

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

*Gabinete da Ouvidoria - GOUV*

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE ATIVIDADES - 4° 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

**Estagiário de Nível Superior:**

Ana Cláudia Oliveira Cruz

Giovanna Enes Costa

**Colaboradora terceirizada:** Thaiane Cristino de Souza

Porto Velho – RO, janeiro de 2023.

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 25/01/2023.

Autenticação: GBDE-BBFD-BACD-WIVG no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Em cumprimento ao artigo 4º, inciso IX, da Resolução n. 122/2013/TCE-RO (Regimento Interno da

Ouvidoria), hoje (25.01.2023) se divulga o Relatório Estatístico das Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do

TCE-RO no decorrer do **4º trimestre de 2022**. As informações aqui apresentadas tiveram como base os bancos

de dados do sistema informatizado desta unidade destinado ao registro de demandas e pedidos de informações

fundamentados na Lei n. 12.527/2011, denominado **SICOUV** (Sistema de Informação ao Cidadão e Ouvidoria); e

os arquivos internos da unidade, a exemplo de planilhas que abrigam os resultados de seus projetos e programas.

Em função da integração dos Sistemas SOUV e SIC, ocorrida

em de março de 2018, os dados

apresentados abaixo, mesmos os de exercícios pretéritos, correspondem ao total de manifestações recebidas

por meio de ambos (Demandas de Ouvidoria + SIC, Pedidos de Informações da Lei n. 12.527/2011).

Para a demonstração do quadro evolutivo das demandas recebidas no 4º trimestre de 2022, foi adotado

como parâmetro o mesmo período do exercício de 2021.

**Das manifestações recebidas**

O total de manifestações recebidas no 4º trimestre de 2022 foi de 103 demandas (**média** mensal de 34),

enquanto que, no mesmo período de **2021,** foram recebidas 127 (**média** mensal de 42).

Tabela 1 – Demandas recebidas por mês - 4º Trimestres 2021/2022

**Meses**

**2021**

**2022**

Demandas

SIC

**Soma**

Demandas

SIC

**Soma**

Outubro

47

4

**51**

30

6

**36**

Novembro

45

2

**47**

30

7

**37**

Dezembro

25

4

**29**

29

1

**30**

**Total**

**117**

**10**

**127**

**89**

**14**

**103**

Fonte: SICOUV.

Gráfico 1 - Demandas recebidas por mês - 4º Trimestres 2021/2022

**SIC**

**Demandas**

4

47



OUT



30



OUT

6

2

45



NOV



30



NOV

7

4

25



DEZ



29



DEZ

1

0

5

10

0

20

40

60

2021

2022

2021

2022



Fonte: Sistemas SICOUV.

2

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 25/01/2023.

Autenticação: GBDE-BBFD-BACD-WIVG no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

**Dos status das demandas**

Neste trimestre, das 103 demandas recebidas,  **100** (97,09%) foram apuradas; ou seja, tendo sido

trabalhadas, foram atendidas ou encerradas, e 3 (2,91%) fecharam o trimestre em atendimento. Ao final do

mesmo período em 2021, 124 (97,64%) das 127 demandas recebidas haviam sido apuradas e 3 (2,36%)

encerraram o trimestre em atendimento. Nesse sentido, em relação a esse aspecto, segue demonstrado na

tabela abaixo um comparativo entre 2021 e 2022:

Tabela 2 – Manifestações recebidas e apuradas - 4º Trimestres 2021/2022.

**Manifestações**

**2021**

**2022**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

Recebidas

117

10

**127**

89

14

**103**

Apuradas

**114**

**10**

**124**

**87**

**13**

**100**

(97,44%)

(100%)

(97,64%)

(97,75%)

(92,86%)

97,09%

Em atendimento

3

3

2

1

3

Fonte: SICOUV.

Gráfico 2 - Manifestações recebidas e apuradas - 4º Trimestres 2021/2022.

**Demandas**

2

2022

87

89

3

2021

114

117

0

50

100

150

**SIC**

1



2022

13



14

2021

10



10

0

5

10

15

Em atendimento

Apuradas

Recebidas

Em atendimento

Apuradas

Recebidas

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

**Da qualificação dos manifestantes**

No 4º trimestre de 2022, das 103 demandas recebidas, 92 (89,32%) foram nominadas, 6 (5,83%) foram

anônimas e 5 (4,85%), identificadas. No mesmo período do exercício de 2021, todas as 127 foram nominadas.

Importante destacar que todas os pedidos de informação da LAI (14) são identificados. Portanto, as informações

abaixo contemplam este tipo de demandas e as demais (89), não fundamentadas naquela normal.

3

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 25/01/2023.

Autenticação: GBDE-BBFD-BACD-WIVG no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Tabela 3 – Qualificação dos manifestantes – 2021/2022

**Qualificação**

**2021**

**2022**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

Anônima

6

**6**

Identificada

10

**10**

5

14

**19**

Nominada

117

**117**

78

**78**

**Total**

**117**

**10**

**127**

**89**

**14**

**103**

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Gráfico 3 – Qualificação dos manifestantes – 2021/2022

**Demandas**

78

(87,64%)



2022

5

(5,62%)

6

(6,74%)



117

(100%)



2021

0

20

40

60

80

100

120

140

Nominada

Identificada

Anônima

Fonte: SICOUV.

**Dos prazos de atendimento**

Os prazos para atendimento de demandas têm como parâmetro os fixados na Lei n. 12.527/2011 (Lei

de Acesso à Informação), e no Regimento Interno da Ouvidoria (Resolução n. 122/2013/TCE-RO).

Na Tabela 4 segue demonstrado o histórico da média de tempo para apuração das demandas do 4º

trimestre no período de 2013 a 2022:

A média trimestral de tempo de atendimento das demandas e SICs pode variar de um ano para o outro.

Isso porque, quando da elaboração dos relatórios, são considerados os tempos de resposta das demandas

concluídas dentro de cada trimestre sob observação; ficando de fora os referentes às demandas que fecharam o

intervalo sob análise em andamento. Foi o caso do 4º trimestre de 2021, onde a média calculada à época foi de

6 dias (3 demandas fecharam o exercício em atendimento); hoje contabilizada em 7 dias. O que justifica a

diferença da média histórica informada no relatórios daquele trimestre para o atual, demonstrado na média

geral.

4

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 25/01/2023.

Autenticação: GBDE-BBFD-BACD-WIVG no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

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

**Média**

**2013**

**2014**

**2015**

**2016**

**2017**

**2018 2019**

**2020**

**2021**

**2022**

Demandas

9

11

4

10

10

11

6

6

6

8

SIC

2

18

4

11

14

12

7

9

11

10

Média Geral

9

11

4

10

11

11

6

6

7

8

Fonte: SICOUV.

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

**Média Geral**

**11**

**11**

**11**

**10**

**9**

**8**

**7**

**6**

**6**

**4**

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

A Ouvidoria possui uma margem de 30 dias para responder

às demandas ou solicitações a ela

submetidas. Isso não obsta que se busque o menor tempo possível para realizar o atendimento.

Na tabela 5 são demonstrados os dados referentes aos prazos decorridos para os atendimentos durante

o 4º trimestre dos exercícios de 2021 e 2022:

Tabela 5 – Demandas por tempo de atendimento - 4º Trim\_2021-2022

**Prazo de atendimento**

**2021**

**2022**

**Demandas**

**SIC**

**Geral**

**Demandas**

**SIC**

**Geral**

Atendido no prazo (em até 10 dias)

94

7

101

68

9

77

Atendido no prazo (entre 11 e 20 dias)

21

1

22

15

2

17

Atendido no prazo (entre 21 e 30 dias)

2

2

4

**2**

6

Atendimento realizado acima de 30 dias

2

2

-

Em atendimento

2

1

3

**Total de atendimentos**

**117**

**10**

**127**

**89**

**14**

**103**

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

5

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 25/01/2023.

Autenticação: GBDE-BBFD-BACD-WIVG no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Gráfico 5 – Demandas - tempo de atendimento - 4º Trim\_2021-2022

**Demanda**

**2021**

**2022**

Entre 11

Entre 11 e

Até 10

e 20 dias

20 dias

Até 10 dias

dias

17,24%

17,95%

80,34%

78,16%



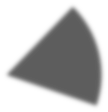
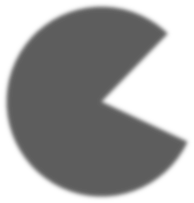
Entre 21 e

Entre 21

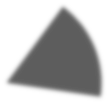
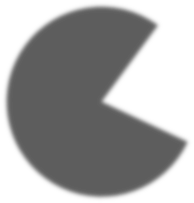
30 dias

e 30 dias

1,71%



4,60%



Fonte: SICOUV.

Gráfico 6 – SIC - tempo de atendimento - 4º Trim\_2021-2022

**SIC – Sistema de Informação ao Cidadão**

**2021**

**2022**

Até 10

Entre 11

Até 10

dias

Entre 11 e

e 20 dias

dias

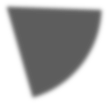
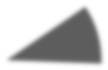
69,23%

20 dias

15,38%

70,00%

10,00%



Acima de

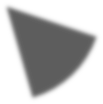
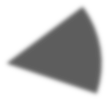
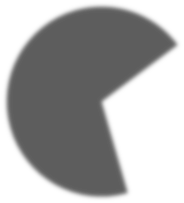
30 dias

Entre 21

20,00%

e 30 dias

15,38%



Fonte: SICOUV.

6

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 25/01/2023.

Autenticação: GBDE-BBFD-BACD-WIVG no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

**Do indicador interno n. 4 – Demandas efetivamente respondidas**

Um dos indicadores internos da Ouvidoria é o  **Demandas efetivamente respondidas**. Esse indicador

mede a razão entre quantidade de demandas respondidas dentro do prazo de 30 dias e o total de demandas

recebidas, menos as encerradas. No 4º trimestre de 2022, o coeficiente foi de **97%**, enquanto que no mesmo

período de 2021, o indicador ficou em **96%**.

Tabela 6 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 4º trim. 2021/2022.

**2021**

**2022**

Demandas recebidas

127

103

**Atendidas em 30 dias**

**122**

**100**

**1**

Encerradas

(0)

(0)

Em andamento

3

3

**Efetivamente respondidas**

**122**

**100**

**Coeficiente do indicador 4**

**96%**

**97%**

Fonte: SICOUV.

Gráfico 7 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 4º trim. 2021/2022.

97%

Coeficiente do indicador 4

96%



100

Demandas respondidas em 30 dias

122



103

Demandas recebidas

127



0

20

40

60

80

100

120

140

2022

2021

Fonte: SICOUV.

Total de demandas concluídas e encerradas.

1

7

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 25/01/2023.

Autenticação: GBDE-BBFD-BACD-WIVG no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

**Das respostas das manifestações – Ouvidoria x Outras unidades**

Das 100 demandas apuradas no período, 80 **(80%)** foram solucionadas especificamente pela Ouvidoria;

ou seja, sem a necessidade de acionar outras unidades setoriais do TCE-RO, ou unidades gestoras diversas. As

demais, **20 (20%)**, contaram com a colaboração de unidades internas do TCE-RO, de jurisdicionados

, e de outros

2

órgãos e entes públicos. No mesmo período de 2021, das 124 demandas apuradas (inclusos os SIC’s), **109 (87,9%)**

foram solucionadas diretamente pela Ouvidoria, e **15 (12,1%)** contaram com a colaboração de unidades internas

do Tribunal, de jurisdicionados, e de outros órgãos e entes públicos.

Tabela 7 – Das Respostas de Demandas – Ouvidoria x Outras unidades - 4º trim. 2021/2022

**Ano**

**Ouvidoria**

**Outros**

**Demandas Apuradas**

2021

109

15

124

2022

80

20

100

Fonte: SICOUV.

Gráfico 8 – Fonte de Resposta de Demandas - 4º trim. 2021/2022.

100,0%

87,9%

90,0%

80,0%

80,0%

70,0%

60,0%

50,0%

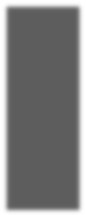
40,0%

30,0%

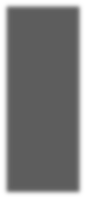
20,00%

20,0%

12,10%



10,0%



0,0%



2021

2022

Ouvidoria

Outros

Fonte: SICOUV.

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

2

8

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 25/01/2023.

Autenticação: GBDE-BBFD-BACD-WIVG no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

**Das ações da Ouvidoria**

No 4° trimestre de 2022, a Ouvidoria promoveu em conjunto com a Secretaria Geral de Controle Externo

e

Escola

Superior

de

Contas,

o

curso

“Ouvidoria

e

sua

efetividade”.

A

capacitação

foi

destinada

aos

jurisdicionados com o objetivo de apresentar técnicas e práticas voltadas à efetividade da Ouvidoria como canal

de comunicação com base na Lei 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação; na Lei 13.460/2017 – Direito dos

usuários do serviço público e Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD.

Além disso, esta Ouvidoria atuou na tutoria às duas turmas do curso “Lei Geral de Proteção de Dados

Pessoais

–

LGPD

e

Segurança

da

Informação”

por

meio

do

servidor

Felipe

Lima

Guimarães,

membro

representante da Ouvidoria no Comitê de Segurança da Informação e Comunicação do TCE-RO – COSIC, e Gestor

de Segurança da Informação junto à esta Ouvidoria. O curso visou dar prosseguimento às ações previstas pelo

COSIC, preconizadas no Programa Corporativo de Gestão da Segurança da Informação e Privacidade de Dados

no âmbito do TCE-RO, em conformidade com o art. 50 da LGPD; e assim, capacitar o capital humano deste

Tribunal, no que se refere à proteção da informação, disseminando técnicas e boas práticas organizacionais.

Para 2022, de acordo com o Plano de Ação da Ouvidoria (PA11-434), a meta anual era alcançar 400

(quatrocentas) pessoas nas capacitações voltadas ao aprimoramento do controle social; tendo atingido 159

(cento e cinquenta e nove) pessoas neste 4º trimestre. No mesmo trimestre de 2021, foram alcançadas 243

(duzentos e quarenta e três) pessoas, de uma meta anual definida em 300 pessoas. No gráfico abaixo, segue

demonstrado o número de pessoas alcançadas pela Ouvidoria nos eventos mencionados:

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

estimular o controle social e a transparência – 4º trimestres 2021/2022.

4.500

3.957

4.000

3.500

2.941

3.000

2.500

1.855

2.000

1.678

1.500

1.000

708

243

18

159

400

65

500

0



300



1º Trim

2º Trim

3º Trim

4º Trim

Acumulado

2021

2022

Meta 2021

Meta 2022

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

9

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 25/01/2023.

Autenticação: GBDE-BBFD-BACD-WIVG no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

**Da 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 100 demandas respondidas, 15% (15) haviam sido avaliadas; com **66,67% (10)** de avaliações com indicação

da pontuação no nível 5 (**muito satisfeito**), e 6,67% (1) no nível 1 (**insatisfeito**). No geral, a média de satisfação

registrada no período foi de 4,4 pontos, correspondendo a 88%

da medição máxima.

3

Gráfico 10 – Resultado de Pesquisa de Satisfação – 4º trimestre 2022.

Nível 1

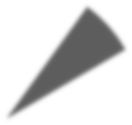
6,67%

Nível 3

6,67%

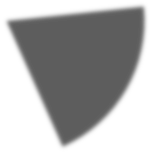
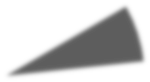
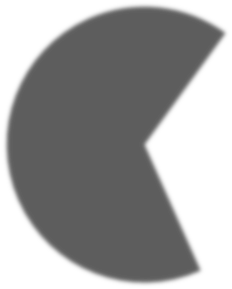
Nível 5

66,67%



Nível 4

20,00%



Fonte: SICOUV.

Meta 2022: Atingir 90% de satisfação dos usuários dos serviços da ouvidoria (PA11-438).

3

10

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 25/01/2023.

Autenticação: GBDE-BBFD-BACD-WIVG no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

**Das atividades complementares**

Outras atividades desenvolvidas neste setor no decorrer do 4º trimestre de 2022 constam

descritas abaixo:

Tabela 8 – Atividades complementares

**Atividades**

**Quantidade**

**Reuniões:**

Interna Administrativa - 1

**11**



Tática Interna - 1



Tática Externa - 9



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

Palestra - Projeto de Implantação do Sistema de Integridade (Prof. Rodrigo Pironti);



**4**

Workshop

de

Construção

do

Modelo

de

Reconhecimento

e

Recompensa

Não



Pecuniária;

Workshop de Liderança Estratégica de Pessoas (Turma 02);



VII Encontro dos Tribunais de Contas do Brasil gouv(Rio de Janeiro).

**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;



Solicitação de Informações atendidas;



**9**

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)**

Curso Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD e Segurança da Informação



(Turma 1) – 88 pessoas.

**159**

Curso Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD e Segurança da Informação



(Turma 2) – 63 pessoas.

Curso Ouvidoria e sua efetividade (Turma 1) – 8 pessoas.



É o relatório.

(assinado eletronicamente)

Conselheiro **FRANCISCO CARVALHO DA SILVA**

Ouvidor

11

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 25/01/2023.

Autenticação: GBDE-BBFD-BACD-WIVG no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.