



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO TCE-RO

Exercício 2019

Lei nº 13.460/2017

Resolução nº 294/2019/TCE-RO

Porto Velho/RO
2020



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA
GABINETE DA OUVIDORIA - GOUV

CONSELHEIRO FRANCISCO CARVALHO DA SILVA
OUVIDOR DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

EQUIPE DE ELABORAÇÃO

Chefe de Gabinete Fátima Maria Teixeira Fernandes
Assessores Ana Lúcia da Silva
João Ferreira da Silva

Assistente de Gabinete Felipe Lima Guimarães

Estagiárias de Nível Superior Amélia Raiza Guimarães da Silva
Thaiane Cristino de Souza

Colaboração Leila Alves Costa Silva
Edilis Alencar Piedade



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

GABINETE DA OUVIDORIA - GOUV

SUMÁRIO

1.	Introdução.....	5
2.	Manifestações e o status de atendimento	7
3.	Motivos das manifestações	8
4.	Pontos recorrentes das manifestações	11
5.	Providências adotadas pelo Tribunal de Contas do Estado de Rondônia	12



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

GABINETE DA OUVIDORIA - GOUV

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Status das manifestações recebidas de serviços - Exercício 2019	7
Tabela 2 - Motivos, quantidades e percentuais das manifestações - Exercício 2019	8
Tabela 3 - Quantitativo trimestral e anual de manifestações recorrentes, por classificação - Exercício 2019.....	11

GRÁFICO

Percentuais de manifestações	10
------------------------------------	----

SIGLAS

ASCOM - Assessoria de Comunicação Social

DBR - Declaração de Bens e Rendas

ESCon - Escola Superior de Contas

IEGM - Índice de Efetividade da Gestão Municipal

MPC - Ministério Público de Contas

SICOUV - Sistema de Informação ao Cidadão e Ouvidoria

SIGAP - Sistemas Integrados de Gestão e Auditoria Pública

TCE-RO - Tribunal de Contas do Estado de Rondônia



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

GABINETE DA OUVIDORIA - GOUV

1. Introdução

Na direção de contribuir com a melhoria continuada do mister do TCE-RO, em especial no que tange aos mecanismos de transparência, prestação e segurança dos serviços e atividades desenvolvidas, favorecendo o fortalecimento da cidadania por meio de canais de comunicação com a sociedade, este Gabinete apresenta o **Relatório de Gestão de Ouvidoria - Exercício 2019**, com base na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e regulamentação (Resolução nº 294/2019/TCE-RO) no âmbito deste Tribunal de Contas, que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário nos serviços públicos.

Em observância ao que dispõe o regimento, verifica-se que os relatórios deverão trazer informações que abordem pontualmente as manifestações recebidas e suas especificidades, explicitando os procedimentos que foram utilizados para solucionar as questões, em especial:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV- as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Há de se considerar que os dados e informações recebidas no exercício de 2019 foram trabalhados em consonância com as diretrizes e parâmetros discriminados nas normas e leis que regem as Ouvidorias Públicas do país, respaldando-se nos princípios republicanos com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

GABINETE DA OUVIDORIA - GOUV

Outrossim, esses recursos oportunamente são tratados e desdobrados em esclarecimentos gerenciais, sugerindo-se avanços na prestação dos serviços ofertados pelo TCE-RO, e se necessário, pontuando-se falhas e corrigindo-as quando possível, sem descuidar do foco de potencializar o desenvolvimento, o fortalecimento e o aprimoramento de ações voltadas para a satisfação dos usuários e cidadãos.

Ressalta-se que, diante da amplitude de atribuições praticadas pelo corpo laborativo do Gabinete da Ouvidoria, tais como coordenação e execução de serviços inerentes, interlocuções (internas e externas) com a sociedade, elaboração de propostas de aperfeiçoamento de atividades, articulação de parcerias, dentre outras, esta produção é circunscrita a disponibilizar especificamente o compêndio de manifestações de serviços deste Tribunal de Contas.

Nesta edição tem-se o quantitativo de manifestações de serviços recebidas e o status de atendimento, motivos e pontos recorrentes de manifestações, e providências adotadas.

As demais ações praticadas anualmente estão divulgadas nos seguintes meios e ferramentas de comunicação: canais de acesso: site www.tzero.tc.br (Sistema de Informação ao Cidadão e Ouvidoria - SICOUV); e-mail (ouvidoria@tce.ro.gov.br); aplicativo para smartphone “Opine aí”; telefones (69) 3211-9058, 3609-6260, 6261, 6262 e 6263, 0800 645 8750; via postal (carta); e atendimento presencial. A Ouvidoria ainda oportuniza a publicação de variados relatórios e demais instrumentos (panfletos, apostilas, dentre outros) e divulgações presenciais em eventos que revelam suas ações precípuas.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

GABINETE DA OUVIDORIA - GOUV

2. Manifestações e o status de atendimento

As manifestações advindas da sociedade e recepcionadas por esta Ouvidoria são recebidas pelos veículos de comunicação mencionados na introdução deste relatório. Estão classificadas nos tipos: pedidos de informações, reclamação, elogio, comunicado de irregularidade, sugestão, representação e outras.

A **Tabela 1** dispõe do total de manifestações recebidas durante o ano, nas quais 223 foram respondidas com efetividade, seguindo o desdobramento adequado para cada respectiva espécie, e 10 caminharam para a conclusão perfazendo o quantitativo de 233 acumulado do ano.

Tabela 1 – Status das manifestações recebidas de serviços – Exercício 2019.

Manifestações recebidas	233
Encerradas	10
Em andamento	0
Respondidas	223
Percentual de manifestações respondidas	95,71%

Fonte: SICOUV e planilha da Ouvidoria.

Diante da totalidade de 233 manifestações, **95,71% foram plenamente atendidas** e menos de cinco pontos percentuais, apenas (4,29%) não prosperaram, porque não trouxeram informações suficientes para que o atendimento pudesse seguir o curso natural das providências. A motivação predominante para o entrave é a falta de informações de contato válido com o interessado, impossibilitando o Gabinete retornar a interlocução, razões indispensáveis para que o prosseguimento da análise dos fatos permaneça avançando. Nestes casos, é expedido o despacho circunstanciado e a manifestação é encerrada. Por fim, as duzentos e vinte e três bem sucedidas atenderam os requisitos mínimos de averiguação, progredindo para a efetividade nas respostas.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

GABINETE DA OUVIDORIA - GOUV

3. Motivos das manifestações

As motivações que justificam a procura dos cidadãos pelos serviços da Ouvidoria são identificadas em consonância com os assuntos dispostos na **Tabela 2**. O rol listado a seguir não é exaustivo, tendo em vista que o notório aumento da massa crítica social apresenta tendência de crescimento em função do natural desenvolvimento humano. Deste modo, outros temas ainda não elencados poderão ser considerados a qualquer tempo.

Tabela 2 – Motivos, quantidades e percentuais das manifestações - Exercício 2019

Motivos das manifestações	Quantidade	%
Comunicado de Irregularidade	8	3,4%
Denúncia	0	-
Elogio	2	0,9%
Outros	4	1,7%
Pedido de informações	161	69,1%
Reclamação	41	17,6%
Sugestão	16	6,9%
Representação	1	0,4%
Total	233	100%

Fonte: SICOUV e planilha da Ouvidoria.

Os assuntos que apresentaram maior expressividade no decorrer do ano em análise, respectivamente, foram os pedidos de informações, reclamações e sugestões. Os números confirmam a **preferência do pedido de informação sobre os demais (161)**, esse fato além de exemplificar o aumento do interesse e *feedback* da coletividade pelas ações da Administração Pública, demonstra o êxito dos trabalhos de divulgação praticados pela Ouvidoria atinentes aos serviços prestados pelo TCE-RO, por meio de participação em eventos, produção *on-line* e impressas. Tudo isso ratifica a importância da continuidade destes tipos de prestação de serviços que colaboram para a busca da excelência na gestão, mostrando-se fundamentais para o bem servir à sociedade.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

GABINETE DA OUVIDORIA - GOUV

Comunicado de irregularidade ► os comunicados se referiram à utilização da frota de veículos e atos de pessoal, o item 5 deste relatório elenca as explicações inerentes ao assunto.

Elogio ► trataram de agradecimentos relacionados aos serviços e orientações prestadas por servidores de diferentes setores do TCE-RO em eventos (cursos e correlatos).

Pedido de informações ► os temas que predominaram no período acerca dos pedidos de informações são prestação de contas dos jurisdicionados, informações referentes ao TCE-RO (servidores, concurso público, contratos, licitações, normas e jurisprudências, número de processos, eventos ofertados pela Escola Superior de Contas/ESCon e serviços prestados, como a emissão de certidões negativas para pessoa física e jurídica, envio da Declaração de Bens e Renda/DBR, Índice de Efetividade de Gestão Municipal/IEGM e orientações quanto à implantação de Ouvidoria).

Reclamação ► neste tópico prevaleceram manifestações sobre as dificuldades de acesso ao Portal do Cidadão (na emissão de certidões negativas de pessoa física e ao sistema de emissão de certidões pessoa jurídica), Sistemas Integrados de Gestão e Auditoria Pública/SIGAP (Módulo Declaração de Bens e Rendas), prazo de manifestação em processos, inscrições em processo seletivo de estágio, bolsas de estágio, concurso público do TCE-RO e Ministério Público de Contas/MPC, além de questionamentos sobre inscrição em cursos e eventos deste Tribunal de Contas.

Sugestão ► as manifestações sugeriram eventos (cursos e correlatos), ampliação do acervo e horário de atendimento da biblioteca, instalação de bicicletário, disponibilização aos colaboradores do TCE-RO de vestiário com chuveiro, melhoria no sistema de pesquisa jurisprudencial e uma sugestão com contribuição para a melhoria do aplicativo “Opine aí”.



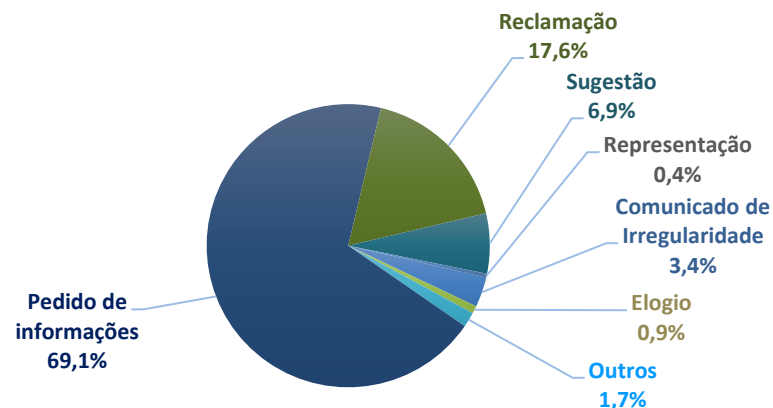
TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

GABINETE DA OUVIDORIA - GOUV

Representação ► objetivando análise do Tribunal de Contas do Estado de Rondônia, o recurso foi impetrado intencionando impugnar o Decreto Estadual n. 23.592, de 24 de janeiro de 2019, que “Autoriza a intervenção e a administração pelo Comando da Polícia Militar do Estado de Rondônia nas unidades prisionais, bem como a convocação, em caráter extraordinário e emergencial, de integrantes do Corpo Voluntário de Militares do Estado da Reserva Remunerada, nas condições que especifica.”.

Outros ► classificadas como outras foram manifestações não classificáveis nas categorias anteriores, e as ocorrências do período trataram de ingresso de expedientes pela Ouvidoria, quando deveriam ter dado entrada pelo protocolo do TCE-RO.

Percentuais de manifestações



Fonte: SICOUV e planilha da Ouvidoria.

A ilustração dos percentuais de tipos de manifestações retrata que as categorias: comunicado de irregularidade, elogio, representação e outros somaram um baixo nível de representatividade (inferior a 4%), sendo que as apurações afetadas aos comunicados de irregularidades e às reclamações concluíram pela regularidade dos fatos, sem atos que atentassem contra a regular prestação de serviços públicos. As particularidades dessas questões estão descritas no item 5 deste relatório.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

GABINETE DA OUVIDORIA - GOUV

4. Pontos recorrentes nas manifestações

Com o intuito de elevar a satisfação social no que tange aos serviços prestados pelos setores do TCE-RO, visando potencializar as melhores práticas no acesso a informações em conformidade com a Lei n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação/LAI), identificando as questões problemas que se repetem associadas às manifestações da Ouvidoria e aos pedidos de informação, a **Tabela 3** expõe a descrição pormenorizada dessas informações recorrentes, por classificação e trimestres do ano em análise.

Tabela 3 – Quantitativo trimestral e anual de manifestações recorrentes, por classificação – Exercício 2019

Classificação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Anual
DBR ¹	0	9	0	0	9
ESCon ²	4	8	4	4	20
IEGM ³	0	0	1	0	1
Membros e servidores	2	4	10	4	20
Processos	9	10	12	7	38
Manifestação de serviços	30	29	26	26	111
Outros	12	11	6	5	34
TOTAL	57	71	59	46	233

Fonte: SICOUV e planilha da Ouvidoria.

Nota: (1) DBR - Declaração de Bens e Rendas, (2) ESCon - Escola Superior de Contas Conselheiro José Renato da Frota Uchôa e (3) IEGM - Índice de Efetividade da Gestão Municipal.

A manifestação de serviços se destacou dentre as classificações elencadas em todos os trimestres do ano, configurando um ponto merecedor de maior empenho a ser trabalhado durante as ações de melhoria nos serviços prestados por esta Corte de Contas, considerando os desafios e adaptações que a Administração Pública pratica diariamente para atender a concretização das ações reguladas pela Lei, com o permanente estímulo à participação, controle e satisfação social.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

GABINETE DA OUVIDORIA - GOUV

5. Providências adotadas pelo Tribunal de Contas do Estado de Rondônia

A participação da sociedade é fundamental para a constante melhoria na prestação de serviços e real efetivação do controle social. As manifestações enviadas pelos cidadãos e recebidas pela Ouvidoria são o ponto chave dessa ideia que oportuniza a identificação, a busca pela clareza e verdade dos fatos, e ao final impulsiona a análise de informações e dados quantitativos e qualitativos que favorecem a reversão para reais benefícios sociais. Esses passos subsidiam os gestores no desafiador exercício da gestão pública, fortalecendo aspectos organizacionais para oferecer à coletividade serviços mais eficientes e eficazes, capazes de atendê-la em suas reais necessidades.

Com esse propósito, as unidades que compõem este Tribunal foram mobilizadas na direção de viabilizar a engrenagem administrativa para solucionar as manifestações aportadas durante o período evidenciado, utilizando-se de todos os recursos (estrutura e pessoal), conforme o detalhamento das providências presentes destacadas.

A Ouvidoria intermediou junto à Escola Superior de Contas/ESCon quanto à possibilidade de atendimento as manifestações acerca de pedidos de capacitação por parte de jurisdicionados. Em resposta, a unidade se manifestou no sentido de inserir em sua grade de programação os cursos solicitados e sugeridos, desde que estejam alinhados ao seu planejamento e de acordo com o binômio necessidade X possibilidade.

Dentre as manifestações (Avaliações) recebidas, via aplicativo “Opine aí”, a sugestão de instalação de bicicletário para utilização de servidores e empregados tercerizados do TCE-RO foi devidamente atendida pelo setor responsável, sendo o



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

GABINETE DA OUVIDORIA - GOUV

bicicletário instalado no mês de junho em 2019.



No tocante aos comunicados de irregularidade, a Ouvidoria constatou não se tratar de infringência às normas que balizam a gestão pública, após minuciosa averiguação, visto que as apurações sobre os fatos foram esclarecidos e resolvidos com o envio de resposta aos respectivos interessados. Os assuntos apurados dessas manifestações estão destacados a seguir, de acordo com as especificações de cada caso concreto.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

GABINETE DA OUVIDORIA - GOUV

- USO DE VEÍCULO OFICIAL DO TCE-RO EM TRÂNSITO FORA DO HORÁRIO DE EXPEDIENTE – A manifestação está registrada no Sistema eletrônico da Ouvidoria sob o SICOUV nº 618/2019, no qual foram anexados documentos probatórios (autorização de circulação de veículos nº 337, fotos, despachos e outros) e a resposta conclusiva esclareceu que a viatura estava autorizada a circular fora do horário de expediente porque naquela data (13/8/2018) prestava atividade externa em apoio aos servidores desta Corte na execução de uma auditoria, bem como exemplificou o uso noturno dos veículos oficiais nas fiscalizações “Blitz da Saúde” direcionadas às Unidades de Pronto Atendimento – UPAs do Estado de Rondônia.
- PROPORÇÃO DE SERVIDORES COMISSIONADOS E EFETIVOS NO ÂMBITO DO TCE-RO - A manifestação está registrada no Sistema de Informação ao Cidadão e Ouvidoria sob o SICOUV nº 633/2019, no qual constam registradas informações e anexados documentos acerca das ações de controle dos quantitativos de pessoal, inclusive com o descritivo sobre as exonerações ocorridas em 2019.
- USO INDEVIDO DE INFORMAÇÕES PRIVILEGIADAS POR SERVIDOR PARA FINS DE CONCURSO PÚBLICO - As manifestações estão registradas no Sistema de Informação ao Cidadão e Ouvidoria sob o SICOUV nº 637/2019 e nº 638/2019. As apurações comprovaram que os atos administrativos acerca da Comissão Organizadora do Concurso Público (Portaria nº 718/2018, DOeTCE-RO, de 22 de outubro de 2018, e Portaria nº 56/2019) não trazem o nome do servidor citado na questão, sob nenhuma hipótese.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

GABINETE DA OUVIDORIA - GOUV

- ACUMULAÇÃO INDEVIDA DE CARGO PÚBLICO COM DESVIO DE FUNÇÃO - A manifestação está registrada no Sistema de Informação ao Cidadão e Ouvidoria (SICOUV nº 677/2019) e no Processo Eletrônico de Informações (SEI 003509/2019). As diligências apontaram que o servidor citado era enfermeiro e desempenhou trabalhos de perícia técnica em contratos na área de saúde, portanto, compatíveis com seu cargo original, sendo afastada qualquer evidência de irregularidade.

No que tange à Representação, com pedido de tutela inibitória, formulada pelo Sindicato dos Agentes Penitenciários e Socioeducadores de Rondônia - SINGEPERON, na qual noticia suposta ilegalidade do Decreto n. 23.592 de 24.01.2019, que autorizou a intervenção e a administração pelo Comando da Polícia Militar do Estado de Rondônia nas unidades prisionais, pelo prazo de até 60 (sessenta) dias, renovável por igual período, bem como a contratação emergencial, pelo mesmo prazo, de integrantes do Corpo Voluntário de Militares do Estado da Reserva Remunerada, objetivando o atendimento, em caráter excepcional, nas unidades prisionais que compõem o Sistema Penitenciário Estadual, fora identificado pela Ouvidoria a necessidade de apresentação de documentação como procuração do representante legal do referido sindicato. Assim, foi sugerido ao manifestante que protocolizasse o recurso no diretamente do Departamento de Documentação e Protocolo desta Corte, o que foi feito, tendo sido gerado o controle 00665/19 – Documento Pce, culminando com a DM 0020/2019-GCBAA da lavra do Relator Conselheiro Benedito Antônio Alves, que decidiu por: “II - INDEFERIR a Tutela Inibitória requerida pelo



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

GABINETE DA OUVIDORIA - GOUV

Sindicato dos Agentes Penitenciários e Socioeducadores de Rondônia – SINGEPERON, ante a possibilidade de dano passível, pela descontinuidade da prestação dos serviços de segurança nas Unidades Prisionais do Estado, que afetaria diretamente a manutenção da ordem pública, bem como colocaria em risco a vida das pessoas que estão sob a custódia do Estado naquelas Unidades”.

Uma das manifestações que receberam classificação em “outros” versava sobre o encaminhamento de ofício dirigido ao Gabinete do Conselheiro Benedito Antônio Alves, cujo teor foi dado conhecimento ao destinatário, e sugerido ao manifestante que protocolasse a documentação pertinente no protocolo do TCE-RO. O segundo caso tratou do envio de Ofício-Circular via e-mail da Ouvidoria encaminhando a Instrução Normativa STJ/GDG n. 17, de 3 de julho de 2019, e folder, que tratavam da implantação do módulo de Peticionamento e Intimação Eletrônicos no Sistema Eletrônico de Informações do Superior Tribunal de Justiça, para conhecimento e providências relativas à adequação aos novos procedimentos. A providência adotada foi o encaminhamento do expediente às unidades competentes para conhecimento e providências (Procuradoria-Geral do Estado junto ao TCE-RO e Secretário Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação).

A Ouvidoria atuou também nas situações de resolução de conflitos acerca de emissão de certificados da Escola/ESCon, promoveu orientações aos cidadãos que buscaram informações sobre cadastros no Portal do Cidadão e de fontes exatas para obter informações específicas acerca de dados e situações de interesse, além de outras temáticas tratadas nesta unidade.

Com essas considerações e por meio das ações expostas nesta narrativa, destaca-se o constante esforço empreendido por toda a equipe visando o reconhecimento interno da Ouvidoria como ferramenta de gestão, sugerindo a sua



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA
GABINETE DA OUVIDORIA - GOUV

maior inserção nas discussões relacionadas aos serviços prestados à sociedade, com vistas à ampliação da área de atuação desta Ouvidoria, para que a sua contribuição seja cada vez mais robusta no sucesso do atendimento às causas sociais, de forma a atenuar a carência das necessidades no que concerne à comunicação com este Tribunal de Contas.

É o relatório.

(assinado eletronicamente)
FRANCISCO CARVALHO DA SILVA
CONSELHEIRO OUVIDOR

