



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO TCE-RO

Exercício 2020

Lei nº 13.460/2017

Resolução nº 294/2019/TCE-RO

Porto Velho/RO
2021



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

Estagiário de Nível Superior Iago Albuquerque Pontes

Colaborada terceirizada Thaianne Cristino de Souza



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	10
5.	Providências adotadas pelo Tribunal de Contas do Estado de Rondônia	11



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

GABINETE DA OUVIDORIA - GOUV

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Status das manifestações recebidas de serviços - Exercício 2020	7
Tabela 2 - Motivos, quantidades e percentuais das manifestações - Exercício 2020	8
Tabela 3 - Quantitativo trimestral e anual de manifestações recorrentes, por classificação - Exercício 2020.....	10

GRÁFICO

Percentuais de manifestações	09
------------------------------------	----

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 2020**, 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 2020 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 meios de comunicação do TCE/RO e parceiros, e possui os seguintes canais de acesso: site www.tce.ro.tc.br (Sistema de Informação ao Cidadão e Ouvidoria - SICOUV); e-mail (ouvidoria@tce.ro.gov.br); telefones (69) 3609-6260/0800 645 8750 (WhatsApp), 3609-6261/6262/6263; aplicativo para smartphone “opine ai”, via postal (carta), envelope lacrado endereçado ao Ouvidor e atendimento presencial. A Ouvidoria ainda oportuniza a publicação de variados relatórios e demais instrumentos e divulgações em eventos que revelam suas ações precípuas, levando em conta que a partir de março de 2020, a partir da decretação da pandemia do COVID-19, estamos atuando em teletrabalho, a regra é o meio virtual (webinários nas mais variadas plataformas, dentre outros).



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 e sugestão.

A **Tabela 1** dispõe do total de manifestações recebidas durante o ano, nas quais 142 foram respondidas com efetividade, seguindo o desdobramento adequado para cada respectiva espécie.

Tabela 1 – Status das manifestações recebidas de serviços – Exercício 2020.

Manifestações recebidas	142
Encerradas	0
Em andamento	0
Respondidas	142
Percentual de manifestações respondidas	100%

Fonte: SICOUV e planilha da Ouvidoria.

Diante da totalidade de 142 manifestações, **100% foram plenamente atendidas**, por terem 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. Neste exercício não houve comunicado de irregularidade.

Tabela 2 – Motivos, quantidades e percentuais das manifestações - Exercício 2020

Motivos das manifestações	Quantidade	%
Elogio	2	1,41%
Pedido de informações	105	73,94%
Reclamação	28	19,72%
Sugestão	7	4,93%
Total	142	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 (105)**, 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

Elogio ► trataram de agradecimentos relacionados aos serviços e orientações prestadas por servidores de diferentes setores do TCE-RO.

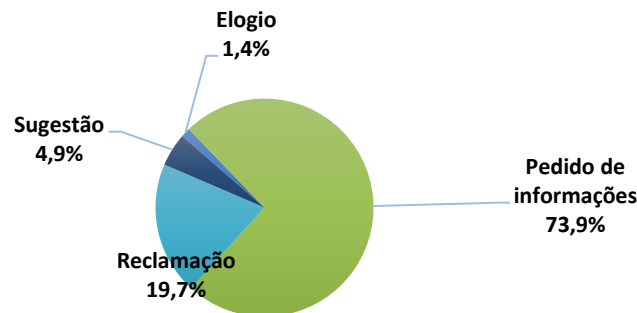
Pedido de informações ► os temas que predominaram no período acerca dos pedidos de informações são prestação de contas dos jurisdicionados, informações referentes ao TCE-RO (servidores, concurso público, processo seletivo de assessor, normas e jurisprudências, número de processos, eventos e cursos ofertados pela ESCon, emissão de certidões negativas para pessoa física, envio da Declaração de Bens e Renda/DBR, Índice de Efetividade de Gestão Municipal/IEGM, recebimento de documentos e orientações quanto à implantação de Ouvidoria).

Reclamação ► neste tópico prevaleceram manifestações sobre as dificuldades de acesso ao Portal do Cidadão (na emissão de certidão negativa de pessoa física), Sistemas Integrados de Gestão e Auditoria Pública/SIGAP (Módulo Declaração de Bens e Rendimentos), concurso público do Ministério Público de Contas/MPC, Portal de Transparência, emissão de certificados de curso e contato telefônico com este Tribunal de Contas.

Sugestão ► as manifestações sugeriram eventos (cursos de capacitação e pós-graduação).

Percentuais de manifestações

Fonte: SICOUV e planilha da Ouvidoria.



A ilustração dos percentuais de tipos de manifestações retrata que as categorias: elogio e sugestões somaram um baixo nível de representatividade (6,34%). Sendo que as apurações afetas às reclamações e pedidos de informações, foram esclarecidas, 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 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 2020

Classificação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Anual
Canais de acesso	1	4	2	0	7
Certidão negativa	5	8	7	1	21
Concursos e processo seletivo	4	1	1	3	9
Cursos e eventos	6	0	2	1	9
DBR ¹	0	6	8	2	16
IEGM ²	0	1	1	0	2
Normas e jurisprudências	5	8	5	7	25
Outros	0	4	6	2	12
Portal Cidadão	1	1	0	1	3
Processos	2	3	4	0	9
Protocolo	2	1	4	2	9
SIGAP – Gestão Fiscal	0	2	4	1	7
Transparência	4	0	6	3	13
TOTAL	30	39	50	23	142

Fonte: SICOUV e planilha da Ouvidoria.

Nota: (1) DBR - Declaração de Bens e Rendas e (2) IEGM - Índice de Efetividade da Gestão Municipal.

As manifestações de normas e jurisprudências se destacou dentre as classificações elencadas em 2020, configurando que o permanente estímulo à participação, controle, satisfação social e transparência, houve por parte do usuário/cidadão, maior interesse em relação às normas e jurisprudências do TCE/RO. Conseqüentemente aumentou os desafios e adaptações que o Tribunal realiza para atender a concretização das ações reguladas pela Lei 13.460/17.



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 destacadas.

Os pedidos de informações descritos no item 3, totalizaram 105, os motivos destas manifestações se repetem, razão pela qual agrupamos em prestação de contas dos jurisdicionados e informações referentes ao TCE-RO. Todos foram respondidos aos usuários diretamente pela Ouvidoria ou diligenciado às unidades competentes. Para não ser exaustivo, destacamos a seguir um caso concreto, que foi também sugestão.

- SICOUV nº 1320/2020 - A Ouvidoria intermediou junto Escola Superior de Contas/ESCon quanto à possibilidade de atendimento das manifestações acerca de pedidos de capacitação por parte de jurisdicionados. Em resposta, a unidade se manifestou no sentido de ao elaborar seu planejamento ampliar os serviços que oferece, especialmente o de ensino



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

GABINETE DA OUVIDORIA - GOUV

na modalidade a distância (EaD), gradualmente, tendo em vista a seleção de profissional com expertise nessa área. Quanto aos cursos de pós-graduação, em especial, dependem de credenciamento no Conselho Estadual de Educação – CEE, para os de modalidade presencial, e no Ministério da Educação – MEC, para os de modalidade EaD. Deste modo, não obstante ser do interesse da ESCon oferecer cursos de pós-graduação, somente será possível com a prévia autorização desses órgãos.

As reclamações descritas no item 3, totalizaram 28, os motivos destas manifestações se repetem, razão pela qual, agrupamos em acesso ao Portal do Cidadão (emissão de certidão negativa de pessoa física), Sistemas Integrados de Gestão e Auditoria Pública/SIGAP (Módulo Declaração de Bens e Rendias), concurso público do Ministério Público de Contas/MPC, Portal de Transparência, emissão de certificado e contato telefônico com este Tribunal de Contas. Todos foram respondidos aos usuários diretamente pela Ouvidoria ou diligenciado as unidades competentes. Para não ser exaustivo destacamos a seguir, de acordo com o caso concreto.

- SICOUV nº 1292/2020 - A Ouvidoria intermediou junto à Secretaria Estratégica de Tecnologia da Informação e Comunicação, quanto a dificuldade do usuário de acesso ao Portal do Cidadão para emissão de certidão negativa de pessoa física. Em resposta a secretaria informou que houve instabilidade no sistema, sendo resolvido e a emissão da certidão foi regularizada.
- SICOUV nº 1162/2020 - Dentre as manifestações recebidas, o usuário relatou que não estava conseguindo acesso para



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

GABINETE DA OUVIDORIA - GOUV

envio da Declaração de Bens e Rendias ao TCE/RO. A Ouvidoria acionou a Secretaria Estratégica de Tecnologia da Informação e Comunicação, que de pronto regularizou o envio do DBR do usuário.

- SICOUV nº 1111/2020 – O usuário relatou que não conseguia encaminhar os documentos pelo link disponibilizado pela banca do concurso. A Ouvidoria diligenciou junto à comissão do concurso público do Ministério Público de Contas/MPC, fora informado de que providências estavam sendo adotadas junto à banca Cebraspe. O usuário imediatamente comunicou que foi solucionado.
- SICOUV nº 1096/2020 - Dentre as manifestações recebidas, o usuário relatou que o Portal de Transparência do TCE-RO estaria com informações defasadas, no tocante a composição de membros, relação de cargos preenchidos e ociosos. A Ouvidoria acionou a Assessoria de Comunicação, que de pronto atualizou as informações.
- SICOUV nº 1082/2020 - A usuária relatou que não conseguia imprimir certificado de um curso. A Ouvidoria diligenciou junto a Escola Superior de Contas/ESCon quanto a manifestação recebida. Em resposta a ESCon informou que o problema estava na seleção da turma, sendo impresso o certificado e encaminhado à solicitante.
- SICOUV nº 1392/2020 - Ainda, dentro deste contexto, o usuário relatou que precisava falar com a Secretaria Geral de Controle Externo, e que os telefones: 3609-6200/3609-6345/3609-6346/3609-6376/3609-6201 não atendiam. Foi



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

GABINETE DA OUVIDORIA - GOUV

esclarecido o horário de funcionamento do Tribunal e esta Ouvidoria diligenciou junto ao Plantão da SGCE, e a questão foi resolvida.

No tocante aos comunicados de irregularidade apontados no relatório do exercício de 2019, a Ouvidoria constatou não se tratar de infringência às normas que balizam a gestão pública, e após minuciosa averiguação as apurações sobre os fatos foram esclarecidos e resolvidos com o envio de resposta aos respectivos interessados. Quanto ao assunto proporção de servidores comissionados e efetivos no âmbito do TCE-RO, no exercício 2020 entrou em vigor a Lei Complementar n. 1.023/2019 que dispõe sobre o Plano de Carreiras, Cargos e Remunerações, o Quadro de Pessoal dos Servidores do Tribunal de Contas do Estado de Rondônia e dá outras providências.

Cabe ressaltar que referido dispositivo inovou o ordenamento jurídico, com a inclusão do §1º, art. 3, que estabelece que, pelo menos, 50% (cinquenta por cento) dos cargos em comissão da estrutura do Tribunal de Contas deverão ser ocupados por servidores efetivos.

Destarte, cabe informar que ao final do exercício em análise o TCE-RO contava com 127 (cento e vinte e sete) cargos comissionados exclusivos, o que representa o índice de aproximadamente 46% (quarenta e seis por cento) de ocupação dos cargos previstos na estrutura de cargos. Logo, a Corte de Contas cumpriu os limites impostos na citada lei complementar.

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 maior inserção nas discussões relacionadas aos serviços prestados à sociedade, com vistas à ampliação da área de



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

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

