



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO TCE-RO

Exercício 2021

Lei nº 13.460/2017

Resolução nº 294/2019/TCE-RO

Porto Velho/RO
2022



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: Ana Lúcia da Silva

Assessores: João Ferreira da Silva

Assistente de Gabinete: Felipe Lima Guimarães

Estagiário de Nível Superior: Iago Albuquerque Pontes

Prestadora de serviço: Thaianne Cristino de Souza

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA



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

1. Introdução

No intuito de contribuir com a melhoria continuada da missão do TCE-RO, em especial no que tange aos mecanismos de transparência, presteza e segurança dos serviços e atividades desenvolvidas em prol da fiscalização dirigida à correta aplicação dos recursos públicos, favorecendo o fortalecimento da cidadania por meio de canais de comunicação com a sociedade, este Gabinete apresenta o **Relatório de Gestão de Ouvidoria - Exercício 2021**, fundamentado na Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamentada no âmbito deste Tribunal de Contas pela Resolução nº 294/2019/TCE-RO, que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário nos serviços públicos.

De acordo com o art. 10 da Resolução nº 294/2019/TCE-RO, a Ouvidoria deverá elaborar relatório de gestão, apontando falhas e sugerir melhorias na prestação de seus serviços. As demais atividades e ações desenvolvidas anualmente pela unidade constituem objeto de relatórios distintos.

Nessa senda, o presente relatório trata de informações que abordam pontualmente acerca das especificidades das manifestações recebidas no exercício de 2021. Nos termos do artigo 15 da Lei n. 13.460/2017, o relatório de gestão, deverá indicar, ano menos:

- 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.

Os dados e informações recebidas pela Ouvidoria do TCE-RO no exercício de 2021 foram tratados em consonância com as diretrizes e parâmetros definidores da atuação das Ouvidorias Públicas, no âmbito nacional, estabelecidos nas normas e leis atualmente em vigor no país. Respalda-se nos princípios republicanos com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Outrossim, esses insumos oportunamente são tratados e desdobrados em esclarecimentos gerenciais, sugerindo-se avanços na prestação dos serviços ofertados pelo **TCE-RO**. Sendo cabível, pontuando falhas para possíveis correções. Sem descuidar do foco de potencializar o desenvolvimento, fortalecimento e aprimoramento de ações voltadas para a satisfação dos cidadãos usuários do serviço público.

Ressalta-se que diante do universo de atribuições da equipe da Ouvidoria, dentre elas coordenar e executar serviços inerentes ao seguimento, promover interlocuções (internas e externas) com a sociedade, elaborar propostas de aperfeiçoamento de atividades, articular parcerias, dentre outras, esta produção é circunscrita ao 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, pontos recorrentes de manifestações, e providências adotadas.

Vale salientar, ainda, que os usuários da Ouvidoria têm à sua disposição os seguintes meios e ferramentas de comunicação como canais de acesso: <https://jira.tcerro.tc.br/servicedesk/customer/portal/16/user/login?destination=portal%2F16> (Sistema de Informação ao Cidadão e Ouvidoria - SICOUV), e-mail (ouvidoria@tce.ro.gov.br), telefones - (69) 3609-6260/**0800-645-8750 (ligação e whatsapp)**, 3609-6261/6262/6263 (ligação), serviço postal - carta (Av. Presidente Dutra, 4229 – Olaria – Porto Velho – CEP: 76.801-327). Outra forma de interagir com a sociedade foi o atendimento presencial, que nos anos de 2020 e 2021, no auge da pandemia do novo Corona Vírus, ficou suspenso¹.

2. Manifestações e o status de atendimento

As manifestações tratadas neste relatório são denominadas “Demandas de Serviço”, advindas da sociedade e recepcionadas por esta Ouvidoria via meios de comunicação disponibilizados aos usuários, sendo classificadas como:

¹ Com o advento da RESOLUÇÃO N. 305/2019/TCE-RO, que regulamentou o teletrabalho no âmbito do TCE-RO, concomitante como com adesão da equipe da Ouvidoria pelo teletrabalho ordinário integral a partir de 01/05/2022, a modalidade de atendimento presencial ficou indefinidamente suspensa.

Comunicado de Irregularidade ► Demandas que ensejam ações fiscalizatórias inerentes à competência do TCERO. Essa categoria de demandas constituem as manifestações de usuários de serviços públicos diante da atuação do Tribunal de Contas do Estado de Rondônia no cumprimento de sua competência institucional, especialmente quanto a irregularidades verificadas na prestação dos serviços ou na má verbação dos recursos ou patrimônio público sob a tutela do órgão. Permitindo, assim, que a sociedade colabore para a melhoria dos serviços a ela ofertados pela instituição.

Elogio ► Manifestações de reconhecimento ou de satisfação por serviços oferecidos e orientações prestados aos cidadãos-usuários pela Ouvidoria em relação ao TCE-RO e suas unidades, no que tange à sua competência institucional.

Pedido de informações ► Demandas com o propósito de obter o entendimento do TCE-RO acerca de matéria sob sua jurisdição, ou de informações por este custodiadas.

Reclamação ► Demonstração de insatisfação à prestação de qualquer serviço ofertado pelo TCE-RO que tenha apresentado falha, em relação a recursos tecnológicos ou humanos.

Denúncia/Representação ► Institutos previstos no Regimento Interno do TCE-RO, aprovado pela Resolução Administrativa n. 5/TCER-96.

Sugestão ► Apresentação de propostas de aprimoramento de serviços oferecidos tanto à sociedade quanto aos jurisdicionados; seja em relação à transparência passiva, melhoria de recursos tecnológicos, cursos demandados ao TCE-RO por meio da Escola de Contas, dentre outros.

Outros ► Manifestações quando não classificáveis nas categorias anteriores.

A **Tabela 1** dispõe do total de **269** manifestações de serviços recebidas durante o ano, das quais 268 respondidas dentro do exercício, e 1 (uma) ficou com status em atendimento.

Importante destacar que esse valor é referente apenas às demandas de Serviço. O total de demandas recebidas no exercício 2021 é de 611 manifestações.

Tabela 1 – Status das manifestações de serviços recebidas– Exercício 2021.

Manifestações recebidas	269
Encerradas	0
Em andamento	1
Respondidas	268
Manifestações respondidas	99,63%

Fonte: SICOUV e planilha da Ouvidoria.

Diante da totalidade de 269 manifestações, **99,63% foram atendidas**, e apenas 1 (0,37%) fechou o exercício em processo de atendimento, em função de ter sido registrada no último dia do exercício (31/12/2021); após o término do expediente, às 14h45min. Contudo, foi trabalhada no primeiro dia útil imediatamente posterior ao término do recesso do TCE-RO (2021/2022), e resolvida em no dia 11.1.2021.

3. Motivos das manifestações

A motivação das manifestações de serviços recebidas no exercício de 2021 são apresentadas na **Tabela 2** partir de sua classificação por assuntos demandados:

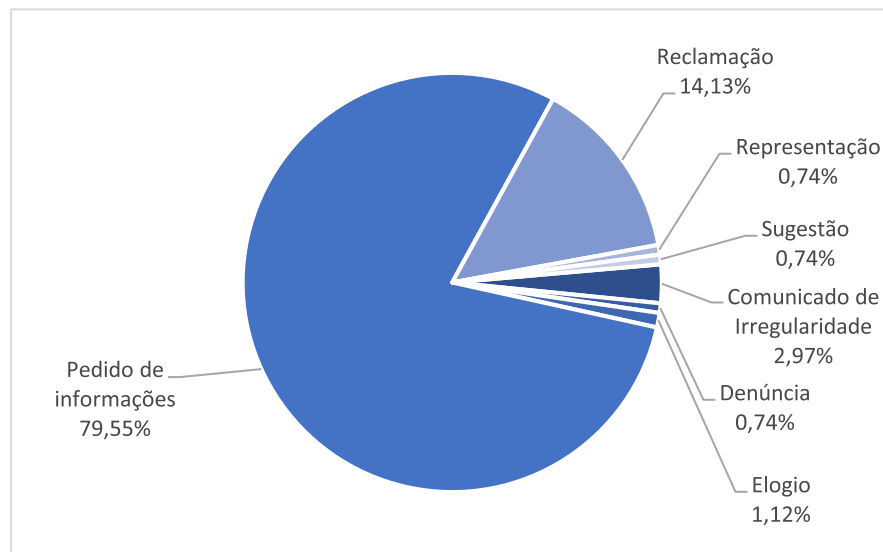
Tabela 2 – Motivos, quantidades e percentuais das manifestações - Exercício 2021

Motivos das manifestações	Quantidade	%
• Comunicado de Irregularidade	8	2,97
• Denúncia	2	0,74
• Elogio	3	1,12
• Pedido de informações	214	79,55
• Reclamação	38	14,13
• Representação	2	0,74
• Sugestão	2	0,74
Total	269	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 e reclamações. Os números confirmam a **preferência do pedido de informação sobre os demais (214)**. 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 já realizados pela Ouvidoria no decorrer de sua trajetória, atinentes aos serviços prestados pelo TCE-RO, por meio de participações em eventos, produções *on line* e impressas. Tudo isso ratifica a importância da continuidade deste tipo de prestação de serviços que colaboram para a busca da excelência na gestão, mostrando-se fundamentais para o bem servir a sociedade.

Percentuais de manifestações



A ilustração dos percentuais de tipos de manifestações retrata que as categorias: comunicado de irregularidade, elogio, denúncia, representação e sugestão somaram um baixo nível de representatividade (6,31%). Os Pedidos de informações constituíram a categoria mais demandada (79,55%). As apurações afetas às reclamações (14,13%), evidenciaram uma necessidade de ajustes para o melhor atendimento aos usuários do portal do cidadão e SIGAP. As particularidades dessas questões estão descritas no item 5 deste relatório.

Fonte: SICOUV e planilha da Ouvidoria.

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 nº 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, nesse contexto, o maior volume de demandas recorrentes registras relativos aos serviços prestados pelo TCE-RO ficou por conta de serviços relacionados aos recursos tecnológicos à disposição da sociedade e jurisdicionados. As manifestações desse categoria apontaram problemas como:

Portal do Cidadão - Emissão de Certidões Negativas – Dificuldade em razão de impedimento por pendências dos interessados junto ao TCE-RO; com maior frequência, dificuldade para alteração de dados cadastrais; dificuldade de contar o suporte do SAC;

SIGAP - Dificuldade para alteração de dados cadastrais; falha no sistema para envio de informações por jurisdicionados; dificuldade de contatar o suporte;

A **Tabela 3** expõe a descrição pormenorizada dessas informações recorrentes, por classificação no ano em análise.

Tabela 3 – Classificação, quantidades e percentuais das manifestações de serviços - Exercício 2021

Classificação	Quantidade	Percentual
Ação Fiscalizatória	13	4,83%
Carta de Serviço	1	0,37%
Certidão Negativa	49	18,22%
Concurso/Seleção TCE-RO	2	0,74%
Cópia de documento	3	1,12%
DGD - Departamento de Gestão da Documentação	1	0,37%
Elogio	3	1,12%
Esclarecimento	6	2,23%
ESCON	6	2,23%
Estágio	1	0,37%
Membros	2	0,74%
Normas e Jurisprudências	6	2,23%
Novo SIGAP	2	0,74%
Orientação	27	10,04%
Orientação - Procedimentos	5	1,86%
Orientação técnica	9	3,35%
Ouvidoria	2	0,74%
Pedido de informação	6	2,23%

Pesquisa acadêmica	19	7,06%
Portal Cidadão	18	6,69%
Portal da Transparência	1	0,37%
Portal do Gestor do TCE-RO	2	0,74%
Prestação de Contas	2	0,74%
Processos	19	7,06%
Requerimento	1	0,37%
servidores	2	0,74%
SGA	1	0,37%
SICOUV	1	0,37%
SIGAP	25	9,29%
SIGAP	1	0,37%
Site do TCE-RO	3	1,12%
Solicitação	10	3,72%
Suporte Técnico	1	0,37%
TCE-RO	9	3,35%
Trabalho Acadêmico	5	1,86%
Transparência TCE-RO	5	1,86%
Total	269	

Importa registrar que das 269 demandas de serviços registradas sob essa classificação no sistema JIRA, 268 são de fato demandas que corresponde a essa categoria. O motivo foi a qualificação equivocada de uma demanda de outra classe, o que a levou a ser computada com as demais.

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. Além disso, em especial as manifestações enviadas pelos cidadãos e recebidas pela Ouvidoria são o ponto-chave dessa ideia que oportuniza a identificação, 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 a 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 (estruturais e pessoal).

Não há como negar que as ações promovidas pelos órgãos públicos com relação a prevenção/combate à pandemia alteraram radicalmente as atividades da administração pública em geral. No âmbito do TCE-RO não foi diferente, pois a partir de março de 2020, com a restrição de acesso às dependências da Corte e o consequente regime de teletrabalho extraordinário, houve uma mudança radical na forma de atendimento e suporte aos jurisdicionados e ao cidadão.

Entretanto, apesar de diferente, o regime demonstrou-se eficaz, uma vez que os números relacionados a produtividade foram elevados e a economia resultante foi expressiva.

Com relação especial à Ouvidoria, as demandas de serviço foram mais incisivas nos seguintes temas:

- 1) Certidão Negativa – 18,22%;
- 2) Orientação – 10,04%;
- 3) SIGAP – 9,29%;
- 4) Processos – 7,06%;
- 5) Pesquisa acadêmica – 7,06%; e
- 6) Portal do Cidadão – 6,69%.

Certidão negativa sempre foi um tema recorrente na Ouvidoria, principalmente quando o cidadão necessita para assunção de cargos em comissão ou relacionados à aprovação em concursos. Nesse sentido, importante destacar que tivemos concursos públicos deflagrados em nível municipal, estadual e federal, inclusive do próprio TCE-RO em conjunto com o TJ-RO.

As orientações destacadas no item 2, fazem referência ao apoio prestado pela equipe da Ouvidoria aos cidadãos e/ou jurisdicionados, com destaque ao primeiro público, quanto à navegação no sítio eletrônico desta Corte, bem como da indicação e esclarecimento de utilização do protocolo digital (dgd@tce.ro.gov.br) disponibilizado no período pandêmico.

Demandas de SIGAP são em sua maioria derivadas de dúvidas inerentes ao envio da Declaração de Bens e Rendias – DBR pelos cidadãos, servidores públicos e em relação a problemas/dúvidas quanto a registro individual no SIGAP como gestor, ou para obtenção de documentos junto à Corte de Contas.

No item 4, destacou-se o tema processos. Esse fato se deu em função da exigência feita pela Comissão do congresso Nacional responsável pelo registro e transposição de servidores públicos do Estado de Rondônia para os quadros da União. Um requisito para a validação do procedimento de mudança de quadro era cópia do processo com julgamento pelo registro da aposentadoria junto ao Tribunal de Contas de cada unidade da Federação.

Pesquisa científica sempre foi um item constante dos temas abordados na Ouvidoria como demandas de Serviço. Ocorre que com a mudança no atendimento do presencial (físico) para o eletrônico, eles continuaram, mas houve uma maior concentração das demandas de outros temas.

O tema Portal do Cidadão figurou como um dos mais recorrentes em virtude da alteração de procedimentos quanto à formalização de Denúncias e Representações. Da mesma forma que o usuário dos serviços prestados pelo TCE-RO também se tornou mais tecnológico; muito em virtude do período que o mundo passou/passa (pandemia e isolamento/distanciamento social).

Além disso, o Gabinete da Ouvidoria continua suas atividades com apoio à administração da Corte, seja com sugestões de melhoria, quando identificadas em demandas e atendimentos; no andamento dos trabalhos do Comitê de Segurança da Informação e Comunicação – COSIC, no suporte, como entrada para requerimentos à LGPD; nos cursos aos servidores e jurisdicionados em relação ao cuidado com o manuseio dos dados de manifestantes, assim como na intermediação para resoluções de conflitos acerca de emissão de certificados junto à ESCon.

Destaca-se, ainda, o constante esforço empreendido por toda a equipe visando o reconhecimento interno e externo da Ouvidoria como ferramenta de gestão, fomentando sua maior inserção nas discussões relacionadas aos serviços prestados

à sociedade, com vistas à ampliação da área de atuação, para que a 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