



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
ESCOLA DE DIREITO, NEGÓCIOS E COMUNICAÇÃO
NÚCLEO DE PRÁTICA JURÍDICA
COORDENAÇÃO ADJUNTA DE TRABALHO DE CURSO
MONOGRAFIA JURÍDICA

**A OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DOS MUNICÍPIOS DO
ESTADO DE GOIÁS E AS LIMITAÇÕES E DESAFIOS PARA A
PROMOÇÃO DA TRANSPARÊNCIA E DO CONTROLE SOCIAL**

ORIENTANDO: JOÃO EDUARDO FRANCO PERES
ORIENTADORA PROF.: LARISSA PRISCILLA PASSOS J REIS BAREATO

GOIANIA-GO

2025

JOÃO EDUARDO FRANCO PERES

**A OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DOS MUNICÍPIOS DO
ESTADO DE GOIÁS E AS LIMITAÇÕES E DESAFIOS PARA A
PROMOÇÃO DA TRANSPARÊNCIA E DO CONTROLE SOCIAL**

Monografia Jurídica apresentada à
disciplina Trabalho de Curso II, da Escola
de Direito , Negócios e Comunicação da
Pontifícia Universidade Católica de
Goiás (PUCGOIÁS).

Prof. (a) Orientadora: Larissa Priscilla
Passos J Reis Bareato.

GOIÂNIA-GO

2025

JOÃO EDUARDO FRANCO PERES

**A OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DOS MUNICÍPIOS DO
ESTADO DE GOIÁS E AS LIMITAÇÕES E DESAFIOS PARA A
PROMOÇÃO DA TRANSPARÊNCIA E DO CONTROLE SOCIAL**

Data da Defesa: ____ de _____ de _____

BANCA EXAMINADORA

Orientadora: Professora Larissa Priscilla Passos J Reis Bareato. Nota

Examinador Convidado: Prof.: Nota

RESUMO

A presente monografia aborda uma reflexão acerca das limitações e desafios enfrentados pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Goiás para a promoção da transparência e do controle social. O estudo parte de uma análise histórica do instituto da ouvidoria, explorando sua origem, evolução e consolidação no Brasil, com destaque para sua importância como canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública. No contexto do TCM-GO, observam-se avanços importantes, como o aumento no número de manifestações recebidas, a adoção de práticas de governança em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e ações de aproximação com a sociedade. Ainda assim, a ouvidoria enfrenta entraves significativos que limitam sua eficácia, como a baixa participação popular, o desconhecimento da população sobre seus direitos e a falta de integração com os setores técnicos do tribunal.

A análise evidencia que a simples existência da ouvidoria não é suficiente para garantir sua efetividade. A falta de estrutura padronizada para o tratamento das manifestações, o distanciamento entre as áreas internas e a ausência de uma cultura institucional voltada à escuta ativa são obstáculos que comprometem o potencial desse canal. A monografia conclui que o fortalecimento da Ouvidoria exige investimentos contínuos em capacitação, comunicação institucional, modernização de processos e estímulo à participação cidadã. Somente com essas medidas será possível consolidar a Ouvidoria como um instrumento legítimo de acesso à informação, fiscalização e aprimoramento da gestão pública.

ABSTRACT

This monograph presents a reflection on the limitations and challenges faced by the Ombudsman Office of the Court of Accounts of the State of Goiás (TCM-GO) in promoting transparency and social oversight. The study begins with a historical analysis of the ombudsman institution, exploring its origin, evolution, and consolidation in Brazil, with emphasis on its importance as a communication channel between citizens and public administration. Within the context of TCM-GO, significant progress has been observed, such as the increase in the number of submissions received, the adoption of governance practices in accordance with the General Data Protection Law (LGPD), and efforts to strengthen ties with society. Nevertheless, the ombudsman office still faces major obstacles that limit its effectiveness, including low public participation, lack of awareness among citizens about their rights, and insufficient integration with the court's technical departments.

The analysis reveals that the mere existence of the ombudsman office is not enough to ensure its effectiveness. The lack of a standardized structure for handling submissions, the gap between internal departments, and the absence of an institutional culture focused on active listening are barriers that undermine the full potential of this channel. The monograph concludes that strengthening the Ombudsman Office requires ongoing investments in training, institutional communication, process modernization, and the promotion of civic engagement. Only through these measures will it be possible to establish the Ombudsman Office as a legitimate instrument for access to information, oversight, and the improvement of public administration.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	7
1. CONTEXTO HISTÓRICO DOS TRIBUNAIS DE CONTAS	10
1.1 ORIGEM E EXPANSÃO DO INSTITUTO DA OUVIDORIA NO MUNDO	10
1.2 A CONSOLIDAÇÃO DA OUVIDORIA NO BRASIL E OS DESAFIOS ATUAIS.....	13
1.3 O PAPEL DAS OUVIDORIAS NO BRASIL: FUNÇÕES E DESAFIOS.....	16
2. OS TRIBUNAIS DE CONTAS NO BRASIL: ESTRUTURA E ATUAÇÃO	21
2.1 - DA COMPOSICAO DOS TRIBUNAIS DE CONTAS	21
2.2 – DOS CONSELHEIROS.....	22
2.3 – O PRESIDENTE.....	23
2.4 – DOS AUDITORES.....	23
2.5 - DA OUVIDORIA	24
2.6 - O MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS.....	24
2.7 - A SECRETARIA DE CONTROLE EXTERNO	25
3. LIMITES E DESAFIOS DA OUVIDORIA PÚBLICA NA ATUAÇÃO DO TRIBUNAL DE CONTAS DO MUNICÍPIO DE GOIÂNIA	26
3.1 DOS PRINCÍPIOS DE GOVERNANÇA CORPORATIVA APLICADOS AOTCM.....	27
3.2 ANÁLISE DOS DADOS TRATADOS PELA OUVIDORIA PÚBLICA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO GOIÁS	29
3.2.1 A DIVULGAÇÃO DAS INFORMAÇÕES SEGUNDO A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS.....	31
3.2.2 APRIMORAMENTOS CONQUISTADOS PELA OUVIDORIA	32
3.2.3 COMPARAÇÃO DE ATIVIDADES ANUAIS	33
3.3 A OUVIDORIA COMO FERRAMENTA DE ACESSO À JUSTIÇA	35
4. CONCLUSÃO	36
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38

INTRODUÇÃO

O presente trabalho surgiu a partir da observação da necessidade de fortalecer os canais institucionais de participação cidadã no acompanhamento e fiscalização da gestão pública, com ênfase no papel das Ouvidorias dos Tribunais de Contas. A escolha do tema justifica-se pela crescente demanda social por mecanismos que assegurem a transparência, a eficiência administrativa e o controle social efetivo. Embora as Ouvidorias tenham conquistado avanços institucionais significativos, ainda enfrentam desafios como a baixa visibilidade, a carência de estrutura adequada e o desconhecimento por parte da população sobre suas funcionalidades.

A relevância do estudo fundamenta-se na importância das Ouvidorias públicas como instrumentos que viabilizam o exercício da cidadania e a consolidação de uma gestão democrática. A Lei nº 13.460/2017 garante aos usuários de serviços públicos o direito de participar da administração, exigindo qualidade, ética e transparência. No entanto, esses direitos muitas vezes são limitados por barreiras operacionais, burocráticas e culturais, que comprometem a efetividade das Ouvidorias como canais de comunicação entre o Estado e a sociedade.

O objetivo geral da pesquisa é demonstrar de que forma as Ouvidorias podem funcionar como ferramentas de mediação e resolução de demandas entre cidadãos e administração pública. Dentre os objetivos específicos, destacam-se: a análise dos canais de comunicação utilizados pelas Ouvidorias; a identificação de lacunas na divulgação e no acesso aos serviços; a proposição de estratégias para ampliar o uso e a confiança no serviço; e o mapeamento de gargalos institucionais que dificultam a adequada recepção e tratamento das manifestações recebidas.

A metodologia adotada é de natureza qualitativa, com base em análise documental, revisão bibliográfica e estudo de caso da Ouvidoria do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado de Goiás (TCM/GO). O referencial teórico ampara-se em autores como Cyrillo (2015), Comparato (2016), Silva e Oliveira (2020) e Feitosa et al. (2016), que abordam a evolução histórica, as funções institucionais e os desafios enfrentados pelas Ouvidorias no contexto da administração pública brasileira.

Com a promulgação da Constituição Federal de 1988, as atribuições dos Tribunais de Contas foram significativamente ampliadas, estabelecendo um arcabouço normativo robusto para a supervisão e monitoramento das ações do setor público. Nesse cenário, o controle exercido pelos Tribunais, em apoio ao Poder Legislativo, é complementado pelo controle social realizado pelos cidadãos, seja de forma individual ou por meio de organizações civis. A crescente conscientização da sociedade brasileira sobre a relevância de sua participação no controle social tem sido impulsionada por recorrentes casos de corrupção e desvio de finalidade na administração pública. Essa realidade fortalece a exigência por transparência e prestação de contas, reduzindo a tolerância para práticas ilegais e negligentes.

Dessa forma, as Ouvidorias despontam como instrumentos indispensáveis para promover a interação entre a sociedade e a administração pública. Atuam como canais de comunicação direta, permitindo que os cidadãos apresentem sugestões, elogios, reclamações, solicitações e denúncias. Essas manifestações são analisadas e encaminhadas para os setores responsáveis, que as utilizam para identificar e implementar melhorias. A origem das Ouvidorias remonta à Suécia do século XVIII, quando um representante do Rei era designado para garantir o cumprimento das leis e ordens do monarca. No Brasil, entretanto, a formalização desse instrumento só ocorreu em 1986, com a criação da Ouvidoria como mecanismo de defesa dos direitos do cidadão contra abusos, erros e omissões na administração federal.

A legislação brasileira, especialmente com a Lei n.º 13.460 de 2017, assegura aos cidadãos o direito de exigir proteção e defesa em relação aos serviços públicos prestados. Este direito, como expressão do Estado de Direito, reforça a responsabilidade da administração pública em oferecer serviços eficientes e transparentes. A cidadania, nesse cenário, não se restringe ao voto, mas se estende ao exercício contínuo da fiscalização, viabilizada por mecanismos como as Ouvidorias.

No entanto, embora as Ouvidorias tenham apresentado resultados positivos, persistem desafios estruturais e culturais que limitam sua eficácia e acessibilidade. Entre as principais dificuldades enfrentadas estão a falta de divulgação adequada sobre as funções das Ouvidorias, o desconhecimento da população sobre como utilizá-las e a percepção de que as demandas apresentadas não serão devidamente atendidas. Essas barreiras resultam em um distanciamento entre o cidadão e o Estado, dificultando o exercício pleno do controle social e comprometendo a transparência na gestão pública. Além disso, gargalos internos, como a lentidão nos processos e a insuficiência de recursos,

agravam o problema, reduzindo a confiança dos cidadãos na efetividade do serviço.

A pesquisa propõe-se, portanto, a aprofundar a compreensão sobre as limitações e os desafios enfrentados pelas Ouvidorias, com foco na análise crítica de seu funcionamento e na formulação de estratégias que possam contribuir para o fortalecimento desse instrumento essencial à democracia, à cidadania ativa e à boa governança pública.

1. CONTEXTO HISTÓRICO

As ouvidorias representam um importante instrumento de mediação entre a sociedade e as instituições públicas e privadas. Elas exercem a função de escutar demandas, sugestões, críticas e denúncias, buscando promover a transparência, a ética e a melhoria contínua dos serviços prestados. Ao fortalecer o diálogo entre cidadãos e organizações, as ouvidorias contribuem para o aprimoramento da gestão e para o fortalecimento da democracia participativa. Essa estrutura, hoje consolidada em diversos setores, possui uma trajetória histórica significativa que remonta a modelos tradicionais de escuta e fiscalização. Com isso, apresenta-se um panorama do contexto histórico que fundamenta e inspira a atuação das ouvidorias contemporâneas.

De acordo com LEMOS (2019, p. 12), há um levantamento histórico que indica a presença de mecanismos de ouvidoria na Antiguidade Clássica, na Grécia, *Euthynoi* em (Atenas) e *Efhorat* em (Esparta) conselhos compostos por cidadãos que realizavam vigilância sobre os funcionários públicos (CYRILLO, 2015, apud, LEMOS, 2019).

Outros relatos históricos também mostram que o embrião da ouvidoria teve sua origem no Império chinês, influenciado pelos princípios de Confúcio na Dinastia HAN (206 AC - 220 DC), onde o confucianismo tornou-se a filosofia oficial do Estado, estabelecendo como o primeiro canal formal para que a população protestasse contra as injustiças cometidas pelos governantes.

Quem está familiarizado com o tema das ouvidorias provavelmente conhecem a palavra *Ombudsman* (origem sueca). O termo refere-se ao representante ou defensor da população, podendo ser traduzida como “homem das reclamações” ou “homem das queixas”.

1.1 Origem e Expansão do Instituto da Ouvidoria no Mundo

De acordo com LEMOS (2019, p. 12), há um levantamento histórico que indica a presença de mecanismos de ouvidoria na Antiguidade Clássica, na Grécia, *Euthynoi* em (Atenas) e *Efhorat* em (Esparta) conselhos compostos por cidadãos que realizavam vigilância sobre os funcionários públicos (CYRILLO, 2015, apud, LEMOS, 2019).

Outros relatos históricos também mostram que o embrião da ouvidoria teve sua origem no Império chinês, influenciado pelos princípios de Confúcio na Dinastia HAN (206 AC - 220 DC), onde o confucianismo tornou-se a filosofia oficial do Estado, estabelecendo como o primeiro canal formal para que a população protestasse contra as injustiças cometidas pelos governantes.

Quem está familiarizado com o tema das ouvidorias provavelmente conhecem a palavra *Ombudsman* (origem sueca). O termo refere-se ao representante ou defensor da população, podendo ser traduzida como “homem das reclamações” ou “homem das queixas”.

A Suécia foi precursora ao introduzir o primeiro *Ombudsman* no início do século XIX, mas foi somente no século XX que outros países começaram a adotarem um modelo semelhante. A ampliação desse modelo seguiu uma ordem cronológica, iniciando-se na Suécia em 1809, seguida pela Finlândia em 1919, Dinamarca em 1955 e Noruega em 1963, conforme relatam *Steenbeek* (1963) e *Hidén* (1973). Surgindo no Brasil em 1989, por meio do jornal *Folha de S. Paulo*, com a criação de uma coluna dedicada à crítica interna. O editor responsável tinha a função de avaliar o próprio jornal sob a ótica dos leitores, representando suas preocupações e sugestões (CYRILLO, 2015. apud COMPARATO, 2016).

Atualmente, a figura do *Ombudsman* está presente em diversas nações, tanto no setor público quanto no privado, ainda que sob diferentes denominações e variações de atuação. Independentemente do contexto, essa função tem como objetivo servir como um canal aberto de comunicação, por meio do qual a população pode expressar suas opiniões, apresentar queixas ou sugerir melhorias. Ao facilitar o diálogo entre os cidadãos e instituições, o *Ombudsman* promove um relacionamento mais transparente e democrático, contribuindo para a construção de uma gestão pública mais inclusiva e participativa. Esse papel é essencial para fortalecer a confiança da sociedade nas instituições, ao dar voz às preocupações populares e incentivar um maior envolvimento cívico na administração.

O tema ouvidoria pública se faz presente, na contemporaneidade, na agenda de discussões de diversos segmentos da sociedade. Entretanto, a questão não é tão nova quanto pode parecer à primeira vista; seu marco inicial data do início do século XIX, na Suécia. (CARDOSO, 2010).

A origem histórica do instituto remonta aos fins do século XVII e início do XIX, na Suécia, quando a figura do supremo representante do rei, cuja atribuição era vigiar a execução das ordens e leis emanadas do monarca, foi transmudada para a de mandatário do parlamento, com a nova função de controlar em nome próprio a administração e a justiça. Ressalte-se, contudo, que a positivação do instituto do ombudsman se deu na constituição sueca somente em 5 de junho de 1809. (CARDOSO, 2010. apud, GOMES, 2000, P.54).

Ao longo do século XX, diversos países seguiram os passos da Suécia, especialmente após as reformas administrativas ocorridas neste país em 1915 e em 1967, que resultaram em um modelo no qual as atribuições eram repartidas entre três ombudsmen. Um primeiro era responsável por questões ligadas ao bem-estar do administrado; um segundo, pelos assuntos judiciais e militares; e um terceiro, pelas matérias cíveis.

A expansão para outros países escandinavos levou aproximadamente um século, começando pela Finlândia, seguido por Normandia e Dinamarca. Conforme explica Howard (2010), os ouvidores realizavam as investigações a partir de denúncias formais dos cidadãos ou mesmo pela constatação de um problema. Eles poderiam solicitar esclarecimentos dos envolvidos e registrar o ocorrido em relatórios oficiais. (SANTOS e outros, 2019).

A segunda fase de expansão ocorreu nas décadas de 1960 e 1970, começando pela Alemanha e Nova Zelândia, com rápida adesão por outros países europeus e da América do Norte. Trata-se de um período em que se evidencia o esgotamento do modelo burocrático weberiano e a introdução dos modelos gerenciais de administração pública. Neste, a lógica consiste em tomar a gestão pública mais eficiente mediante uso de práticas e ferramentas gerenciais existentes no setor privado. O trecho a seguir ilustra como a ouvidoria foi introduzida nos EUA, no início de seu processo de implantação, em 1961. (ABRUCIO, 1997, apud, SANTOS e outros, 2019).

Durante os anos 1980, momento marcado pela redemocratização do Estado, a discussão sobre a implantação do órgão em todos os níveis de governo tinha como base o Instituto do Ombudsman, e como proposta central realizar o controle das políticas públicas. (DE MARIO, 2013).

O mesmo autor ainda entende que o órgão teria como objetivo garantir o acesso do cidadão à administração pública e a transparência de seus atos, e como principal tarefa a defesa dos direitos do cidadão e o combate à corrupção.

Foi apresentado durante a constituinte, pela Comissão Provisória de Estudos Constitucionais, um anteprojeto de lei que implantava o que se denominou "Defensoria do Povo". O projeto não foi aprovado e, mesmo sem regulamentação, principalmente a partir dos anos 1990, vivenciamos um importante crescimento das Ouvidorias Públicas no Brasil.

As dificuldades encontradas para o desenvolvimento do trabalho do órgão e a discussão existencial e conceitual travada pela equipe sobre o que significa ser uma Ouvidoria Pública norteiam a discussão aqui apresentada.

1.2 A Consolidação da Ouvidoria no Brasil e os Desafios Atuais

No Brasil, a figura da ouvidoria foi formalmente incorporada à Constituição Federal por meio da Emenda Constitucional nº 45, promulgada em 2004. Essa emenda foi responsável pela criação das Ouvidorias nos âmbitos do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), elevando essas instâncias a um patamar constitucional.

A partir desse marco, as ouvidorias passaram a desempenhar um papel institucional mais robusto, garantindo um canal direto para o exercício da cidadania, por meio da participação social e do controle social das atividades desses órgãos (SILVA E OLIVEIRA, 2020).

Antes da Emenda Constitucional nº 45/04, a EC nº 19/98 já havia estimulado a participação social ao modificar o §3º do art. 37 da Constituição Federal de 1988. Essa mudança trouxe diretrizes voltadas à promoção da transparência, da eficiência e do controle social na administração pública, especialmente na prestação de serviços públicos. Com a EC nº 45/04, esse processo foi ampliado, reforçando a participação cidadã. Nesse contexto, a ouvidoria passou a ganhar destaque como um instrumento essencial de mediação entre o Estado e a sociedade.

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (“Caput” do artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998).

§3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I – As reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II – O acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - A disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (Parágrafo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998) Legislação ordinária: (BRASIL, 1988).

Na prática, as ouvidorias públicas assumiram, de forma efetiva, as três funções estabelecidas pelo §3º do art. 37 da Constituição Federal: recepção de reclamações, garantia de acesso à informação pública e acolhimento de denúncias. Essas funções tornaram-se pilares fundamentais no atendimento ao cidadão, promovendo a transparência e o controle social. Contudo, o papel das ouvidorias foi significativamente ampliado ao longo do

tempo, estendendo suas atribuições para abarcar também o recebimento de sugestões, elogios e o esclarecimento de dúvidas dos cidadãos.

Essa expansão de competências reflete um entendimento mais amplo das ouvidorias como espaços de diálogo contínuo entre o Estado e a sociedade. Além disso, o inciso II desse artigo reforça a importância da integração das funções das ouvidorias com o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Naturalmente, essa integração fortalece o acesso às informações públicas, consolidando as ouvidorias como um ponto único de contato para cidadãos que buscam exercer seu direito de acesso à informação, apresentar suas demandas e influenciar a gestão pública de maneira direta e participativa.

O serviço descrito no terceiro inciso possui duas interpretações. Tanto a representação funcional quanto a denúncia envolvem a comunicação de um suposto ato ilegal praticado por um agente público. No entanto, a representação é feita por outro agente público, enquanto a denúncia é apresentada por um particular.

Essa expansão de competências reflete um entendimento mais amplo das ouvidorias como espaços de diálogo contínuo entre o Estado e a sociedade. Além disso, o inciso II desse artigo reforça a importância da integração das funções das ouvidorias com o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Naturalmente, essa integração fortalece o acesso às informações públicas, consolidando as ouvidorias como um ponto único de contato para cidadãos que buscam exercer seu direito de acesso à informação, apresentar suas demandas e influenciar a gestão pública de maneira direta e participativa.

O serviço descrito no terceiro inciso possui duas interpretações. Tanto a representação funcional quanto a denúncia envolvem a comunicação de um suposto ato ilegal praticado por um agente público. No entanto, a representação é feita por outro agente público, enquanto a denúncia é apresentada por um particular.

1.3 O Papel das Ouvidorias no Brasil: Funções e Desafios

No Estado de Goiás, a Ouvidoria do Tribunal de Contas dos Municípios (TCM/GO) desempenha um papel fundamental no fortalecimento da democracia e no exercício do controle social em todas as cidades goianas, abrangendo tanto a administração direta quanto a indireta. Este órgão de controle zela não apenas pelo cumprimento dos deveres constitucionais voltados à promoção da transparência, ao monitoramento do uso de recursos públicos e à fiscalização dos serviços prestados, mas também pelo rigoroso atendimento à Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/11) (VIOLADA, 2018).

Nesse sentido, a Corte de Contas estabeleceu a Ouvidoria como um canal de comunicação direto com a população, incentivando a participação cidadã no processo de fiscalização e aprimoramento da gestão pública nos municípios goianos. Ao abrir espaço para o diálogo e a manifestação de demandas, o TCM/GO fortalece a cooperação entre a sociedade e o poder público, promovendo uma administração mais eficiente, transparente e comprometida com o interesse coletivo.

A Ouvidoria foi criada por meio da Resolução Administrativa nº 038/04 e está respaldada pela Lei Orgânica do TCM/GO nº 15.958/07, que definiu suas finalidades. No entanto, sua estruturação só se concretizou de fato em agosto de 2012, quando a Ouvidoria passou a ter um espaço físico dedicado e uma equipe especializada para atender as demandas. No final do mesmo ano, foi publicada a Resolução Administrativa nº 0367/12, que definiu de forma clara as atribuições da Ouvidoria.

A equipe técnica da Ouvidoria é responsável por analisar e responder às solicitações encaminhadas por cidadãos, órgãos jurisdicionados ou qualquer interessado. O objetivo é sempre atender essas pessoas com ética, transparência, eficiência e respeito. Além disso, a Ouvidoria busca contribuir para a melhoria da gestão tanto do Tribunal quanto dos órgãos e entidades que estão sob sua jurisdição. A atuação da Ouvidoria visa garantir o cumprimento da legalidade, legitimidade, economicidade, moralidade, impessoalidade, publicidade e eficiência dos atos administrativos realizados por autoridades, servidores e gestores públicos, além de outros princípios constitucionais que se aplicam à Administração Pública.

Portanto, sempre que alguém faz uma comunicação de irregularidade, solicitação de informação, denúncia, reclamação, sugestão, crítica ou mesmo um elogio para a Ouvidoria, essa comunicação é analisada por um servidor especializado. Esse servidor deve utilizar seus conhecimentos técnicos, a legislação vigente e os dados contábeis que são fornecidos pelas Secretarias especializadas através dos sistemas informatizados internos, como: o Sistema de Controle de Contas Municipais, Sistema de Controle de Tramitação, Sistema de Folha de Pagamento e o Sistema de Controle de Gastos com Pessoal.

É importante destacar o valor do trabalho da Ouvidoria, pois é ela que elabora a resposta oficial do TCM, a ser enviada para quem fez a solicitação. Dessa forma, a resposta enviada ao cidadão representa a posição oficial do Tribunal de Contas sobre o assunto em questão. Por isso, é fundamental que a análise técnica seja correta, para que a resposta seja adequada, regular e legal. Caso contrário, pode haver um impacto negativo na credibilidade do Tribunal.

Conforme o artigo 3º combinado com o artigo 5º da Resolução Administrativa, a Ouvidoria pode fornecer uma resposta ao solicitante sem a necessidade de consultar outras unidades, sempre que tiver informações suficientes para atender plenamente à demanda ou quando conseguir obtê-las de maneira segura nos sistemas informatizados do TCM. No entanto, se a Ouvidoria não dispuser de todas as informações necessárias para responder à demanda, deverá requisitar esses dados às unidades especializadas dentro do Tribunal.

Art. 3º. A Ouvidoria no exercício de suas atribuições poderá efetuar requisições às demais unidades do TCM, as quais deverão prestar os esclarecimentos, adotar as providências cabíveis e fornecer as informações necessárias ao atendimento das demandas. Parágrafo Único. As demais unidades do TCM terão o prazo de 5 (cinco) dias para atender a requisição oriunda da Ouvidoria, que serão reiteradas por até 2 (duas) vezes, e após levadas a conhecimento da Presidência do TCM.

[...]

Art. 5º. As demandas serão recebidas, classificadas e atendidas, quando possível, pela Ouvidoria, que tomará as seguintes providências:

I- Imediatamente Fornecerá a resposta direta e ao demandante, sem o concurso de outras unidades do TCM, sempre que dispuser de dados e informações suficientes para o pleno atendimento

da demanda ou puder obtê-los, de forma segura, nas bases de dados disponibilizadas pelo Tribunal; Na hipótese da Ouvidoria não dispor de elementos suficientes para o pleno atendimento da demanda, deverá requisitá-los às unidades técnicas, que terão o prazo de até 5 (cinco) dias para responder; Na hipótese do inciso anterior, a Ouvidoria elaborará resposta clara, sucinta e objetiva ao interessado, com base nas informações ou esclarecimentos prestados pela unidade técnica competente.

Parágrafo Único. Todas as demandas deverão ser respondidas ao interessado, e tratando-se de demanda que não seja competência do TCM, a Ouvidoria deverá indicar o órgão ou autoridade competente para o recebimento da demanda (Resolução Administrativa, 2012).

II- Na hipótese do inciso anterior, a Ouvidoria elaborará resposta clara, sucinta e objetiva ao interessado, com base nas informações ou esclarecimentos prestados pela unidade técnica competente. Parágrafo Único. Todas as demandas deverão ser respondidas ao interessado, e tratando-se de demanda que não seja competência do TCM, a Ouvidoria deverá indicar o órgão ou autoridade competente para recebimento da demanda (Resolução Administrativa, 2012).

Nos últimos tempos, os escândalos políticos e financeiros que vemos com frequência nos noticiários têm motivado a sociedade a participar mais ativamente da gestão pública. As pessoas estão cada vez mais interessadas em ter acesso a informações claras e transparentes sobre o que os gestores públicos estão fazendo e como estão usando os recursos que pertencem a todos (FEITOSA e outros, 2016).

Por isso, a prestação de contas públicas se torna um mecanismo essencial para atender essas demandas da sociedade. Quando os cidadãos têm acesso a informações detalhadas sobre as ações e os gastos dos governantes, eles podem acompanhar mais de perto o trabalho dos seus representantes. No entanto, essas informações só serão úteis se forem atualizadas, corretas e fáceis de entender.

Caso contrário, esses dados perdem seu valor. É essencial que sejam apresentados com clareza e qualidade, de modo que a população tenha condições de compreender, fiscalizar a utilização dos recursos públicos e formar suas próprias opiniões sobre a gestão desses recursos.

Dessa forma, a transparência é essencial para que a sociedade possa exercer o chamado controle social. Isso significa que a população pode participar ativamente da gestão pública, com o objetivo de influenciar decisões,

acompanhar de perto o uso dos recursos e garantir que as políticas públicas sejam efetivamente colocadas em prática. A transparência permite que os cidadãos fiscalizem e contribuam para a melhoria das ações governamentais, promovendo uma administração mais justa e eficiente (CALVI, 2008).

As Ouvidorias públicas também foram criadas para facilitar a comunicação entre os cidadãos e o governo. Elas servem como um canal para que a população possa expressar suas opiniões, reclamações ou sugestões sobre os serviços prestados pelo poder público. Dessa forma, ajudam a melhorar a qualidade desses serviços e a garantir que as necessidades da sociedade sejam atendidas. Além disso, as Ouvidorias fortalecem a participação dos cidadãos no processo democrático, permitindo que todos possam contribuir para a melhoria da administração pública (SANDY, 2012).

A Constituição Federal de 1988 determina que a administração pública deve seguir cinco princípios fundamentais: Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência. Esses princípios guiam como o governo deve agir para garantir que suas atividades sejam corretas, justas e transparentes. As Ouvidorias surgiram justamente para apoiar esses princípios, oferecendo aos cidadãos um meio de participar de forma ativa e democrática na gestão pública, ajudando a fiscalizar e a melhorar o funcionamento dos serviços oferecidos pelo governo.

O acesso à informação é essencial para a democracia, pois é o que permite que os cidadãos participem das decisões que o governo toma. Quando as pessoas têm acesso às informações sobre como o governo funciona, elas podem entender melhor o que está acontecendo, sugerir melhorias e cobrar por mudanças. Por isso, o direito de acessar informações públicas é considerado um direito humano fundamental, já que garante que todos possam estar bem-informados e exercer seu papel na sociedade de forma ativa e consciente (BONAVIDES, 2019).

Um dos principais obstáculos à ampliação da participação popular na administração pública é o desinteresse tanto da população quanto do governo. Muitas normas que incentivam o envolvimento cidadão são programáticas e dependem de regulamentação para se tornarem efetivas. Além disso, grande parte da população está mais focada em sua sobrevivência do que em participar da gestão pública. Ao mesmo tempo, o poder público muitas

vezes não demonstra vontade política de implementar mecanismos participativos, pois isso pode representar uma limitação à sua autonomia. Essa combinação dificulta o desenvolvimento de uma cultura de participação ativa. (DI PIETRO, 1993).

Além disso, mesmo quando há algum interesse, a sociedade enfrenta dificuldades estruturais que impedem uma participação eficaz. Grupos organizados, associações menores e, sobretudo, cidadãos que não fazem parte de nenhuma dessas entidades estão, em geral, pouco preparados para atuar nesse campo. As estruturas administrativas, por sua vez, não estão desenhadas para acolher e integrar essa participação de maneira eficiente, o que torna o processo ainda mais complexo (PEREIRA, 2023).

Outro obstáculo significativo é a resistência dos próprios políticos no poder. Quando estão na oposição, muitos políticos defendem a criação de órgãos de participação popular, pois esses mecanismos servem como forma de pressão sobre os governantes. No entanto, uma vez que chegam ao poder, perdem interesse em dar continuidade a essas iniciativas, pois a criação de novos grupos participativos poderia representar uma ameaça à sua própria autoridade, criando centros de poder concorrentes. Assim, as grandes decisões continuam sendo tomadas por uma elite política e administrativa que, muitas vezes, age em conluio com setores econômicos poderosos, excluindo a sociedade civil das decisões que afetam o bem comum.

Em meio a esse cenário, as pequenas associações e organizações, e ainda mais os cidadãos comuns, enfrentam dificuldades para se fazerem ouvir. Embora existam algumas possibilidades de participação por meio das eleições, essas oportunidades são insuficientes para garantir um controle efetivo sobre a administração pública. Na prática, isso significa que, apesar das boas intenções expressas nas leis e na Constituição, a participação popular real ainda é limitada, concentrando-se em eventos eleitorais e em ações pontuais, sem conseguir influenciar de maneira contínua as políticas públicas.

2. OS TRIBUNAIS DE CONTAS NO BRASIL: ESTRUTURA E ATUAÇÃO

Segundo levantamento realizado por Sakai e Paiva (2014), da ONG Transparência Brasil, com dados atualizados em outubro de 2015, constata-se que, no período analisado, encontravam-se em exercício 238 membros integrantes de 33 Tribunais de Contas em todo o território nacional. Essa estrutura compreende o Tribunal de Contas da União (TCU), 26 Tribunais de Contas Estaduais e um do Distrito Federal, além de quatro Tribunais de Contas Municipais, com competência nos estados da Bahia, Ceará, Goiás e Pará, bem como dois Tribunais de Contas específicos para capitais estaduais, localizados no Rio de Janeiro e em São Paulo (FREITAS e BRITTO, 2017).

2.1 - DA COMPOSICAO DOS TRIBUNAIS DE CONTAS

Quanto as composições dos Tribunais de Contas, assim estabeleceu a Constituição da República Federativa do Brasil (BRASIL, 1988):

Art. 73. O Tribunal de Contas da União, integrado por nove Ministros, tem sede no Distrito Federal, quadro próprio de pessoal e jurisdição em todo o território nacional, exercendo, no que couber, as atribuições previstas no art. 96. § 1º Os Ministros do Tribunal de Contas da União serão nomeados dentre brasileiros que satisfaçam os seguintes requisitos:

I - mais de trinta e cinco e menos de sessenta e cinco anos de idade;

II - idoneidade moral e reputação ilibada;

III - notórios conhecimentos jurídicos, contábeis, econômicos e financeiros ou de administração pública;

IV - mais de dez anos de exercício de função ou de efetiva atividade profissional que exija os conhecimentos mencionados no inciso anterior.

§ 2º Os Ministros do Tribunal de Contas da União serão escolhidos:

I - um terço pelo Presidente da República, com aprovação do Senado Federal, sendo dois alternadamente dentre auditores e membros do Ministério Público junto ao Tribunal, indicados em lista tríplice pelo Tribunal, segundo os critérios de antigüidade e merecimento;

II - dois terços pelo Congresso Nacional.

Os Tribunais de Contas (TCs) são instituições permanentes e

autônomas, compostas por um corpo técnico formado por servidores públicos concursados, e dirigidas por um colegiado de membros com mandato fixo, cuja composição varia conforme a esfera de atuação: no âmbito da União, o Tribunal de Contas da União (TCU) é integrado por nove Ministros; nos Estados e no Distrito Federal, os Tribunais de Contas Estaduais (TCEs) e o Tribunal de Contas do Distrito Federal e Territórios (TCDFT) contam com sete Conselheiros cada; e, nos Municípios que possuem Tribunais de Contas Municipais (TCMs), o colegiado é formado por cinco Conselheiros.

Esses órgãos colegiados exercem, com independência funcional e administrativa, a direção superior dos respectivos Tribunais, competindo-lhes, dentre outras atribuições, eleger o Presidente, elaborar e aprovar o orçamento anual, definir a programação das atividades de fiscalização e decidir, de forma soberana e definitiva, sobre os processos de fiscalização, assegurando o controle externo da administração pública com base nos princípios constitucionais da legalidade, legitimidade e economicidade (SPEEK, 2013).

A estrutura interna dos tribunais de contas, conforme delineada em um modelo geral, foi elaborada com base na organização individual de cada tribunal, considerando suas particularidades institucionais.

Dessa forma, verifica-se que os componentes essenciais dos organogramas institucionais dos tribunais de contas compreendem: os conselheiros, o plenário, a presidência, os auditores, a ouvidoria, o Ministério Público junto ao tribunal, a corregedoria e as secretarias de controle externo. A seguir, procede-se à exposição detalhada de cada um desses elementos que integram a estrutura organizacional dessas cortes (FERNANDES, FERNANDES, TEXEIRA, 2018).

2.2 – DOS CONSELHEIROS

O cargo de conselheiro constitui a mais elevada posição hierárquica dentro do órgão, caracterizando-se por sua vitaliciedade e pelo exercício de funções análogas às desempenhadas por magistrados. Entre suas principais atribuições, destacam-se a emissão de pareceres técnicos sobre as contas

governamentais, o julgamento de processos administrativos e a determinação de medidas necessárias ao regular andamento dos atos processuais.

Os tribunais de contas são formados por sete conselheiros. Três deles são nomeados pelo governador, após aprovação da assembleia legislativa, sendo que duas dessas vagas são reservadas a um auditor de carreira e a um procurador do Ministério Público de Contas. A terceira é de livre escolha do chefe do Executivo.

Os quatro conselheiros restantes também passam por sabatina e aprovação da assembleia. Juntos, todos os conselheiros compõem o Pleno do Tribunal de Contas, órgão colegiado responsável por analisar pedidos de reexame, denúncias, auditorias e instaurar tomadas de contas especiais, garantindo o controle externo da administração pública conforme os princípios constitucionais e legais.

2.3 – O PRESIDENTE

O presidente do tribunal, escolhido entre os conselheiros, possui atribuições específicas, como conduzir as sessões plenárias, convocar auditores para suprir ausências e exercer o voto de qualidade em casos de empate, conforme previsto no regimento interno.

Além dessas funções, também lhe cabe promover estudos para modernização institucional, participar da formulação de diretrizes e planejamentos estratégicos e implementar melhorias organizacionais. Entre suas responsabilidades está ainda a determinação da realização de concursos públicos e outras ações necessárias ao funcionamento regular da corte.

2.4 – DOS AUDITORES

Os auditores exercem suas funções de forma permanente e desempenham diversas atribuições no âmbito dos tribunais, como substituir conselheiros em ausências temporárias e presidir comissões técnicas indicadas

por eles. Em certas situações, também assumem funções semelhantes às dos conselheiros, especialmente quando atuam como relatores nos processos.

Além disso, cabe aos auditores elaborar pautas de julgamento e auxiliar na redação de votos, relatórios e acórdãos. O cargo possui natureza essencialmente técnica, o que impede nomeações por critérios discricionários, preservando a imparcialidade e a qualificação técnica dos ocupantes do cargo.

2.5 - DA OUVIDORIA

A Ouvidoria constitui unidade essencial no âmbito dos Tribunais de Contas, atuando como principal canal de comunicação entre a instituição e a sociedade. Suas atribuições incluem a promoção do controle social e o estímulo à melhoria da gestão pública, por meio do recebimento, análise e encaminhamento de manifestações relativas à qualidade dos serviços prestados, denúncias de irregularidades e demais contribuições da sociedade civil.

Além disso, exerce papel relevante na transparência ativa, ao prestar informações sobre processos em trâmite e facilitar o acesso a dados jurisdicionais e administrativos. Por sua natureza e finalidade, a Ouvidoria destaca-se como o órgão com maior vocação para fortalecer a relação entre o Tribunal e os cidadãos, contribuindo para o aprimoramento da fiscalização da própria instituição de controle, em consonância com os princípios da Administração Pública.

2.6 - O MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS

O Ministério Público junto ao Tribunal de Contas (TC) desempenha um papel essencial na defesa da ordem jurídica, atuando em todas as despesas submetidas à análise do tribunal. Embora não detenha competência direta para exigir a prestação de contas dos agentes públicos, esse órgão atua como instrumento de representação popular e de fiscalização da legalidade dos atos administrativos, contribuindo para o aprimoramento do sistema de controle no Brasil. Além disso, assessora as atividades técnico-jurídicas em tramitação no

tribunal e presta suporte em matérias afetas ao Ministério Público Especial.

Sua presença institucional reveste-se de especial relevância na medida em que o Ministério Público não se limita à função jurisdicional, mas também atua na aplicação de sanções, reforçando o mecanismo de responsabilidade exercido pelo Tribunal de Contas. Nesse contexto, observa-se que todos os TCs analisados possuem a estrutura do Ministério Público devidamente integrada em sua organização.

No que tange à Corregedoria, esta constitui-se como unidade de controle disciplinar, incumbida de realizar inspeções e supervisões no âmbito do tribunal. O Corregedor, escolhido dentre os conselheiros, auxilia o Presidente no exercício das atribuições de fiscalização da ordem interna, assegurando o regular funcionamento da instituição. A atuação conjunta desses órgãos fortalece a eficácia do controle externo, garantindo a conformidade dos atos administrativos com os princípios da legalidade, moralidade e eficiência que regem a administração pública.

2.7 - A SECRETARIA DE CONTROLE EXTERNO

A Secretaria de Controle Externo é um órgão presente na maioria dos Tribunais de Contas, embora com variações estruturais significativas. Em algumas cortes, atua de forma autônoma; em outras, é subordinada a diferentes departamentos. Sua principal atribuição é fiscalizar a administração pública direta e indireta nos aspectos contábil, financeiro, orçamentário, operacional e patrimonial, assegurando o cumprimento dos princípios da legalidade, legitimidade e economicidade. Produz relatórios técnicos, pareceres e apoia auditorias, subsidiando o julgamento de gestores públicos.

Quanto à organização interna, predominam dois modelos: o temático, que analisa áreas específicas de despesa de forma transversal, e o regional, segmentado por municípios ou regiões. Dados indicam que 90% dos Tribunais de Contas possuem tal secretaria, todas com equipes técnicas especializadas, sendo 75% organizadas por tema e 25% por critério geográfico, o que evidencia

a adaptação às demandas e características de cada instituição.

3. LIMITES E DESAFIOS DA OUVIDORIA PÚBLICA NA ATUAÇÃO DO TRIBUNAL DE CONTAS DO MUNICÍPIO DE GOIÂNIA

De acordo com Nicole Silva, apesar do Tribunal de Contas do Estado do Piauí (TCE-PI) ter sido reconhecido como referência nacional, ainda enfrenta entraves significativos. Entre eles, destacam-se a baixa participação de cidadãos comuns sendo a ouvidoria mais procurada por empresas envolvidas em licitações e a dificuldade de comunicação entre os setores de ouvidoria e fiscalização. Esses fatores comprometem diretamente a efetividade da *accountability*, uma vez que afetam a qualidade e o aproveitamento das informações recebidas (SILVA, 2020).

Dessa forma traçando um paralelo com o Tribunal de Contas do Município de Goiânia (TCM-GO), observamos desafios bastante semelhantes. A ouvidoria do TCM-GO também busca fomentar o controle social por meio da participação cidadã, mas esbarra em obstáculos como a resistência cultural, o desconhecimento da população sobre os canais disponíveis para denúncias e a dificuldade de integração entre as áreas técnicas e a ouvidoria. Assim como ocorre no TCE-PI, mesmo com uma estrutura legal e institucional consolidada, os resultados são limitados na ausência de uma articulação interna eficiente e de uma cultura participativa fortalecida.

Outro ponto importante destacado na dissertação é a necessidade de sistematizar as informações recebidas pela ouvidoria. Essas manifestações devem ser tratadas de maneira clara e objetiva, com encaminhamento adequado aos setores responsáveis pela análise e fiscalização. No TCE-PI, a autora aponta a inexistência de uma padronização e de critérios bem definidos sobre quais comunicações são efetivamente aproveitadas, o que reduz o impacto potencial das denúncias da sociedade. Situação semelhante ocorre no TCM-GO: a ausência de um fluxo estruturado para o tratamento das manifestações pode transformar a ouvidoria em um canal meramente formal, sem influência real sobre as ações fiscalizatórias.

Por fim, Nicole Silva ressalta que a simples existência de uma ouvidoria não garante a efetividade do controle social. É fundamental que o órgão atue de forma proativa, divulgando seus canais, facilitando o acesso e promovendo o engajamento contínuo da sociedade. Esse também é um desafio enfrentado pelo TCM-GO, que precisa ir além da formalidade e investir em campanhas educativas, parcerias com conselhos comunitários e ações itinerantes como o projeto “Ouvidoria Itinerante”, desenvolvido no Piauí para ampliar a percepção de utilidade da ouvidoria e aproximar o cidadão da administração pública.

3.1 DOS PRINCÍPIOS DE GOVERNANÇA CORPORATIVA APLICADOS AO TCM

O Instituto Brasileiro de Governança Corporativa no setor público refere-se ao conjunto de práticas, estruturas e processos que orientam a maneira como as organizações públicas são dirigidas, controladas e responsabilizadas. Seu principal objetivo é assegurar que os recursos públicos sejam utilizados de forma ética, eficiente e transparente, promovendo a confiança da sociedade nas instituições. Ao incorporar os princípios da governança corporativa, tradicionalmente aplicados ao setor privado, o setor público busca melhorar a sua performance e alcançar melhores resultados para os cidadãos (MARQUES, 2007) e (CAPPELLESSO, 2016).

Um dos pilares centrais da governança corporativa é a liderança. No contexto do setor público, a liderança deve estar presente tanto no governo quanto nos órgãos executivos das organizações. Isso implica uma clara definição e atribuição de responsabilidades, bem como uma comunicação lúcida e transparente entre os gestores e os ministros responsáveis. A liderança também envolve o estabelecimento de prioridades governamentais bem definidas, que orientem a atuação da entidade pública no alcance dos seus objetivos.

Outro princípio essencial é o compromisso. Boa governança vai além da simples criação de estruturas formais; ela exige envolvimento efetivo de todas as pessoas da organização. Isso significa promover uma gestão sistemática baseada em valores institucionais, conduta ética, comunicação eficiente e foco nos resultados. O compromisso verdadeiro com a boa governança deve estar

presente em todos os níveis da instituição, criando uma cultura de responsabilidade e excelência no serviço público.

A integridade também se destaca como um valor indispensável. Ela está relacionada à honestidade, objetividade e à adoção de padrões elevados de conduta na administração dos fundos e na tomada de decisões. A integridade não depende apenas de controles formais, mas também do comportamento ético dos indivíduos e da cultura organizacional. Quando os processos decisórios são guiados por princípios éticos e os relatórios de desempenho são confiáveis, a instituição ganha credibilidade e respeito por parte da sociedade.

A responsabilidade, ou *accountability*, constitui um dos elementos centrais da governança pública. Trata-se da exigência de que todos os agentes públicos reconheçam e assumam suas funções e deveres, prestando contas de suas ações a quem de direito. Isso requer clareza na distribuição de responsabilidades e na definição das relações entre os stakeholders – os interessados e impactados pela atuação da instituição. A boa governança só se concretiza quando há uma compreensão plena de quem é responsável por cada decisão e quais os resultados esperados.

A transparência, por sua vez, refere-se à abertura nos processos de decisão e na disponibilização de informações relevantes à sociedade. Os stakeholders precisam ter acesso a dados completos, seguros e compreensíveis para confiar nas ações da organização pública. A transparência não é apenas um procedimento técnico, mas também uma atitude institucional que considera a informação como um bem público – tal como o dinheiro ou os ativos do Estado. Por fim, a integração dos princípios é o que garante a solidez do modelo de governança. Mais do que aplicar individualmente cada um desses elementos, é necessário que todos estejam alinhados dentro de uma abordagem organizacional coesa. A integração permite que os objetivos estratégicos sejam perseguidos com maior consistência, garantindo a efetividade dos resultados e a legitimidade das ações.

Esses princípios formam a base de uma governança corporativa eficaz no setor público. Quando bem implementados, não apenas fortalecem a gestão das instituições, mas também contribuem para o desenvolvimento de uma cultura pública orientada à excelência, à confiança e ao bem-estar coletivo.

3.2 ANÁLISE DOS DADOS TRATADOS PELA OUVIDORIA PÚBLICA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO GOIÁS.

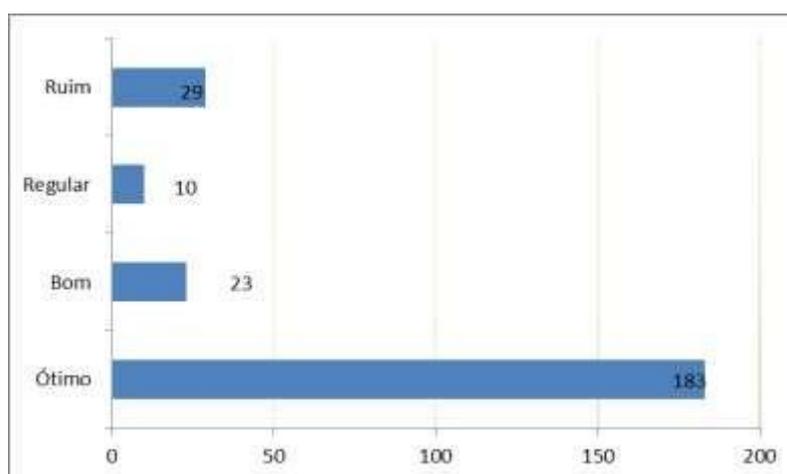
Em 2024, a Ouvidoria do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado de Goiás apresentou um crescimento significativo em suas atividades, demonstrando avanço tanto em volume de demandas quanto em qualidade do atendimento. No que se refere aos dados quantitativos, foram registradas 2.249 manifestações, o maior número já alcançado pela Ouvidoria até o momento, representando um aumento de 12% em relação a 2023. A maioria dessas manifestações foi referente a pedidos de informação (39,8%) e notícias de irregularidades (57,31%). (PORTAL DA TRANSPARÊNCIA, 2024).

Classificação	Qtde	Percentual
Informação	895	39,80
Notícia de Irregularidade	1289	57,31
Elogio	13	0,58
Sugestão	2	0,09
Representação	7	0,31
Consulta	0	0,00
Reclamação	37	1,65
Critica	5	0,22
Comunicação de Irregularidade	1	0,04
Outros	0	0,00
Total	2249	100,00

Este último tipo, inclusive, teve um aumento de 17,28% em comparação ao ano anterior. Das 1.289 notícias de irregularidade recebidas, 35% resultaram em autuações de denúncia após triagem criteriosa, evitando, assim, a abertura desnecessária de processos, o que gerou economia e eficiência para o Tribunal.



Em paralelo à análise dos dados, foi aplicada uma pesquisa de satisfação junto aos demandantes, obtendo 245 respostas. Destas, 84% classificaram o atendimento da Ouvidoria como “ótimo” ou “bom”, evidenciando um alto grau de aprovação por parte da população. Esse resultado reflete o compromisso da instituição em manter um atendimento ágil, transparente e atento às necessidades dos cidadãos.



As manifestações recebidas também deram origem a sugestões importantes voltadas para a melhoria da gestão interna do Tribunal. Entre elas, destacam-se a necessidade de normatizar a regulamentação da Lei de Acesso à Informação (LAI), a centralização dos pedidos de informação em uma unidade

específica, a criação de uma matriz de risco a partir das denúncias recebidas e a promoção de iniciativas voltadas ao bem-estar e integração dos servidores, como palestras, ginástica laboral e ações que fortaleçam o vínculo entre equipes de diferentes áreas.

A análise conjunta desses elementos evidencia não apenas o fortalecimento da atuação da Ouvidoria, mas também sua crescente relevância como canal de interlocução entre o cidadão e o Tribunal de Contas, contribuindo de forma direta para o aprimoramento da gestão pública e para o fortalecimento do controle social.

3.2.1 A DIVULGAÇÃO DAS INFORMAÇÕES SEGUNDO A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

A divulgação de informações no âmbito do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado de Goiás (TCMGO) está fundamentada em um rigoroso compromisso com a proteção de dados pessoais, em conformidade com a Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Aprovada em 2018 e vigente desde setembro de 2020, a LGPD representa um marco na proteção dos direitos fundamentais de liberdade, privacidade e desenvolvimento da personalidade, regulamentando o tratamento de dados tanto em meios físicos quanto digitais.

Com base nos princípios estabelecidos pela LGPD, o TCMGO publicou a Resolução Administrativa nº 00184/2021, que dispõe sobre as Diretrizes de Boas Práticas e de Governança para o Tratamento de Dados Pessoais na instituição. Essa norma formaliza regras e procedimentos que garantem a transparência, a finalidade legítima e a segurança no tratamento dos dados. A resolução apresenta as hipóteses legais em que o Tribunal realiza essas operações, conforme previsto no artigo 23, inciso I, e no artigo 37 da LGPD, detalhando a base legal, os objetivos e os métodos utilizados, de forma a assegurar o cumprimento da legislação.

Além disso, em consonância com o artigo 38 da LGPD, o TCMGO elaborou o Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPDP), aprovado por meio do Apêndice A da Resolução Administrativa nº 00028/2022. Esse relatório constitui um importante instrumento de gestão e prevenção, ao

identificar os riscos relacionados ao tratamento de dados e estabelecer medidas concretas para garantir a segurança e minimizar os impactos sobre os titulares dos dados.

Com isso o Tribunal de Contas dos Municípios de Goiás criou o Programa de Governança em Privacidade de Dados Pessoais com base nos riscos identificados no RIPDP, adotando medidas de segurança e controle para proteger os dados pessoais, conforme previsto na LGPD.

Com a Emenda Constitucional nº 115/2022, que tornou a proteção de dados um direito fundamental, o Tribunal reafirma seu compromisso com a transparência aliada à privacidade, seguindo integralmente as normas da LGPD.

3.2.2 APRIMORAMENTOS CONQUISTADOS PELA OUVIDORIA

Em 2024, a Ouvidoria do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado de Goiás consolidou-se como um canal essencial de comunicação entre o cidadão e o Tribunal, com diversas ações voltadas ao aprimoramento de sua atuação. Dentre as iniciativas realizadas, destaca-se a promoção do 8º Seminário Goiano de Ouvidorias, que contou com cerca de 250 participantes e proporcionou capacitação gratuita, troca de experiências e atualização dos servidores das ouvidorias públicas.

Além disso, a Ouvidoria participou ativamente de encontros e grupos de trabalho relevantes, como o Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas, no qual foi assinada a Carta de Compromisso para fortalecimento das boas práticas institucionais. Também houve contribuição técnica ao Grupo de Estudos Participação Cidadã da Rede Integrar – IRB, voltado à construção do Projeto Esfera Cívica.

Internamente, diversos avanços foram implementados, como a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão, a reformulação dos conteúdos da Ouvidoria com linguagem simples, e ações de divulgação nas redes sociais, inclusive com vídeos explicativos sobre suas funções. Um stand informativo também foi montado no evento “Transição de Mandatos”, voltado ao esclarecimento de dúvidas dos jurisdicionados.

A equipe ainda se destacou por buscar constante atualização profissional por meio de cursos e palestras em áreas como gestão e liderança, linguagem

simples, políticas públicas em saúde e acesso à informação. Todos esses esforços reforçam a credibilidade, eficiência e transparência da Ouvidoria, tornando-a cada vez mais próxima da sociedade e integrada às práticas modernas de gestão pública.

3.2.3 COMPARAÇÃO DE ATIVIDADES ANUAIS

Quando comparamos as atividades anuais da Ouvidoria do ano de 2019 com o ano de 2024 é possível evidenciar um notável crescimento na atuação e no alcance do órgão ao longo dos últimos cinco anos.

Em 2019, foram registradas 1.163 manifestações, com predominância de notícias de fato (50,21%) e pedidos de informação com base na LAI (46,17%). (PORTAL DA TRANSPARÊNCIA, 2024).

Classificação	Qtde	Percentual
<i>Informação (LAI)</i>	537	46,17
<i>Notícia de Fato</i>	584	50,21
<i>Elogio</i>	11	0,95
<i>Sugestão</i>	8	0,69
<i>Representação</i>	0	0,00
<i>Consulta</i>	0	0,00
<i>Reclamação</i>	19	1,63
<i>Crítica</i>	4	0,34
<i>Comunicação de Irregularidades</i>	0	0,00
<i>Outros</i>	0	0,00
Total	1163	100,00

A pesquisa de satisfação contou com 139 participantes, sendo que 66,91% avaliaram o atendimento como “ótimo”.

Classificação	Qtde	Percentual
<i>Ótimo</i>	93	66,91
<i>Bom</i>	13	9,35
<i>Regular</i>	7	5,04
<i>Ruim</i>	24	17,27
Total	139	100,00

Já em 2024, o número de manifestações quase dobrou, atingindo o marco histórico de 2.249 registros, o que representa um aumento de 93% em relação a 2019. O destaque ficou para as notícias de irregularidades (57,31%) e pedidos de informação (39,80%). A pesquisa de satisfação teve 245 respostas, e 84% dos usuários avaliaram o atendimento como “ótimo” ou “bom”, indicando o fortalecimento da confiança no serviço prestado.

Outro ponto relevante é o aprimoramento no processo de triagem das denúncias, que permitiu a redução de 65% no número de processos abertos sem indícios consistentes, otimizando o trabalho do Tribunal.

As ações de capacitação e divulgação institucional também se intensificaram. Se em 2019 a Ouvidoria começou a se divulgar internamente no TCMGO, em 2024 ela expandiu sua atuação com seminários, vídeos, participação em eventos, atualização da Carta de Serviços e maior presença nas redes sociais.

Esses dados mostram uma trajetória consistente de evolução da Ouvidoria, refletindo maior preparo técnico, modernização de práticas e maior aproximação com o cidadão.

3.3 A OUVIDORIA COMO FERRAMENTA DE ACESSO À JUSTIÇA.

A Agenda 2030 da ONU representa um marco global para o desenvolvimento sustentável, estabelecendo 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) que orientam políticas públicas voltadas para a erradicação da pobreza, proteção do meio ambiente e promoção da paz e da justiça. Dentro desse contexto, o fortalecimento das instituições públicas, previsto especialmente no ODS 16, destaca a importância de criar mecanismos eficazes, responsáveis e inclusivos em todos os níveis. Para o Tribunal de Contas dos Municípios de Goiás (TCMGO), a Ouvidoria pode ser reposicionada como uma ferramenta central de acesso à justiça, alinhada à Agenda 2030, atuando não apenas na recepção de denúncias, mas como instrumento ativo de participação cidadã e de fortalecimento da democracia local. (DE PAULA SANTOS, 2019).

Integrar os princípios da Agenda 2030 às práticas da Ouvidoria do TCMGO significa transformá-la em um espaço de escuta ativa e ação efetiva, assegurando que todas as vozes sejam consideradas na fiscalização dos recursos públicos e no acompanhamento das políticas públicas. Essa integração pode favorecer o alcance de metas específicas, como a 16.6, que propõe o desenvolvimento de instituições transparentes e eficazes, e a 16.7, que busca garantir a tomada de decisões responsivas e inclusivas. A Ouvidoria, nesse modelo, se torna uma ponte legítima entre o cidadão e o Estado, promovendo o direito à informação, à resposta adequada e à justiça administrativa de forma célere e acessível.

A experiência de tribunais como o TCESP, que incorporaram a Agenda 2030 em sua atuação fiscalizatória e educativa, mostra que a adoção dos ODS fortalece o papel das Ouvidorias como vetores de transformação social. No caso do TCMGO, o uso estratégico da Ouvidoria pode ampliar o controle social e garantir que as políticas públicas implementadas nos municípios goianos sejam mais justas, eficientes e sustentáveis. Ao disponibilizar canais de fácil acesso, com linguagem clara e orientações pedagógicas, a Ouvidoria contribui para reduzir barreiras de informação e poder, democratizando ainda mais o acesso à justiça e promovendo a cidadania ativa.

Assim, ao se alinhar aos valores da Agenda 2030, o TCMGO poderá transformar sua Ouvidoria em muito mais do que um serviço de atendimento, ela se tornará uma verdadeira ferramenta de garantia de direitos, de fortalecimento das instituições e de combate às desigualdades, respondendo diretamente aos compromissos globais assumidos pelo Brasil. Essa integração, além de necessária, é uma oportunidade para o TCMGO inovar no controle externo, consolidando-se como agente essencial na construção de sociedades mais justas, pacíficas e inclusivas.

4. CONCLUSÃO

A análise desenvolvida ao longo deste trabalho demonstrou a relevância e a complexidade da atuação das Ouvidorias no fortalecimento da transparência pública e do controle social. No contexto do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado de Goiás (TCM-GO), evidenciou-se que, embora importantes avanços tenham sido conquistados, ainda existem desafios estruturais, culturais e organizacionais que precisam ser enfrentados para que a Ouvidoria atue em sua plena capacidade.

O estudo histórico mostrou que a Ouvidoria, enquanto instrumento de comunicação e fiscalização, tem raízes antigas e se consolidou como pilar essencial de sociedades democráticas modernas. No Brasil, sua institucionalização ganhou força com a Constituição Federal de 1988 e posteriores legislações específicas, como a Lei de Acesso à Informação e a Lei nº 13.460/2017, reforçando o direito do cidadão a uma administração pública eficiente e transparente.

No âmbito do TCM-GO, verificou-se que a Ouvidoria evoluiu significativamente, aumentando o número de manifestações recebidas, melhorando a qualidade das respostas e promovendo ações educativas para a população. O crescimento de 93% nas manifestações entre 2019 e 2024, aliado ao aumento do índice de satisfação dos usuários, é indicativo do fortalecimento institucional da Ouvidoria como espaço legítimo de escuta e resolução de demandas da sociedade.

Entretanto, como exposto, o desafio da efetiva integração da Ouvidoria com outras unidades técnicas do Tribunal ainda persiste, bem como a necessidade de superar a resistência cultural que limita a participação popular. A falta de sistematização plena das informações recebidas e a subutilização dos dados oriundos das manifestações também figuram como pontos a serem aprimorados.

Importante destacar que a proteção de dados pessoais passou a ser elemento central na atuação da Ouvidoria, especialmente com a vigência da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e a Emenda Constitucional nº 115/2022. O compromisso do TCM-GO em adotar práticas de governança em privacidade, como a publicação de relatórios de impacto e a criação de programas internos de conformidade, demonstra uma evolução que alia transparência e respeito à privacidade do cidadão.

Outro ponto crucial abordado foi o alinhamento da atuação da Ouvidoria à Agenda 2030 da ONU, especialmente ao Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 16, que visa construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas. Ao se posicionar como ferramenta de acesso à justiça administrativa e fortalecimento da cidadania, a Ouvidoria do TCM-GO amplia seu impacto social e contribui para a construção de uma gestão pública mais democrática e participativa.

Assim, conclui-se que o fortalecimento da Ouvidoria pública exige investimentos contínuos em infraestrutura, capacitação de servidores, integração de dados e, sobretudo, na promoção de uma cultura de participação social ativa. Somente dessa forma será possível transformar a Ouvidoria em uma ferramenta ainda mais eficiente de promoção dos princípios constitucionais da Administração Pública, como a legalidade, a moralidade, a publicidade e a eficiência, além de garantir uma gestão pública mais transparente, legítima e responsiva às demandas da sociedade.

O futuro das Ouvidorias passa, portanto, pela inovação, pela educação cidadã e pelo compromisso institucional com a transparência e a participação. O TCM-GO tem nas mãos a oportunidade de liderar esse movimento, consolidando sua Ouvidoria não apenas como um canal de reclamações, mas como um verdadeiro vetor de transformação social e fortalecimento da democracia.

REFERÊNCIAS

ALVES OLIVEIRA SILVA, J. I.; SILVA DE OLIVEIRA, T. F. **OUVIDORIA E GESTÃO PÚBLICA: uma relação necessária**. HOLOS - ISSN 1807-1600, v. 5, p. 1–32, 2020.

BONAVIDES, Paulo. **Ciência política**. 10. São Paulo: Malheiros, 2019.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, 5 out. 1988.

CARDOSO, Antonio Semeraro Rito. **Ouvidoria Pública como Instrumento de Mudança**, 2010. Disponível em: <https://www.econstor.eu/handle/10419/91021> (Acesso em: 11 dez.2024).

CAPPELLESSO, Gêssica; FIGUEIREDO, Lílian Mendes; LIMA, DV de. A contribuição dos novos padrões contábeis para a governança corporativa do setor público brasileiro. **Revista de Administração, Contabilidade e Economia da FUNDACE**, v. 7, n. 3, p. 77-90, 2016.

COMPARATO, B. K. **OUVIDORIAS PÚBLICAS COMO INSTRUMENTOS PARA O FORTALECIMENTO DA DEMOCRACIA PARTICIPATIVA E PARA A VALORIZAÇÃO DA CIDADANIA**. Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/9710/1/Ouvidorias%20publicas.pdf>. Acesso em: 11 nov. 2024.

DE PAULA SANTOS, Aparecida. **O papel do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo para o cumprimento da Agenda 2030**. Cadernos, v. 1, n. 3, p. 12-24, 2019.

DO TCM, Q. A. O. P. E.; DE, P. O. P. • **Considerando o disposto na Resolução Administrativa RA nº. Disponível em: <<https://www.tcmgo.tc.br/site/wp-content/uploads/2019/07/RA-367-12.pdf>>**. Acesso em: 11 nov. 2024.

FEITOSA, L. A.; MÔNICA MOTA TASSIGNY; LÉA ARAGÃO FEITOSA. **Os Tribunais de Contas no Exercício da Transparência: Ações Desenvolvidas pelo TCM-CE.** Revista Controle: Doutrinas e artigos, v. 14, n. 1, p. 181–202, 2016. Acesso em: 11 nov. 2024.

FERNANDES, G. A. A. **Estrutura de funcionamento e mecanismos de interação social nos tribunais de contas estaduais.** Disponível em: <[https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/5370/1/Estrutura%20de%20funcionamento%20e%20mecanismos%20de%20intera%
c3%a7%c3%a3o%20social%20nos%20tribunais%20de%20contas%20estaduais.pdf](https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/5370/1/Estrutura%20de%20funcionamento%20e%20mecanismos%20de%20intera%c3%a7%c3%a3o%20social%20nos%20tribunais%20de%20contas%20estaduais.pdf)> Acesso em: 26 mar. 2025.

FREITAS, Maristella Barros Ferreira; BRITTO, Gladstone Avelino. **O controle público sob suspeita: Uma reflexão sobre a estrutura dos tribunais de contas e a eficiência do controle externo sobre a probidade da administração pública.** Revista de Direito Administrativo e Gestão Pública, v. 3, n. 1, p. 83-104, 2017.

SPECK, Bruno Wilhelm. Tribunais de Contas. **En Revista Gestão e Controle,** n. 1, p. 211-219, 2013. - link??

KÉTTINI, U.; CALVI. **O controle social nos conselhos de políticas e de direitos Social control in councils for political policy and rights. [s.l: s.n.].** Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4024399.pdf>. Acesso em: 11 nov. 2024.

MARQUES, Maria da Conceição da Costa. Aplicação dos princípios da governança corporativa ao sector público. **Revista de Administração Contemporânea,** v. 11, p. 11-26, 2007.

LEMOS, Flávia Cristina da Silveira (Org.). A ouvidoria como um processo democrático: repensando estratégias de controle social no Pará Belém: Universidade Federal do Pará, 2009. Disponível em: <<http://www.anop.com.br/home/docs/historia.pdf>>. Acesso em: 11 nov. 2024.

Ouvidorias: um Aporte Necessário Rose Meire Cyrillo. [s.l: s.n.]. Disponível em: <https://www.prograd.ufscar.br/ouvidoria/arquivos/ouvidoriaumaporteneccario.pdf> Acesso em: 12 nov. 2024.

PEREIRA, Paulo Ricardo Maroso, et. al. **Participação popular nas administração pública brasileira: pressupostos teóricos e normativos para a gestão pública democrática sob o contexto digital.** 2023.

PLANEJAMENTO E GOVERNANÇA PÚBLICA NELISSA CARLETO SANDY A OUVIDORIA PÚBLICA UNIVERSITÁRIA COMO INSTRUMENTO DE. [s.l: s.n.]. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/150140139.pdf>. Acesso em: 11 nov. 2024.

SANTOS, Aline Regina Costa, da Burger, Jane Iara Pereira, Tezza, Fabrício, Rafael, 2018. **O papel da ouvidoria pública: uma análise a partir das dimensões funcional, gerencial e cidadã**, *Gov.br*. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/5426> (Acesso em: 11 de dez. 2024).

SILVA, Nicole Fernanda Rocha. A OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DA ACCOUNTABILITY: as contribuições da participação cidadã no Tribunal de Contas do Estado do Piauí Teresina-PI 2020. 2023.

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO E

VIOLADA, Kelly Fontes. **A ouvidoria como instrumento de democratização e controle social: O exemplo da Ouvidoria do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado de Goiás.** Goiânia, 2018. 45 p. Monografia (Bacharelado em Direito) - Universidade Federal de Goiás, 2018.