



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

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE ATIVIDADES - 3º 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.

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.

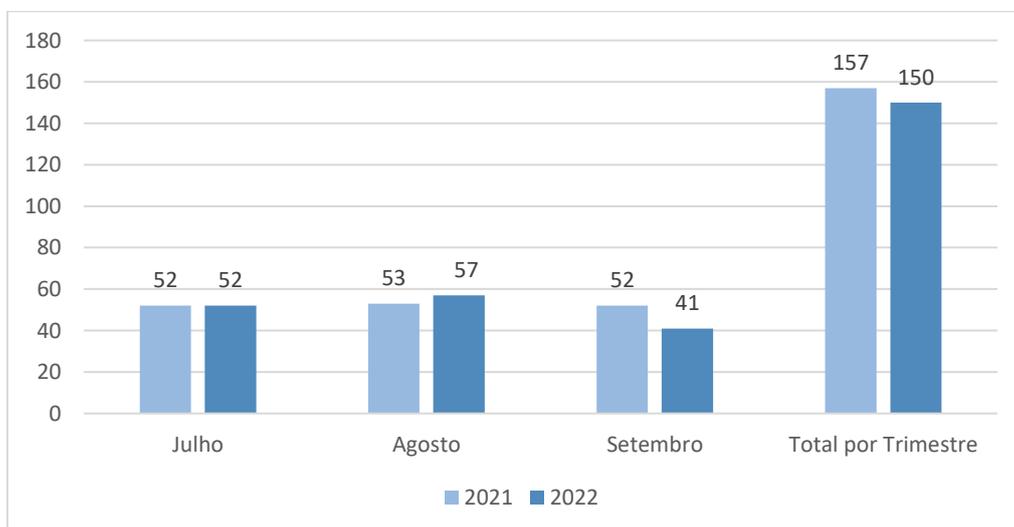
No tocante à área fim da Ouvidoria, qual seja, receber e trabalhar manifestações registradas nos canais de acesso desta unidade, de acordo com nossos registros, tendo como parâmetro comparativo o 3º trimestre de 2021, o total de manifestações recebidas no **3º trimestre de 2022** foi de 150 demandas (**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	2021	2022
Julho	52	52
Agosto	53	57
Setembro	52	41
Total Geral	157	150

Fonte: Ouvidoria do TCE-RO.

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



Fonte: 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.

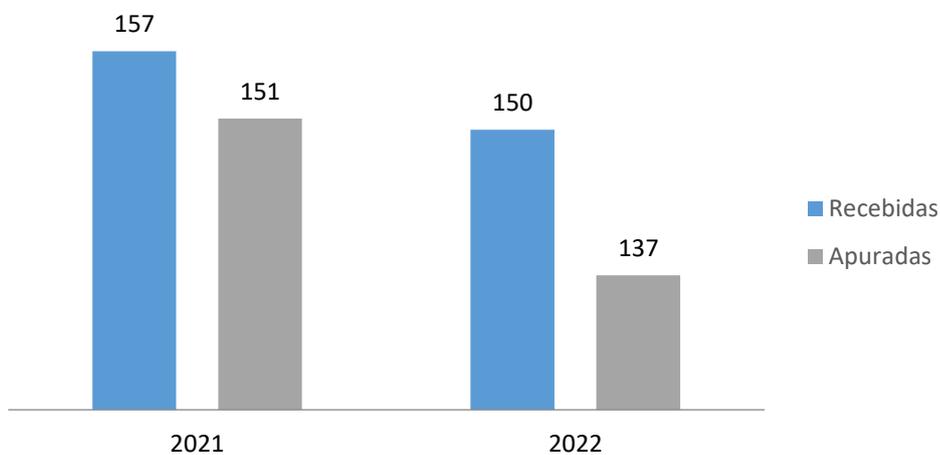
Abaixo, segue demonstrado um comparativo entre 2021 e 2022, em relação a esse aspecto:

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

Manifestações	2021		2022	
Recebidas	157		150	
Apuradas	151	96,18%	137	91,33%
Em atendimento	6	3,82%	13	8,67%

Fonte: Ouvidoria do TCE-RO.

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



Fonte: Ouvidoria do TCE-RO.

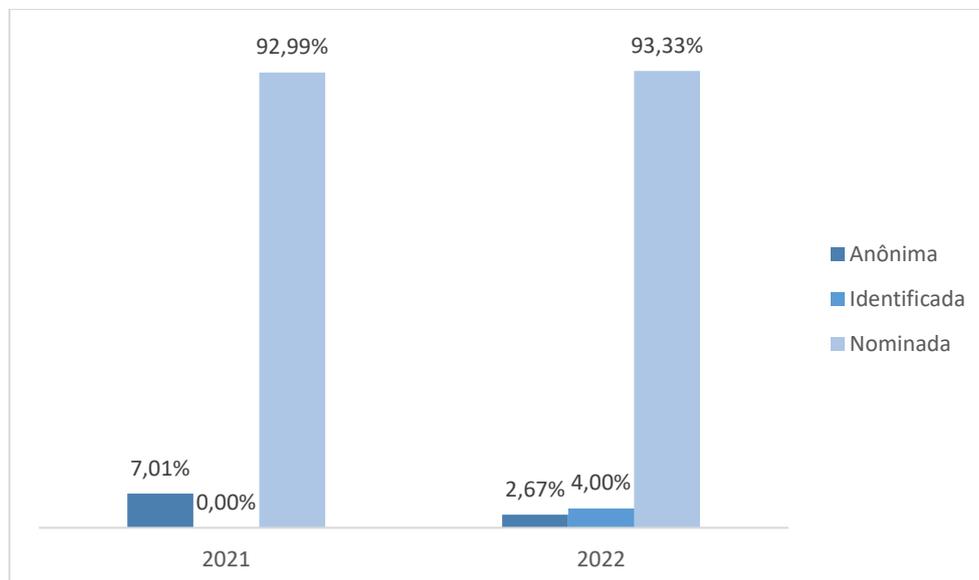
Em relação à qualificação dos manifestantes, no 3º trimestre de 2022, **140 (93,33%)** demandas foram nominadas e **6 (4%)** identificadas e **4 (2,67%)** anônimas. No mesmo período do exercício de 2021, **146 (92,99%)** demandas foram nominadas e **11 (7,01%)** anônimas.

Tabela 3 – Qualificação dos manifestantes – 2021/2022.

Qualificação	2021	2022
Anônima	11	4
Identificada		6
Nominada	146	140
Total Geral	157	150

Fonte: Ouvidoria do TCE-RO.

Gráfico 3 – Qualificação dos manifestantes – 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).

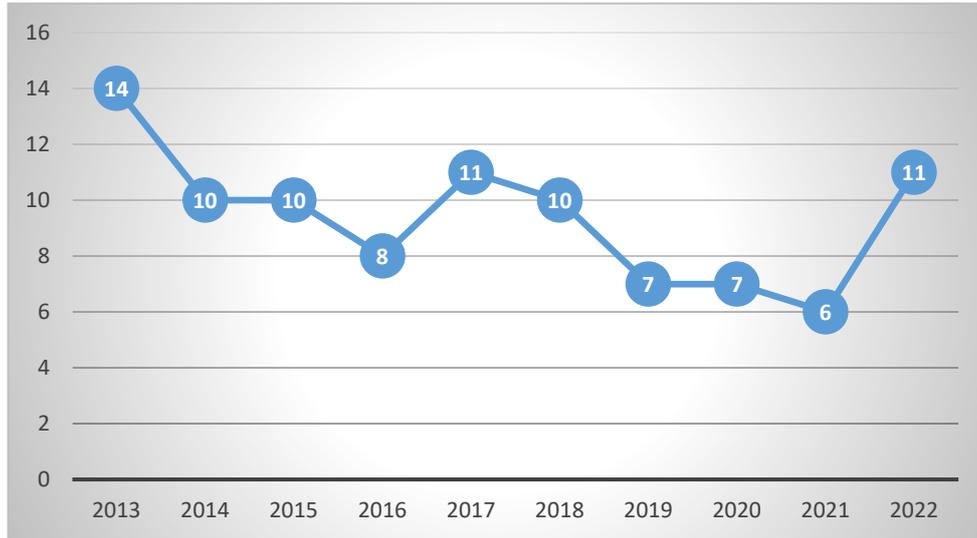
Tabela 4 – Histórico: tempo médio de atendimento das demandas (em dias) – 3º Trim. 2013-2022.

Ano	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
-----	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

Média 14 10 10 8 11 10 7 7 6 11
11

Fonte: Ouvidoria do TCE-RO.

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



Fonte: Ouvidoria do TCE-RO.

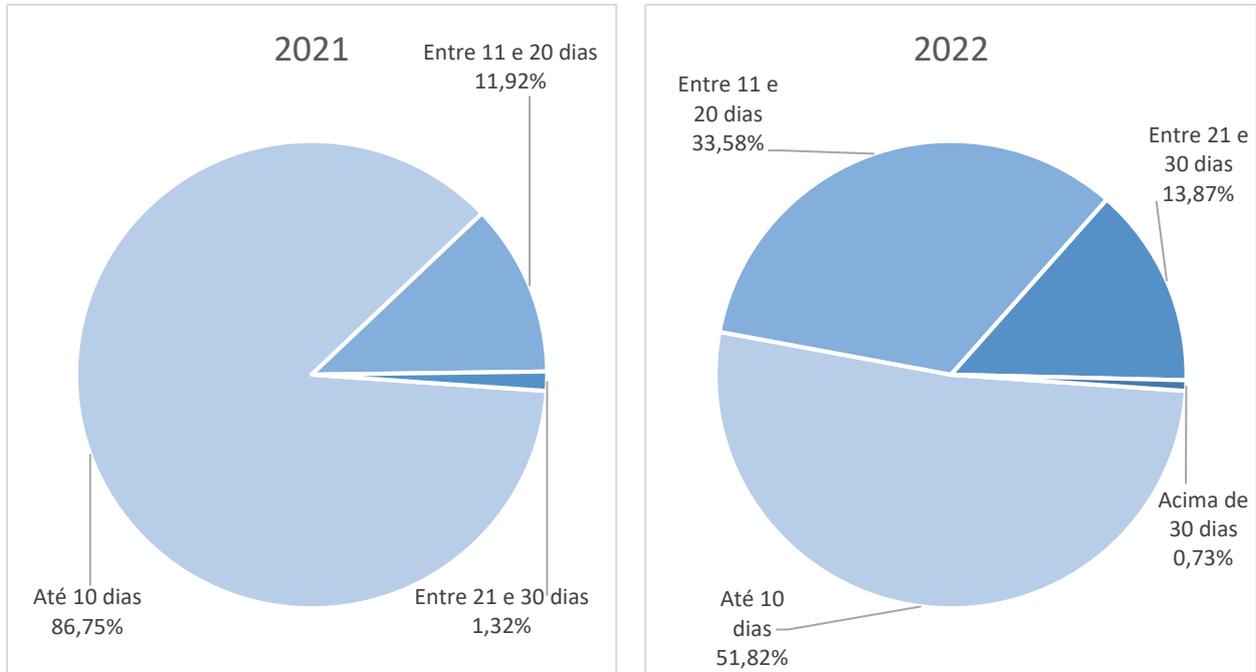
Em consonância com os prazos fixados na legislação supramencionada, a Ouvidoria possui uma margem de 30 dias para responder ao manifestante; porém, isso não obsta que se busque o menor tempo possível para realizar o atendimento às demandas. Logo, seguem demonstrados abaixo os dados comparativos referentes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

Gráfico 5 – Demandas por tempo de atendimento -3º Trim_2021-2022.



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%**.

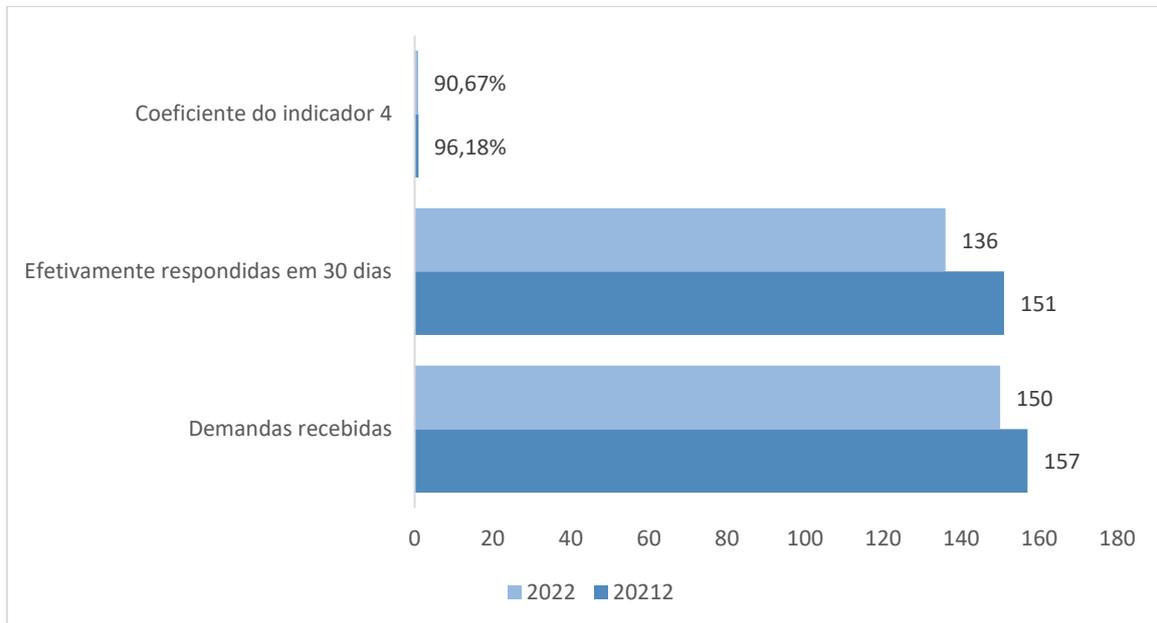
Tabela 6 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 3º trim. 2021/2022.

	2021	2022
Demandas recebidas	157	150
Atendidas em 30 dias¹	151	136
Encerradas	-	-
Em andamento	6	13
Efetivamente respondidas	151	136
Coeficiente do indicador 4	96,18%	90,67%

Fonte: Ouvidoria do TCE-RO.

¹ Total de demandas concluída e encerradas.

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



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 jurisdicionados², e de outros órgãos e entes públicos. No mesmo período de 2021, das 151 demandas apuradas (inclusos os SIC's), **120 (79,47%)** foram solucionadas diretamente pela Ouvidoria, e **31 (20,53%)** contaram com a colaboração de outras unidades.

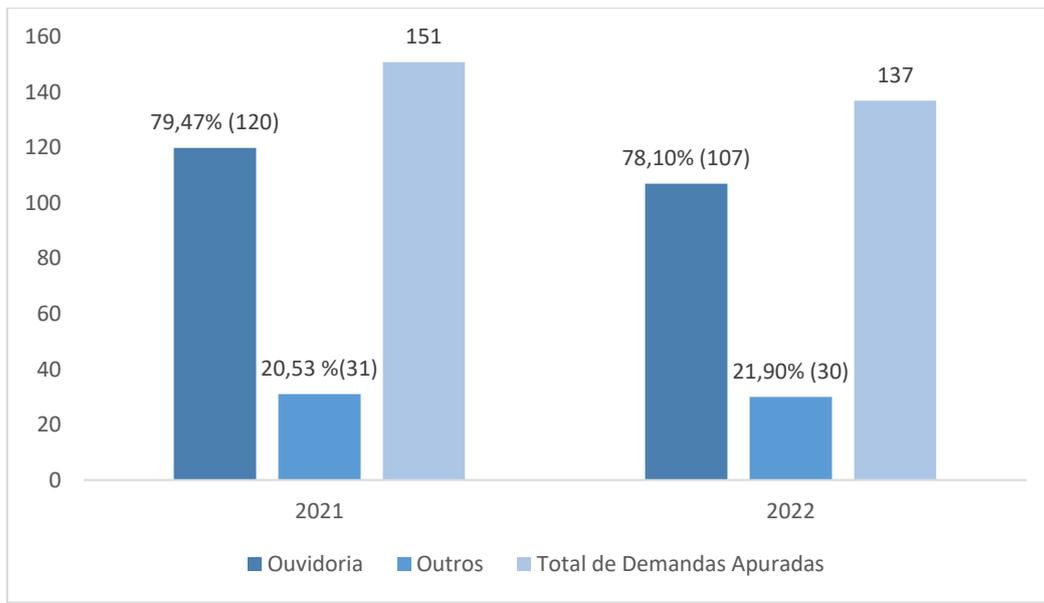
Tabela 7 – Fonte de Resposta de Demandas – 3º trim. 2021/2022.

Ano	Ouvidoria	Outros	Demandas Apuradas
2021	120	31	151
2022	107	30	137

Fonte: Ouvidoria do TCE-RO.

² Art. 5º da Resolução n. 122, de 27 de maio de 2013.

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



Fonte: Ouvidoria do TCE-RO.

No 3º 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.

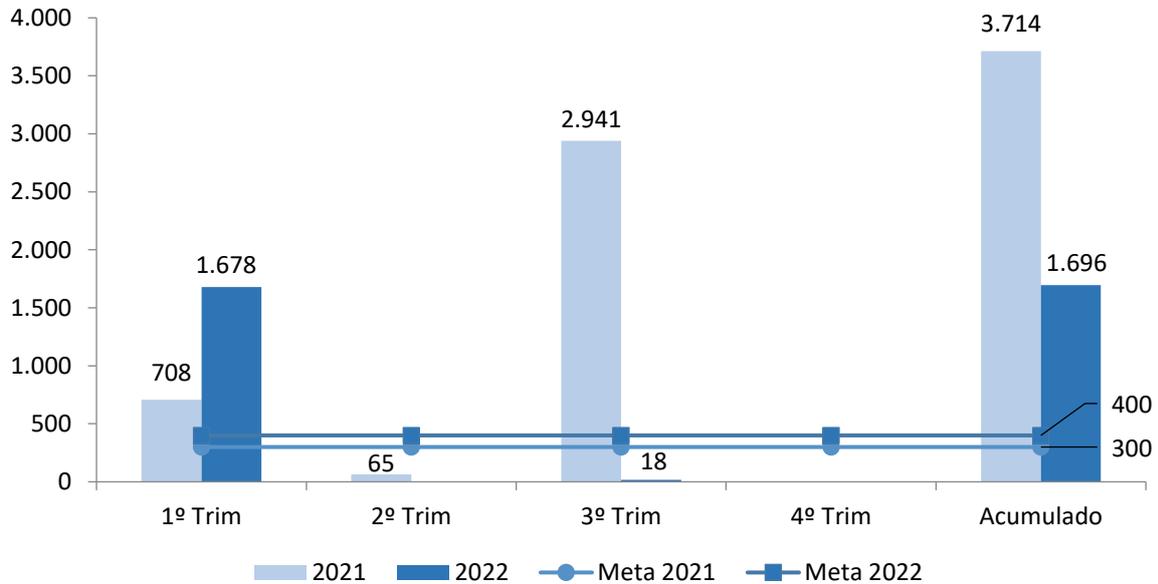
Na oportunidade, para compor a programação do evento, a Ouvidoria do TCE-RO propôs o tema “Ouvidoria de Contas: reflexões para a efetividade do direito fundamental à boa governança pública”, tendo como palestrante na Mesa 2 (20/09/2022) o Conselheiro Wilber Carlos dos Santos Coimbra, com o tema - Governança, 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

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.



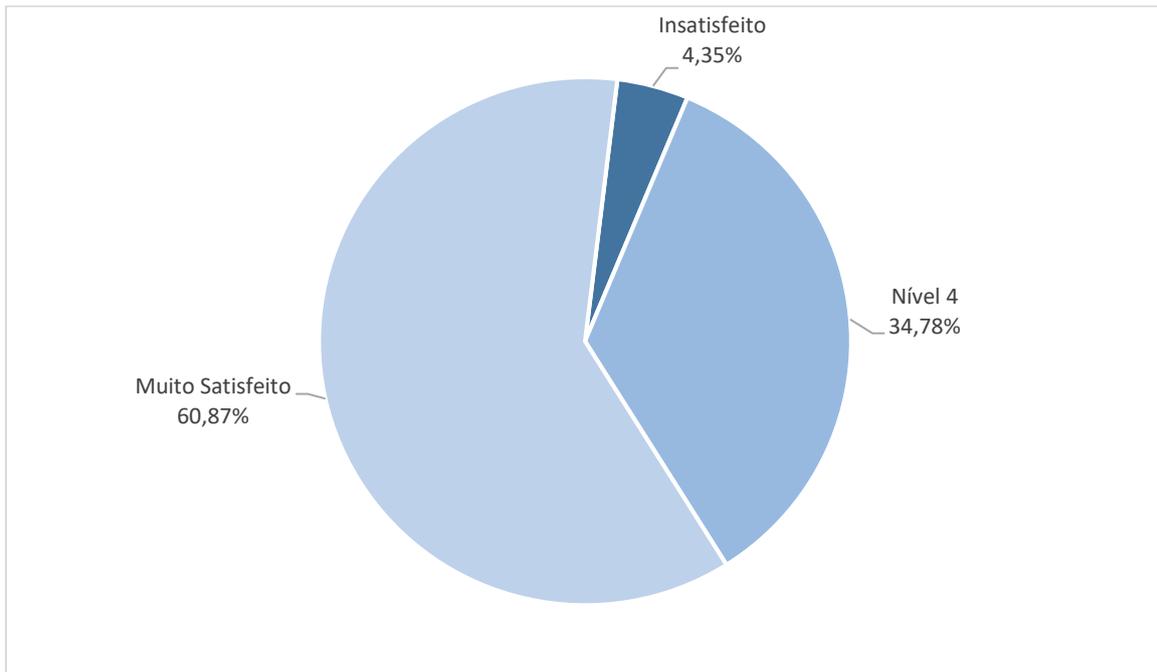
Fonte: Ouvidoria do TCE-RO.

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%³ da medição máxima (5 pontos).

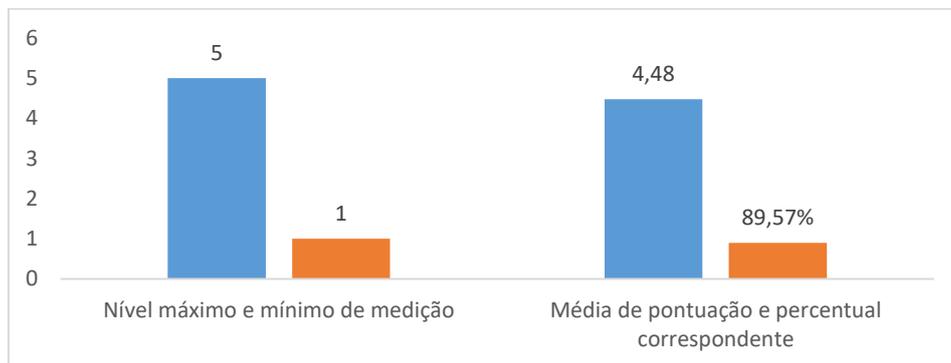
Gráfico 9 – Resultado de Pesquisa de Satisfação – 3º trimestre 2022.

³ Meta 2022: Atingir 90% de satisfação dos usuários dos serviços da ouvidoria.



Fonte: Ouvidoria do TCE-RO.

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



Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

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

Tabela 8 – Atividades complementares

Atividades	Quantidade
Reuniões: <ul style="list-style-type: none"> • Tática Interna – 3 • Tática Externa – 13 • Interna Administrativa – 2 	17
Capacitação de servidores – cursos, oficinas e palestras: <ul style="list-style-type: none"> • Curso: Gestão de Desempenho: como aprimorar minha jornada profissional? (2); • II Congresso Rondoniense de Direito Administrativo (3); • Workshop de Liderança e Relacionamento – Turma 1 (1); • Encontro Nacional das Corregedorias e Ouvidoria – (ENCO 2022). 	4
Indicadores Internos: <ul style="list-style-type: none"> • Manifestações apuradas; • Tempo médio das demandas apuradas (concluídas + encerradas); • Demandas trabalhadas no âmbito da Ouvidoria; • Cumprimento do prazo legal para apuração das manifestações recebidas; • 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. 	9
Atuações em Eventos visando estimular o Controle Social e a Transparência (número de participantes alcançados) <ul style="list-style-type: none"> • Reunião da Rede Estadual de Ouvidorias (REOUV) – 25.08 (18 pessoas) 	18

É o relatório.

(assinado eletronicamente)
FRANCISCO CARVALHO DA SILVA
 CONSELHEIRO OUVIDOR