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

*Gabinete da Ouvidoria - GOUV*

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE ATIVIDADES - 2° TRIMESTRE DE 2022**

**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 Moreira

**Estagiário de Nível Superior:**

Ana Cláudia Oliveira da Cruz

**Colaboradora terceirizada:**

Thaiane Cristino de Souza

Porto Velho – RO, julho de 2022.

Documento de 12 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 29/07/2022.

Autenticação: HCHE-ABJD-HADD-GMMQ no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

2

Documento de 12 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 29/07/2022.

Autenticação: HCHE-ABJD-HADD-GMMQ no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

A Ouvidoria do TCE-RO divulga hoje (29.07.2022) o Relatório Estatístico das Atividades desenvolvidas no

decorrer do 2º 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 trabalhar manifestações registradas nos canais

de acesso da Ouvidoria, de acordo com nossos registros, tendo como parâmetro o 2º trimestre de 2021, o total

de manifestações recebidas no segundo trimestre de **2022** foi de **151** demandas (**média** mensal de 50), enquanto

que, no mesmo período de **2021** foi de 181 no período (**média** mensal de 60).

Tabela 1 – Evolução do quantitativo de manifestações recebidas - 2º Trimestres 2021/2022

Meses

2021

2022

Abril

55

65

Maio

63

36

Junho

63

50

181

151

Total Geral

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Gráfico 1 - Evolução do quantitativo de manifestações recebidas - 2º Trimestres 2021/2022.

200

181

180

160

151

140

120

100

80

65

63

63

55

50

60

36

40

20

0

Abr

Mai

Jun

Total por Trimestre

2021

2022

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Neste trimestre, das **151** manifestações recebidas, **138 (91,39%)** foram apuradas; ou seja, tendo sido

trabalhadas, foram atendidas ou encerradas, e  **13 (8,61%)** em processo de atendimento. Ao final do mesmo

3

Documento de 12 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 29/07/2022.

Autenticação: HCHE-ABJD-HADD-GMMQ no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

período em 2021, das 181 manifestações recebidas, 181 (100%) das demandas recebidas foram apuradas.

Abaixo, segue demonstrado um comparativo entre 2021 e 2022, em relação ao referido aspecto:

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

Manifestações

2021

2022

**Recebidas**

**181**

**151**

Apuradas

181

100%

138

91,39%

Em atendimento

-

13

8,61%

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

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

181

181

151

138

Recebidas

Apuradas

2021

2022

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Em relação à qualificação dos manifestantes, no 2º trimestre de 2022, 147 (97,35%) foram nominadas,

2 (1,32%) identificadas e 2 (1,32%) anônimas. No mesmo período do exercício de 2021, 174 (96,13%) foram

nominadas, 2 (1,10%) identificadas e 5 (2,76%) anônimas.

Tabela 3 – Qualificação dos manifestantes – 2021/2022.

Qualificação

2021

2022

Anônima

5

2

Identificada

2

2

Nominada

174

147

Total Geral

181

151

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

4

Documento de 12 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 29/07/2022.

Autenticação: HCHE-ABJD-HADD-GMMQ no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Gráfico 3 – Qualificação dos manifestantes – 2021/2022.

97,35%

96,13%

Anônima

Identificada

Nominada

2,76%

1,32%

1,32%

1,10%

2021

2022

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

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

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

Comparando os dez segundos trimestres de 2013 a 2022, observa-se que a média de tempo para

apuração das demandas teve uma significativa redução; de 31 dias em 2013 para **12 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) – 2º Trim. 2013-2022.

Ano

2013

2015

2016

2014

2017

2018

2019

2020

2021

2022

Média

31

8

8

7

8

12

8

7

4

12

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

5

Documento de 12 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 29/07/2022.

Autenticação: HCHE-ABJD-HADD-GMMQ no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

35

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Gráfico 4 – Histórico: tempo médio de atendimento das demandas (em dias) – 2º Trim. 2013-2022.

**31**

30

25

20

15

**12**

**12**

10

**8**

**8**

**8**

**8**

**7**

**7**

5

**4**

0

2013

2014

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 entregar uma responder aos manifestantes que a demandam. 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

2º trimestre dos exercícios de 2021 e 2022:

Tabela 5 – Demandas por tempo de atendimento - 2º Trim\_2021-2022.

**Prazo de atendimento**

**2021**

**2022**

Atendido no prazo (em até 10 dias)

170

62

Atendido no prazo (entre 11 e 20 dias)

10

44

Atendido no prazo (entre 21 e 30 dias)

1

32

Atendimento realizado acima de 30 dias

0

0

Em atendimento

0

13

**181**

**151**

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

6

Documento de 12 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 29/07/2022.

Autenticação: HCHE-ABJD-HADD-GMMQ no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Gráfico 5 – Demandas por tempo de atendimento - 2º Trim\_2021-2022.

2021

Entre 11 e 20 dias

5,52%

Até 10 dias

93,92%

2022

Até 10 dias

44,93%

Entre 11 e 20 dias

31,88%

Entre 21 e 30 dias

0,55%

Entre 21 e 30 dias

23,19%

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 2º trimestre de 2022 o coeficiente foi de **91,39%**, enquanto que no mesmo período de 2021, o

indicador ficou em **100%**.

Tabela 6 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 2º trim. 2021/2022.

2021

2022

Demandas recebidas

181

151

**Atendidas em 30 dias**

**181**

**138**

**1**

Encerradas

-

-

Em andamento

-

13

**Efetivamente respondidas**

**181**

**138**

**Coeficiente do indicador**

**100%**

**91,39%**

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

 Total de demandas concluída e encerradas.

1

7

Documento de 12 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 29/07/2022.

Autenticação: HCHE-ABJD-HADD-GMMQ no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Gráfico 6 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 2º trim. 2021/2022.

100%

Coeficiente do indicador 4

91,39%

181

Efetivamente respondidas em 30 dias

138

181

Demandas recebidas

151

0

20

40

60

80

100

120

140

160

180

200

2021

2022

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Das 138 demandas apuradas no 2º trimestre de 2022, **113 (81,88%)** foram solucionadas especificamente

no âmbito da Ouvidoria. As demais, **25 (18,12%)**, contaram com a colaboração de unidades internas do TCE-RO,

de jurisdicionados

, e de outros entes públicos. No mesmo período de 2021, das 181 demandas apuradas, **120**

2

**(66,30%)** foram solucionadas diretamente pela Ouvidoria, e **61 (33,70%)** contaram com a colaboração de outras

unidades.

Tabela 7 – Fonte de Resposta de Demandas - 2º trim. 2021/2022.

Ano

Outros

Demandas Apuradas

Ouvidoria

2021

120

61

181

2022

113

25

138

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

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

2

8

Documento de 12 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 29/07/2022.

Autenticação: HCHE-ABJD-HADD-GMMQ no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Gráfico 7 – Fonte de Resposta de Demandas - 2º trim. 2021/2022.

200

181

180

160

138

140

66,30%

81,88%

120

100

80

33,70%

60

40

18,12%

20

0

2021

2022

Ouvidoria

Outros

Total de Demandas Apuradas

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

No Plano de Área para Ouvidoria para o exercício de 2022 foi proposto o PA11-443 - Participar de

ambientações (estagiários e servidores); cursos e eventos realizados pelo TCE-RO e parceiros (webinários,

palestras, seminários).

Neste 2° trimestre de 2022, a convite da Ouvidoria Geral do Estado (OGE-RO), a Ouvidoria do TCE-RO

participou da 9ª edição do Rondônia Rural Show. O evento foi realizado no município de Ji-Paraná no período de

23 a 28 de maio. O Ouvidor deste Tribunal de Contas, Conselheiro Francisco Carvalho da Silva, se fez presente no

local, prestigiando a feira e visitando o estande da Ouvidoria, que contou com o assistente de gabinete Felipe

Lima Guimarães representando a Ouvidoria do TCE-RO, objetivando fomentar a cultura de Ouvidoria como

ferramenta de interação e controle social; oportunizando seus serviços aos cidadãos, visitantes e expositores.

No citado evento, a OGE realizou pesquisa com foco em mensurar a satisfação do público e expositores

da Feira Rural. Por esse motivo, e em razão do objetivo da pesquisa, seus dados não foram considerados para

efeito de compor a meta estabelecida para o PA11-443, que é a de alcançar 400(quatrocentas) pessoas nas

capacitações voltadas para o aprimoramento do controle social.

Dessa feita, o gráfico abaixo apresenta os dados acumulados desde de o 1º até o 2º trimestre deste

exercício, referentes ao número de pessoas alcançadas pela Ouvidoria nos eventos dos quais participou ou

promoveu, com foco na promoção do controle social e da transparência, em comparação com o mesmo período

de 2021. Sendo que, em **2021**, foram alcançadas **65** pessoas, cuja **meta anual** estava definida em **300** pessoas.

9

Documento de 12 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 29/07/2022.

Autenticação: HCHE-ABJD-HADD-GMMQ no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

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

estimular o controle social e a transparência – 2º trimestres 2021/2022.

1.800

1.678

1.678

1.600

1.400

1.200

1.000

773

708

800

600

400

400

300

200

65

0

1º Trim

2º Trim

3º Trim

4º Trim

Acumulado

2021

2022

Meta 2021

Meta 2022

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

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 138 demandas respondidas, 11,59% (16) haviam sido avaliadas; sendo que **68,75%** (11) no **nível 5 (muito**

**satisfeito)**; e nenhuma no  **nível 1**  **(insatisfeito)**; as demais ficaram em posições intermediárias, entre 2 e 4,

conforme podem ser observadas no Gráfico 10 abaixo. No geral, a média de satisfação registrada foi de 4,63

pontos no período avaliado, correspondendo a 92,60%

 da medição máxima.

3

Insta destacar que a partir deste trimestre a referência para o cálculo do percentual de demandas

avalidas será o total de demandas respondidas; não mais das recebidas.

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

3

10

Documento de 12 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 29/07/2022.

Autenticação: HCHE-ABJD-HADD-GMMQ no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Gráfico 10 – Resultado de Pesquisa de Satisfação – 2º trimestre 2022.

Nível 5

68,75%

Nível 3

6,25%

Nível 4

25,00%

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Gráfico 11 – Nível de satisfação – 2º trimestre de 2022.

6

5

4

3

5

4,63

2

100%

92,60%

1

0

Nível máximo de satisfação

Média de pontuação

 Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

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

descritas abaixo:

Tabela 8 – Atividades complementares

**Atividades**

**Quantidade**

**Reuniões:**

Tática Interna – 4



**14**

Tática Externa – 9



Interna administrativa - 1



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

**4**

11

Documento de 12 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 29/07/2022.

Autenticação: HCHE-ABJD-HADD-GMMQ no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Palestra “Ouvidoria: Instrumento da democracia participativa – TCE-SP” (1);



Palestra Teletrabalho – TCE-RO (5);



Programa Formação de Lideranças (1);



Curso e Oficina - Trilhas de aprendizagem e curadoria de conhecimentos (2).



**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)**

**-**

1.

Rondônia Rural Show (a convite da Ouvidoria Geral do Estado - OGE)

É o relatório.

(assinado eletronicamente)

**FRANCISCO CARVALHO DA SILVA**

CONSELHEIRO OUVIDOR

12

Documento de 12 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 29/07/2022.

Autenticação: HCHE-ABJD-HADD-GMMQ no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.