**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA**

Gabinete da Ouvidoria - GOUV

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE ATIVIDADES - 2° TRIMESTRE DE 2023**

**Ouvidor:**

Conselheiro Francisco Carvalho da Silva

**Equipe:**

**Chefe de Gabinete:**

Ana Lúcia da Silva

**Assessores:**

João Ferreira da Silva

Felipe Lima Guimarães

**Assistente de Gabinete:**

Thaiane Cristino de Souza

**Estagiário de Nível Superior:**

Giovanna Enes Costa

Thamires da Silva Valle

 **Colaborador terceirizado:** Marcos Gomes de Souza

Porto Velho – RO, julho de 2023.

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 31/07/2023.

Autenticação: BABA-GBBC-HACD-AETH 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 (27.07.2023) se divulga o Relatório Estatístico das Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do

TCE-RO no decorrer do **2º 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** (Sistema de Ouvidoria e **SIC** (Sistema de Informação ao

Cidadão), ocorrida em 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 2º trimestre de 2023 foi adotado

como parâmetro o mesmo período do exercício de 2022.

**Das manifestações recebidas**

O total de manifestações recebidas no 2º trimestre de 2023 foi de 182 demandas, com uma  **média**

mensal de 60,6. Enquanto que, no mesmo período em **2022**, foram recebidas 151 demandas, com uma **média**

mensal de 50.

Tabela 1 – Demandas recebidas por mês - 2º Trimestres 2022/2023

**Meses**

**2022**

**2023**

Demandas

SIC

**Soma**

Demandas

SIC

**Soma**

Abril

59

6

**65**

46

1

**47**

Maio

33

3

**36**

72

4

**76**

Junho

48

2

**50**

57

2

**59**

**Total**

**140**

**11**

**151**

**175**

**7**

**182**

Fonte: SICOUV.

Gráfico 1 - Demandas recebidas por mês - 2º Trimestres 2022/2023

2022

2023

**SIC**

**Demandas**

6

59

ABR.

46

ABR.

1

3

33

MAIO

72

MAIO

4

2

48

JUN.

57

JUN.

2

2022

2023

Fonte: Sistemas SICOUV.

2

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 31/07/2023.

Autenticação: BABA-GBBC-HACD-AETH no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

**Dos status das demandas**

Neste trimestre, das 182 demandas recebidas,  **168** (92,3%) foram apuradas; ou seja, tendo sido

trabalhadas, foram atendidas ou encerradas, e 14 (7,7%) fecharam o trimestre em atendimento. Ao final do

mesmo período em 2022, 138 (91,39%) das 151 demandas recebidas haviam sido apuradas e 13 (8,61%)

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 - 2º Trimestres 2022/2023.

**Manifestações**

**2022**

**2023**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

Recebidas

140

11

**151**

175

7

**182**

Apuradas

**128**

**10**

**138**

**162**

**6**

**168**

(91,43%)

(90,91%)

(91,39%)

(92,57%)

 (85,71%)

(92,3%)

Em atendimento

12

1

13

13

1

14

Fonte: SICOUV.

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

**Demandas**

13

2023

162

175

12

2022

128

140

**SIC**

1

2023

6

7

1

2022

10

11

Em atendimento

Apuradas

Recebidas

Em atendimento

Apuradas

Recebidas

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

**Da qualificação dos manifestantes**

No 2º trimestre de 2023, das 182 demandas recebidas, 164 (90,11%) foram nominadas, 6 (3,3%) foram

anônimas e 12 (6,59%) identificadas. No mesmo período do exercício de 2022, das 151 demandas recebidas, 138

3

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 31/07/2023.

Autenticação: BABA-GBBC-HACD-AETH no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

(91,39%) foram nominadas, 2 (1,32%) anônimas e 11 (7,28%) identificadas.

Importante

destacar

que,

considerando

que

normalmente

todos

os

pedidos

de

informação

fundamentados na Lei n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) são identificados, a partir do 1º

trimestre deste exercício de 2023 procedeu-se a uma reclassificação desse tipo de demanda. Por esse motivo,

embora o quantitativo de demandas deste relatório esteja igual ao do 2º trimestre exercício de 2022, no

detalhamento, uma diferença poderá ser percebida, em função desse novo arranjo, na comparação entre os

dados de 2022 e 2023.

Tabela 3 – Qualificação dos manifestantes – 2022/2023

**Qualificação**

**2022**

**2023**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

Anônima

2

-

**2**

6

-

**6**

Identificada

2

9

**11**

6

6

**12**

Nominada

136

2

**138**

163

1

**164**

**Total**

**140**

**11**

**151**

**175**

**7**

**182**

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Gráfico 3 – Qualificação dos manifestantes – 2022/2023

**Demanda + SIC**

**164**

**(90,11%)**

2023

12

(6,59%)

6

(3,30%)

**138**

**(91,39%)**

2022

11 (7,29%)

2 (1,32%)

0

20

40

60

80

100

120

140

160

180

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 2º

trimestre no período de 2014 a 2023:

4

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 31/07/2023.

Autenticação: BABA-GBBC-HACD-AETH no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Tabela 4 – Histórico: tempo médio de atendimento das demandas (em dias) – 2º Trim. 2014-2023

**Média**

**2014**

**2015**

**2016**

**2017**

**2018 2019**

**2020**

**2021**

**2022**

**2023**

Demandas

8

9

7

9

12

8

6

4

12

10

SIC

11

7

7

6

12

13

12

6

12

16

Média Geral

8

8

7

8

12

8

7

4

12

10

Fonte: SICOUV.

Gráfico 4 – Histórico: tempo médio de atendimento das demandas (em dias) – 2º Trim. 2014-2023

**Média Geral**

**12**

**12**

**10**

**8**

**8**

**8**

**8**

**7**

**7**

**4**

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 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 2º trimestre dos exercícios de 2022 e 2023:

Tabela 5 – Demandas por tempo de atendimento - 2º Trim\_2022-2023

**Prazo de atendimento**

**2022**

**2023**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

Atendido no prazo (em até 10 dias)

5

**62**

95

2

**97**

57

Atendido no prazo (entre 11 e 20 dias)

4

**44**

38

**40**

40

2

Atendido no prazo (entre 21 e 30 dias)

1

**32**

29

**31**

31

2

Atendimento realizado acima de 30 dias

-

**-**

-

-

-

Em atendimento

1

13

13

1

**14**

12

**Total**

**11**

**151**

**175**

**7**

**140**

**182**

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

5

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 31/07/2023.

Autenticação: BABA-GBBC-HACD-AETH no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Gráfico 5 – Demandas - tempo de atendimento - 2º Trim\_2022-2023

**Demanda**

**2022**

**2023**

Até 10

Entre 11 e

dias

Entre 11

20 dias

Até 10 dias

58,64%

e 20 dias

31,25%

44,53%

23,46%

Entre 21 e

Entre 21

30 dias

e 30 dias

24,22%

17,90%

Fonte: SICOUV.

Gráfico 6 – SIC - tempo de atendimento - 2º Trim\_2022-2023

**SIC – Sistema de Informação ao Cidadão**

**2022**

**2023**

Entre 11

e 20 dias

33%

Entre 11

Até 10

e 20 dias

dias

40%

33%

Até 10

dias

50%

Entre 21

Entre 21

e 30 dias

e 30 dias

33%

10%

Fonte: SICOUV.

6

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 31/07/2023.

Autenticação: BABA-GBBC-HACD-AETH 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 2º trimestre de 2023, o coeficiente foi de **92,31%**, enquanto que no mesmo

período de 2022, o indicador ficou em **91,39%**.

Tabela 6 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 2º trim. 2022/2023.

**2022**

**2023**

Demandas recebidas

151

182

**Atendidas em 30 dias**

**138**

**168**

**1**

Encerradas

(0)

(0)

Em andamento

13

14

**Efetivamente respondidas**

**138**

**168**

**Coeficiente do indicador 4**

**91,39%**

**92,31%**

Fonte: SICOUV.

Gráfico 7 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 2º trim. 2022/2023.

91,39%

Coeficiente do indicador 4

92,31%

138

Demandas respondidas em 30 dias

168

151

Demandas recebidas

182

0

20

40

60

80

100

120

140

160

180

200

2022

2023

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 31/07/2023.

Autenticação: BABA-GBBC-HACD-AETH no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

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

Das 168 demandas apuradas no período,  **136 (80,95%)** foram solucionadas especificamente pela

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

externas.

As

demais,

**32**

**(19,05%)**,

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 138 demandas apuradas

2

dentro do trimestre (inclusos os SIC’s),  **113 (81,88%)** foram solucionadas diretamente pela Ouvidoria, e  **25**

**(18,12%)** 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 - 2º trim. 2022/2023

**Ano**

**Ouvidoria**

**Outros**

**Demandas Apuradas**

2022

113

25

138

2023

136

32

168

 Fonte: SICOUV.

Gráfico 8 – Fonte de Resposta de Demandas - 2º trim. 2022/2023.

90,00%

81,88%

80,95%

80,00%

70,00%

60,00%

50,00%

40,00%

30,00%

19,05%

18,12%

20,00%

10,00%

0,00%

2022

2023

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 31/07/2023.

Autenticação: BABA-GBBC-HACD-AETH no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

**Das ações da Ouvidoria**

No 2° trimestre de 2023, a Ouvidoria promoveu em conjunto com a Escola Superior de Contas, 2 (duas)

turmas do curso “Ouvidoria e sua Efetividade”. A ação educacional buscou 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 – LGPD.

Além disso, destaca-se que referido curso está alinhado ao Planejamento Estratégico 2021-2025 dessa

Corte, mais especificamente ao Eixo "Integridade", bem como ao Plano de Área da Ouvidoria – PA11-472 -

Alcançar o índice de 25% de ouvidorias consideradas efetivas.

Nesse sentido, o curso foi ministrado pelos instrutores Felipe Lima Guimarães (Representante da

Ouvidoria)

e

por

Moisés

Rodrigues

Lopes

(Representante

da

Secretraria-Geral

de

Controle

Externo).

A

capacitação foi realizada no município de Ji-Paraná nos dias 13 e 14.04.2023, tendo alcançado 41 participantes;

e no município de Vilhena, nos dias 11 e 12.05.2023, com a participação de 58 jurisdicionados.

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 99 (noventa e nove)

pessoas neste 2º trimestre. No ano de 2022, a meta anual foi definida em 400 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 – 2º trimestres 2022/2023.

1.800

1.687

1.687

1.600

1.400

1.200

1.000

800

600

500

400

400

173

200

99

74

0

1º Trim

2º Trim

4º Trim

Acumulado

2022

2023

Meta 2022

Meta 2023

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

9

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 31/07/2023.

Autenticação: BABA-GBBC-HACD-AETH 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. 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. Até o fechamento deste relatório, das

168 demandas respondidas, 14,28% (24) haviam sido avaliadas; com **62,5% (15)** de avaliações com indicação da

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

satisfação registrada no período foi de 4,54 pontos.

Gráfico 10 – Resultado de Pesquisa de Satisfação – 2º trimestre 2023.

Nível 3

8,33%

Nível 5

62,50%

Nível 4

29,17%

Fonte: SICOUV.

**Das atividades complementares**

Outras atividades desenvolvidas neste setor no decorrer do 2º trimestre de 2023 constam

descritas abaixo:

10

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 31/07/2023.

Autenticação: BABA-GBBC-HACD-AETH no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Tabela 8 – Atividades complementares

**Atividades**

**Quantidade**

**Reuniões:**

Tática Externa – 15

**17**



Tática Interna – 1



Interna administrativa - 1



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

**-**

**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)**

Ouvidoria e sua Efetividade - Turma 2 (Ji-Paraná) – 41 pessoas;

**2**



Ouvidoria e sua Efetividade - Turma 3 (Vilhena) – 58 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 31/07/2023.

Autenticação: BABA-GBBC-HACD-AETH no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.