



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

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE ATIVIDADES - 1º 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: Thaianne Cristino de Souza

Porto Velho – RO, abril de 2023.

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

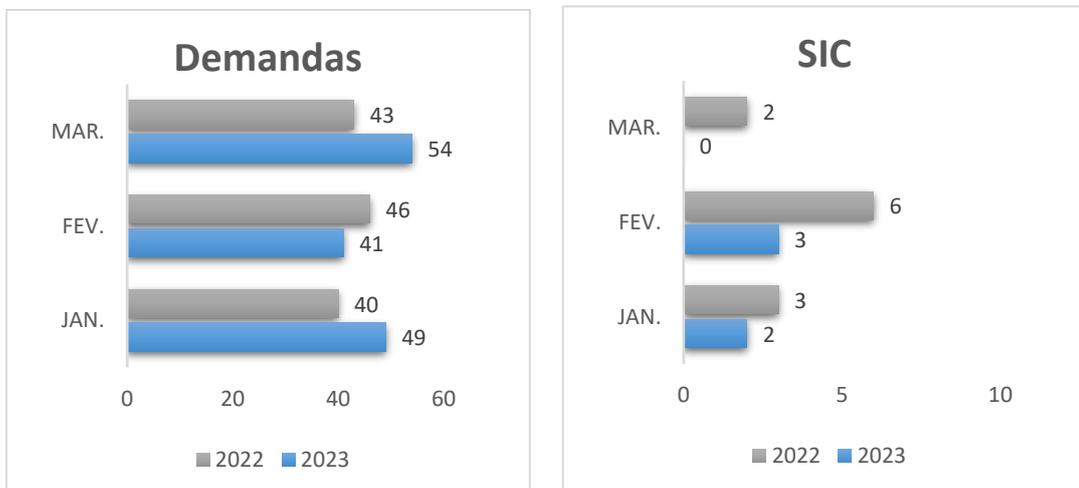
O total de manifestações recebidas no 1º trimestre de 2023 foi de 149 demandas (**média** mensal de 49), enquanto que no mesmo período de **2022** foram recebidas 140 (**média** mensal de 47).

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



Fonte: Sistemas SICOUV.

Dos status das demandas

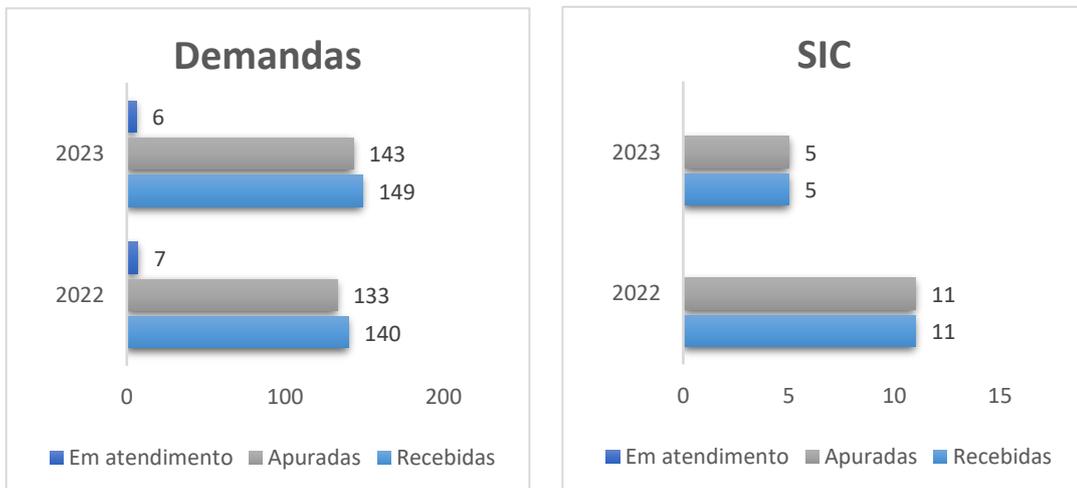
Neste trimestre, das 149 demandas recebidas, **143** (95,97%) foram apuradas; ou seja, tendo sido trabalhadas, foram atendidas ou encerradas, e 6 (4,03%) fecharam o trimestre em atendimento. Ao final do mesmo período em 2022, 133 (95%) das 140 demandas recebidas haviam sido apuradas e 7 (5%) encerraram 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 (94,57%)	11 (100%)	133 (95%)	138 (95,83%)	5 (100%)	143 95,97%
Em atendimento	7	-	7	6	-	6

Fonte: SICOUV.

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



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.

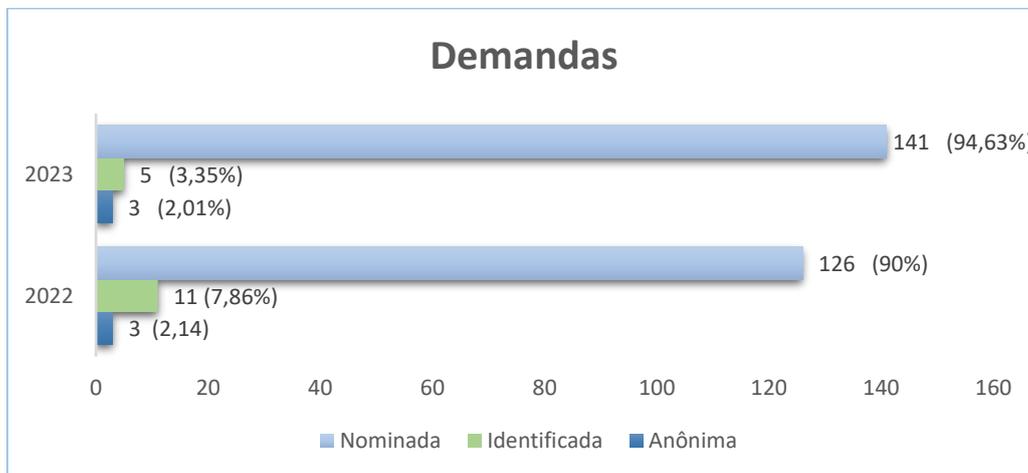
Portanto, as informações abaixo contemplam este tipo de demandas e as demais não fundamentadas naquela norma.

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



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).

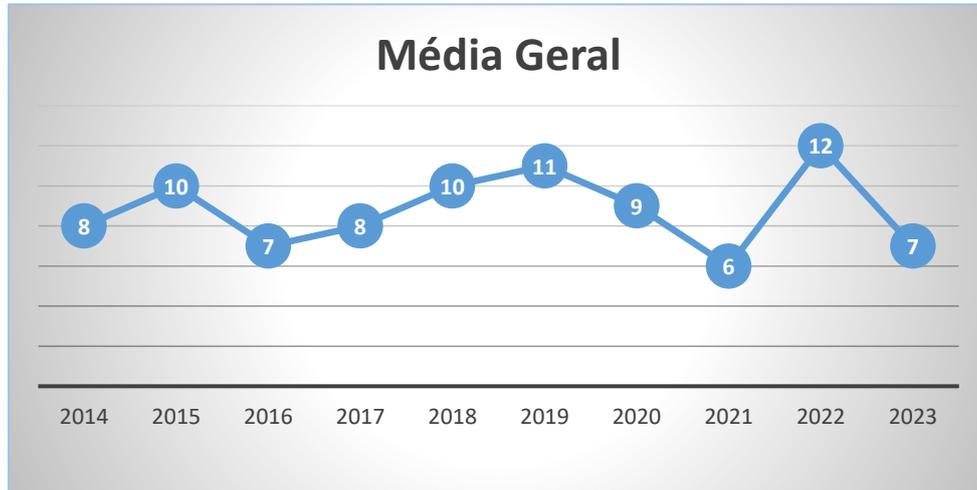
Na Tabela 4 segue demonstrado o histórico da média de tempo para apuração das demandas do 1º trimestre no período de 2014 a 2023:

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

Fonte: SICOUV.

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



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:

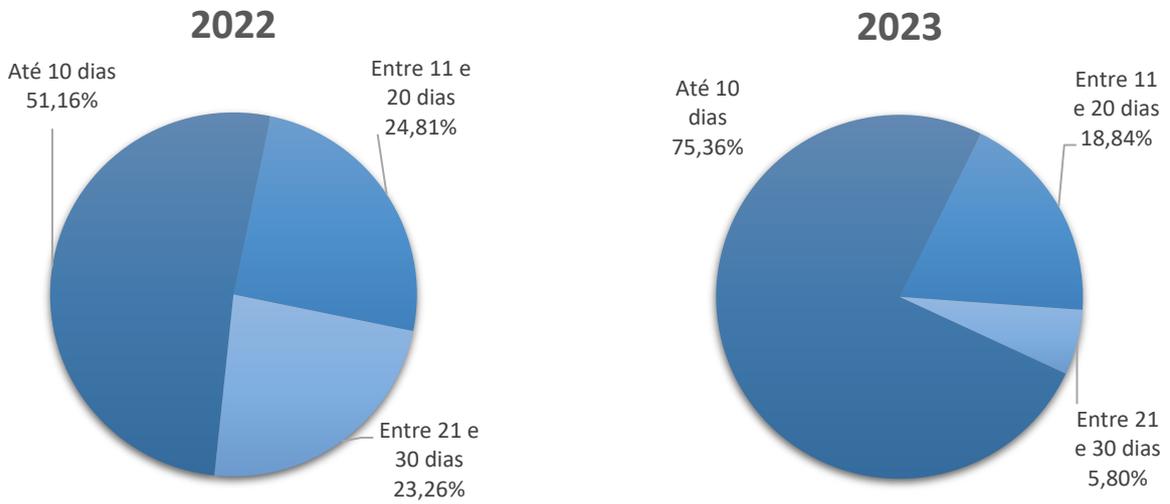
Tabela 5 – Demandas por tempo de atendimento - 1º Trim_2022-2023

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.

Gráfico 5 – Demandas - tempo de atendimento - 1º Trim_2022-2023

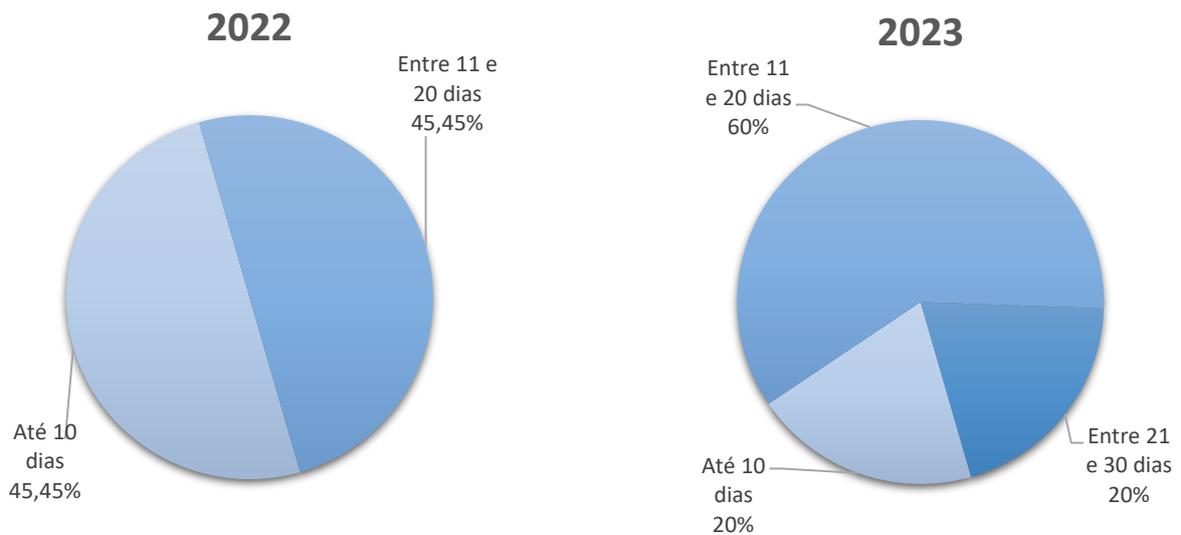
Demanda



Fonte: SICOUV.

Gráfico 6 – SIC - tempo de atendimento - 1º Trim_2022-2023

SIC – Sistema de Informação ao Cidadão



Fonte: SICOUV.

Do indicador interno n. 4 – Demandas efetivamente respondidas

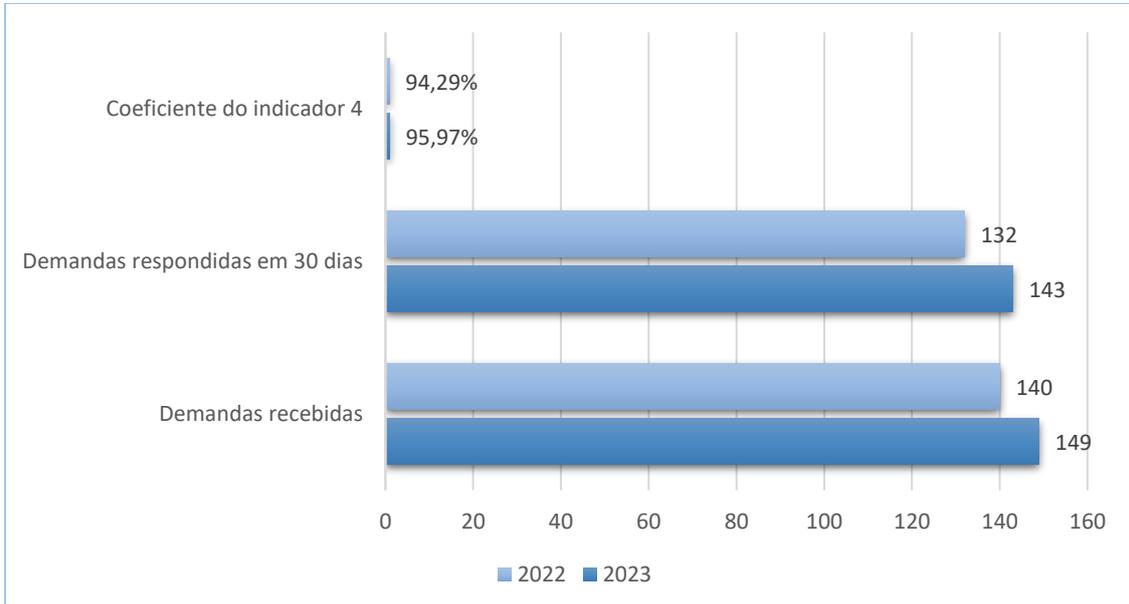
Um dos indicadores internos da Ouvidoria é o **Demandas efetivamente respondidas**. Esse indicador mede a razão entre quantidade de demandas respondidas dentro do prazo de 30 dias e o total de demandas recebidas, menos as encerradas. No 1º trimestre de 2023, o coeficiente foi de **97%**, enquanto que 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 dias¹	132	143
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.



Fonte: SICOUV.

Das respostas das manifestações – Ouvidoria x Outras unidades

¹ Total de demandas concluídas e encerradas.

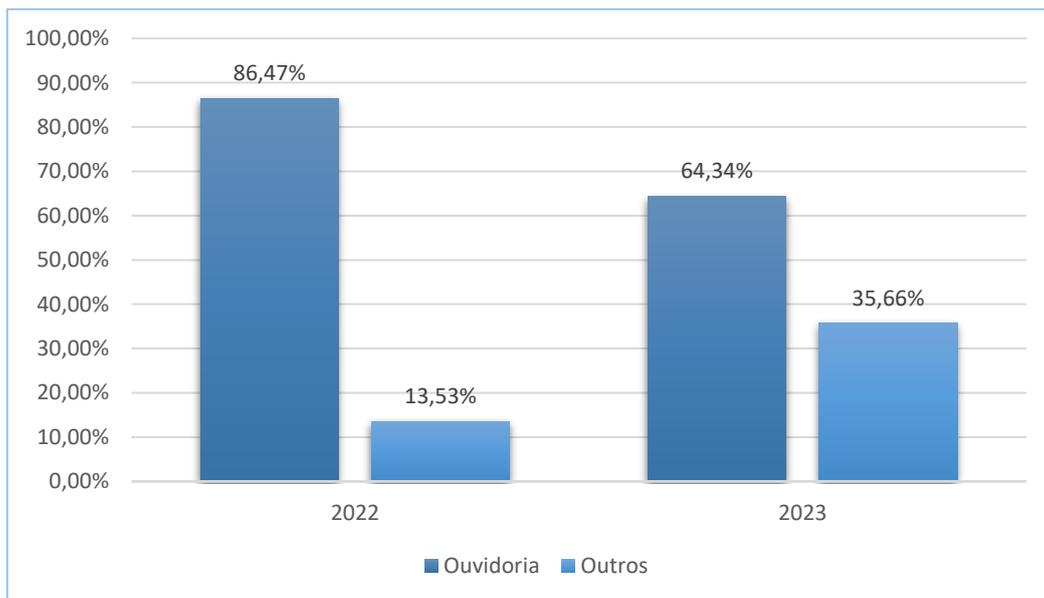
Das 143 demandas apuradas no período, **92 (64,34%)** foram solucionadas especificamente pela Ouvidoria; ou seja, sem a necessidade de acionar outras unidades setoriais do TCE-RO, ou unidades gestoras diversas. As demais, **51 (35,66%)**, contaram com a colaboração de unidades internas do TCE-RO, de jurisdicionados², e de outros órgãos e entes públicos. No mesmo período de 2022, das 133 demandas apuradas 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.



Fonte: SICOUV.

Das ações da Ouvidoria

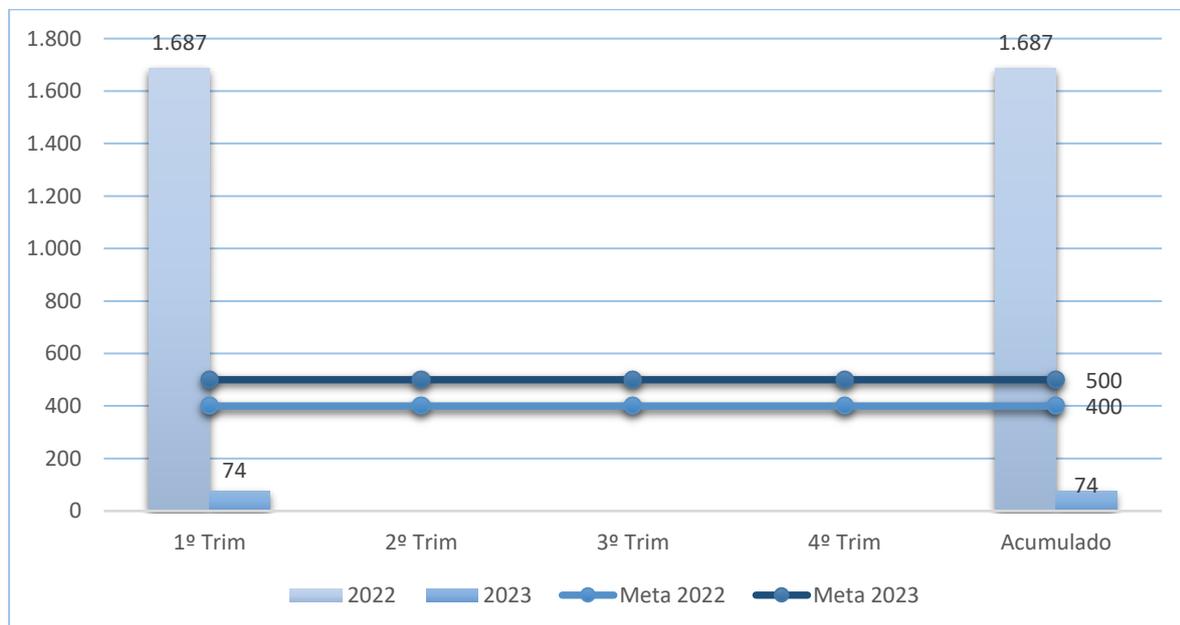
No 1º trimestre de 2023, a Ouvidoria promoveu em conjunto com a Rede Estadual de Ouvidorias (REOUV) o Encontro de Ouvidores e Interlocutores de Rondônia. O evento foi realizado no dia 16/03/2023, em alusão ao Dia nacional do Ouvidor. O encontro foi voltado aos servidores que trabalham em Ouvidorias, com um

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

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.



Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

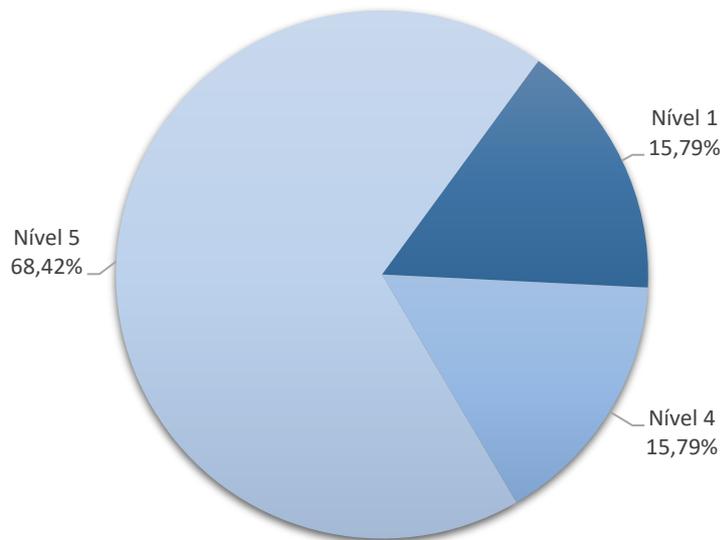
Da pesquisa de satisfação

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

(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.



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	

Atividades	Quantidade
<p>Capacitação de servidores – cursos, oficinas e palestras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • VIII Congresso Internacional de Controle e Políticas Públicas (Salvador/BA); • Encontro Estadual de Ouvidores e Interlocutores de Rondônia (Dia Nacional do Ouvidor); 	2
<p>Indicadores Internos:</p> <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
<p>Atuações em Eventos visando estimular o Controle Social e a Transparência (número de participantes alcançados)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encontro Estadual de Ouvidores e Interlocutores de Rondônia - Dia Nacional do Ouvidor – 74 pessoas; 	1

É o relatório.

(assinado eletronicamente)
Conselheiro FRANCISCO CARVALHO DA SILVA
 Ouvidor