



Tribunal de Contas
ESTADO DE PERNAMBUCO



Resultado da Escuta Cidadã

2024

PRESIDENTE

Valdecir Pascoal

CONSELHEIROS

Carlos Neves - Vice-Presidente

Marcos Loreto - Corregedora-Geral

Dirceu Rodolfo - Diretor da Escola de Contas Públicas Prof. Barreto Guimarães

Eduardo Porto - Ouvidor

Rodrigo Novaes - Presidente da 1ª Câmara

Ranilson Ramos - Presidente da 2ª Câmara

PROCURADOR-GERAL

Ricardo Alexandre de Almeida Santos

AUDITOR-GERAL

Ricardo José Rios Pereira

DIRETORA DE CONTROLE EXTERNO

Adriana Figueiredo Arantes

EQUIPE DE ELABORAÇÃO

Adriana Figueiredo Arantes	Fábio Pedrosa Barbosa
Alfredo Cesar Montezuma B. Belo	Fernando Antonio Oliveira Rolim
Aluísio Fábio Bezerra de Moraes	Gilson Castelo Branco de Oliveira
Ana Carolina Pérez Campelo	Gustavo Rocha Diniz
Ana Luísa de Gusmão Furtado	Hugo Leite Ribeiro
Bethania Melo Azevedo	Lucas Penteado Lopes da Silva
Conrado Lobo Montenegro Neto	Nazli Leça Nejaim Minelli Paz
Diego Henrique Moraes Maciel	Paulo Henrique Pessoa Cavalcanti
Edson Flávio de Almeida Pessôa	Rafael Ferreira de Lira
Eduardo Alcântara de Siqueira	Sandro Ismael Robinson
Emerson Braga Dionísio Leite	

SUMÁRIO

1 Introdução	3
2 Resultado da Escuta Cidadã e principais ações do TCE-PE	5
2.1 Resultado geral por área temática	5
2.2 Os 10 serviços públicos mais escolhidos pelos cidadãos	6
2.3 O serviço público mais escolhido pelos cidadãos em cada área temática	7
2.4 Resultado detalhado por área temática	8
Saúde Pública	8
Educação	9
Segurança Pública	11
Assistência Social	12
Infraestrutura e Meio Ambiente	13
Economia, Trabalho e Agricultura	14
Cultura	15
Gestão e TI	16
3 Considerações finais	18

1 Introdução

Entre julho e setembro de 2024, o Tribunal de Contas disponibilizou à sociedade pernambucana uma nova forma de participação social: a Escuta Cidadã do TCE-PE.

Esta primeira edição da ferramenta teve como objetivo primordial colher informações para a elaboração do próximo Plano de Controle Externo (PCE biênio 2025 - 2026), de forma a inserir ações de fiscalização que contemplem as principais demandas dos cidadãos relativas à melhoria do acesso e da qualidade dos serviços públicos.

Para tanto, o Tribunal perguntou à população “quais os serviços públicos que mais precisam melhorar?”, ofertando uma lista de opções organizadas em 8 (oito) áreas temáticas: Educação, Saúde, Segurança Pública, Assistência Social, Cultura, Infraestrutura e Meio Ambiente, Economia, Trabalho e Agricultura e Gestão e TI. O cidadão pôde escolher até 3 (três) serviços em cada uma das áreas temáticas disponibilizadas, enviando depois sua escolha para o Tribunal, por meio do site da Escuta Cidadã.

A confecção das listas com as opções de serviços públicos foi possível pelo trabalho conjunto das equipes técnicas do TCE-PE com a experiência de representantes da sociedade civil em diversas áreas, tais como Educação, Saúde, Segurança Pública, Assistência Social, e Direitos das Crianças e Adolescentes.

Como resultado, obteve-se um total de 10.722 (Dez mil, setecentos e vinte e duas) opiniões, distribuídas pelas 8 (oito) áreas temáticas supramencionadas. Para o Tribunal, trata-se de uma participação expressiva, que demonstra o interesse do cidadão pernambucano em cooperar na construção de uma sociedade mais digna e justa para todos.

Dessa forma, o TCE-PE felicita-se e agradece a participação de cada um dos cidadãos, voluntários e colaboradores, que deram vida ao projeto desta Escuta Cidadã, e reafirma o seu compromisso de atuar visando ao aperfeiçoamento da gestão pública em benefício da sociedade.

2 Resultado da Escuta Cidadã e principais ações do TCE-PE

Com o intuito de oferecer uma ampla compreensão dos resultados obtidos na Escuta Cidadã, este tópico foi estruturado em 3 (três) partes. A primeira apresenta o total de participações, distribuídas pelas áreas temáticas que foram disponibilizadas pela ferramenta.

Na sequência, são listados os 10 (dez) serviços públicos mais escolhidos pelos cidadãos ao responderem à pergunta central da Escuta: “Na sua opinião, quais serviços públicos mais precisam melhorar?”, bem como os serviços mais escolhidos pelo público em cada uma das 8 (oito) áreas temáticas.

Por fim, são apresentados os resultados gerais da Escuta, por meio de tabelas que detalham, em ordem decrescente, a quantidade de participações obtidas para cada serviço público, em cada uma das áreas temáticas, complementadas por tabelas que sintetizam as principais ações que o TCE-PE tem realizado sobre o assunto.

2.1 Resultado geral por área temática

No total, foram 10.722 (dez mil, setecentos e vinte e duas) participações, contabilizadas a partir de cada escolha feita pelos cidadãos sobre os serviços públicos que eles consideraram como aqueles que mais precisavam melhorar, dentre os listados em todas as áreas temáticas.

Naturalmente, como era a intenção da Escuta Cidadã, os participantes precisaram exercer um juízo crítico sobre a qualidade dos serviços públicos ofertados, razão pela qual alguns serviços obtiveram mais escolhas do que outros.

A tabela abaixo distribui as participações obtidas por área temática, de acordo com as opiniões dadas pelos participantes. Destacam-se as áreas de Saúde, Educação e Segurança Pública que foram, respectivamente, as que contemplaram os serviços mais escolhidos, representando juntas **53%** do total de participações.

Tabela 1 - Resultado geral por área temática

Área Temática	Nº de Participações	% Participações
Saúde	2.063	19%
Educação	1.901	18%
Segurança Pública	1.748	16%
Assistência Social	1.133	11%
Infraestrutura e Meio Ambiente	1.124	10%
Economia, Trabalho e Agricultura	977	9%
Cultura	966	9%
Gestão e TI	810	8%
TOTAL	10.722	100%

2.2 Os 10 serviços públicos mais escolhidos pelos cidadãos

Apresenta-se a seguir a lista com os 10 (dez) serviços públicos mais escolhidos pelos cidadãos. Com base na opinião dos participantes, esta seleção representa os serviços que mais precisam melhorar.

Tabela 2 - Os 10 Serviços Públicos mais escolhidos em todas as áreas

Serviços Mais Escolhidos	Área Temática	Nº de Participações	% Geral
Tempo para marcação de consultas, exames e cirurgias	Saúde	408	4%
Estrutura de escolas e creches	Educação	329	3%
Tempo de espera em hospitais	Saúde	321	3%
Policiamento nas ruas	Segurança Pública	315	3%
Capacitação de professores	Educação	289	3%
Sistema Prisional	Segurança Pública	271	3%
Atendimento especializado (cardiologia, oncologia, etc.)	Saúde	255	2%
Disponibilidade de medicamentos gratuitos	Saúde	251	2%
Saúde mental	Saúde	205	2%
Estradas e ruas	Infraestrutura e Meio Ambiente	194	2%

Observa-se que, dentre esses 10 (dez) mais escolhidos, 5 (cinco) estão relacionados à área da Saúde; 2 (dois) à área da Educação; 2 (dois) à área da Segurança Pública e 1 (um) à área de Infraestrutura e Meio Ambiente.

2.3 O serviço público mais escolhido pelos cidadãos em cada área temática

Na tabela a seguir, estão relacionados os serviços públicos com maior incidência de indicação para melhorias em cada uma das 8 (oito) áreas temáticas apresentadas.

Tabela 3 - Serviço Público mais escolhido em cada área temática

Área Temática	Serviço Público	Nº de Participações	% Na Área
Saúde	Tempo para marcação de consultas, exames e cirurgias	408	20%
Educação	Estrutura de escolas e creches	329	17%
Segurança Pública	Policiamento nas ruas	315	18%
Assistência Social	Combate à fome	167	15%
Infraestrutura e Meio Ambiente	Estradas e ruas	194	17%
Economia, Trabalho e Agricultura	Geração de emprego e renda	145	15%
Cultura	Eventos culturais locais	125	13%
Gestão e TI	Transparência da gestão pública na internet	186	23%

2.4 Resultado detalhado por área temática

Saúde Pública

Na área da Saúde, **36%** das participações apontaram como mais críticos os serviços públicos relacionados ao tempo para a marcação de consultas, exames e cirurgias, bem como o **tempo de espera** nos hospitais.

Por outro lado, destacaram-se de forma positiva os serviços de atendimento a gestantes e seus filhos e o de vacinação, que receberam cada um cerca de 1% das opiniões, apontando que não estão sendo percebidos como serviços que mais precisam melhorar, dentre os que foram listados, obviamente.

A tabela a seguir distribui as participações obtidas para a área de Saúde, em cada um dos serviços públicos listados.

Tabela 4 - Resultado detalhado na Área da Saúde Pública

Serviço Público	Nº de Participações	% Participações
Tempo para Marcação de Consultas, Exames e Cirurgias	408	20%
Tempo de Espera em Hospitais	321	16%
Atendimento especializado (cardiologia, oncologia, etc.)	255	12%
Disponibilidade de Medicamentos Gratuitos	251	12%
Saúde Mental	205	10%
Melhoria nas Unidades de Saúde da Família	188	9%
Atendimento a Crianças Especiais	186	9%
Estrutura dos Hospitais	150	7%
Atendimento na UPA	66	3%
Atendimento a Gestantes e seus Filhos	19	1%
Vacinação	14	1%
TOTAL	2.063	100%

Educação

Na área da Educação, a **estrutura** de escolas e creches e a **capacitação** dos professores foram os serviços mais críticos apontados pelos participantes

(32%), seguidos do desafio da inclusão de crianças especiais (10%) e da qualidade da merenda escolar (8%).

A tabela a seguir distribui as participações obtidas para a área de Educação, em cada um dos serviços públicos listados.

Tabela 5 - Resultado detalhado na Área da Educação

Serviço Público	Nº de Participações	% Participações
Estrutura de Escolas e Creches	329	17%
Capacitação de Professores	289	15%
Inclusão de crianças especiais	183	10%
Merenda Escolar	152	8%
Ensino em Tempo Integral	142	7%
Cursos Técnicos e Profissionalizantes	132	7%
Vagas em Escolas e Creches Públicas	129	7%
Uso de Tecnologia nas Aulas	112	6%
Redução do Abandono Escolar	95	5%
Alfabetização Infantil	93	5%
Transporte Escolar	87	5%
Avaliação do desempenho escolar dos alunos	84	4%
Combate ao Racismo nas Escolas	74	4%
TOTAL	1.901	100%

Segurança Pública

No que diz respeito à Segurança Pública, o serviço que os cidadãos entendem que mais precisa melhorar é o **policiamento nas ruas**, que obteve **18%** das escolhas. Melhorias no sistema prisional e a prevenção ao crime também receberam atenção especial dos participantes.

A tabela a seguir distribui as participações obtidas para a área da Segurança, em cada um dos serviços públicos listados.

Tabela 6 - Resultado detalhado na Área da Segurança Pública

Serviço Público	Nº de Participações	% Participações
Policiamento nas Ruas	315	18%
Sistema Prisional	271	16%
Prevenção ao Crime	185	11%
Combate ao Tráfico de Drogas	177	10%
Câmeras de Segurança nas Ruas	144	8%
Atendimento nas Delegacias	112	6%
Combate à violência Doméstica	105	6%
Combate à violência nas escolas	104	6%
Centros comunitários de prevenção à violência	101	6%
Iluminação Pública	70	4%
Reintegração social para ex-presos	69	4%
Equipamentos da polícia	49	3%

Serviço Público	Nº de Participações	% Participações
Combate à violência de gênero	46	3%
TOTAL	1.748	100%

Assistência Social

A área de Assistência Social também recebeu uma quantidade expressiva das participações da Escuta Cidadã. Como serviços públicos que mais precisam de melhoria nessa área, destacaram-se os referentes ao combate à **fome (15%)** e ao apoio a **pessoas em situação de rua (14%)**.

A tabela a seguir distribui as participações obtidas para a área da Assistência Social, em cada um dos serviços públicos listados.

Tabela 7 - Resultado detalhado na Área de Assistência Social

Serviço Público	Nº de Participações	% Participações
Combate à Fome	167	15%
Apoio a Pessoas em Situação de Rua	159	14%
Apoio a Famílias de Baixa Renda	147	13%
Apoio a Pessoas com Deficiência	143	13%
Apoio a Pessoa Idosa	117	10%
Apoio a vítimas de violência	116	10%
Assistência à criança de 0 a 6 anos	69	6%
Apoio à população LGBTQIAP+	62	5%

Serviço Público	Nº de Participações	% Participações
Apoio à população negra, indígena, quilombola e ribeirinha	54	5%
Apoio às mulheres, gestantes e seus filhos	50	4%
Sistemas de cadastro de beneficiários	49	4%
TOTAL	1.133	100%

Infraestrutura e Meio Ambiente

Para essa área temática, os serviços públicos de **estradas e ruas**, de tratamento de **água e esgoto** e de **transporte público** foram os mais lembrados pelos cidadãos e, juntos, somaram **45%** das demandas por melhoria.

A tabela a seguir distribui as participações obtidas para a área de Infraestrutura e Meio Ambiente, em cada um dos serviços públicos listados.

Tabela 8 - Resultado detalhado na Área de Infraestrutura e Meio Ambiente

Serviço Público	Nº de Participações	% Participações
Estradas e Ruas	194	17%
Tratamento de Água e Esgoto	190	17%
Transporte Público	121	11%
Praças e Áreas de Lazer	95	8%
Moradias Populares	87	8%
Coleta e Reciclagem do Lixo	85	8%

Serviço Público	Nº de Participações	% Participações
Gestão sustentável e educação ambiental	72	6%
Mudanças Climáticas	59	5%
Conservação da Biodiversidade Local	54	5%
População de Áreas de Risco	49	4%
Acesso à Água Potável	45	4%
Ciclovias e Calçadas	42	4%
Energias Renováveis	31	3%
TOTAL	1.124	100%

Economia, Trabalho e Agricultura

Dentre os 11 (onze) serviços públicos listados pelos cidadãos na área de Economia, Trabalho e Agricultura, destacam-se aqueles relacionados à geração de **emprego e renda**, à inserção de **jovens no mercado de trabalho** e à qualificação profissional e escolas profissionalizantes. Juntos, estes serviços representam **42%** das indicações por melhorias.

A tabela a seguir distribui as participações obtidas para a área de Economia, Trabalho e Agricultura, em cada um dos serviços públicos listados.

Tabela 9 - Resultado detalhado na Área de Economia, Trabalho e Agricultura

Serviço Público	Nº de Participações	% Participações
Geração de emprego e renda	145	15%

Serviço Público	Nº de Participações	% Participações
Inserção de jovens no mercado de trabalho	141	14%
Qualificação profissional e escolas profissionalizantes	125	13%
Agricultura familiar	121	12%
Fornecimento de água de qualidade para famílias no meio rural	116	12%
Contratação de Menor Aprendiz	74	8%
Acesso a microcrédito	64	7%
Eradicação do trabalho infantil	63	6%
Promoção do turismo	60	6%
Produção e comercialização de produtos agropecuários	36	4%
Concessão de incentivos fiscais	32	3%
TOTAL	977	100%

Cultura

Na área da Cultura, os serviços públicos mais demandados pelos cidadãos para melhorias foram os **eventos culturais locais** e os **espaços culturais** (bibliotecas, teatros, etc.), ambos com **13%** das demandas na área, seguidos da **conservação do patrimônio histórico**, que representou 12% das indicações.

A tabela a seguir distribui as participações obtidas para a área da Cultura, em cada um dos serviços públicos listados.

Tabela 10 - Resultado detalhado na Área da Cultura

Serviço Público	Nº de Participações	% Participações
Eventos culturais locais	125	13%
Espaços culturais (bibliotecas, teatros, etc.)	125	13%
Conservação do patrimônio histórico	120	12%
Divulgação e apoio a artistas locais	110	11%
Educação cultural nas escolas	103	11%
Incentivo à leitura	86	9%
Oficinas de arte e cultura para jovens	85	9%
Acesso gratuito a atividades culturais	74	8%
Festivais e eventos na comunidade	70	7%
Manifestações culturais regionais	68	7%
TOTAL	966	100%

Gestão e TI

O levantamento identificou que para a área de Gestão e Tecnologia da Informação (TI) o serviço mais demandado por melhoria foi aquele relacionado à **transparência da gestão pública na internet**, que

representou **23%** de todas as demandas nesta área temática, seguido pelo **combate ao nepotismo** e pelas **soluções tecnológicas para serviços públicos** (agendamentos, matrículas, informações), ambos representando aproximadamente 17% das demandas. Estes 3 serviços listados equivalem a **57%** de todos os serviços indicados pelos cidadãos.

A tabela a seguir distribui as participações obtidas para a área de Gestão e TI, em cada um dos serviços públicos listados.

Tabela 11 - Resultado detalhado na Área de Gestão e TI

Serviço Público	Nº de Participações	% Participações
Transparência da gestão pública na internet	186	23%
Combate ao nepotismo	140	17%
Soluções tecnológicas para serviços públicos (agendamentos, matrículas, informações)	134	17%
Segurança da informação	103	13%
Gestão de contratações temporárias	76	9%
Gestão de impostos (ISS, IPTU, etc.)	67	8%
Gestão de cargos comissionados	58	7%
Gestão do regime previdenciário (RPPS)	46	6%
TOTAL		100%

3 Considerações finais

A Escuta Cidadã 2024 reforça o compromisso do Tribunal de Contas do estado de Pernambuco (TCE-PE) com a participação social, captando as prioridades da população em relação à qualidade dos serviços públicos.

Os cidadãos apontaram como áreas mais críticas a Saúde, a Educação e a Segurança Pública, que concentraram mais da metade das escolhas. Problemas já bem conhecidos como o tempo de espera para consultas e exames, a estrutura inadequada de escolas e creches e a falta de policiamento nas ruas refletem desafios estruturais que ainda exigem atenção prioritária.

Não obstante, os participantes também demonstraram preocupação com desafios mais recentes, como a segurança da informação, a falta de incentivo à cultura e as mudanças climáticas. Com o olhar atento às demandas sociais, o TCE-PE possui um vasto histórico de ações sobre muitas dessas temáticas, e observará as informações advindas da Escuta Cidadã para aprimorar suas ações de controle externo.

Com base nestes resultados, o Tribunal intensificará sua atuação para promover uma gestão pública transparente, eficaz e alinhada com os anseios dos pernambucanos, com foco na efetividade das políticas públicas e no uso eficiente dos recursos, buscando sempre contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos em benefício da sociedade.