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

*Gabinete da Ouvidoria - GOUV*

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE ATIVIDADES - 1° TRIMESTRE DE 2023**

**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:**

Giovanna Enes Costa

Thamires da Silva Valle

 **Colaboradora terceirizada:** Thaiane Cristino de Souza

Porto Velho – RO, abril de 2023.

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 27/04/2023.

Autenticação: ICJC-DBHD-EACD-ADNX 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 (28.04.2023) se divulga o Relatório Estatístico das Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do

TCE-RO no decorrer do **1º trimestre de 2023**. 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 1º trimestre de 2023, foi adotado

como parâmetro o mesmo período do exercício de 2022.

**Das manifestações recebidas**

O total de manifestações recebidas no 1º trimestre de 2023 foi de 149 demandas (**média** mensal de 49),

enquanto que no mesmo período de **2022** foram recebidas 140 (**média** mensal de 47).

Tabela 1 – Demandas recebidas por mês - 1º Trimestres 2022/2023

**Meses**

**2022**

**2023**

Demandas

SIC

**Soma**

Demandas

SIC

**Soma**

Janeiro

40

3

**43**

49

2

**51**

Março

46

6

**52**

41

3

**44**

Abril

43

2

**45**

54

-

**54**

**Total**

**129**

**11**

**140**

**144**

**5**

**149**

Fonte: SICOUV.

Gráfico 1 - Demandas recebidas por mês - 1º Trimestres 2022/2023

**SIC**

**Demandas**

2

43

MAR.

54

MAR.

0

6

46

FEV.

41

FEV.

3

3

40

JAN.

49

JAN.

2

0

5

10

0

20

40

60

2022

2023

2022

2023

Fonte: Sistemas SICOUV.

2

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 27/04/2023.

Autenticação: ICJC-DBHD-EACD-ADNX no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

**Dos status das demandas**

Neste trimestre, das 149 demandas recebidas,  **143** (95,97%) foram apuradas; ou seja, tendo sido

trabalhadas, foram atendidas ou encerradas, e 6 (4,03%) fecharam o trimestre em atendimento. Ao final do

mesmo período em 2022, 133 (95%) das 140 demandas recebidas haviam sido apuradas e 7 (5%) encerraram o

trimestre em atendimento. Em relação a esse aspecto, segue demonstrado na tabela abaixo um comparativo

entre 2022 e 2023:

Tabela 2 – Manifestações recebidas e apuradas - 1º Trimestres 2022/2023.

**Manifestações**

**2022**

**2023**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

Recebidas

129

11

**140**

144

5

**149**

Apuradas

**122**

**11**

**133**

**138**

**5**

**143**

(94,57%)

(100%)

(95%)

(95,83%)

 (100%)

95,97%

Em atendimento

7

-

7

6

-

6

Fonte: SICOUV.

Gráfico 2 - Manifestações recebidas e apuradas - 1º Trimestres 2022/2023.

**Demandas**

6

2023

143

149

7

2022

133

140

0

100

200

**SIC**

2023

5

5

2022

11

11

0

5

10

15

Em atendimento

Apuradas

Recebidas

Em atendimento

Apuradas

Recebidas

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

**Da qualificação dos manifestantes**

No 1º trimestre de 2023, das 149 demandas recebidas, 141 (94,63%) foram nominadas, 3 (2,01%) foram

anônimas, e 5 (3,35%) identificadas. No mesmo período do exercício de 2022, das 140 demandas recebidas, 126

(90%) foram nominadas, 3 (2,14%) anônimas e 11 (7,86%) identificadas.

Importante destacar que, normalmente, todos os pedidos de informação da LAI são identificados.

3

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 27/04/2023.

Autenticação: ICJC-DBHD-EACD-ADNX no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Portanto, as informações abaixo contemplam este tipo de demandas e as demais não fundamentadas naquela

norma.

Tabela 3 – Qualificação dos manifestantes – 2022/2023

**Qualificação**

**2022**

**2023**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

Anônima

3

-

**3**

3

-

**3**

Identificada

1

10

**11**

1

4

**5**

Nominada

125

1

**126**

140

1

**141**

**Total**

**129**

**11**

**140**

**144**

**5**

**149**

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Gráfico 3 – Qualificação dos manifestantes – 2022/2023

**Demandas**

141

(94,63%)

2023

5

(3,35%)

3

(2,01%)

126

(90%)

2022

11 (7,86%)

3 (2,14)

0

20

40

60

80

100

120

140

160

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 1º

trimestre no período de 2014 a 2023:

Tabela 4 – Histórico: tempo médio de atendimento das demandas (em dias) – 1º Trim. 2014-2023

**Média**

**2014**

**2015**

**2016**

**2017**

**2018 2019**

**2020**

**2021**

**2022**

**2023**

Demandas

8

10

7

8

11

12

9

6

12

7

SIC

11

11

8

6

9

4

9

7

11

15

Média Geral

8

10

7

8

10

11

9

6

12

7

4

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 27/04/2023.

Autenticação: ICJC-DBHD-EACD-ADNX no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Fonte: SICOUV.

Gráfico 4 – Histórico: tempo médio de atendimento das demandas (em dias) – 1º Trim. 2014-2023

**Média Geral**

**12**

**11**

**10**

**10**

**9**

**8**

**8**

**7**

**7**

**6**

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

2023

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

A Ouvidoria possui uma margem de 30 dias para responder às demandas ou solicitações da LAI a ela

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

A média trimestral do 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 1º trimestre de 2019 e 2022, onde a média calculada à época

foi de 10 e 11 dias, respectivamente; hoje contabilizada em 11 e 12 dias. Isso justifica a diferença da média

histórica informada nos relatórios daqueles anos para o atual, demonstrado na média geral.

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

o 1º trimestre dos exercícios de 2022 e 2023:

Tabela 5 – Demandas por tempo de atendimento - 1º Trim\_2022-2023

**Prazo de atendimento**

**2022**

**2023**

**Demandas**

**SIC**

**Geral**

**Demandas**

**SIC**

**Geral**

Atendido no prazo (em até 10 dias)

66

5

**71**

104

1

**105**

Atendido no prazo (entre 11 e 20 dias)

32

5

**37**

26

3

**29**

Atendido no prazo (entre 21 e 30 dias)

30

1

**31**

8

1

**9**

Atendimento realizado acima de 30 dias

1

-

**1**

-

-

Em atendimento

-

-

-

6

-

**6**

**Total de atendimentos**

**129**

**11**

**140**

**144**

**5**

**149**

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

5

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 27/04/2023.

Autenticação: ICJC-DBHD-EACD-ADNX no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Gráfico 5 – Demandas - tempo de atendimento - 1º Trim\_2022-2023

**Demanda**

**2022**

**2023**

Entre 11 e

Até 10 dias

Entre 11

Até 10

20 dias

51,16%

e 20 dias

dias

24,81%

18,84%

75,36%

Entre 21

Entre 21 e

e 30 dias

30 dias

5,80%

23,26%

Fonte: SICOUV.

Gráfico 6 – SIC - tempo de atendimento - 1º Trim\_2022-2023

**SIC – Sistema de Informação ao Cidadão**

**2022**

**2023**

Entre 11 e

Entre 11

20 dias

e 20 dias

45,45%

60%

Até 10

dias

45,45%

Entre 21

e 30 dias

Até 10

20%

dias

20%

Fonte: SICOUV.

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

6

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 27/04/2023.

Autenticação: ICJC-DBHD-EACD-ADNX no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

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 1º trimestre de 2023, o coeficiente foi de **97%**, enquanto que no mesmo

período de 2022, o indicador ficou em **94,29%**.

Tabela 6 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 1º trim. 2022/2023.

**2022**

**2023**

Demandas recebidas

140

149

**Atendidas em 30 dias**

**132**

**143**

**1**

Encerradas

(0)

(0)

Em andamento

7

6

**Efetivamente respondidas**

**132**

**143**

**Coeficiente do indicador 4**

**94,29%**

**95,97%**

Fonte: SICOUV.

Gráfico 7 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 1º trim. 2022/2023.

94,29%

Coeficiente do indicador 4

95,97%

132

Demandas respondidas em 30 dias

143

140

Demandas recebidas

149

0

20

40

60

80

100

120

140

160

2022

2023

Fonte: SICOUV.

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

 Total de demandas concluídas e encerradas.

1

7

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 27/04/2023.

Autenticação: ICJC-DBHD-EACD-ADNX no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Das 143 demandas apuradas no período,

**92 (64,34%)** foram solucionadas especificamente

pela

Ouvidoria; ou seja, sem a necessidade de acionar outras unidades setoriais do TCE-RO, ou unidades gestoras

diversas.

As

demais,

**51**

**(35,66%)**,

contaram

com

a

colaboração

de

unidades

internas

do

TCE-RO,

de

jurisdicionados

, e de outros órgãos e entes públicos. No mesmo período de 2022, das 133 demandas apuradas

2

dentro do trimestre (inclusos os SIC’s),  **115 (86,47%)** foram solucionadas diretamente pela Ouvidoria, e  **18**

**(13,53%)** 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 - 1º trim. 2022/2023

**Ano**

**Ouvidoria**

**Outros**

**Demandas Apuradas**

2022

115

18

133

2023

92

51

143

 Fonte: SICOUV.

Gráfico 8 – Fonte de Resposta de Demandas - 1º trim. 2022/2023.

100,00%

86,47%

90,00%

80,00%

64,34%

70,00%

60,00%

50,00%

35,66%

40,00%

30,00%

20,00%

13,53%

10,00%

0,00%

2022

2023

Ouvidoria

Outros

Fonte: SICOUV.

**Das ações da Ouvidoria**

No 1° trimestre de 2023, a Ouvidoria promoveu em conjunto com a Rede Estadual de Ouvidorias

(REOUV) o Encontro de Ouvidores e Interlocutores de Rondônia. O evento foi realizado no dia 16/03/2023, em

alusão ao Dia nacional do Ouvidor. O encontro foi voltado aos servidores que trabalham em Ouvidorias, com um

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 27/04/2023.

Autenticação: ICJC-DBHD-EACD-ADNX no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

ciclo de palestras que abordaram assuntos como inclusão e a função social das Ouvidorias. Na oportunidade, o

servidor da Ouvidoria do TCE-RO, Felipe Lima Guimarães, participou como mediador do painel com o tema: Os

desafios emocionais nas atividades de Ouvidoria.

Para 2023, de acordo com o Plano de Ação da Ouvidoria, a meta anual é alcançar 500 (quinhentas)

pessoas nas capacitações voltadas ao aprimoramento do controle social; tendo atingido 74 (setenta e quatro)

pessoas neste 1º trimestre. No mesmo trimestre de 2022, foram alcançadas 1.687 (um mil, seiscentos e oitenta

e sete) pessoas, de uma meta anual definida em 400 pessoas. No gráfico abaixo segue demonstrado o número

de pessoas alcançadas pela Ouvidoria nos mencionados eventos:

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

estimular o controle social e a transparência – 1º trimestres 2022/2023.

1.800

1.687

1.687

1.600

1.400

1.200

1.000

800

600

500

400

400

200

74

74

0

1º Trim

2º Trim

3º Trim

4º Trim

Acumulado

2022

2023

Meta 2022

Meta 2023

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

**Da pesquisa de satisfação**

A avaliação da satisfação do cidadão em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria é feita de

forma escalonada, 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 143 demandas respondidas, 13,28% (19) haviam sido avaliadas; com **68,42% (13)** de avaliações com indicação

da pontuação no nível 5 (**muito satisfeito**), 15,79% (3) no nível intermediário 4, e 15,79% (3) no nível 1

9

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 27/04/2023.

Autenticação: ICJC-DBHD-EACD-ADNX no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

(**insatisfeito**). No geral, a média de satisfação registrada no período foi de 4,21 pontos, correspondendo a 84%

da medição máxima.

Gráfico 10 – Resultado de Pesquisa de Satisfação – 1º trimestre 2023.

Nível 1

15,79%

Nível 5

68,42%

15,79%

Nível 4

Fonte: SICOUV.

**Das atividades complementares**

Outras atividades desenvolvidas neste setor no decorrer do 1º trimestre de 2023 constam

descritas abaixo:

Tabela 8 – Atividades complementares

**Atividades**

**Quantidade**

**Reuniões:**

**13**

Tática Externa - 13



10

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 27/04/2023.

Autenticação: ICJC-DBHD-EACD-ADNX no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

**Atividades**

**Quantidade**

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

VIII Congresso Internacional de Controle e Políticas Públicas (Salvador/BA);



**2**

Encontro Estadual de Ouvidores e Interlocutores de Rondônia (Dia Nacional do



Ouvidor);

**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)**

**1**

 Encontro Estadual de Ouvidores e Interlocutores de Rondônia - Dia Nacional do



Ouvidor – 74 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 27/04/2023.

Autenticação: ICJC-DBHD-EACD-ADNX no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.