



**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA**  
*Gabinete da Ouvidoria - GOUV*

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE ATIVIDADES - 1º 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.

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.

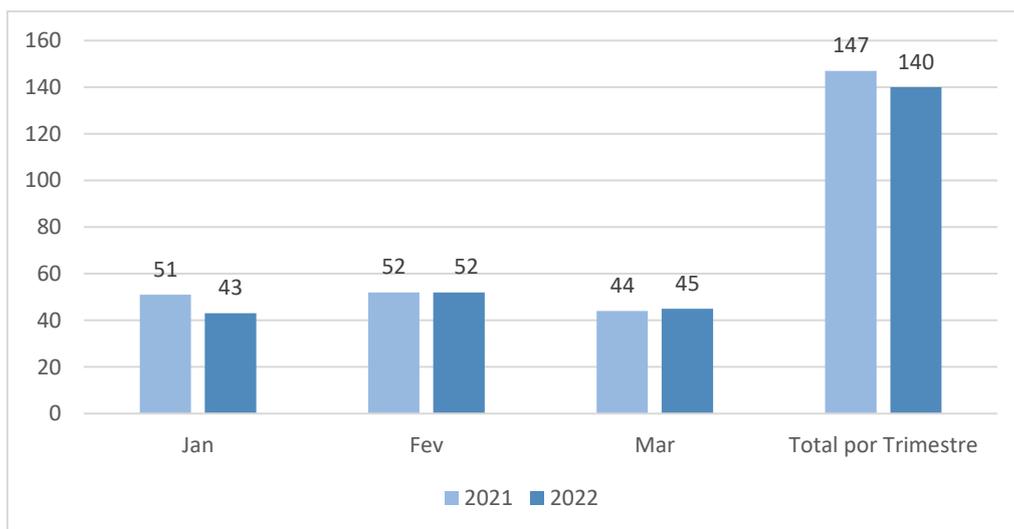
No tocante à área fim da Ouvidoria, qual seja, receber e tratar manifestações registradas nos canais de acesso da Ouvidoria, tendo como parâmetro o 1º trimestre de 2021, o total de manifestações recebidas no primeiro trimestre de **2022** foi de **140** demandas (**média** mensal de 47), enquanto que, 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
<b>Total Geral</b>	<b>147</b>	<b>140</b>

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Gráfico 1 - Evolução do quantitativo de manifestações recebidas - 1º Trimestres 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

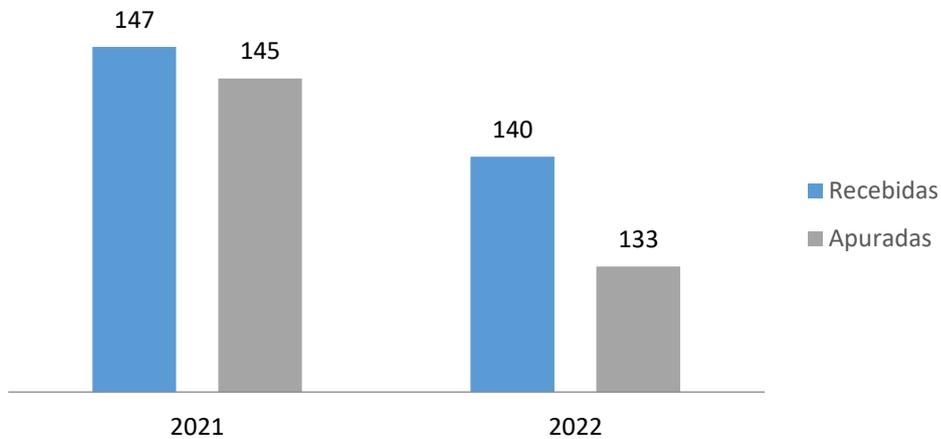
apuradas e 2 (1,36%) encerraram o período em processo de atendimento. Abaixo, segue demonstrado um comparativo entre 2021 e 2022, em relação a esse aspecto:

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

Manifestações	2021		2022	
<b>Recebidas</b>	<b>147</b>		<b>140</b>	
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.



Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

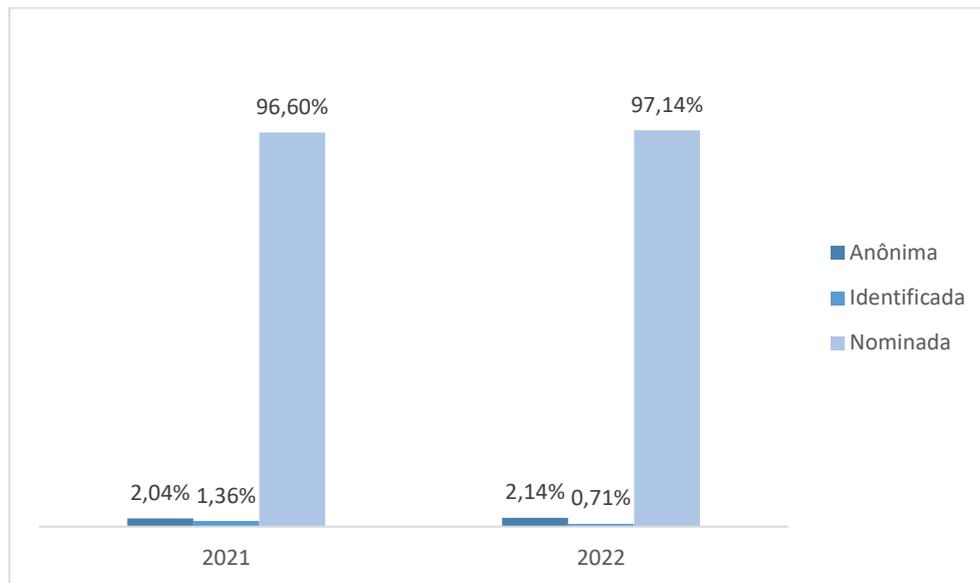
Em relação à qualificação dos manifestantes, no 1º trimestre de 2022, **136** (97,14%) demandas foram nominadas, **1** (0,71%) foi identificada e **3** (2,14%) foram anônimas. No mesmo período do exercício de 2021, **142** (96,60%) foram nominadas, **2** (1,36%) identificadas e **3** (2,04%) anônimas.

Tabela 3 – Qualificação dos manifestantes – 2021/2022.

Qualificação	2021	2022
Anônima	3	3
Identificada	2	1
Nominada	142	136
<b>Total Geral</b>	<b>147</b>	<b>140</b>

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Gráfico 3 – Qualificação dos manifestantes – 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).

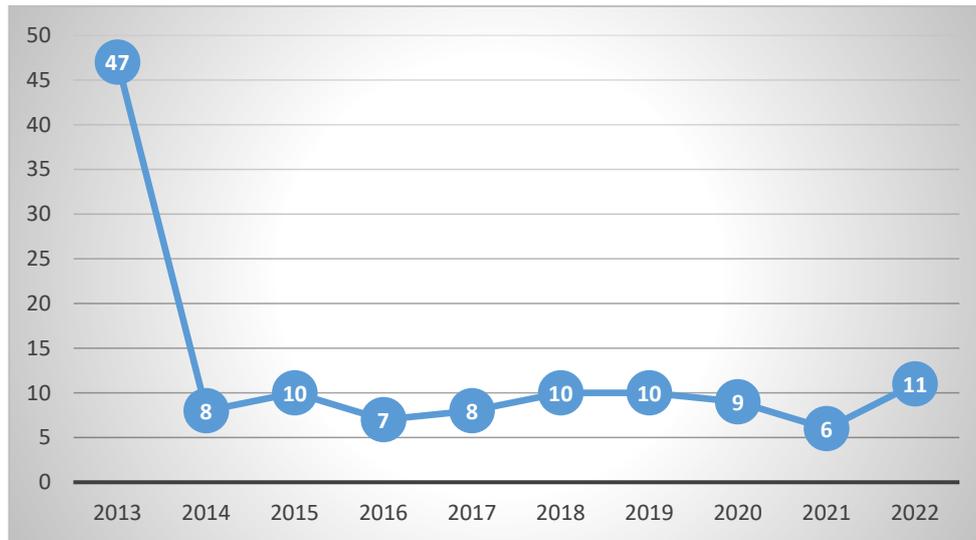
Comparando os primeiros trimestres dos últimos 10 anos (2013 a 2022), pode-se observar que a média de tempo para apuração das demandas teve uma significativa redução; de 47 dias em 2013 para **11 dias** no mesmo período **em 2022**, conforme demonstrado no histórico do tempo médio de apuração das demandas.

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

Ano	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Média	47	8	10	7	8	10	10	9	6	11

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

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



Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

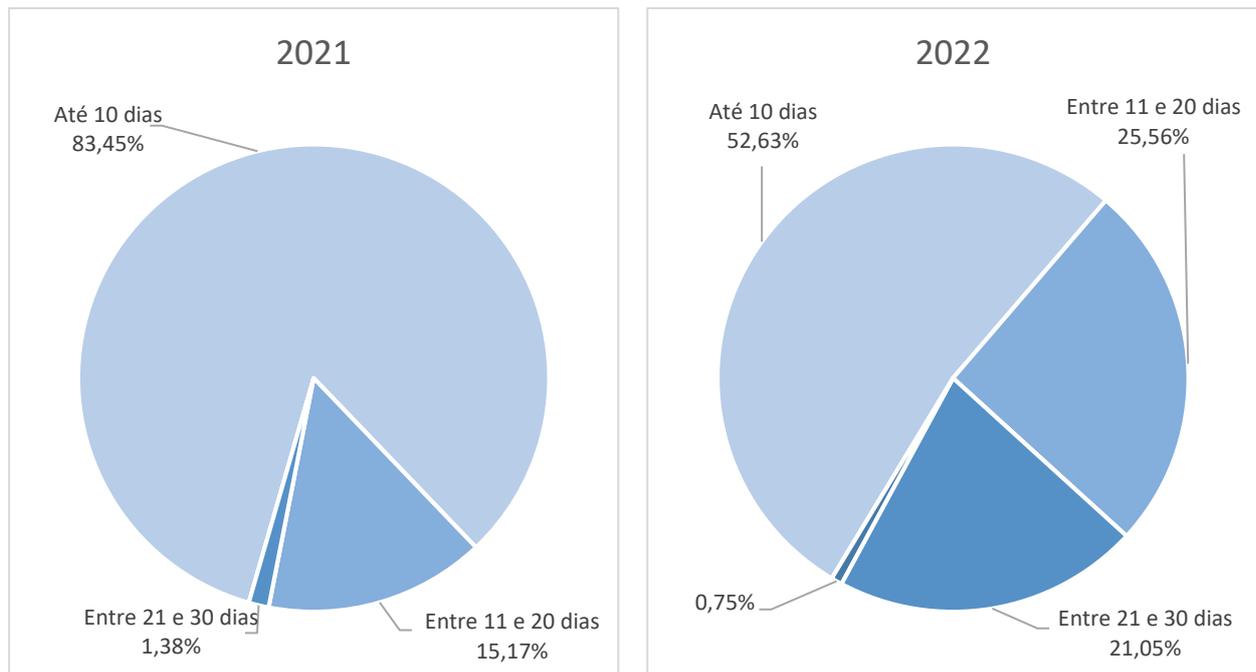
Em consonância com os prazos fixados na legislação supramencionada, a Ouvidoria possui uma margem de 30 dias para responder ao manifestante; porém, isso não obsta que se busque o menor tempo possível para realizar o atendimento às demandas. Logo, segue demonstrado abaixo os dados comparativos referentes 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
	<b>147</b>	<b>140</b>

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

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



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%**.

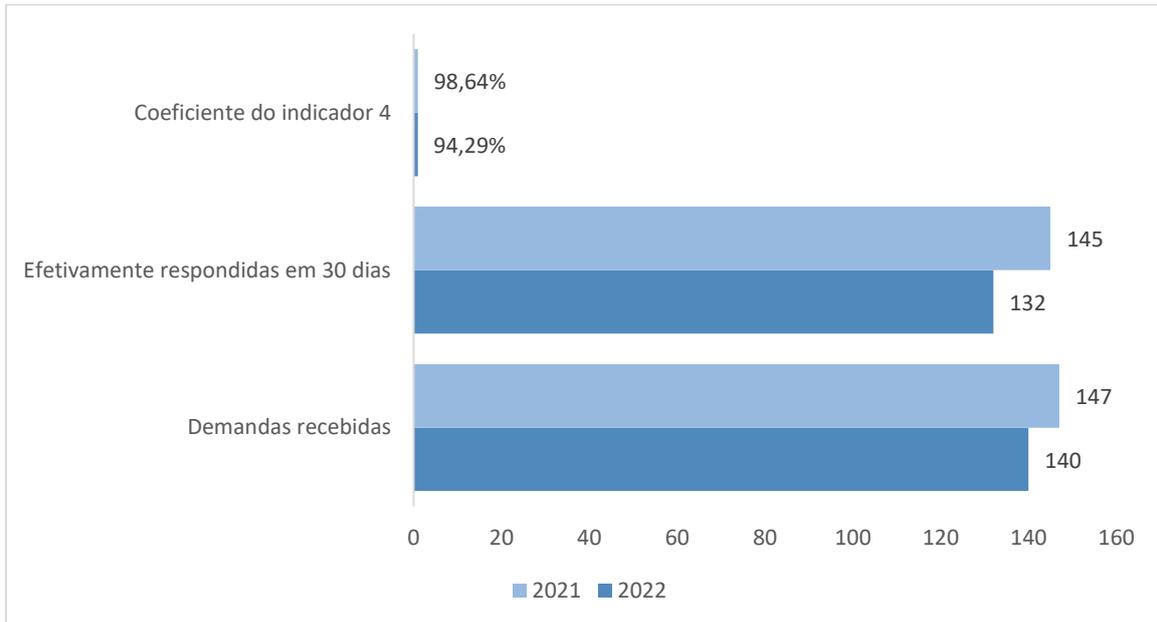
Tabela 6 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 1º trim. 2021/2022.

	2021	2022
Demandas recebidas	147	140
<b>Atendidas em 30 dias<sup>1</sup></b>	<b>145</b>	<b>132</b>
Encerradas	-	-
Em andamento	2	7
<b>Efetivamente respondidas</b>	<b>145</b>	<b>132</b>
<b>Coeficiente do indicador</b>	<b>98,64%</b>	<b>94,29%</b>

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

<sup>1</sup> Total de demandas concluída e encerradas.

Gráfico 6 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 1º trim. 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<sup>2</sup>, e de outros órgãos e entes públicos. No mesmo período de 2021, das **145** demandas apuradas (inclusos os SIC's), **52 (35,86%)** foram solucionadas diretamente pela Ouvidoria, e **93 (64,14%)** contaram com a colaboração de outras unidades.

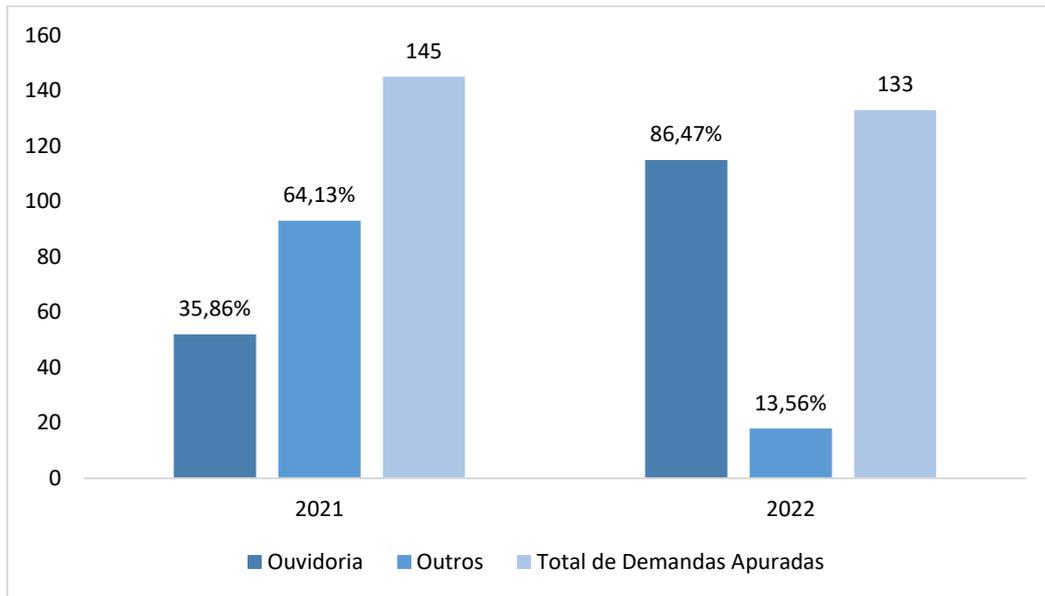
Tabela 7 – Fonte de Resposta de Demandas - 1º trim. 2021/2022.

Ano	Ouvidoria	Outros	Demandas Apuradas
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.

<sup>2</sup> Art. 5º da Resolução n. 122/2013/TCE-RO.



Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

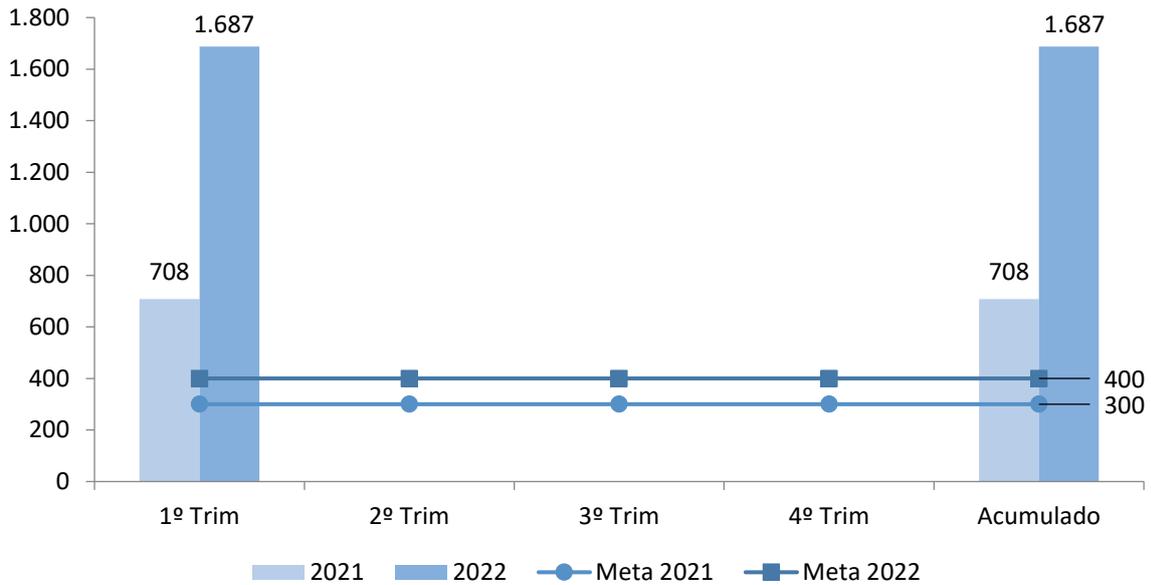
No 1º trimestre de 2022, a Ouvidoria participou de 2 eventos, sendo eles: (1) Ouvidoria Day e (2) Encontro de Ouvidores e Interlocutores do Estado de Rondônia. Enquanto que, no mesmo período de 2021, houve a participação desta unidade em 3 eventos.

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.



Fonte: Planilha de controle 2022.

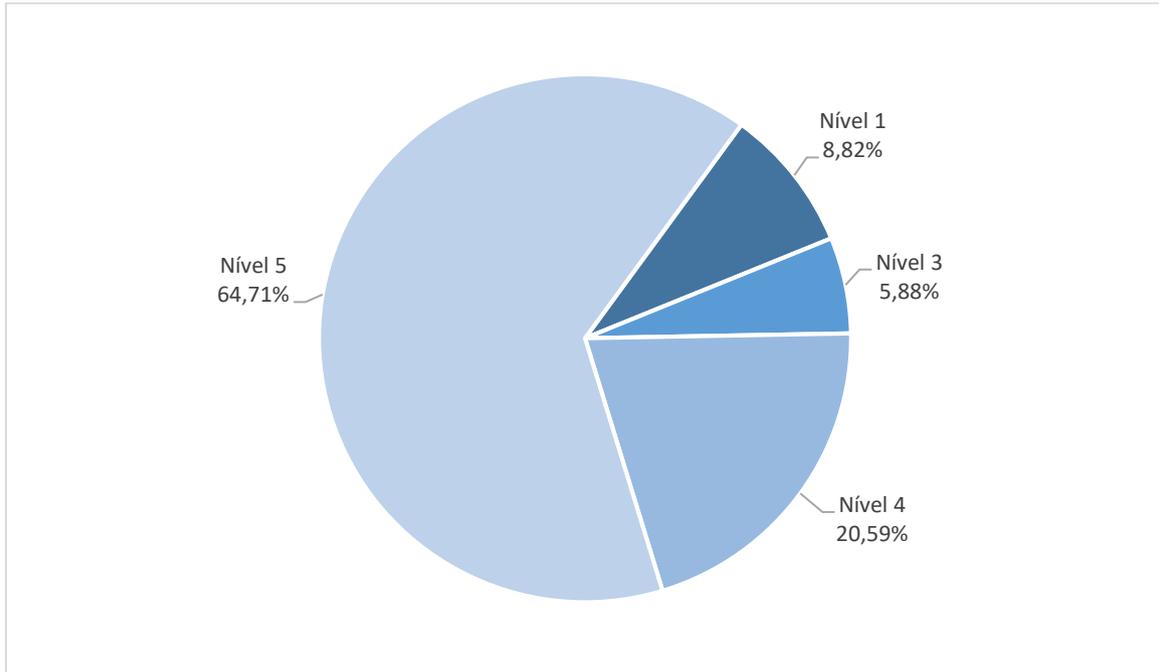
No que tange ao grau de satisfação quanto ao atendimento desta unidade, importa registrar que junto com a resposta automaticamente é encaminhado um questionário a todos os manifestantes a fim de que participem de uma pesquisa de satisfação.

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%<sup>3</sup> da medição máxima.

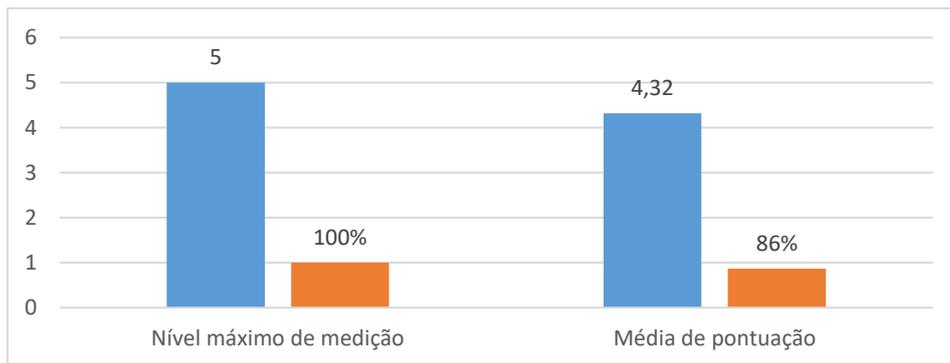
Gráfico 10 – Resultado de Pesquisa de Satisfação – 1º trimestre 2022.

<sup>3</sup> Meta 2022: Atingir 90% de satisfação dos usuários dos serviços da ouvidoria.



Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

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



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
<b>Reuniões:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tática Interna – 4</li> <li>• Tática Externa – 8</li> <li>• Interna administrativa - 2</li> </ul>	<b>14</b>
<b>Capacitação de servidores – cursos, oficinas e palestras:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouvidoria Day (2);</li> <li>• Encontro de Ouvidores e Interlocutores do Estado de Rondônia (1);</li> </ul>	<b>2</b>

<p><b>Indicadores Internos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manifestações apuradas;</li> <li>• Tempo médio das demandas apuradas (concluídas + encerradas);</li> <li>• Demandas trabalhadas no âmbito da Ouvidoria;</li> <li>• Cumprimento do prazo legal para apuração das manifestações recebidas;</li> <li>• Solicitação de Informações atendidas;</li> <li>• Pesquisa de satisfação quanto ao atendimento da Ouvidoria;</li> <li>• Participação nos eventos realizados pela ESCon e demais parceiros, voltados ao público em geral;</li> <li>• Participantes nos eventos realizados pela ESCon, visando estimular o controle social e a transparência.</li> </ul>	<p><b>8</b></p>
<p><b>Atuações em Eventos visando estimular o Controle Social e a Transparência (número de participantes alcançados)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ouvidoria Day (TCE-RN) - 16/03 (1592);</li> <li>2. Encontro de Ouvidores e Interlocutores do Estado de Rondônia – 16/03 (95)</li> </ol>	<p><b>1687</b></p>

É o relatório.

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