



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

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE ATIVIDADES - 2º 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.



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.

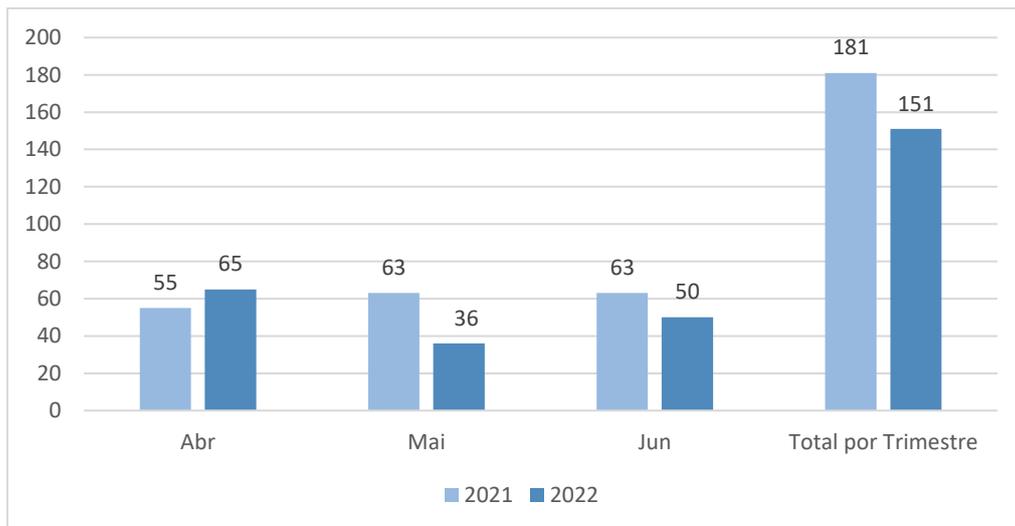
No tocante à área fim da Ouvidoria, qual seja, receber e trabalhar manifestações registradas nos canais de acesso da Ouvidoria, de acordo com nossos registros, tendo como parâmetro o 2º trimestre de 2021, o total de manifestações recebidas no segundo trimestre de **2022** foi de **151** demandas (**média** 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
<b>Total Geral</b>	<b>181</b>	<b>151</b>

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Gráfico 1 - Evolução do quantitativo de manifestações recebidas - 2º Trimestres 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

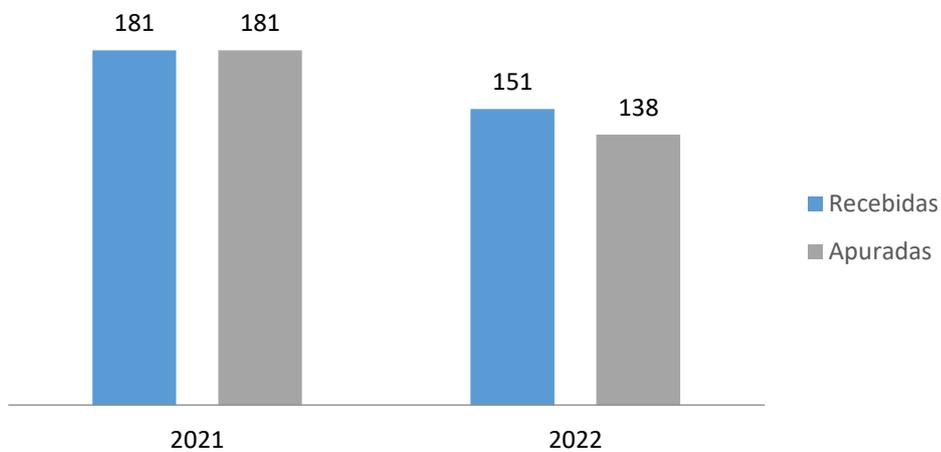
período em 2021, das 181 manifestações recebidas, 181 (100%) das demandas recebidas foram apuradas. Abaixo, segue demonstrado um comparativo entre 2021 e 2022, em relação ao referido aspecto:

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

Manifestações	2021		2022	
<b>Recebidas</b>	<b>181</b>		<b>151</b>	
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.



Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

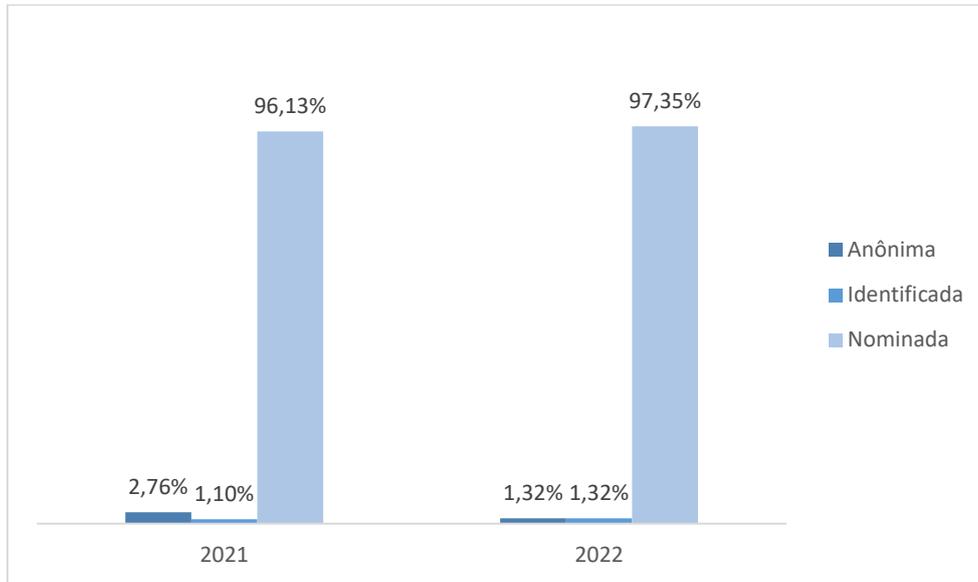
Em relação à qualificação dos manifestantes, no 2º trimestre de 2022, 147 (97,35%) foram nominadas, 2 (1,32%) identificadas e 2 (1,32%) anônimas. No mesmo período do exercício de 2021, 174 (96,13%) foram nominadas, 2 (1,10%) identificadas e 5 (2,76%) anônimas.

Tabela 3 – Qualificação dos manifestantes – 2021/2022.

Qualificação	2021	2022
Anônima	5	2
Identificada	2	2
Nominada	174	147
<b>Total Geral</b>	<b>181</b>	<b>151</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 os fixados na Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011), no Regimento Interno da Ouvidoria (Resolução n. 122/2013/TCE-RO).

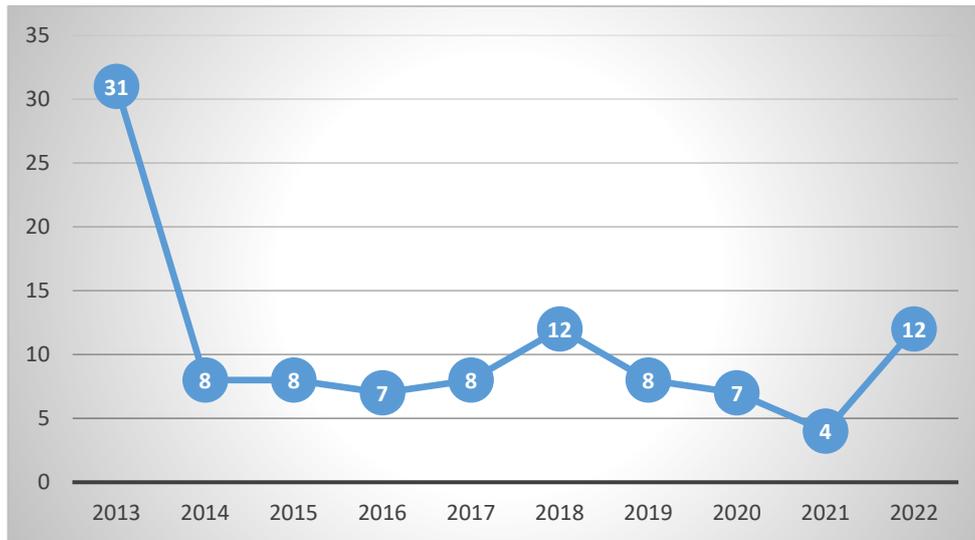
Comparando os dez segundos trimestres de 2013 a 2022, observa-se que a média de tempo para apuração das demandas teve uma significativa redução; de 31 dias em 2013 para **12 dias** no mesmo período em **2022** conforme demonstrado no histórico do tempo médio de apuração das demandas.

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

Ano	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Média	31	8	8	7	8	12	8	7	4	12

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

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



Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

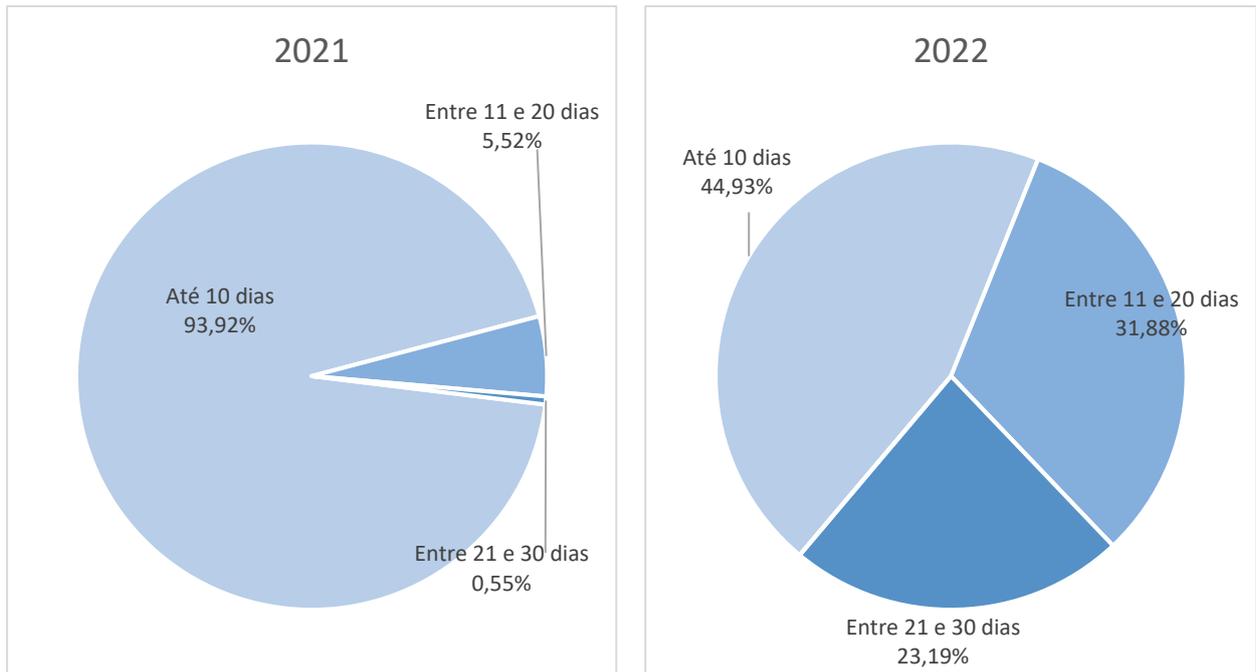
Em consonância com os prazos fixados na legislação supramencionada, a Ouvidoria possui uma margem de 30 dias para entregar uma responder aos manifestantes que a demandam. Porém, isso não obsta que se busque o menor tempo possível para realizar o atendimento às demandas. Logo, segue demonstrado abaixo 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.

<b>Prazo de atendimento</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
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
	<b>181</b>	<b>151</b>

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Gráfico 5 – Demandas por tempo de atendimento - 2º 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 2º trimestre de 2022 o coeficiente foi de **91,39%**, enquanto que no mesmo período de 2021, o indicador ficou em **100%**.

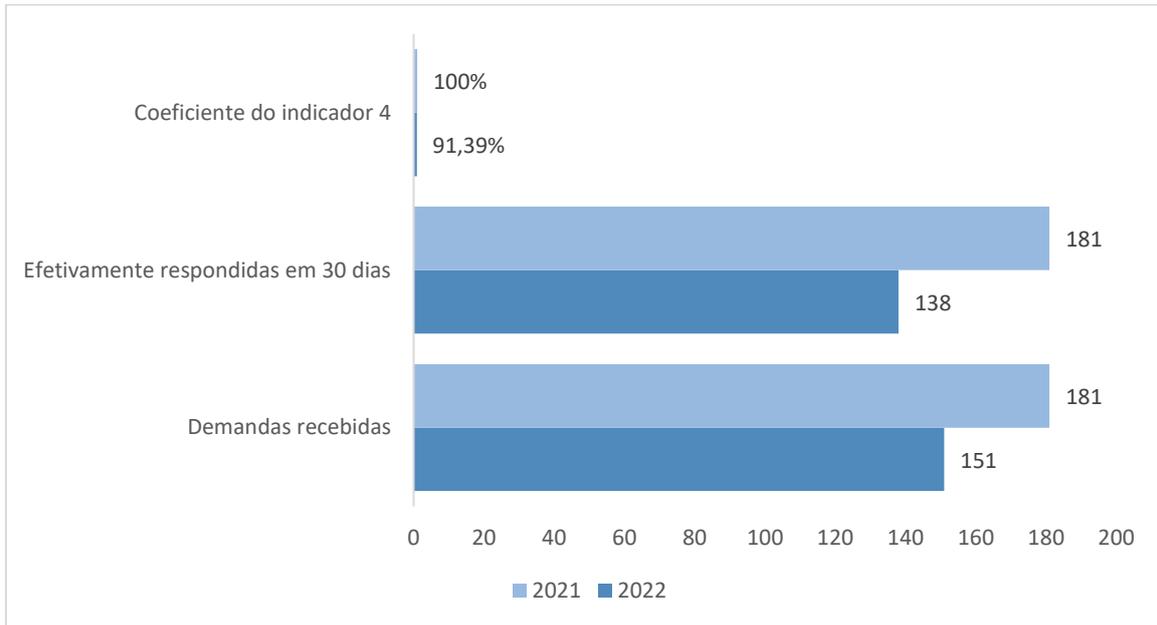
Tabela 6 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 2º trim. 2021/2022.

	2021	2022
Demandas recebidas	181	151
<b>Atendidas em 30 dias<sup>1</sup></b>	<b>181</b>	<b>138</b>
Encerradas	-	-
Em andamento	-	13
<b>Efetivamente respondidas</b>	<b>181</b>	<b>138</b>
<b>Coeficiente do indicador</b>	<b>100%</b>	<b>91,39%</b>

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

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

Gráfico 6 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 2º trim. 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<sup>2</sup>, e de outros entes públicos. No mesmo período de 2021, das 181 demandas apuradas, **120 (66,30%)** foram solucionadas diretamente pela Ouvidoria, e **61 (33,70%)** contaram com a colaboração de outras unidades.

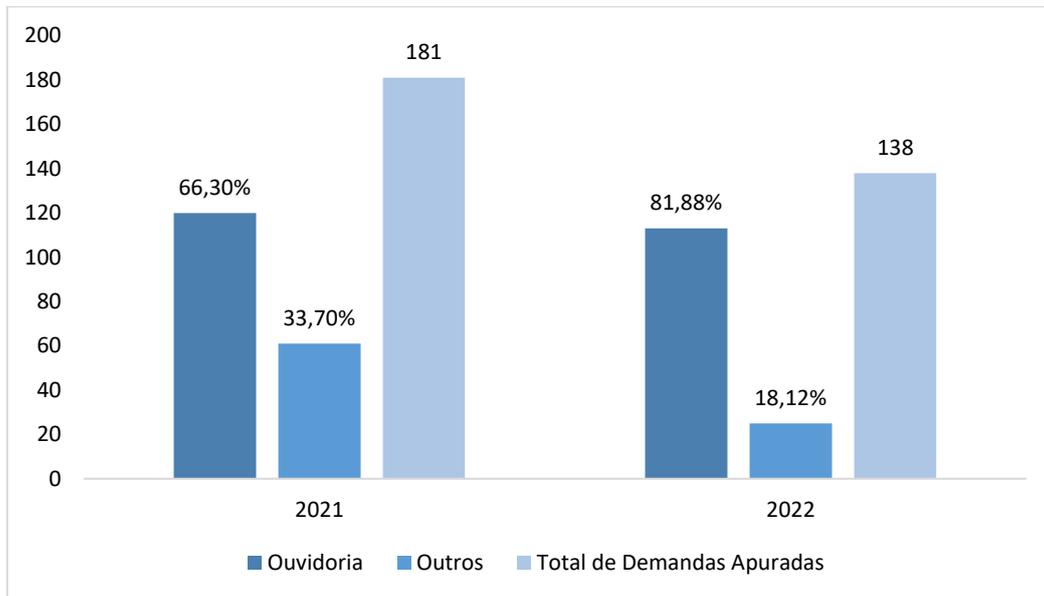
Tabela 7 – Fonte de Resposta de Demandas - 2º trim. 2021/2022.

Ano	Ouvidoria	Outros	Demandas Apuradas
2021	120	61	181
2022	113	25	138

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

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

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



Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

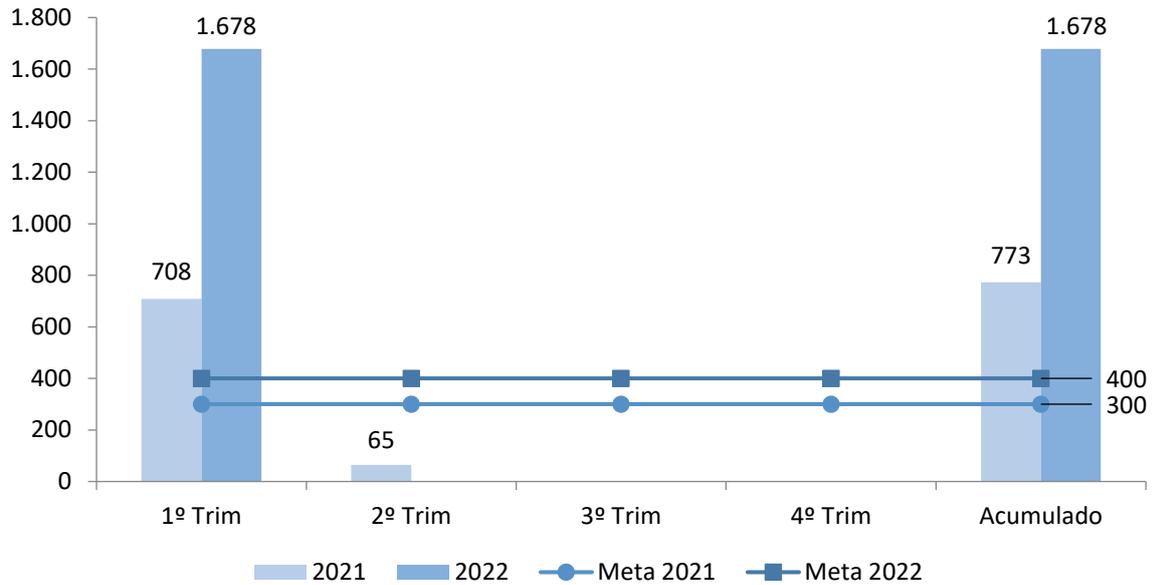
No Plano de Área para Ouvidoria para o exercício de 2022 foi proposto o PA11-443 - Participar de ambientações (estagiários e servidores); cursos e eventos realizados pelo TCE-RO e parceiros (webinários, palestras, seminários).

Neste 2º 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.

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.



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.

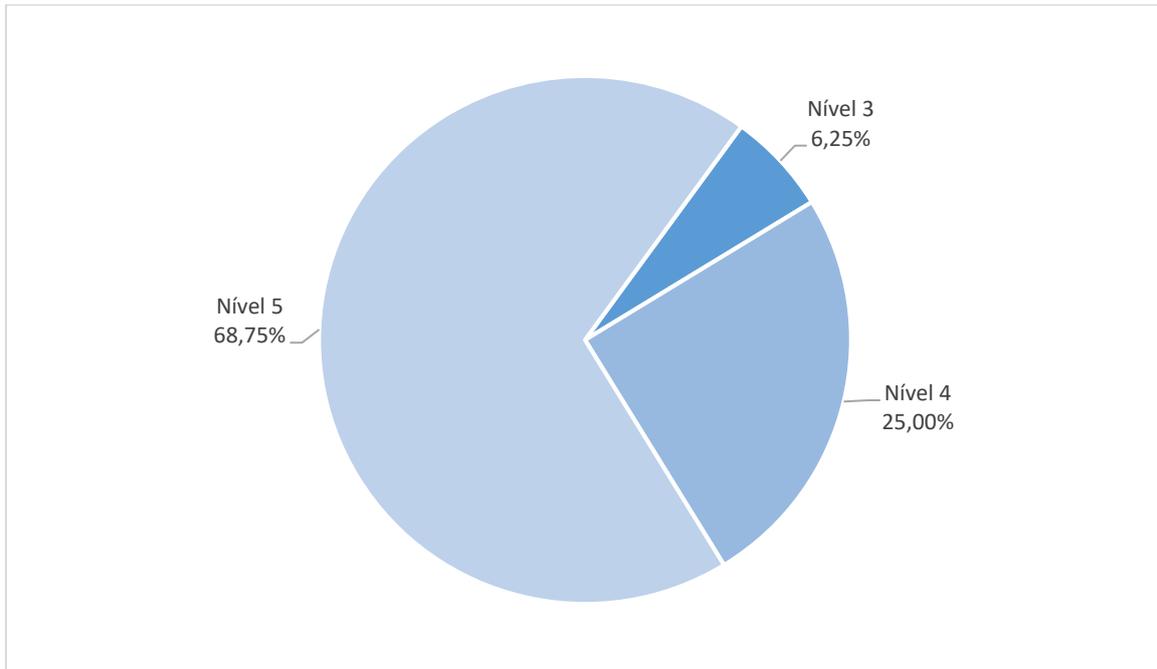
A avaliação da satisfação do cidadão, em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria, é feita de forma escalada, variando entre 1, 2, 3, 4 e 5 pontos, onde 1 (um) corresponde ao menor nível, e 5 (cinco) ao mais alto grau de satisfação. Dessa forma, o entrevistado mensura a percepção de sua experiência 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%<sup>3</sup> da medição máxima.

Insta destacar que a partir deste trimestre a referência para o cálculo do percentual de demandas avaliadas será o total de demandas respondidas; não mais das recebidas.

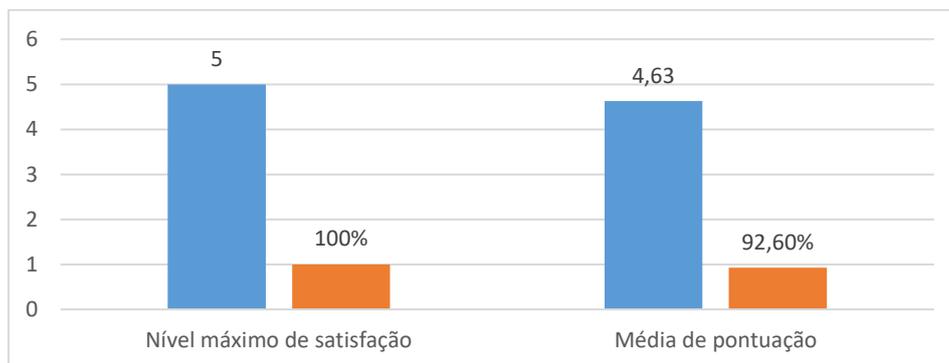
<sup>3</sup> Meta 2022: Atingir 90% de satisfação dos usuários dos serviços da ouvidoria.

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



Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

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



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
<b>Reuniões:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tática Interna – 4</li> <li>• Tática Externa – 9</li> <li>• Interna administrativa - 1</li> </ul>	<b>14</b>
<b>Capacitação de servidores – cursos, oficinas e palestras:</b>	<b>4</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Palestra “Ouvidoria: Instrumento da democracia participativa – TCE-SP” (1);</li> <li>• Palestra Teletrabalho – TCE-RO (5);</li> <li>• Programa Formação de Lideranças (1);</li> <li>• Curso e Oficina - Trilhas de aprendizagem e curadoria de conhecimentos (2).</li> </ul>	
<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. Rondônia Rural Show (a convite da Ouvidoria Geral do Estado - OGE)</li> </ol>	<p>-</p>

É o relatório.

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