

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

*Gabinete da Ouvidoria - GOUV*

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE ATIVIDADES - 3° 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

**Estagiários de Nível Superior:**

Ana Cláudia Oliveira Cruz

Giovanna Enes Costa

**Colaboradora terceirizada:**

Thaiane Cristino de Souza

Porto Velho – RO, outubro de 2022.

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 28/10/2022.

Autenticação: AAJB-IBID-ABDD-KQJQ no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

A Ouvidoria do TCE-RO (GOUV) divulga hoje

(27.10.2022) o Relatório

Estatístico das Atividades

desenvolvidas no decorrer do 3º 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 registradas

de ambos.

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

de acesso desta unidade, de acordo com nossos registros, tendo como parâmetro comparativo o 3º trimestre de

2021, o total de manifestações recebidas no **3º trimestre de 2022** foi de 150 demandas (**média** mensal de 50),

enquanto que no mesmo período de **2021** foi de 157 (**média** mensal de 52).

Tabela 1 – Evolução do quantitativo de manifestações recebidas - 3º Trimestres 2021/2022.

Meses

2022

2021

52

52

Julho

53

57

Agosto

52

41

Setembro

157

150

Total Geral

Fonte: Ouvidoria do TCE-RO.

Gráfico 1 - Evolução do quantitativo de manifestações recebidas - 3º Trimestres 2021/2022.

180

157

150

160

140

120

100

80

57

53

52

52

52

60

41

40

20

0

Julho

Agosto

Setembro

Total por Trimestre

2021

2022

Fonte: Ouvidoria do TCE-RO.

2

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 28/10/2022.

Autenticação: AAJB-IBID-ABDD-KQJQ no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Neste trimestre, das 150 manifestações recebidas, 137 (91,33%) foram apuradas; ou seja, tendo sido

trabalhadas, foram atendidas ou encerradas, e 13 (8,67%) encerraram o trimestre em processo de atendimento.

Comparativamente, ao final do mesmo período em 2021, das 157 demandas recebidas 151 (96,18%) foram

apuradas.

Abaixo, segue demonstrado um comparativo entre 2021 e 2022, em relação a esse aspecto:

Tabela 2 – Manifestações recebidas e apuradas - 3º Trimestres 2021/2022.

2022

Manifestações

2021

**150**

**Recebidas**

**157**

137

91,33%

Apuradas

151

96,18%

13

8,67%

Em atendimento

6

3,82%

Fonte: Ouvidoria do TCE-RO.

Gráfico 2 - Manifestações recebidas e apuradas - 3º Trimestres 2021/2022.

157

151

150

Recebidas

137

Apuradas

2021

2022

Fonte: Ouvidoria do TCE-RO.

Em relação à qualificação dos manifestantes, no 3º trimestre de 2022, **140 (93,33%)** demandas foram

nominadas e **6 (4%)** identificadas e **4** **(2,67%)** anônimas. No mesmo período do exercício de 2021, **146 (92,99%)**

**demandas foram** nominadas e **11 (7,01%)** anônimas.

3

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 28/10/2022.

Autenticação: AAJB-IBID-ABDD-KQJQ no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Tabela 3 – Qualificação dos manifestantes – 2021/2022.

2021

Qualificação

2022

11

Anônima

4

Identificada

6

146

Nominada

140

157

Total Geral

150

Fonte: Ouvidoria do TCE-RO.

Gráfico 3 – Qualificação dos manifestantes – 2021/2022.

93,33%

92,99%

Anônima

Identificada

Nominada

7,01%

4,00%

2,67%

0,00%

2021

2022

Fonte: Ouvidoria do TCE-RO.

No que tange aos prazos para atendimento, as demandas têm como parâmetro os prazos 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 dez terceiros trimestres de 2013 a 2022, pode-se observar que a média de tempo para

apuração das demandas apresentou uma redução, seguida de leves variações; de 14 dias em 2013 para **11 dias**

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

(tabela 4).

Tabela 4 – Histórico: tempo médio de atendimento das demandas (em dias) – 3º Trim. 2013-2022.

2021

2022

Ano

2013

2014

2016

2017

2018

2019

2015

2020

4

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 28/10/2022.

Autenticação: AAJB-IBID-ABDD-KQJQ no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

6

11

Média

14

10

10

8

11

10

7

7

11

Fonte: Ouvidoria do TCE-RO.

16

14

Gráfico 4 – Histórico: tempo médio de atendimento das demandas (em dias) – 3º Trim. 2013-2022.

**14**

12

10

8

6

**11**

**11**

**10**

**10**

**10**

**8**

**7**

**7**

**6**

4

2

0

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

Fonte: Ouvidoria do TCE-RO.

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, seguem demonstrados abaixo os dados comparativos referentes aos

prazos decorridos para o atendimento das demandas, alcançados durante o 3º trimestre dos exercícios de 2021

e 2022:

Tabela 5 – Demandas por tempo de atendimento - 3º Trim\_2021-2022.

**Prazo de atendimento**

**2021**

**2022**

Atendido no prazo (em até 10 dias)

86,75% **(131)**

51,82% **(71)**

Atendido no prazo (entre 11 e 20 dias)

11,92% **(18)**

33,58% **(46)**

Atendido no prazo (entre 21 e 30 dias)

1,32% **(2)**

13,87% **(19)**

Atendimento realizado acima de 30 dias

0,73% **(1)**

Em atendimento

6

13

**157**

**150**

Fonte: Ouvidoria do TCE-RO

5

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 28/10/2022.

Autenticação: AAJB-IBID-ABDD-KQJQ no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Gráfico 5 – Demandas por tempo de atendimento -3º Trim\_2021-2022.

2021

Entre 11 e 20 dias

11,92%

Entre 21 e 30 dias

Até 10 dias

1,32%

86,75%

2022

Entre 11 e

20 dias

Entre 21 e

33,58%

30 dias

13,87%

Acima de

30 dias

0,73%

Até 10

dias

51,82%

Fonte: Ouvidoria do TCE-RO.

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

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

recebidas. No 3º trimestre de 2022 o coeficiente foi de **90,67%**, enquanto que no mesmo período de 2021, o

indicador ficou em **96,16%**.

Tabela 6 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 3º trim. 2021/2022.

2022

2021

150

Demandas recebidas

157

**136**

**Atendidas em 30 dias**

**151**

**1**

-

Encerradas

-

13

Em andamento

6

**136**

**Efetivamente respondidas**

**151**

**90,67%**

**Coeficiente do indicador 4**

**96,18%**

Fonte: Ouvidoria do TCE-RO.

Total de demandas concluída e encerradas.

1

6

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 28/10/2022.

Autenticação: AAJB-IBID-ABDD-KQJQ no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Gráfico 6 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 3º trim. 2021/2022.

90,67%

Coeficiente do indicador 4

96,18%

136

Efetivamente respondidas em 30 dias

151

150

Demandas recebidas

157

0

20

40

60

80

100

120

140

160

180

2022

20212

Fonte: Ouvidoria do TCE-RO.

Das 137 demandas apuradas no 3º trimestre de 2022, **107 (78,10%)** foram solucionadas especificamente

no âmbito da Ouvidoria. As demais, **30 (21,90%)**, 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 151 demandas

2

apuradas (inclusos os SIC’s),  **120 (79,47%)** foram solucionadas diretamente pela Ouvidoria, e  **31 (20,53%)**

contaram com a colaboração de outras unidades.

Tabela 7 – Fonte de Resposta de Demandas – 3º trim. 2021/2022.

Ano

Ouvidoria

Outros

Demandas Apuradas

2021

120

31

151

2022

107

30

137

Fonte: Ouvidoria do TCE-RO.

Art. 5º da Resolução n. 122, de 27 de maio de 2013.

2

7

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 28/10/2022.

Autenticação: AAJB-IBID-ABDD-KQJQ no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Gráfico 7 – Fonte de Resposta de Demandas - 3º trim. 2021/2022.

151

160

137

140

79,47% (120)

120

78,10% (107)

100

80

60

20,53 %(31)

40

21,90% (30)

20

0

2021

2022

Ouvidoria

Outros

Total de Demandas Apuradas

Fonte: Ouvidoria do TCE-RO.

No 3° trimestre de 2022, a Ouvidoria participou de 1 (um) evento promovido por parceiros externos; o

Encontro Nacional das Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas - ENCO 2022, promovido pelo

Instituto Rui Barbosa (IRB), sediado no Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais – TCE-MG. O evento contou

com a participação de Tribunais de Contas Municipais, Estaduais e da União, bem como de outras Instituições

Públicas, na busca pelo alinhamento das ações nas áreas de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas.

Um dos objetivos do Encontro foi fomentar e disseminar o conhecimento na área do Controle Externo, visando

a crescente e contínua melhoria dos resultados das instituições.

Na oportunidade, para compor a programação do evento, a Ouvidoria do TCE-RO propôs o tema

“Ouvidoria de Contas: reflexões para a efetividade do direito fundamental à boa governança pública”, tendo

como palestrante na Mesa 2 (20/09/2022) o Conselheiro Wilber Carlos dos Santos Coimbra, com o tema -

Governança, Transparência e Controle Social.

A Ouvidoria também participou da Reunião da Rede Estadual de Ouvidorias (REOUV), realizada no TCE-

RO, com o intuito de discutir assuntos inerentes aos trabalhos realizados pelo grupo ao longo do ano,

especificamente, sobre o atual período eleitoral.

O gráfico abaixo apresenta os dados 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. Em 2022, de acordo com o PA11-443, a meta

8

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 28/10/2022.

Autenticação: AAJB-IBID-ABDD-KQJQ no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

anual é alcançar 400 (quatrocentas) pessoas nas capacitações voltadas ao aprimoramento do controle social;

tendo atingido 18 pessoas neste 3º trimestre. Em 2021, no mesmo período foram alcançadas 2.941 pessoas, de

uma meta anual 300 pessoas.

Gráfico 8 – Total de participantes alcançados nos eventos realizados pela ESCon e demais parceiros, visando

estimular o controle social e a transparência – 3º trimestres 2021/2022.

4.000

3.714

3.500

2.941

3.000

2.500

2.000

1.696

1.678

1.500

1.000

708

400

500

300

18

65

0

1º Trim

2º Trim

3º Trim

4º Trim

Acumulado

2021

2022

Meta 2021

Meta 2022

Fonte: Ouvidoria do TCE-RO.

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 150 demandas recebidas, 15,33% (23) haviam sido avaliadas; sendo que  **60,87%** (14) no  **nível 5 (muito**

**satisfeito)**; e **4,35%** (1) no **nível 1** **(insatisfeito)**. As demais avaliações ficaram em posições intermediárias, entre

2 e 4, conforme pode ser observado no Gráfico 9 abaixo. No geral, a média da pontual de satisfação registrada,

foi de 4,48 pontos no período avaliado, correspondendo a 89,57%

da medição máxima (5 pontos).

3

Gráfico 9 – Resultado de Pesquisa de Satisfação – 3º 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 28/10/2022.

Autenticação: AAJB-IBID-ABDD-KQJQ no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Insatisfeito

4,35%

Nível 4

34,78%

Muito Satisfeito

60,87%

Fonte: Ouvidoria do TCE-RO.

Gráfico 11 – Nível de satisfação – 3º trimestre de 2022.

6

5

4,48

5

4

3

2

1

89,57%

1

0

Nível máximo e mínimo de medição

Média de pontuação e percentual

correspondente

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

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

descritas abaixo:

10

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 28/10/2022.

Autenticação: AAJB-IBID-ABDD-KQJQ no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Tabela 8 – Atividades complementares

**Atividades**

**Quantidade**

**Reuniões:**

Tática Interna – 3



**17**

Tática Externa – 13



Interna Administrativa – 2



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

Curso: Gestão de Desempenho: como aprimorar minha jornada profissional? (2);



II Congresso Rondoniense de Direito Administrativo (3);

**4**



Workshop de Liderança e Relacionamento – Turma 1 (1);



Encontro Nacional das Corregedorias e Ouvidoria – (ENCO 2022).



**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;



**9**

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;

Demandas efetivamente respondidas.

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



**participantes alcançados)**

**18**

Reunião da Rede Estadual de Ouvidorias (REOUV) – 25.08 (18 pessoas)



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 28/10/2022.

Autenticação: AAJB-IBID-ABDD-KQJQ no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.