



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

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO TCE-RO

Exercício 2023

Lei nº 13.460/2017

Resolução nº 294/2019/TCE-RO

**Porto Velho/RO
2024**



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
Felipe Lima Guimarães

Assistente de Gabinete: Thaianne Cristino de Souza

Estagiário de Nível Superior: Giovanna Enes Costa
Thamires da Silva Valle

Colaboradora terceirizada: Marcos Gomes de Souza

SUMÁRIO

1. Apresentação	4
2. Manifestações de serviços	5
3. Canais de Acesso da Ouvidoria	14
4. Considerações finais	14

1. Apresentação

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, c/c com a Resolução n. 294/2019/TCE-RO, que regulamentou a referida Lei no âmbito do TCE-RO, a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Rondônia - TCE-RO apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, trazendo informações pontuais acerca das especificidades das manifestações de serviços prestados pelo TCE-RO recebidas por esta Ouvidoria no decorrer do exercício de 2023.

A partir do levantamento das demandas de serviços é possível identificar eventuais inconsistências dos serviços ofertados pelo TCE-RO, e, a partir daí e propor ao TCE-RO a implantação de melhorias com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços públicos ofertados pelo órgão. Dessa feita, o intuito deste relatório é contribuir com a melhoria continuada da missão do TCE-RO, em especial, no que tange aos mecanismos de transparência, prestação 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;

Em resumo, a Lei nº 13.460/17 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 Norma classifica as manifestações em reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes frente à prestação e fiscalização de tais serviços (Art. 2º, V).

O instrumento normativo prevê, ainda, as atribuições e os deveres das Ouvidorias públicas. Dentre as atribuições está a que define que as Ouvidorias deverão elaborar, anualmente, **relatório de gestão** (art. 14, inciso II), onde serão consolidadas as informações recebidas dos usuários e as respectivas soluções adotadas. Bem como, nos termos do artigo 15, 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.

Nessa senda, portanto, segue apresentado o **Relatório de Gestão de Ouvidoria - Exercício 2023**, fundamentado na Lei n. 13.460/2017, que, em atendimento ao artigo 15, parágrafo único, deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão e disponibilizado integralmente na internet. (<https://tzero.tc.br/relatorio-de-gestao-ouvidoria/>)

2. Manifestações de serviços

Os dados e informações recebidas pela Ouvidoria do TCE-RO (exercício 2023) 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.

Na edição deste relatório são apresentados o quantitativo de manifestações de serviços recebidas na Ouvidoria do TCE-RO, seus motivos, pontos recorrentes, e providências adotadas, dentro da competência da Ouvidoria, em conjunto com outras unidades setoriais.

Classificação das demandas

Comunicado de Irregularidade ► Demanda que enseja ações fiscalizatórias inerentes à competência do TCE-RO. Essa categoria de demandas constituem manifestações de usuários de serviços públicos diante da atuação do TCE-RO no cumprimento de sua competência institucional, especialmente quanto a irregularidades verificadas na prestação dos serviços ou no desvio dos recursos ou patrimônio públicos sob a tutela do órgão. Se traduz, portanto, em uma forma de a sociedade colaborar para a melhoria dos serviços a ela

ofertados pela instituição:

Elogio ► Manifestação de reconhecimento, ou de satisfação, por serviços e orientações prestados aos cidadãos e servidores da Casa em relação ao TCE-RO e suas unidades, no que tange à sua competência institucional;

Pedido de informação ► Demanda que tem como propósito obter o entendimento do TCE-RO acerca de matéria sob sua jurisdição (Parecer-Prévio, Jurisprudência e outros), ou de solicitação de informações por este custodiadas;

Reclamação ► Demonstração de insatisfação à prestação de qualquer serviço ofertado pelo TCE-RO que tenha apresentado falha, sob o aspecto humano ou de recursos tecnológicos;

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, e aos servidores do TCE-RO; podendo ser em relação à transparência ativa, melhoria de recursos tecnológicos, cursos demandados ao TCE-RO por meio da Escola Superior de Contas, dentre outros;

Outros ► Manifestações não classificáveis nas categorias anteriores.

I - Número de manifestações recebidas no ano anterior

No período analisado (Janeiro a dezembro de 2023), foram registradas na Ouvidoria 605 manifestações, sendo 586 demandas de ouvidoria e 19 pedidos de informação fundamentados na Lei de Acesso à Informação - Lei n. 12.527/2011.

De todas as manifestações recebidas, **128 trataram especificamente de serviços prestados pelo TCE-RO**: 3 Pedidos de Acesso à Informação e 125 demais demandas de Ouvidoria.

Tabela 1 – Status das manifestações de serviços recebidas – 2023

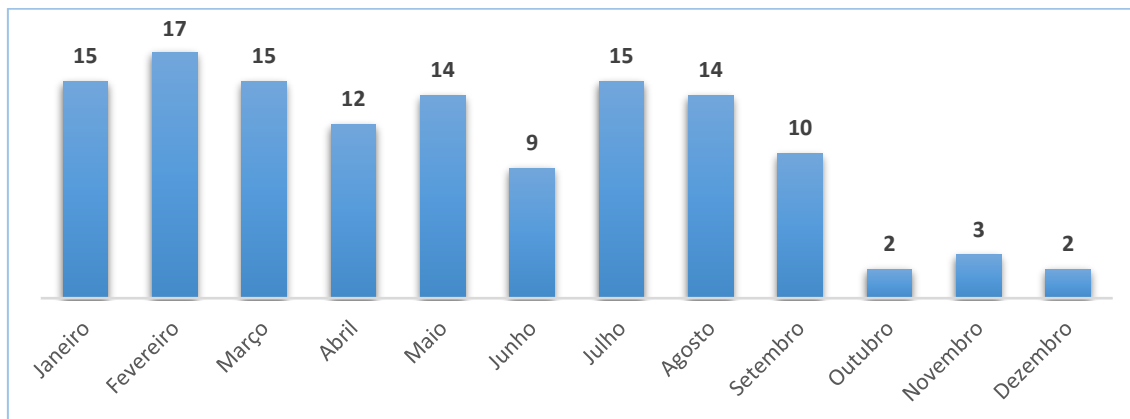
Manifestações recebidas	128
Encerradas	-
Em andamento	-
Respondidas	128
Percentual de Manifestações respondidas	100%

Fonte: SICOUV.

Todas as 128 demandas de serviço recebidas em 2023 foram respondidas dentro do exercício.

A distribuição do número de demandas ao longo dos meses de 2023 pode ser observada no Gráfico 1.

Gráfico 1 – Manifestações recebidas por mês – 2023

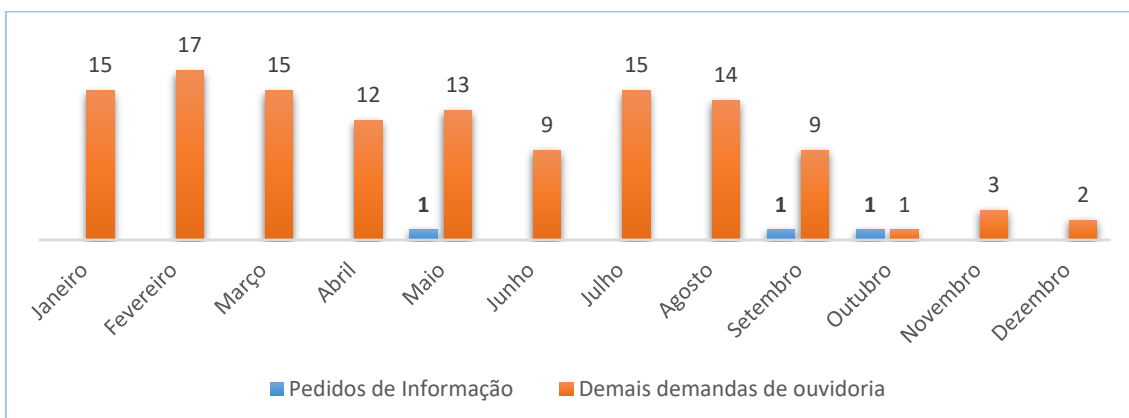


Fonte: SICOUV.

Fevereiro foi o mês no qual se registrou o maior número (17) de demandas aportadas na Ouvidoria em 2023; média de 10,66 manifestações ao mês.

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 – SIC (Lei n. 12.527/2011) e Demais demandas de Ouvidoria – 2023



Fonte: SICOUV.

Os pedidos de informação fundamentados na Lei 12.527/2011 apresentaram uma média mensal de 0,25 solicitações, e as demais demandas de Ouvidoria ingressas no exercício, média de 10,42 registros.

II – Motivos das manifestações

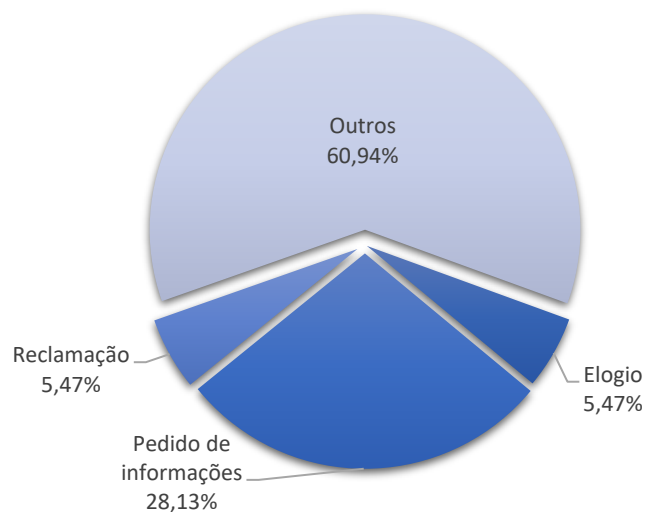
A natureza ou motivos das manifestações de serviços recebidas no exercício de 2023 são apresentadas no Quadro 2 e no Gráfico 3 a partir de sua classificação por assuntos demandados:

Tabela 2 - Natureza quantidades e percentuais das manifestações – 2023

Natureza das manifestações	Quantidade	%
Comunicado de Irregularidade	-	-
Denúncia	-	-
Elogio	7	5,47
Pedido de informações (gerais)	36	28,12
Reclamação	7	5,47
Representação	-	-
Sugestão	-	-
Outros	78	60,94
Total	128	100%

Fonte: SICOUV.

Gráfico 3 – Natureza, quantidades e percentuais das manifestações – 2023



Fonte: SICOUV.

A ilustração dos percentuais de tipos de manifestações retrata que as categorias: Outros (60,94%) e as apurações relacionadas aos Pedidos de Informações (28,12%) constituíram as categorias mais demandadas.

III - Pontos recorrentes as manifestações

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

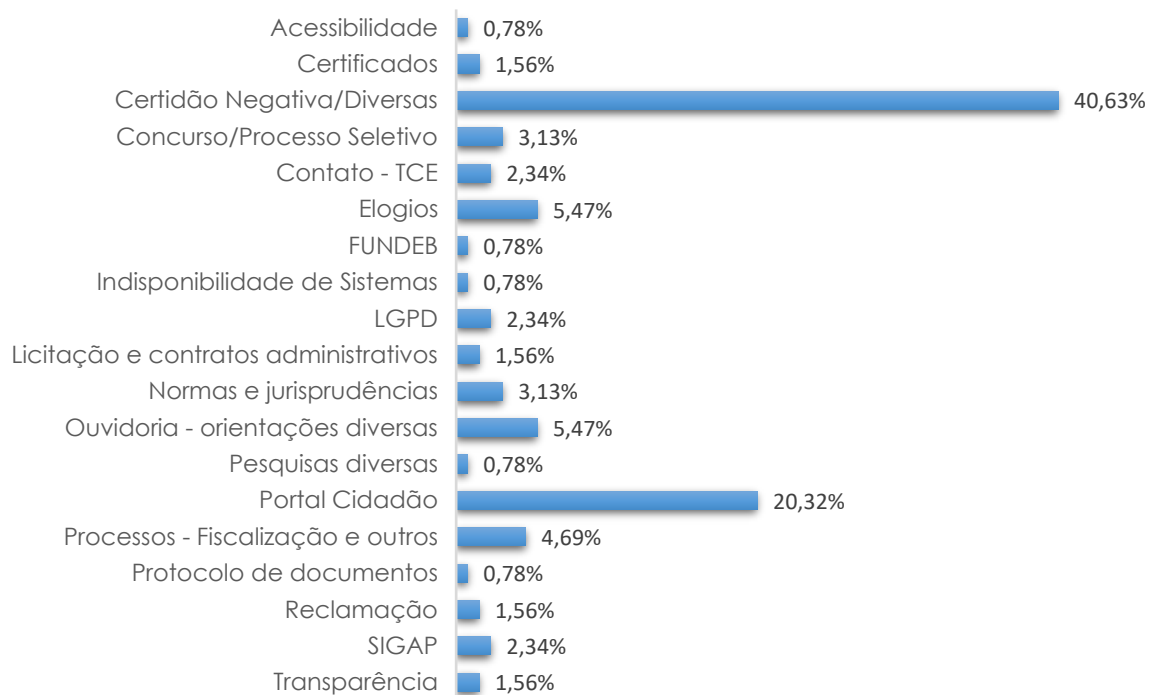
Tabela 3 – Classificação, quantidades e percentuais das manifestações de serviços - Exercício 2023

Classificação	Quantidade	Percentual %
Acessibilidade	1	0,78
Certificados	2	1,56
Certidão Negativa/Diversas	52	40,63
Concurso/Processo Seletivo	4	3,13
Contato - TCE	3	2,34
Elogios	7	5,47
FUNDEB	1	0,78
Indisponibilidade de Sistemas	1	0,78
LGPD	3	2,34
Licitação e contratos administrativos	2	1,56
Normas e jurisprudências	4	3,13
Ouvidoria - orientações diversas	7	5,47
Pesquisas diversas	1	0,78
Portal Cidadão	26	20,32
Processos - Fiscalização e outros	6	4,69
Protocolo de documentos	1	0,78
Reclamação	2	1,56
SIGAP	3	2,34
Transparência	2	1,56
Total	128	

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 13.460/2017, identificando as questões-problema ou gargalos, por meio de manifestações e pedidos de informação registrados no TCE-RO por meio da Ouvidoria, conforme demonstrado no gráfico 4, foram constatadas 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:

Gráfico 4 – Classificação, quantidades e percentuais das manifestações de serviços - Exercício 2023



Fonte: SICOUV.

IV - Providências adotadas pelo Tribunal de Contas do Estado de Rondônia.

Como se observa no gráfico 4, duas categorias de demandas foram recorrentes durante o exercício de 2023: Certidão negativa/diversas e as atinentes ao Portal Cidadão.

Certidão Negativa/Diversas – Com 40,63% (52 manifestações recebidas no âmbito da Ouvidoria) de ocorrência, essa classificação constituiu-se de demandas referentes à emissão de certidões negativas.

O procedimento adotado para a resolução da recorrência desse tipo de demanda foi a partir de tratativas com a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC, abrindo a possibilidade da Ouvidoria, diretamente, resolver os casos que lhe são passíveis de solução, de menor complexidade, visando a busca pela seleridade no atendimento da demanda.

Portal Cidadão – Nessa categoria, responsável por 20,32% (26 manifestações) estão as demandas por recuperação de senha para 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; compõem junto a esta classificação modificações diversas de dados cadastrais do usuário do Portal Cidadão, como alteração de nomes de usuários, gestores de unidades jurisdicionadas no SIGAP, e outros.

A Ouvidoria acompanhou a reestruturação do Portal Cidadão, que facilitou o acesso de usuários.

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 se 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 de problemas ou deficiências apontadas 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 demandas factuais.

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 recursos de natureza estrutural e pessoal.

Não obstante às demandas recorrentes acima descritas, destacamos a ocorrência abaixo, com seu respectivo desfecho:

Demanda de concurso público do TCE-RO: No dia 17/05/2023, esta Ouvidoria recebeu uma reclamação acerca da página de “Concursos e Seleções” do TCE – RO, por falta de atualização de informação sobre o Concurso Público para provimento de vagas nos cargos de Analista de Tecnologia da Informação e de Auditor de Controle Externo – EDITAL Nº 1 – TCE/RO/2019.

Sobre a solução: Após o recebimento desta demanda, e consulta no site do TCE-RO, foi constatado que realmente não havia ali todos os atos do concurso, os quais são de interesse público. Solicitou-se a adoção de medidas para a inserção das portarias de nomeação, desistências, cargos vagos, dentre outros documentos relacionados ao certame.

A providência se deu com o encaminhamento de memorando à Secretaria-Geral de Administração (SGA), comunicando a respeito da reclamação; que, por sua vez, acionou as unidades competentes para atender o pleito, conforme evidência disponível no link: <https://tcero.tc.br/2019/11/08/concursos-selecoes/>

A solicitação em comento é um exemplo das demanda de serviço recebidas por esta Ouvidoria, para demonstrar que se fez necessária a intermediação de outros setores do TCE-RO para garantir a Transparência dos atos públicos aos cidadãos interessados. A solução aqui apresentada somente foi possível mediante a atuação efetiva desta Ouvidoria e dos demais setores envolvidos que contribuíram para o atendimento da solicitação.

Posto isto, é profícuo registrar o empenho e dedicação das unidades setoriais envolvidas: Secretaria Geral de Administração – SGA, Secretaria de Gestão de Pessoas – SEGESP e Assessoria de Comunicação Social – ASCOM, que não mediram esforços no alinhamento da ação visando a resolutividade do caso.

3. Canais de Acesso da Ouvidoria

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 registro de solicitações de informação fundamentadas na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011);

Atendimento telefônico (DDD 69):

3609-6260 = 0800 645 8750 (Ligação e WhatsApp)

Préfixo 3609 - Números: 6261, 6262 e 6263.

Atendimento presencial ou por correspondência:

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

4. 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