

***TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA***

*Gabinete da Ouvidoria - GOUV*

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE ATIVIDADES - 1° TRIMESTRE DE 2022**

**OUVIDOR:**

Conselheiro Francisco Carvalho da Silva

**EQUIPE:**

**Chefe de Gabinete:**

Ana Lúcia da Silva

**Assessor:**

João Ferreira da Silva

**Assistente de Gabinete:**

Felipe Lima Guimarães Moreira

**Estagiário de Nível Superior:**

Ana Cláudia Oliveira da Cruz

Iago Albuquerque Pontes

**Colaboradora terceirizada:**

Thaiane Cristino de Souza

Porto Velho – RO, abril de 2022.

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 29/04/2022.

Autenticação: HACF-JAJD-EADD-NPUH no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

**------------------------------------------------------------------------------------**

A Ouvidoria do TCE-RO divulga hoje (30.04.2022) o Relatório Estatístico das Atividades desenvolvidas no

decorrer do 1º trimestre de 2022. As informações apresentadas têm como fonte o banco de dados do sistema

informatizado da Ouvidoria para registro de demandas e pedidos de informações fundamentados na Lei n.

12.527/2011 denominado  **SICOUV –** CANAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO E OUVIDORIA, e na rede interna de

computadores do TCE - intranet. Este relatório tem como objetivo cumprir o estatuído no artigo 4º, inciso IX, da

Resolução n. 122/2013/TCE-RO (Regimento Interno da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Rondônia).

Em função da integração dos Sistemas SOUV e SIC, ocorrida a partir de março de 2018, os dados

apresentados abaixo, mesmos os de exercícios pretéritos, corresponderão ao total de manifestações de ambos.

No tocante à área fim da Ouvidoria, qual seja, receber e tratar manifestações registradas nos canais de

acesso da Ouvidoria, tendo como parâmetro o 1º trimestre de 2021, o total de manifestações recebidas no

primeiro trimestre de **2022** foi de **140** demandas (**média** mensal de 47), enquanto que, no mesmo período de

**2021** foi de 147 no período (**média** mensal de 49).

Tabela 1 – Evolução do quantitativo de manifestações recebidas - 1º Trimestres 2021/2022

Meses

2021

2022

Janeiro

51

43

Fevereiro

52

52

Março

44

45

147

140

Total Geral

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Gráfico 1 - Evolução do quantitativo de manifestações recebidas - 1º Trimestres 2021/2022.

160

147

140

140

120

100

80

52

52

51

60

45

44

43

40

20

0

Jan

Fev

Mar

Total por Trimestre

2021

2022

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Neste trimestre, das  **140**  manifestações recebidas,  **133 (95%)** foram apuradas, ou seja, tendo sido

trabalhadas, foram atendidas ou encerradas, e **7 (5%)** fecharam o trimestre em processo de atendimento. Ao

final do mesmo período em 2021, das 147 manifestações recebidas, 145 (98,64%) das demandas recebidas foram

2

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 29/04/2022.

Autenticação: HACF-JAJD-EADD-NPUH no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

**------------------------------------------------------------------------------------**

apuradas e 2 (1,36%) encerraram o período em processo de atendimento. Abaixo, segue demonstrado um

comparativo entre 2021 e 2022, em relação a esse aspecto:

Tabela 2 – Manifestações recebidas e apuradas - 1º Trimestres 2021/2022.

Manifestações

2021

2022

**Recebidas**

**147**

**140**

Apuradas

145

98,64%

133

95%

Em atendimento

2

1,36%

7

5%

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Gráfico 2 - Manifestações recebidas e apuradas - 1º Trimestres 2021/2022.

147

145

140

Recebidas

Apuradas

133

2021

2022

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Em relação à qualificação dos manifestantes, no 1º trimestre de 2022, **136** (97,14%) demandas foram

nominadas, **1** (0,71%) foi identificada e **3** (2,14%) foram anônimas. No mesmo período do exercício de 2021**, 142**

(96,60%) foram nominadas**, 2** (1,36%) identificadas e **3** (2,04%) anônimas.

Tabela 3 – Qualificação dos manifestantes – 2021/2022.

Qualificação

2021

2022

Anônima

3

3

Identificada

2

1

Nominada

142

136

Total Geral

147

140

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

3

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 29/04/2022.

Autenticação: HACF-JAJD-EADD-NPUH no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

**------------------------------------------------------------------------------------**

Gráfico 3 – Qualificação dos manifestantes – 2021/2022.

97,14%

96,60%

Anônima

Identificada

Nominada

2,14%

2,04%

1,36%

0,71%

2021

2022

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Os prazos para atendimento de demandas têm como parâmetro aqueles fixados na Lei de Acesso à

Informação (Lei 12.527/2011) e no Regimento Interno da Ouvidoria (Resolução n. 122/2013/TCE-RO).

Comparando os primeiros trimestres dos últimos 10 anos (2013 a 2022), pode-se observar que a média

de tempo para apuração das demandas teve uma significativa redução; de 47 dias em 2013 para **11 dias** no

mesmo período **em 2022**, conforme demonstrado no histórico do tempo médio de apuração das demandas.

Tabela 4 – Histórico: tempo médio de atendimento das demandas (em dias) – 1º Trim. 2013-2022.

Ano

2013

2015

2016

2014

2017

2018

2019

2020

2021

2022

Média

47

8

10

7

8

10

10

9

6

11

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

4

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 29/04/2022.

Autenticação: HACF-JAJD-EADD-NPUH no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

50

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

**------------------------------------------------------------------------------------**

Gráfico 4 – Histórico: tempo médio de atendimento das demandas (em dias) – 1º Trim. 2013-2022.

**47**

45

40

35

30

25

20

15

2014

**11**

10

**10**

**10**

**10**

**9**

**8**

**8**

**7**

**6**

5

0

2013

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Em consonância com os prazos fixados na legislação supramencionada, a Ouvidoria possui uma margem

de 30 dias para responder ao manifestante; porém, isso não obsta que se busque o menor tempo possível para

realizar o atendimento às demandas. Logo, segue demonstrado abaixo os dados comparativos referentes aos

prazos decorridos para o atendimento das demandas, alcançados durante o 1º trimestre dos exercícios de 2021

e 2022:

Tabela 5 – Demandas por tempo de atendimento - 1º Trim\_2021-2022.

**Prazo de atendimento**

**2021**

**2022**

Atendido no prazo (em até 10 dias)

121

70

Atendido no prazo (entre 11 e 20 dias)

22

34

Atendido no prazo (entre 21 e 30 dias)

2

28

Atendimento realizado acima de 30 dias

0

1

Em atendimento

2

7

**147**

**140**

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

5

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 29/04/2022.

Autenticação: HACF-JAJD-EADD-NPUH no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

**------------------------------------------------------------------------------------**

Gráfico 5 – Demandas por tempo de atendimento - 1º Trim\_2021-2022.

2021

Até 10 dias

83,45%

2022

Entre 11 e 20 dias

Até 10 dias

25,56%

52,63%

0,75%

Entre 21 e 30 dias

Entre 11 e 20 dias

Entre 21 e 30 dias

1,38%

21,05%

15,17%

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Um dos indicadores internos da unidade é o de **Demandas efetivamente respondidas**, que mede a razão

entre quantidade de demandas efetivamente respondidas dentro do prazo de 30 dias e o total de demandas

recebidas, no 1º trimestre de 2022 o coeficiente foi de **94,29%**, enquanto que no mesmo período de 2021, o

indicador ficou em **98,64%**.

Tabela 6 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 1º trim. 2021/2022.

2021

2022

Demandas recebidas

147

140

**Atendidas em 30 dias**

**145**

**132**

**1**

Encerradas

-

-

Em andamento

2

7

**Efetivamente respondidas**

**145**

**132**

**Coeficiente do indicador**

**98,64%**

**94,29%**

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Total de demandas concluída e encerradas.

1

6

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 29/04/2022.

Autenticação: HACF-JAJD-EADD-NPUH no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

**------------------------------------------------------------------------------------**

Gráfico 6 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 1º trim. 2021/2022.

98,64%

Coeficiente do indicador 4

94,29%

145

Efetivamente respondidas em 30 dias

132

147

Demandas recebidas

140

0

20

40

60

80

100

120

140

160

2021

2022

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Das 145 demandas apuradas no 1º trimestre de 2022, **115 (86,47%)** foram solucionadas especificamente

no âmbito da Ouvidoria. As demais, **18 (13,53%)**, contaram com a colaboração de unidades internas do TCE-RO,

de jurisdicionados

, e de outros órgãos e entes públicos. No mesmo período de 2021, das  **145** demandas

2

apuradas (inclusos os SIC’s),  **52 (35,86%)** foram solucionadas diretamente pela Ouvidoria, e  **93 (64,14%)**

contaram com a colaboração de outras unidades.

Tabela 7 – Fonte de Resposta de Demandas - 1º trim. 2021/2022.

Ano

Outros

Demandas Apuradas

Ouvidoria

2021

52

93

145

2022

115

18

133

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Gráfico 7 – Fonte de Resposta de Demandas - 1º trim. 2021/2022.

Art. 5º da Resolução n. 122/2013/TCE-RO.

2

7

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 29/04/2022.

Autenticação: HACF-JAJD-EADD-NPUH no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

**------------------------------------------------------------------------------------**

160

145

133

140

86,47%

120

64,13%

100

80

35,86%

60

40

13,56%

20

0

2021

2022

Ouvidoria

Outros

Total de Demandas Apuradas



Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

No 1° trimestre de 2022, a Ouvidoria participou de 2 eventos, sendo eles: (1) Ouvidoria Day e (2)

Encontro de Ouvidores e Interlocutores do Estado de Rondônia. Enquanto que, no mesmo período de 2021,

houve a participação desta unidade em 3 eventos.

O Encontro de Ouvidores e Interlocutores do Estado de Rondônia ocorreu no dia 16.03 em alusão ao

Dia do Ouvidor e foi promovido pelo Governo do Estado de Rondônia. Nesse evento, o servidor Felipe Lima

Guimarães ministrou uma palestra com o tema “Linguagem Cidadã – o papel da comunicação pública”.

No mesmo dia 16.03, ocorreu o Ouvidoria Day, promovido pelo Tribunal de Contas do Estado do Rio

Grande do Norte com apoio do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do Instituto Rui

Barbosa (IRB), uma ação conjunta com as demais ouvidorias dos Tribunais de Contas do país. Neste a Ouvidoria

participou da equipe de apoio do Evento.

No gráfico abaixo, segue demonstrado o número de pessoas alcançadas pela Ouvidoria nos diversos

eventos dos quais participou ou promoveu, com foco na promoção do controle social e da transparência. Sendo

que, em **2022**, no 1º trimestre foram alcançadas **1.678** pessoas, de uma **meta anual** de **400** pessoas. No mesmo

trimestre de **2021**, foram alcançadas **708** pessoas, cuja **meta anual** estava definida em **300** pessoas.

Gráfico 9 – Total de participantes alcançados nos eventos realizados pela ESCon e demais parceiros, visando

estimular o controle social e a transparência – 1º trimestres 2021/2022.

8

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 29/04/2022.

Autenticação: HACF-JAJD-EADD-NPUH no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

**------------------------------------------------------------------------------------**

1.800

1.687

1.687

1.600

1.400

1.200

1.000

708

708

800

600

400

400

300

200

0

1º Trim

2º Trim

3º Trim

4º Trim

Acumulado

2021

2022

Meta 2021

Meta 2022

Fonte: Planilha de controle 2022.

No que tange ao grau de satisfação quanto ao atendimento desta unidade, importa registrar que junto

com a resposta automaticamente é encaminhado um questionário a todos os manifestantes a fim de que

participem de uma pesquisa de satisfação.

A avaliação da satisfação do cidadão, em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria, é feita de

forma escalada, variando entre 1, 2, 3 4 e 5 pontos, onde 1 (um) corresponde ao menor nível, e 5 (cinco) ao mais

alto grau de satisfação. Dessa forma, o entrevistado mensura a percepção de sua experiência com o atendimento

da Ouvidoria por meio da atribuição de estrelas para cada nível, de forma gradualmente ascendente.

A avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria é facultativa. Assim, até o fechamento deste relatório,

das 140 demandas recebidas, 24,28% (34) haviam sido avaliadas; sendo que  **64,71%** (22) no  **nível 5 (muito**

**satisfeito)**; e **8,82%** (3) no **nível 1** **(insatisfeito)**; as demais em posições intermediárias, entre 2 e 4, conforme

podem ser observadas no Gráfico 10 abaixo. No geral, a média de satisfação registrada foi de 4,32 pontos no

período avaliado, correspondendo a 86%

da medição máxima.

3

Gráfico 10 – Resultado de Pesquisa de Satisfação – 1º trimestre 2022.

Meta 2022: Atingir 90% de satisfação dos usuários dos serviços da ouvidoria.

3

9

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 29/04/2022.

Autenticação: HACF-JAJD-EADD-NPUH no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

**------------------------------------------------------------------------------------**

64,71%

Nível 1

8,82%

Nível 3

Nível 5

5,88%

Nível 4

20,59%

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Gráfico 11 – Nível de satisfação – 1º trimestre de 2022.

6

5

5

4,32

4

3

2

100%

86%

1

0

Nível máximo de medição

Média de pontuação

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Outras atividades desenvolvidas neste setor no decorrer do primeiro trimestre de 2022 constam

descritas abaixo:

Tabela 8 – Atividades complementares

**Atividades**

**Quantidade**

**Reuniões:**

Tática Interna – 4



**14**

Tática Externa – 8



Interna administrativa - 2



**Capacitação de servidores – cursos, oficinas e palestras:**

Ouvidoria Day (2);



**2**

Encontro de Ouvidores e Interlocutores do Estado de Rondônia (1);



10

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 29/04/2022.

Autenticação: HACF-JAJD-EADD-NPUH no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

**------------------------------------------------------------------------------------**

**Indicadores Internos:**

Manifestações apuradas;



Tempo médio das demandas apuradas (concluídas + encerradas);



Demandas trabalhadas no âmbito da Ouvidoria;



Cumprimento do prazo legal para apuração das manifestações recebidas;



**8**

Solicitação de Informações atendidas;



Pesquisa de satisfação quanto ao atendimento da Ouvidoria;



Participação nos eventos realizados pela ESCon e demais parceiros, voltados ao público



em geral;

Participantes nos eventos realizados pela ESCon, visando estimular o controle social e a



transparência.

**Atuações em Eventos visando estimular o Controle Social e a Transparência (número de**

**participantes alcançados)**

**1687**

1.

Ouvidoria Day (TCE-RN) - 16/03 (1592);

2.

Encontro de Ouvidores e Interlocutores do Estado de Rondônia – 16/03 (95)

É o relatório.

(assinado eletronicamente)

**FRANCISCO CARVALHO DA SILVA**

CONSELHEIRO OUVIDOR

11

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 29/04/2022.

Autenticação: HACF-JAJD-EADD-NPUH no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.