

## **RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO TCE-RO**

**Exercício 2022**

---

Lei nº 13.460/2017

Resolução nº 294/2019/TCE-RO

**Porto Velho/RO  
2023**



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

**Ouvidor:** Conselheiro Francisco Carvalho da Silva

**Equipe:**

**Chefe de Gabinete:** Ana Lúcia da Silva

**Assessores:** João Ferreira da Silva

**Assistente de Gabinete:** Felipe Lima Guimarães

**Estagiário de Nível Superior:** Giovanna Enes Costa

**Colaboradora terceirizada:** Thaiane 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 .....	11
5.	Providências adotadas pelo Tribunal de Contas do Estado de Rondônia .....	12

### 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
------------------------------------	----

# 1. Apresentação

---

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Rondônia, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2022.

A elaboração deste relatório de gestão também encontra previsão na Resolução n. 294/2019/TCE-RO, que regulamentou a Lei nº 13.460/2017, no âmbito do TCE-RO. Nele estão consolidadas informações referentes a manifestações recebidas pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Rondônia TCE-RO no decorrer do exercício de 2022. A partir das demandas registradas na Ouvidoria, constam inconsistências identificadas e as melhorias implementadas pelo TCE-RO, com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços públicos ofertados pelo órgão.

Em resumo, a Lei trata da participação e proteção dos direitos dos usuários dos serviços ofertados pelos órgãos e entidades da administração pública; constituindo um importante instrumento para assegurar os direitos do usuário dos serviços públicos.

A Lei definiu, dentre outros termos, o que seriam manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes frente frente à prestação e fiscalização de tais serviços.

A norma prevê também as atribuições e os deveres das Ouvidorias públicas, estabelecendo prazos de resposta final às manifestações; dentre elas, a de que as Ouvidorias deverão elaborar, anualmente, **relatório de gestão** (art. 14, inciso II), que deverá consolidar as informações recebidas dos usuários e respectivas soluções adotadas. Nele deverão ser apontadas falhas e apresentadas sugestões de melhorias na prestação dos serviços. O documento, ainda, deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão e disponibilizado integralmente na internet (art. 15, inciso II).

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 2022**, fundamentado na Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017.

Nessa senda, o presente relatório trata de informações pontuais acerca das especificidades das manifestações recebidas no exercício de 2022, que versam sobre serviços do TCE-RO.

O relatório de gestão, deverá indicar, pelo 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.

## 2. Atendimentos

---

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Rondônia tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações derivadas do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

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, a presente produção é circunscrita ao compêndio de demandas de serviços prestados pelo **Tribunal de Contas do Estado de Rondônia**.

Os dados e informações recebidas pela Ouvidoria do TCE-RO no exercício de 2022 foram tratados em consonância com as diretrizes e

parâmetros definidos em seu Regimento Interno, bem como nas normas: Lei n. 13.460/2017 c/c Resolução n. 294/2019/TCE-RO, Lei Federal n. 12.527/2018 c/c Resolução 93/TCE-RO/2012, Lei Federal n. 13.709/2018 c/c Resolução n. 377/2022/TCE-RO.

Nesta edição, são apresentados o quantitativo de manifestações de serviços recebidas, seus motivos, pontos recorrentes das manifestações, e providências adotadas.

Os usuários da Ouvidoria têm à sua disposição os seguintes meios e ferramentas de comunicação como canais de acesso:

**Atendimento Eletrônico** via Portal da Ouvidoria (<http://ouvidoria.tce.ro.gov.br>):

**SICOUV** - Sistema de Informação ao Cidadão e Ouvidoria;

**e-mail:** ouvidoria@tce.ro.gov.br;

**e-mail:** i.sic@tce.ro.gov.br, para solicitar acesso à informação com fundamento na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

**Atendimento Telefônico:**

(69) 3609-6260 / 0800 645 8750 (Ligação e WhatsApp) / 3609-6261 / 3609-6262 e 3609-6263.

**Atendimento Presencial ou por Correspondência:**

Av. Presidente Dutra, 4229, Bairro Pedrinhas, Porto Velho – RO, CEP 78.902-030 (anexo II)

### **3. Manifestações de serviços**

---

As manifestações referidas neste relatório são as Demandas de serviços ofertados pelo TCE-RO que recepcionadas pela Ouvidoria no exercício de 2022.

#### **Classificação das demandas - Natureza**

Ao ser recebida, no processo de triagem, a depender do objeto ou

matéria a que alude, a demanda pode ser classificada como:

**Comunicado de Irregularidade** ► Demandas que ensejam ações fiscalizatórias inerentes à competência do TCE-RO. 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 no desvio 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 da Ouvidoria em relação ao TCE-RO e suas unidades, no que tange à sua competência institucional.

**Pedido de informação** ► 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; podendo ser em relação à transparência passiva, melhoria de recursos tecnológicos, cursos demandados ao TCE-RO por meio da Escola de Contas, dentre outros.

**Outros** ► Manifestações não classificáveis nas categorias anteriores.

## Análise, pontos recorrentes e soluções adotadas

No período analisado (Janeiro a dezembro de 2022), foram registradas na Ouvidoria 544 manifestações, sendo 489 demandas de ouvidoria e 55 pedidos de informação fundamentados na Lei de Acesso à Informação - Lei n. 12.527/2011.

De todas as manifestações recebidas, 105 trataram especificamente de serviços prestados pelo TCE-RO: 18 Pedidos de Acesso à Informação e 87 demais demandas de Ouvidoria.

**Quadro 1** – Status das manifestações de serviços recebidas – 2022

<b>Manifestações recebidas</b>	<b>105</b>
Encerradas	-
Em andamento	-
<b>Respondidas</b>	<b>105</b>
<b>Percentual de Manifestações respondidas</b>	<b>100%</b>

Fonte: SICOUV.

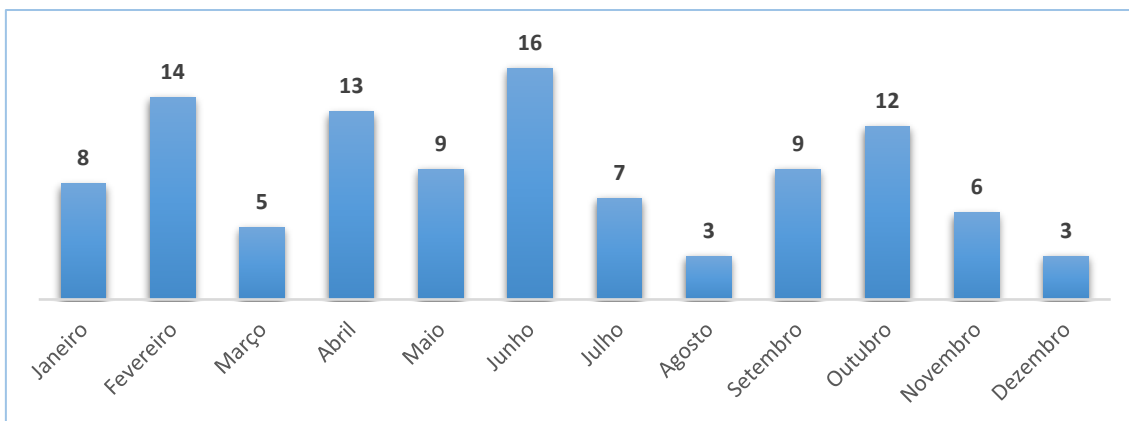
No Quadro 1, observa-se que todas as demandas de serviço recebidas em 2022 foram respondidas dentro do exercício.

Junho foi o mês que registrou o maior número (16) de demandas registradas na Ouvidoria no decorrer de 2022; uma média mensal geral de 8,75 manifestações.

A distribuição do número de demandas ao longo dos meses de 2022 pode ser observada no Gráfico 1.

**Gráfico 1** – Manifestações recebidas por mês – 2022





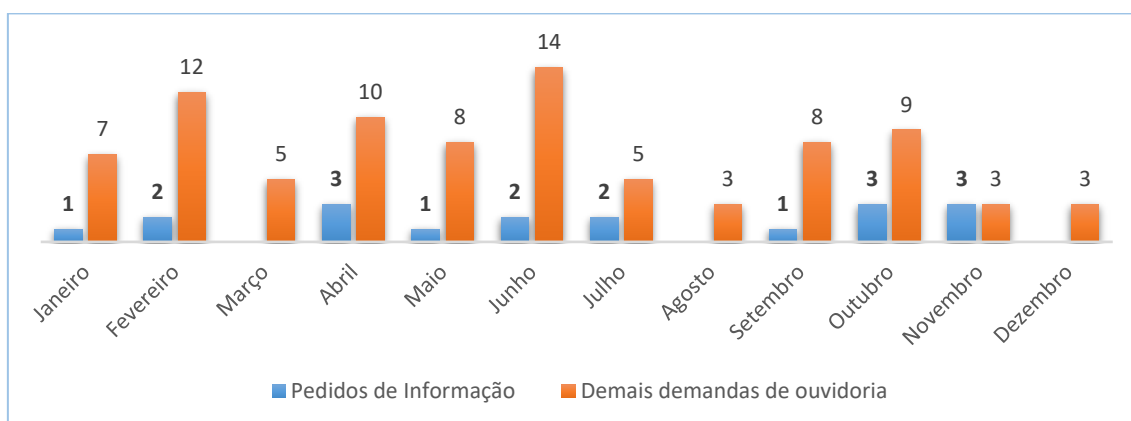
Fonte: SICOUV.

Junho foi o mês em que houve o maior número de demandas registradas na Ouvidoria no decorrer de 2022. No ano, a média mensal geral foi de 8,75 manifestações.

A tabela a seguir revela a distinção entre os pedidos de informação fundamentados na Lei Federal n. 12.527/2011, que apresentaram uma média mensal de 1,5 solicitações, e as demais demandas de ouvidoria ingressadas no exercício, com média de 7,5 registros.

O Gráfico 2 revela a distinção entre os pedidos de informação fundamentados na Lei Federal n. 12.527/2011 e as demandas de ouvidoria.

**Gráfico 2** – Pedidos de informação (Lei n. 12.527/2011) e Demais demandas de ouvidoria – 2022



Fonte: SICOUV.

Os pedidos de informação fundamentados na Lei 12.527/2011 apresentaram uma média mensal de 1,5 solicitações, e as demais demandas

de ouvidoria ingressas no exercício, com média de 7,5 registros.

## Natureza das manifestações

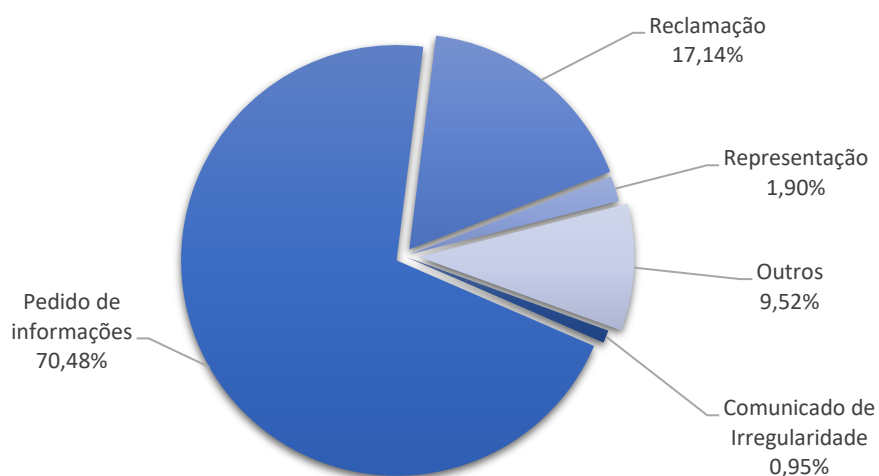
A natureza das manifestações de serviços recebidas no exercício de 2022 são apresentadas no Quadro 2 e no Gráfico 3 a partir de sua classificação por assuntos demandados:

**Quadro 2** – Natureza quantidades e percentuais das manifestações – 2022

Natureza das manifestações	Quantidade	%
Comunicado de Irregularidade	1	0,95
Denúncia	-	-
Elogio	-	-
Pedido de informações (gerais)	74	70,48
Reclamação	18	17,14
Representação	2	1,9
Sugestão	-	-
Outros	10	9,52
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

Fonte: SICOUV.

**Gráfico 3** – Natureza, quantidades e percentuais das manifestações – 2022



Fonte: SICOUV.

A ilustração dos percentuais de tipos de manifestações retrata que as categorias: Pedidos de informações (70,48%) e as apurações relacionadas às reclamações (17,14%) constituíram as categorias mais demandadas.

## Pontos recorrentes nas manifestações

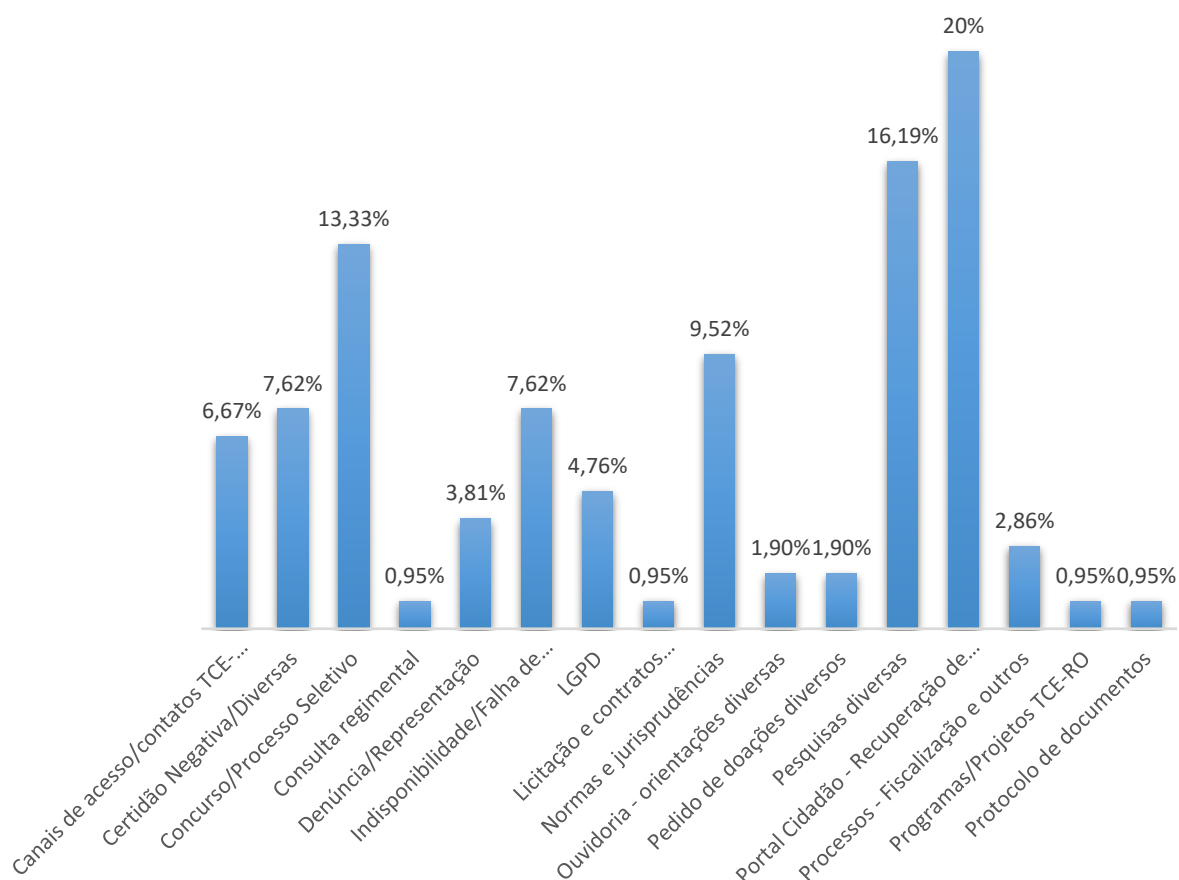
O Quadro 3 e o Gráfico 4 expõem a descrição pormenorizada dos assuntos recorrentes, por classificação no ano sob análise.

**Quadro 3** – Classificação, quantidades e percentuais das manifestações de serviços - Exercício 2022

<b>Classificação</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual %</b>
Canais de acesso/contatos TCE-RO	7	6,67
Certidão Negativa/Diversas	8	7,62
Concurso/Processo Seletivo	14	13,33
Consulta regimental	1	0,95
Denúncia/Representação	4	3,81
Indisponibilidade/Falha de sistemas	8	7,62
LGPD	5	4,76
Licitação e contratos administrativos	1	0,95
Normas e jurisprudências	10	9,52
Ouvidoria - orientações diversas	2	1,90
Pedido de doações diversos	2	1,90
Pesquisas diversas	17	16,19
Portal Cidadão - Recuperação de acesso	21	20,00
Processos - Fiscalização e outros	3	2,86
Programas/Projetos TCE-RO	1	0,95
Protocolo de documentos	1	0,95
<b>Total</b>	<b>105</b>	

Fonte: SICOUV.

**Gráfico 4** – Classificação, quantidades e percentuais das manifestações de serviços - Exercício 2022



Fonte: SICOUV.

Com o intuito de elevar a satisfação social no que diz respeito 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-problema ou gargalos, por meio de manifestações e pedidos de informação registrados, a Ouvidoria constatou-se, conforme demonstrado na tabela acima as demandas recorrentes. As que tiveram a partir de 10 registros foram as que configuram as seguintes classificações, abaixo demonstradas por ordem de grau de volume:

**Portal Cidadão - recuperação de acesso** – Com 20% (21 manifestações) de ocorrência, essa classificação constitui-se de demandas por recuperação de acesso ao Portal cidadão motivadas por fatores como perda de senhas, troca do e-mail (informado pelo usuário em seu cadastro) necessário

para receber instruções de como recuperar acesso ao sistema e aos seus recursos.

**Pesquisas diversas** – Nessa categoria, responsável por 16,19% (17 manifestações) de demandas de serviços ingressadas na Ouvidoria, entram as manifestações formuladas por interessados de diversas áreas do conhecimento com finalidade, normalmente expressa, de obter subsídios para elaboração de trabalhos acadêmicos, ou para outros fins, referentes a assuntos correlatos à atuação, ou informações custodiadas pelo TCE-RO, no âmbito de sua natureza, competência e jurisdição; por vezes, fugindo dessa senda.

**Concurso/Processo Seletivo** – 13,33% (14 manifestações) dos usuários manifestaram interesse em obter informações acerca de concursos e processos seletivos realizados pelo TCE-RO.

**Normas e jurisprudências** – 9,52% (10 manifestações) dos usuários dos serviços ofertados pelo TCE-RO utilizaram a Ouvidoria como canal de interlocução para ter atendidas suas demandas por informações relacionadas a atos normativos diversos, quer sejam emanados do TCE-RO ou de outra ordem por ele atendido, em sujeição ao seu cumprimento por força de efeito *erga omnes*. Dentre outros, compõem o rol de normas passíveis de serem objeto de pesquisa dos demandantes: Decisões, Acórdãos, Pareceres, Resoluções, Instruções, Portarias, Manuais, Leis ordinária ou complementares. Enfim, entram uma gama de normativos e jurisprudências, inclusas as súmulas.

## **4. Providências adotadas pelo Tribunal de Contas do Estado de Rondônia (art. 15, inciso IV da Lei 13.460/2017).**

A participação da sociedade se faz necessária para a constante melhoria na prestação de serviços a ela ofertados. A Administração Pública existe em função da sociedade, para a manutenção de sua organização e

atendimento de suas demandas. Objetivando a garantia do equilíbrio dessa equação, onde, de um lado se encontram os usuários, e na outra ponta os prestadores de serviços públicos, é fundamental o exercício do controle social. O exercício desse controle revela uma sociedade mais esclarecida, em processo de amadurecimento, que tem consciência de que sua voz pode e deve ser fazer ouvida. É uma atitude salutar para ambos os polos. Essa atitude pode e deve ser estimulada pelos órgãos de controle, e, porque não dizer, pelas ouvidorias.

Além disso, as manifestações recebidas pela Ouvidoria são o ponto-chave para a identificação, busca por 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 no sentido de viabilizar a engrenagem administrativa para solucionar as manifestações aportadas durante o período evidenciado, utilizando-se de todos os recursos (estrutura e pessoal).

**Quanto aos pontos recorrentes envolvendo o acesso ao Portal Cidadão** – os usuários enfrentam dificuldades para acessar o sistema e emitir certidão negativa, por questões, muitas vezes, relacionadas ao e-mail do cadastro. As reclamações e pedidos de auxílio com o objetivo de alterar e-mail e recuperar senha são recorrentes nesta Ouvidoria.

**Sobre a solução:** Nesse sentido, após a realização de reuniões de alinhamento junto a outras unidades deste Tribunal, visando buscar mecanismos para aprimorar a prestação desse serviço, concluiu-se pela inclusão da Ouvidoria como unidade de apoio e suporte ao Sistema de Atendimento ao Cidadão – SAC.

A partir de 2022, a Ouvidoria passou a integrar a equipe de atendimento aos usuários do Portal Cidadão, com a finalidade realizar a atualização cadastral e possibilitar a emissão da certidão negativa de forma célere.

A resolução de problemas cadastrais diretamente pela Ouvidoria do

TCE-RO contribuiu para diminuir o fluxo de demandas recebidas pelo suporte via telefone e Sistema de Atendimento ao Cidadão – SAC. Dessa forma, demonstra-se o esforço empreendido pela Ouvidoria na adoção de providências para melhorar os serviços prestados pelo Tribunal de Contas do Estado de Rondônia.

Posto isto, é profícuo registrar o empenho e dedicação das unidades setoriais: Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação- SETIC e sua equipe de suporte ao SIGAP, Secretaria Geral de Processamento e Julgamento- SGPJ e Departamento de Gestão da Documentação – DGD, que não mediram esforços no alinhamento de ações visando a resolutividade.

## **5. Considerações finais**

O Gabinete da Ouvidoria continua suas atividades com apoio à administração da Corte, com sugestões de melhoria, quando identificadas por meio de demandas; com destaque ao 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 de sua área de atuação, para que a contribuição seja cada vez mais robusta no sucesso dos atendimentos, de forma a atenuar a carência das necessidades no que concerne à comunicação da sociedade em geral com este Tribunal de Contas.

É o relatório.

(assinado eletronicamente)  
Conselheiro **FRANCISCO CARVALHO DA SILVA**  
OUVIDOR