



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

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE ATIVIDADES - 2º 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: Thiane 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.

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

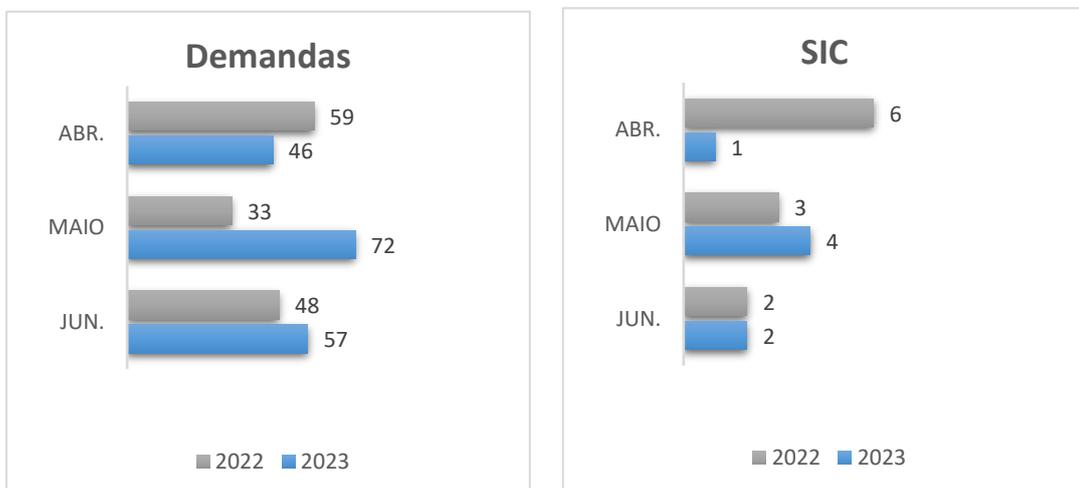
O total de manifestações recebidas no 2º trimestre de 2023 foi de 182 demandas, com uma **média** mensal de 60,6. Enquanto que, no mesmo período em **2022**, foram recebidas 151 demandas, com uma **média** mensal de 50.

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



Fonte: Sistemas SICOUV.

Dos status das demandas

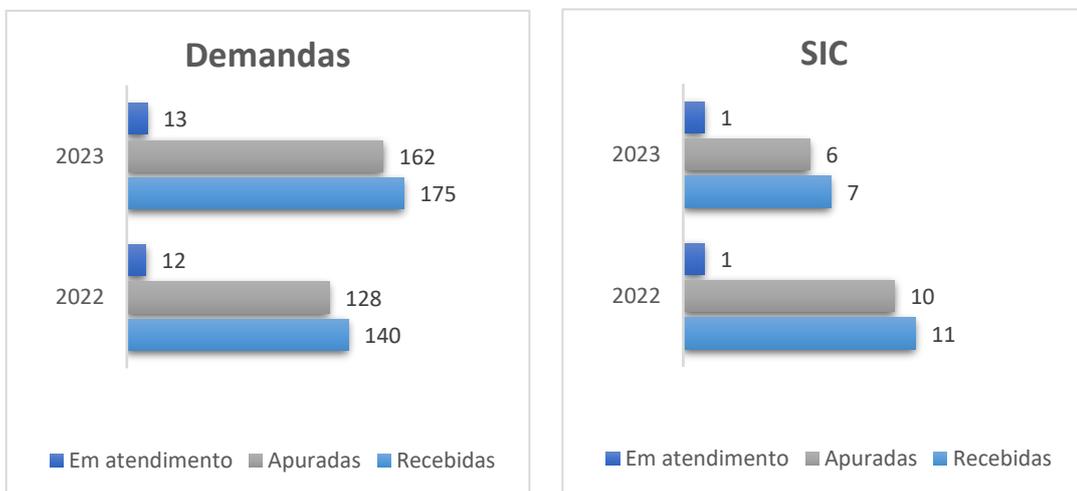
Neste trimestre, das 182 demandas recebidas, **168** (92,3%) foram apuradas; ou seja, tendo sido trabalhadas, foram atendidas ou encerradas, e 14 (7,7%) fecharam o trimestre em atendimento. Ao final do mesmo período em 2022, 138 (91,39%) das 151 demandas recebidas haviam sido apuradas e 13 (8,61%) encerraram 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 (91,43%)	10 (90,91%)	138 (91,39%)	162 (92,57%)	6 (85,71%)	168 (92,3%)
Em atendimento	12	1	13	13	1	14

Fonte: SICOUV.

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



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

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

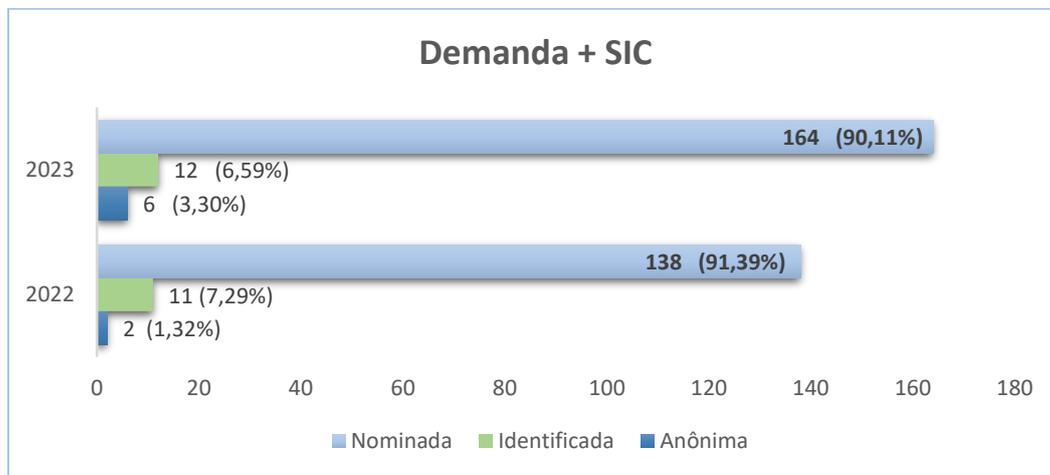
Importante destacar que, considerando que normalmente todos os pedidos de informação fundamentados na Lei n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) são identificados, a partir do 1º trimestre deste exercício de 2023 procedeu-se a uma reclassificação desse tipo de demanda. Por esse motivo, embora 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



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).

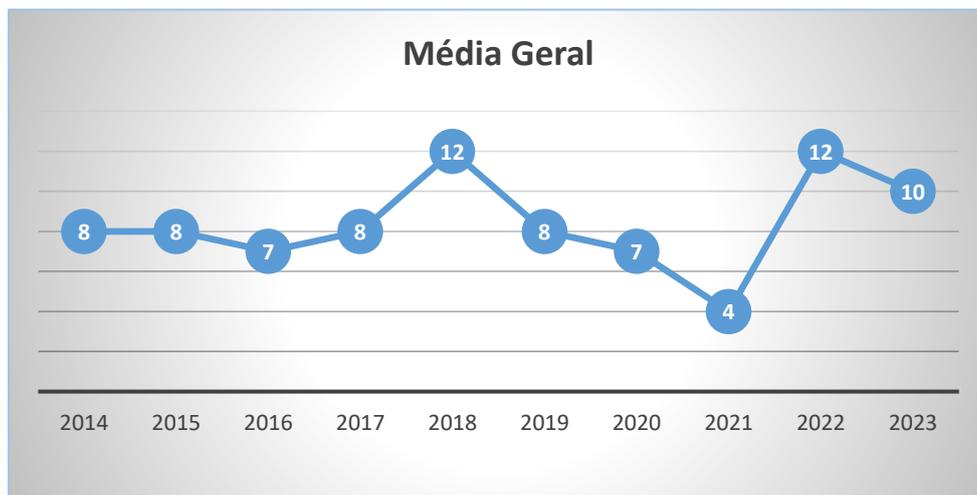
Na Tabela 4 segue demonstrado o histórico da média de tempo para apuração das demandas do 2º trimestre no período de 2014 a 2023:

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



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.

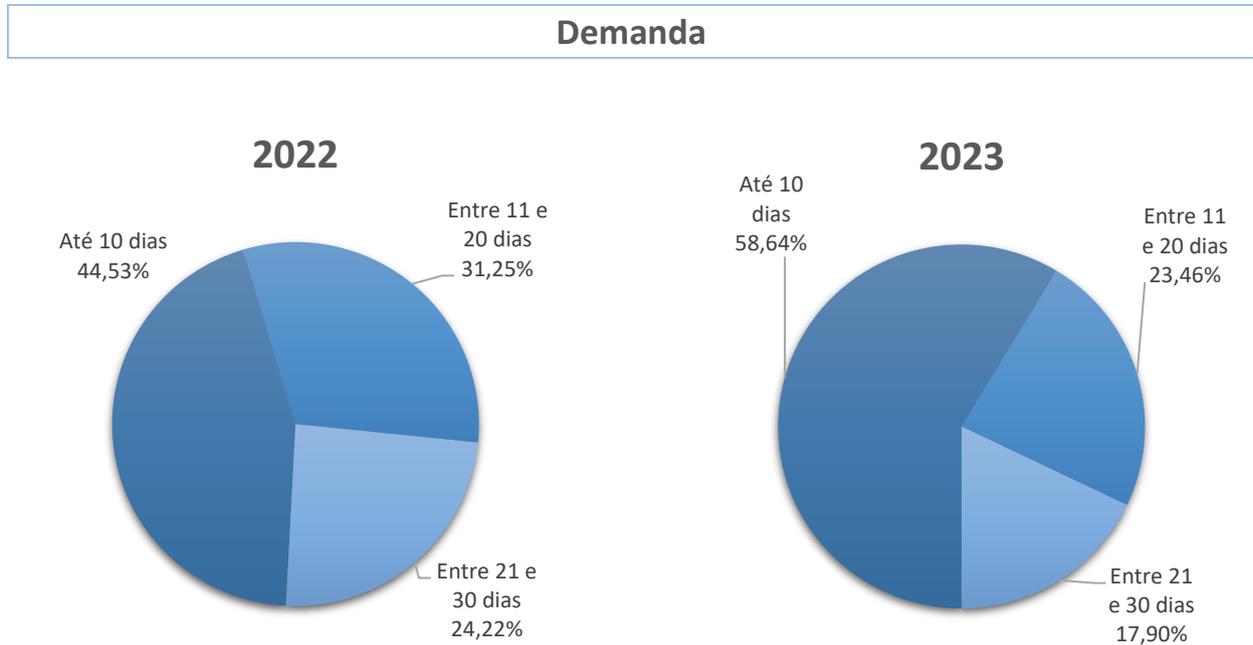
Na tabela 5 são demonstrados os dados referentes aos prazos decorridos para os atendimentos durante o 2º trimestre dos exercícios de 2022 e 2023:

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)	57	5	62	95	2	97
Atendido no prazo (entre 11 e 20 dias)	40	4	44	38	2	40
Atendido no prazo (entre 21 e 30 dias)	31	1	32	29	2	31
Atendimento realizado acima de 30 dias	-	-	-	-	-	-
Em atendimento	12	1	13	13	1	14
Total	140	11	151	175	7	182

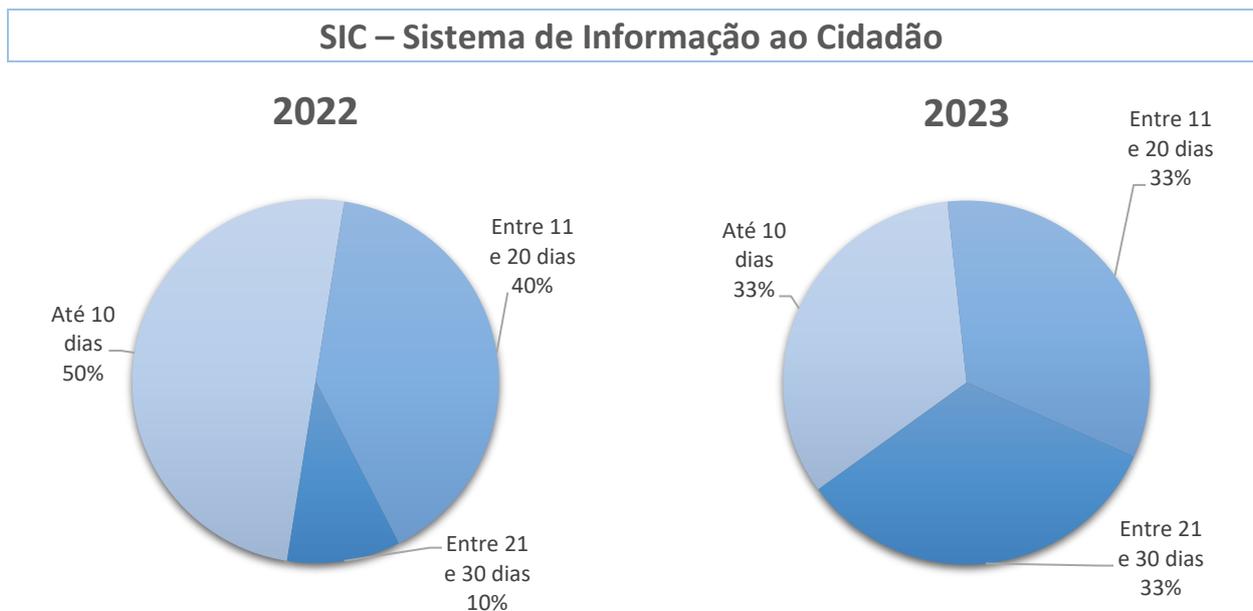
Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Gráfico 5 – Demandas - tempo de atendimento - 2º Trim_2022-2023



Fonte: SICOUV.

Gráfico 6 – SIC - tempo de atendimento - 2º Trim_2022-2023



Fonte: SICOUV.

Do indicador interno n. 4 – Demandas efetivamente respondidas

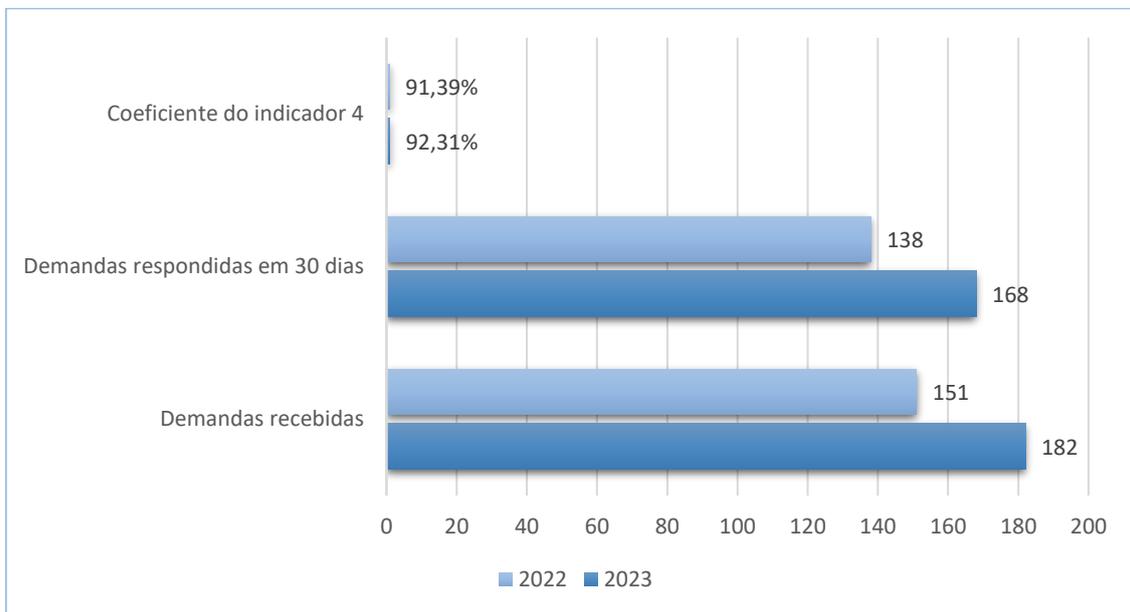
Um dos indicadores internos da Ouvidoria é o **Demandas efetivamente respondidas**. Esse indicador mede a razão entre quantidade de demandas respondidas dentro do prazo de 30 dias e o total de demandas recebidas, menos as encerradas. No 2º trimestre de 2023, o coeficiente foi de **92,31%**, enquanto 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 dias¹	138	168
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.



Fonte: SICOUV.

¹ Total de demandas concluídas e encerradas.

Das respostas das manifestações – Ouvidoria x Outras unidades

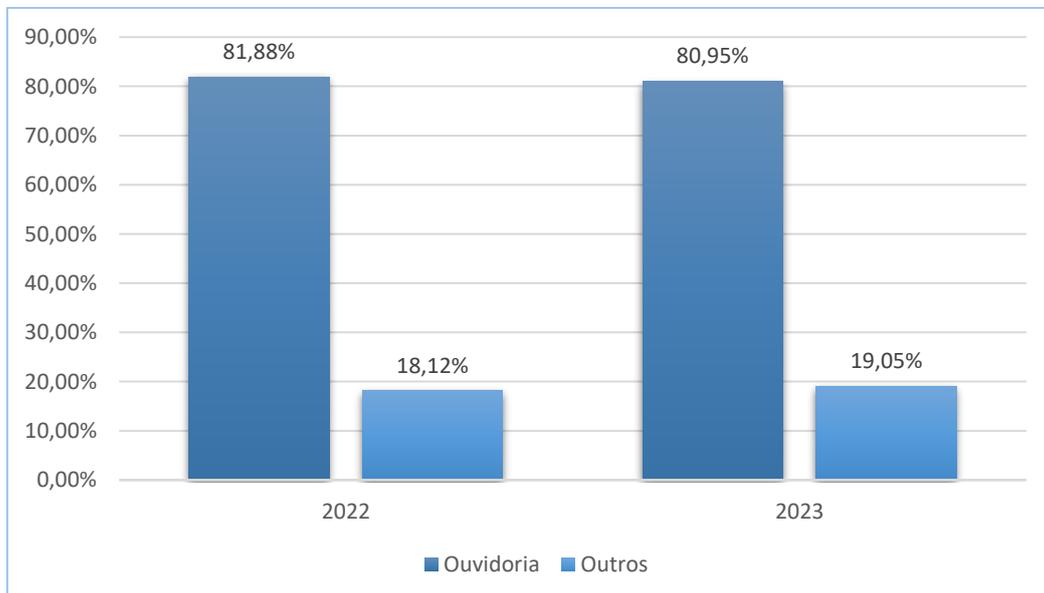
Das 168 demandas apuradas no período, **136 (80,95%)** foram solucionadas especificamente pela Ouvidoria; ou seja, sem a necessidade de acionar outras unidades setoriais do TCE-RO, ou unidades gestoras externas. As demais, **32 (19,05%)**, contaram com a colaboração de unidades internas do TCE-RO, de jurisdicionados², e de outros órgãos e entes públicos. No mesmo período de 2022, das 138 demandas apuradas 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.



Fonte: SICOUV.

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

Das ações da Ouvidoria

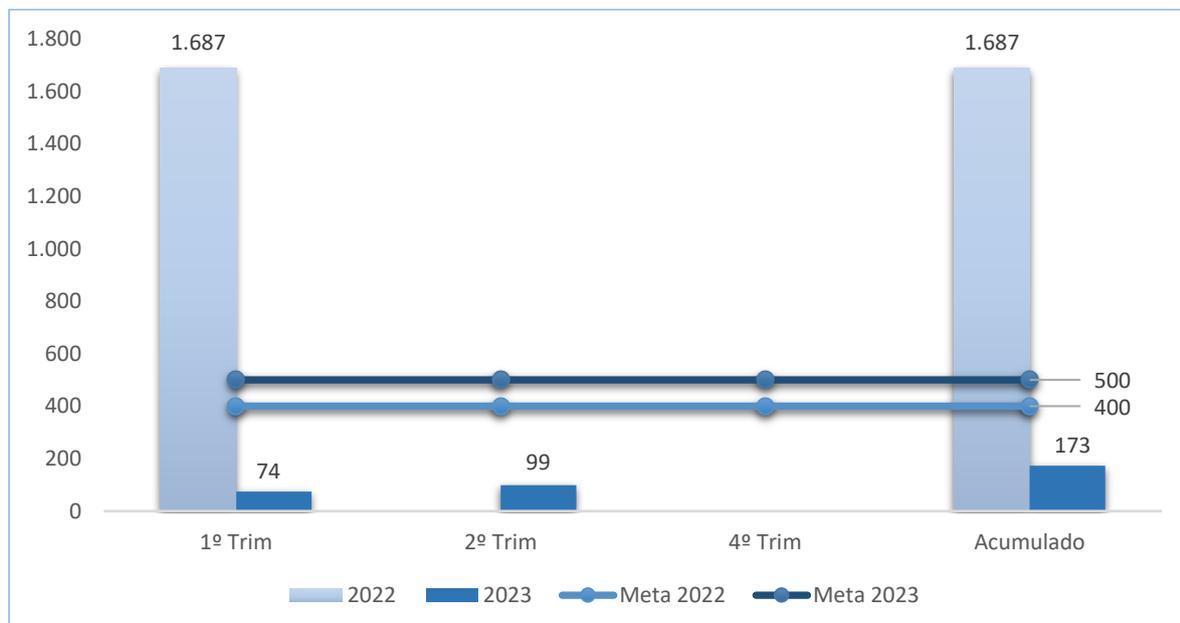
No 2º trimestre de 2023, a Ouvidoria promoveu em conjunto com a Escola Superior de Contas, 2 (duas) turmas do curso “Ouvidoria e sua Efetividade”. A ação educacional buscou apresentar técnicas e práticas voltadas à efetividade da Ouvidoria como canal de comunicação com base na Lei 12.527/2011 – Lei de 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 Secretaria-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.



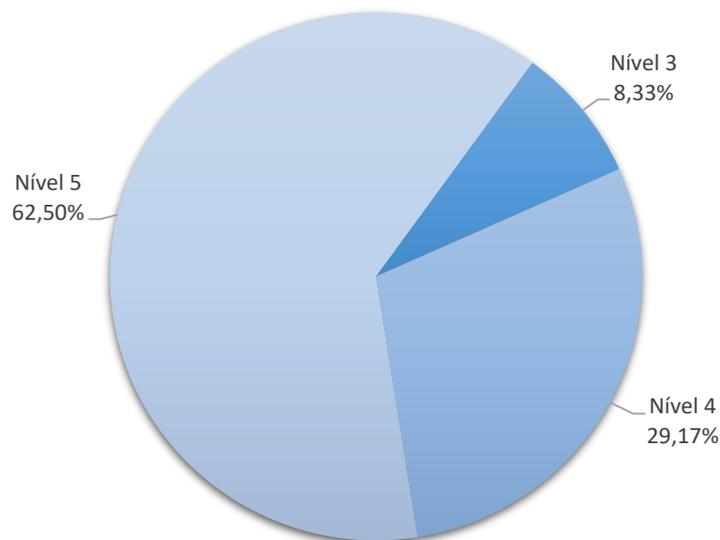
Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Da pesquisa de satisfação

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



Fonte: SICOUV.

Das atividades complementares

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

Tabela 8 – Atividades complementares

Atividades	Quantidade
Reuniões: <ul style="list-style-type: none"> • Tática Externa – 15 • Tática Interna – 1 • Interna administrativa - 1 	17
Capacitação de servidores – cursos, oficinas e palestras:	-
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"> • Ouvidoria e sua Efetividade - Turma 2 (Ji-Paraná) – 41 pessoas; • Ouvidoria e sua Efetividade - Turma 3 (Vilhena) – 58 pessoas; 	2

É o relatório.

(assinado eletronicamente)
Conselheiro FRANCISCO CARVALHO DA SILVA
 Ouvidor