

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO TCE-RO

Exercício 2024

Lei nº 13.460/2017

Resolução nº 294/2019/TCE-RO

Porto Velho/RO
2025



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

Ouvidor

Conselheiro Francisco Carvalho da Silva

Chefe de Gabinete

Ana Lúcia da Silva

Assessores

João Ferreira da Silva
Felipe Lima Guimarães

Assistente de Gabinete

Thaiane Cristino de Souza

Estagiárias de Nível Superior

Júlia Pereira Mendes
Thamires da Silva Valle

Colaboradores Terceirizados

Luiz Henrique Gonzaga
Brenda Laís Sousa do Nascimento

SUMÁRIO

1. Apresentação	5
2. Da Ouvidoria do TCE-RO	6
3. Atendimentos	11
4. Manifestações de serviços	11
5. Considerações finais	17

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Manifestações recebidas por mês – 2024	13
Gráfico 2 – Pedidos de informação (Lei n. 12.527/2011) e Demais demandas de ouvidoria – 2024.....	14
Gráfico 3 – Natureza, quantidades e percentuais das manifestações – 2024	15

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Status das manifestações de serviços recebidas – 2024.....	13
Tabela 2 - Quantidade e percentuais das manifestações por Natureza – 2024.....	14
Tabela 3 – Classificação, quantidades e percentuais das manifestações de serviços - Exercício 2024	16

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 2024.

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 2024. 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 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 2024**, 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 2024, que versam sobre serviços do TCE-RO.

Segundo a norma, 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. Da Ouvidoria do TCE-RO

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Rondônia (TCE-RO) configura-se como um canal estratégico de comunicação e interação entre o órgão de controle externo e a sociedade, os servidores públicos e demais partes interessadas. Seu conceito fundamental reside na sua atuação como um espaço democrático e acessível para a manifestação de opiniões, sugestões, elogios, reclamações, denúncias e pedidos de informação relacionados às atividades do TCE-RO e à aplicação dos recursos públicos no âmbito estadual e municipal.

Missão:

Contribuir para o aprimoramento da gestão do Tribunal de Contas de Rondônia, sendo interlocutor entre a sociedade e a instituição, com vista a promover a Transparência e o controle social por meio da escuta ativa e qualificada das demandas da sociedade. Ao receber e analisar as manifestações dos cidadãos, servidores e outros atores relevantes, a Ouvidoria se propõe a:

- Promover a transparência das ações do TCE-RO e da gestão pública em geral;
- Facilitar a participação cidadã no acompanhamento e fiscalização dos recursos públicos;
- Identificar oportunidades de melhoria nos processos e serviços do Tribunal;
- Contribuir para a correção de irregularidades e o aprimoramento da administração pública;
- Aumentar a confiança da sociedade no trabalho do TCE-RO como órgão de controle;
- Servir como um canal de comunicação direto e imparcial, garantindo o direito de voz e resposta aos manifestantes.

Em essência, a missão da Ouvidoria é atuar como uma ponte eficaz entre o Tribunal e a sociedade, assegurando que as expectativas dos cidadãos sejam consideradas e que o controle externo se torne mais efetivo.

Visão:

A visão da Ouvidoria do TCE-RO é consolidar-se como um referencial de excelência em ouvidoria pública no contexto dos Tribunais de Contas brasileiros. Almeja ser reconhecida pela sua atuação proativa, transparente, ágil e imparcial no tratamento das manifestações, bem como pela sua capacidade de gerar valor para a sociedade e para o próprio Tribunal. Busca ser um instrumento fundamental na promoção de uma gestão pública mais íntegra, eficiente, eficaz e responsável.

Em resumo, a Ouvidoria do TCE-RO é um canal de participação e controle; sua missão é fortalecer o controle social e aprimorar a gestão pública através da escuta; e sua visão é alcançar a excelência como referência em ouvidoria pública, promovendo uma administração mais íntegra e responsável. Esses pilares norteiam as ações da Ouvidoria, buscando uma interação cada vez mais ativa entre o Tribunal de Contas e a sociedade rondoniense.

2.1 Objetivo

Nos termos da RESOLUÇÃO Nº. 122/2013/TCE-RO, a Ouvidoria do Tribunal de Contas tem por objetivo contribuir para o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos de transparência, presteza, eficiência e segurança dos serviços e das atividades desenvolvidas pelo Tribunal, além do fortalecimento da cidadania, com a criação de canais permanentes de comunicação e interlocução com a sociedade (Art. 2º); detém independência funcional com relação a todos os demais órgãos do Tribunal de Contas, atuando em regime de cooperação com eles sem relação de hierarquia funcional (Art. 3º).

Como principal competência, a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Rondônia, atua 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.

2.2 Competências

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 conjunto de demandas de serviços prestados pelo **Tribunal de Contas do Estado de Rondônia**.

Nos termos da RESOLUÇÃO Nº. 122/2013/TCE-RO, são competências da Ouvidoria:

I - coordenar e executar os serviços vinculados à área de sua atuação, provendo os meios necessários à adequada e eficiente prestação das atividades funcionais, representando a Ouvidoria diante dos demais órgãos do Tribunal de Contas, da sociedade e do Estado;

II - receber reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhe sejam encaminhados acerca dos serviços e das atividades desenvolvidas pelo Tribunal de Contas, comunicando ao interessado, quando necessário, as providências adotadas;

III - formular proposta ao Presidente e ao Conselho Superior de Administração do Tribunal de Contas para a adoção de medidas e providências que julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela Corte, visando ao adequado atendimento da sociedade e à otimização da imagem institucional;

IV - promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;

V - apresentar, quando pertinente, as matérias que lhe forem dirigidas ao Presidente do Tribunal de Contas, sugerindo-lhe medidas a serem adotadas;

VI - manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos pelo Tribunal de Contas, nos feitos que forem apresentados à Ouvidoria, salvo nos casos em que a lei imponha o dever de sigilo;

VII - remeter aos órgãos competentes as reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhe sejam encaminhados acerca dos serviços e das atividades desempenhadas por órgãos alheios ao Tribunal de Contas: a) nas hipóteses de encaminhamento de feitos a órgão ou setores do Tribunal de Contas, deverá o seu responsável informar à Ouvidoria as providências adotadas dentro do prazo de 10 (dez) dias, podendo, este prazo, ser prorrogado por igual período;

VIII - divulgar o seu papel institucional à sociedade;

IX - encaminhar relatório estatístico trimestral das suas atividades, até o trigésimo dia do mês subsequente, ao Presidente do Tribunal de Contas e ao Corregedor-Geral;

X - encaminhar relatório analítico semestral ao Conselho Superior de Administração do Tribunal de Contas;

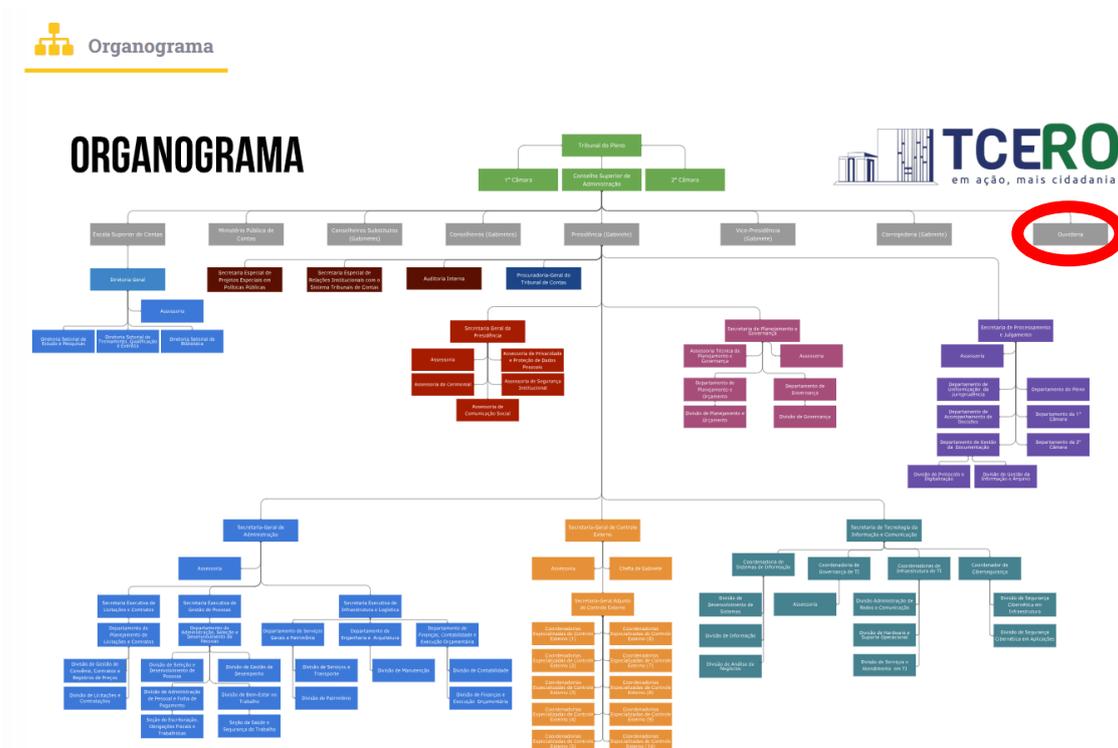
XI - exercer suas atividades com todas as garantias, prerrogativas e os poderes que a Constituição da República e as leis conferem aos membros do Tribunal de Contas;

XII - buscar nos órgãos do Tribunal de Contas as informações e os documentos necessários ao desempenho de suas atribuições legais, devendo seus membros e servidores atender, prioritariamente, as suas solicitações;

XIII - desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua função.

2.3 Organograma

A Ouvidoria detém independência funcional com relação a todos os demais órgãos do Tribunal de Contas, atuando em regime de cooperação com eles, sem relação de hierarquia funcional, conforme cronograma do TCE-RO abaixo apresentado. (art. 3º - RESOLUÇÃO Nº. 122/2013/TCE-RO):



2.4 Canais de atendimento

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. Atendimentos

Os dados e informações recebidas pela Ouvidoria do TCE-RO no exercício de 2024 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 e providências adotadas.

4. Manifestações de serviços

As manifestações referidas neste relatório são as Demandas de serviços ofertados pelo TCE-RO recepcionadas pela Ouvidoria no exercício de 2024.

4.1. Classificação das Demandas

A depender do objeto ou matéria de que trata, no processo de triagem, 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.

4.2. Análise, pontos recorrentes e soluções adotadas

No período analisado (Janeiro a dezembro de 2024), foram

registradas na Ouvidoria 478 manifestações, sendo 461 demandas de ouvidoria e 17 pedidos de informação fundamentados na Lei de Acesso à Informação - Lei n. 12.527/2011.

De todas as manifestações recebidas, 123 trataram especificamente de serviços prestados pelo TCE-RO: 13 Pedidos de Acesso à Informação e 110 demais demandas de Ouvidoria.

Tabela 1 – Status das manifestações de serviços recebidas – 2024

Manifestações recebidas	123
Encerradas	-
Em andamento	-
Respondidas	123
Percentual de Manifestações respondidas	100%

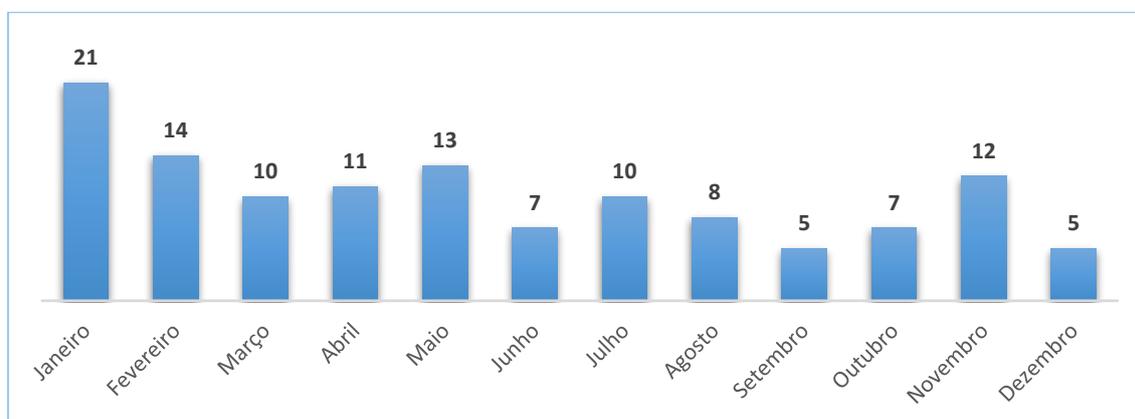
Fonte: SICOUV.

No Quadro 1, consta demonstrado que todas as demandas de serviço recebidas em 2024 foram respondidas dentro do exercício.

No decorrer de 2024, janeiro foi o mês que registrou o maior número (21) de demandas aportadas na Ouvidoria; uma média mensal de 10,25 manifestações.

A distribuição do número de demandas ao longo dos meses de 2024 pode ser observada no Gráfico 1.

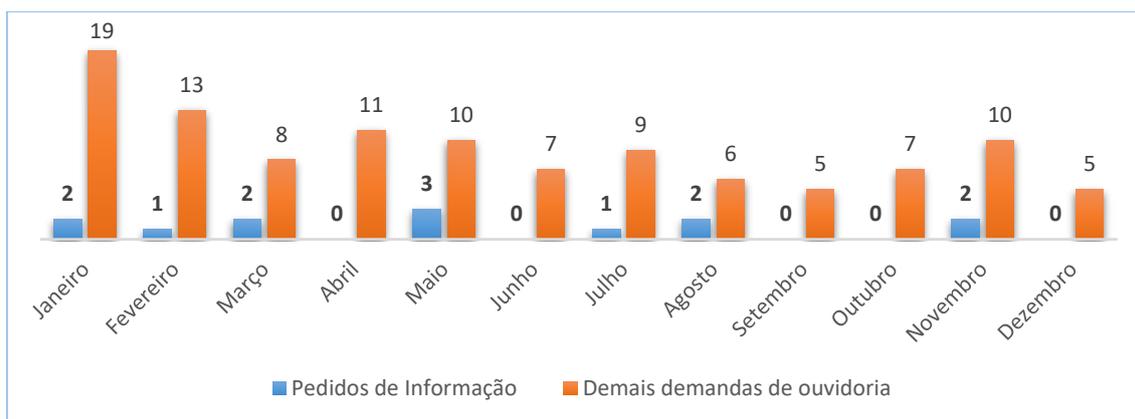
Gráfico 1 – Manifestações recebidas por mês – 2024



Fonte: SICOUV.

Segue demonstrado no Gráfico 2 a distribuição do quantitativo mensal das demandas recebidas no período, com distinção entre os pedidos de informação fundamentados na Lei Federal n. 12.527/2011 e as demais demandas de ouvidoria.

Gráfico 2 – Pedidos de informação (Lei n. 12.527/2011) e Demais demandas de ouvidoria – 2024



Fonte: SICOUV.

Do gráfico acima extrai-se que no decorrer do exercício os pedidos de informação fundamentados na Lei 12.527/20211 apresentaram média mensal de 1,08 registros, enquanto que em relação às demais demandas de ouvidoria a média foi de 9,17.

4.3. Natureza das manifestações

A natureza das manifestações de serviços recebidas no exercício de 2024 são apresentadas no Quadro 2 e no Gráfico 3 a partir de sua classificação por assuntos demandados:

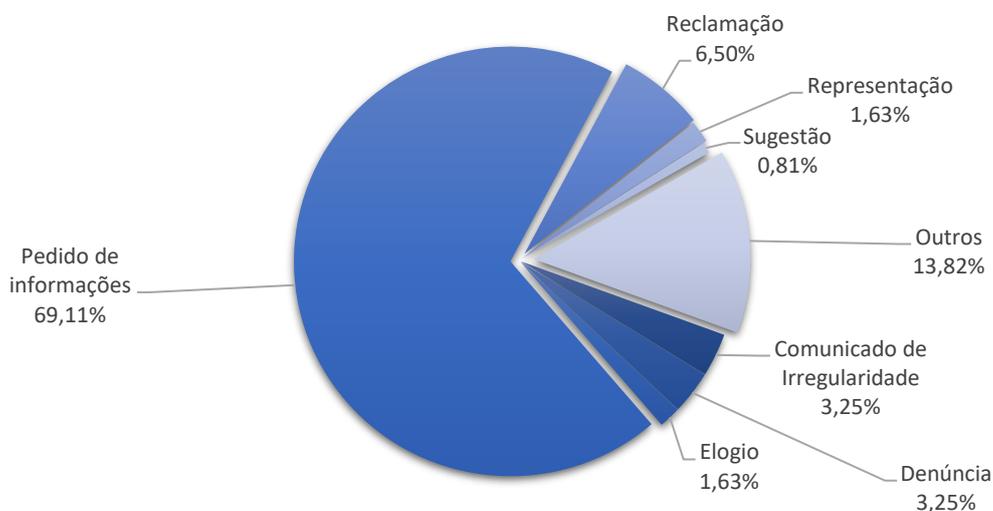
Tabela 2 - Quantidade e percentuais das manifestações por Natureza – 2024

Natureza das manifestações	Quantidade	%
Comunicado de Irregularidade	4	3,25
Denúncia	4	3,25
Elogio	2	1,63
Pedido de informações (gerais)	85	69,11

Reclamação	8	6,50
Representação	2	1,63
Sugestão	1	0,81
Outros	17	13,82
Total	123	100%

Fonte: SICOUV.

Gráfico 3 – Natureza, quantidades e percentuais das manifestações – 2024



Fonte: SICOUV.

Conforme se extrai do gráfico 3, as apurações relacionadas aos Pedidos de Informações (69,11%) constituíram a categoria de demais mais demandada no período. Efetizando que, tal grupo engloba os Pedidos de Informação da LAI e demais manifestações do gênero.

4.4. Pontos recorrentes nas manifestações

A descrição pormenorizada dos assuntos recorrentes, por classificação no ano sob análise pode ser conferida na tabela 3.

Tabela 3 – Classificação por categoria, quantidades e percentuais das manifestações de serviços - Exercício 2024

Categoria	Ocorrências	Percentual
Documentação e Certidões	23	18,70%
Pesquisas e Estudos	15	12,20%
Gestão Pública e Recursos Humanos	14	11,38%
Denúncias e Irregularidades	13	10,57%
Auditoria e Controle	10	8,13%
Processos Administrativos	9	7,32%
Serviços ao Cidadão	8	6,50%
Licitação e Orçamento	7	5,69%
LGPD e Segurança da Informação	5	4,07%
Ouvidoria e Atendimento	4	3,25%
Acesso à Informação	3	2,44%
Outros	12	9,76%
Total	123	100%

Fonte: SICOUV.

A partir da análise da **Tabela de Ocorrências por Categoria**, é possível identificar algumas tendências e pontos de atenção nas demandas registradas:

1. Alta demanda por Documentação e Certidões (18,7%)

- ✓ Este é o grupo com o maior volume de ocorrências, indicando que há uma grande procura por certidões, pareceres e documentação oficial.
- ✓ Pode ser um reflexo da necessidade de maior agilidade e acessibilidade nesses serviços, sugerindo a possível melhoria na automação desses processos.

2. Relevância de Pesquisas e Estudos (12,2%)

- ✓ A segunda maior categoria sugere um forte interesse acadêmico ou institucional nos dados do órgão.
- ✓ Isso pode indicar a importância da transparência e da disseminação de conhecimento, ou seja, melhorar a base de conhecimento público

3. Gestão Pública e Recursos Humanos (11,38%)

- ✓ A terceira posição mostra um interesse considerável em questões relacionadas a cargos, servidores e administração interna.
- ✓ Pode haver necessidade de aprimorar a comunicação interna e externa sobre temas de gestão pública.

4. **Preocupação com Denúncias e Irregularidades (10,57%)**

- ✓ A quantidade significativa de registros relacionados a denúncias pode indicar uma percepção de irregularidades.

5. **Auditoria e Controle (8,13%) e Processos Administrativos (7,32%)**

- ✓ Demonstram a importância da fiscalização e do acompanhamento de processos dentro da instituição.
- ✓ O foco em auditoria e processos administrativos denota a necessidade de melhoria na eficiência e transparência desses fluxos.

6. **Baixa ocorrência em Acesso à Informação (2,44%)**

- ✓ Apesar da obrigatoriedade de transparência, a baixa demanda pode indicar que a informação já está relativamente acessível ao público.
- ✓ Porém, também pode sugerir que há desconhecimento sobre os canais disponíveis; um sinal de falta de divulgação adequada.

O levantamento desses dados, por meio de manifestações e pedidos de informação registrados na Ouvidoria, é importante para identificar questões-problema ou gargalos na prestação de serviços ofertados pelo TCE-RO. Essa prática visa potencializar a melhoria dos serviços, por meio de ações a serem estudadas e sediadas no próximo Plano de Área da Ouvidoria.

5. Considerações finais

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.

Para 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, que pode

e deve ser estimulada pelos órgãos de controle, de forma direta ou por meio de suas 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 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 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).

O Gabinete da Ouvidoria continua suas atividades como apoio à administração do TCE-RO, 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