ótimo” (51,43%) e “bom” (25,71%) o referido atendimento. A meta é atingir 80% em 2019.

No 2º trimestre/2019 foram encaminhados 40 questionários de pesquisa de satisfação pelos meios possíveis para a Ouvidoria, ou seja, por meio das respostas enviadas pelo correio eletrônico e pelo aplicativo *WhatsApp*. Obteve-se 11 avaliações do atendimento prestado pela Ouvidoria, o que representa 27,50% de retorno. A seguir, são apresentados os resultados:

a) Satisfação dos usuários com a qualidade do atendimento

Entre os usuários da Ouvidoria que responderam à pesquisa de satisfação, 90,91% classificaram o atendimento como “ótimo” e 9,09% como “bom”. Nenhum respondente classificou o atendimento como “regular” ou “insatisfatório”. Desta forma, obteve-se um percentual de 100% dos usuários compreendidos entre “ótimo” e “bom”, conforme demonstrado a seguir:

Gráfico 3 – Qualidade do Atendimento

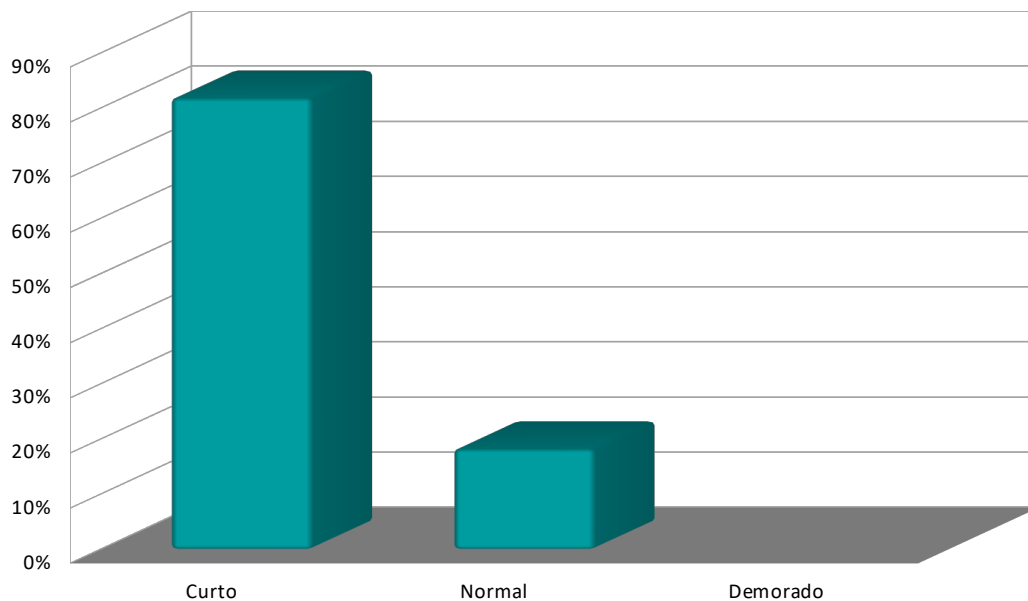


Fonte: Pesquisa *Survey Monkey* _2019 (Ouvidoria).

b) Satisfação dos usuários quanto ao tempo de resposta às demandas

Quanto ao prazo de atendimento às demandas, 81,82% dos usuários declararam que receberam a resposta em prazo menor do que esperava e 18,18% que chegou no tempo esperado. Não houve indicação de demora no atendimento por parte dos participantes da pesquisa de satisfação.

Gráfico 4 – Prazo de Atendimento

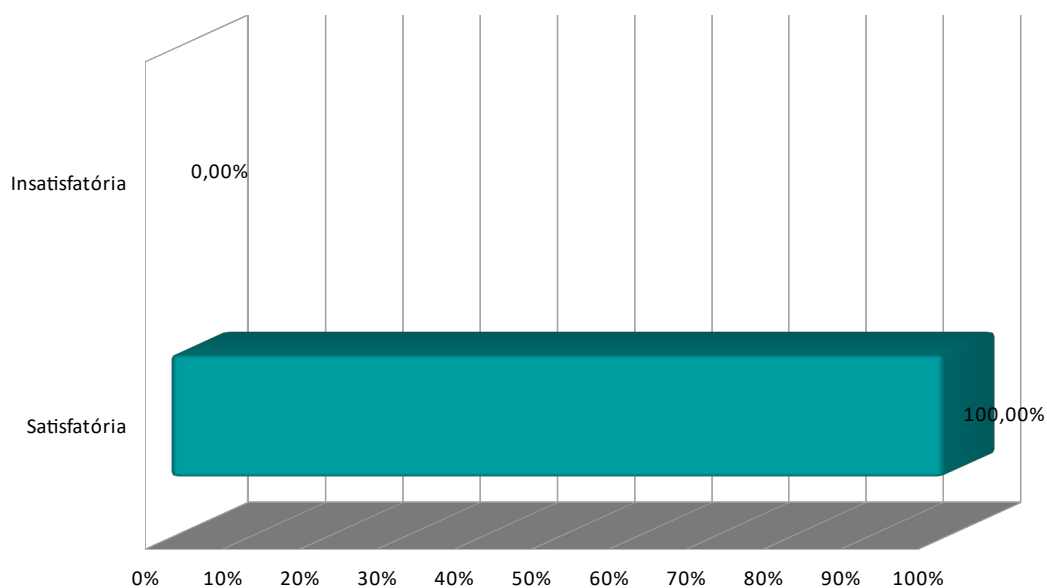


Fonte: Pesquisa Survey Monkey _2019 (Ouvidoria).

c) Satisfação dos usuários com a qualidade das respostas às demandas

Em resposta ao questionamento acerca da qualidade das respostas recebidas, 100% consideraram como satisfatórias as respostas recebidas.

Gráfico 5 – Qualidade da Resposta Recebida

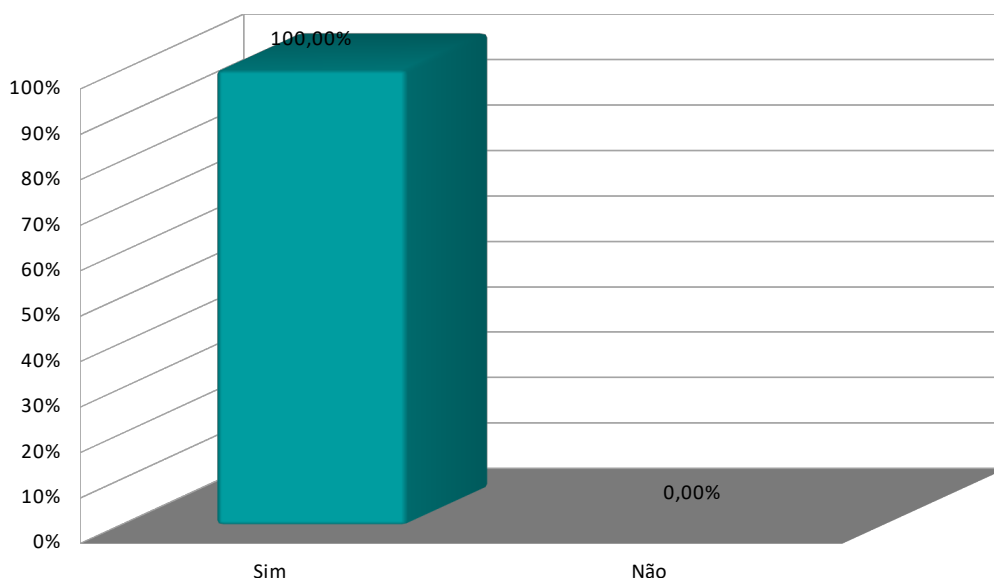


Fonte: Pesquisa Survey Monkey _2019 (Ouvidoria).

d) Indicação da Ouvidoria do TCE para outras pessoas

Em resposta à questão “Você indicaria a Ouvidoria do TCE/BA para outras pessoas?”, 100% dos usuários responderam que sim.

Gráfico 6 – Indicação da Ouvidoria do TCE/BA



Fonte: Pesquisa Survey Monkey _2019 (Ouvidoria).

3 AÇÕES DE APROXIMAÇÃO COM O CIDADÃO

a) Projeto Casa Aberta

A Ouvidoria participou das edições do projeto Casa Aberta, dialogando com estudantes da rede pública estadual.

A parceria com a Escola de Contas Conselheiro José Borba Pedreira Lapa (ECPL) visa apresentar o TCE/BA aos estudantes, enfatizando a importância do exercício da cidadania, do controle social e demonstrando os meios de exercê-los.

Neste trimestre, a Ouvidoria esteve presente na visita dos alunos dos seguintes colégios e universidades:

- 09/04 - Colégio Estadual Rotary (Ensino Médio);
- 25/04 - Colégio Estadual Clériston Andrade (Fundamental II e Ensino Médio);
- 16/05 - Centro Estadual de Educação Profissional Isaías Alves - ICEIA (Ensino Médio);

- 28/05 - Centro Universitário de Salvador (Uniceusa), Faculdade de Tecnologia e Ciências (FTC) e Faculdade Baiana de Direito;
- 04/06 - Centro Estadual de Educação Profissional Isaías Alves - ICEIA (Ensino Técnico);
- 11/06 - Colégio Estadual Américo Simas.

Estendendo o alcance do projeto, a Ouvidoria também participou das seguintes edições especiais:

- 04/04 - Fundação da Criança e do Adolescente (FUNDAC);
- 21/05 - Instituto de Cegos da Bahia (ICB); e
- 05/06 - Casa Aberta Itinerante – Prefeitura-bairro do Cabula/Tancredo Neves.

b) Participação no projeto Conhecendo o TCE

A Ouvidoria esteve presente no Projeto "Conhecendo o TCE/BA" , onde proferiu palestras com o objetivo de apresentar o trabalho desenvolvido no setor e as formas de colaboração entre as unidades do Estado no estímulo à participação social e atendimento das demandas dos cidadãos. No 2º trimestre/2019 foram realizadas as seguintes edições:

- 29/04 - Projeto "Conhecendo o TCE/BA" – Controladores Internos;
- 06/06 - Projeto "Conhecendo o TCE/BA" – Servidores da Secretaria de Educação do Estado da Bahia (SEC).

4 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E REUNIÕES

A Ouvidora-adjunta participou no dia 18 de junho de 2019, da reunião de apresentação da Ouvidoria Geral do Estado e a Rede de Ouvidorias Especializadas do Estado da Bahia onde foram apresentadas as ações para o próximo período.

5 INSTRUMENTOS NORMATIVOS E FERRAMENTAS DE PROMOÇÃO DA TRANSPARÊNCIA

No segundo trimestre de 2019, foram elaborados e disponibilizados no Portal do TCE/BA o Relatório Estatístico e o Relatório de Ações, ambos referentes às ações do 1º trimestre/2019.

Com o objetivo de aperfeiçoar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, foram implementados, com o apoio da equipe do Centro de Estudos e Desenvolvimento de Tecnologia para a Auditoria (CEDASC), novos atributos no cadastro das manifestações no Sistema de Gerenciamento de Processo e Documento (PROInfo): a natureza "Manifestação-Recurso" e o perfil do manifestante .

6 CONCLUSÃO

A Ouvidoria atua diretamente no atendimento a algumas das diretrizes do Plano Estratégico do TCE/BA para o período 2018-2021. Destaque-se a promoção de ações voltadas aos objetivos de estimular o aprimoramento da gestão pública estadual e de contribuir para o exercício do controle social. Neste último estão incluídas as iniciativas de realização de ações de aproximação do cidadão com o TCE/BA e o aperfeiçoamento de instrumentos normativos e ferramentas de promoção da transparência.

Particularmente, em relação à promoção da melhoria do desempenho da gestão pública, devem ser destacados o atendimento às demandas de orientação técnica respondidas diretamente pela Ouvidoria e a facilitação da aproximação do cidadão com este órgão de fiscalização e controle, por meio da promoção da transparência e da divulgação das ações do TCE/BA.