**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA**

Gabinete da Ouvidoria - GOUV

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE ATIVIDADES - 3° 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

 **Colaboradora terceirizada:** Marcos Gomes de Souza

Porto Velho – RO, outubro de 2023.

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 30/10/2023.

Autenticação: DCCB-ABAC-ABCD-MGPU 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 (30.10.2023) se divulga o Relatório Estatístico das Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do

TCE-RO no decorrer do **3º 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 suas ações , projetos e

atividades.

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, que

corresponde aos Pedidos de Informações da Lei n. 12.527/2011).

Para a demonstração do processo evolutivo das demandas recebidas no 3º trimestre de 2023 foi

adotado como parâmetro o mesmo período do exercício de 2022.

**Das manifestações recebidas**

O total de manifestações recebidas no 3º trimestre de 2023 foi de 183 demandas (**média** mensal de 61),

enquanto que, no mesmo período de **2022,** foram recebidas 150 (**média** mensal de 50).

Tabela 1 – Demandas recebidas por mês - 3º Trimestres 2022/2023

**Meses**

**2022**

**2023**

Demandas

SIC

**Soma**

Demandas

SIC

**Soma**

Julho

43

9

**52**

67

1

**68**

Agosto

51

6

**57**

78

2

**80**

Setembro

37

4

**41**

33

2

**35**

**Total**

**131**

**19**

**150**

**178**

**5**

**183**

Fonte: SICOUV.

Gráfico 1 - Demandas recebidas por mês - 3º Trimestres 2022/2023

2022

2023

**SIC**

**Demandas**

4

37

SET.

33

SET.

2

6

51

AGO.

78

AGO.

2

9

43

JUL.

67

JUL.

1

2022

2023

Fonte: Sistemas SICOUV.

2

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 30/10/2023.

Autenticação: DCCB-ABAC-ABCD-MGPU no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

**Dos status das demandas**

Neste trimestre, das 183 demandas recebidas,  **177** (96,72%) foram apuradas; ou seja, tendo sido

trabalhadas, foram atendidas ou encerradas, e  **6** (3,28%) fecharam o trimestre em atendimento. Ao final do

mesmo período em 2022, 137 (91,33%) das 150 demandas recebidas haviam sido apuradas e 13 (8,67%)

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

tabela abaixo um comparativo entre 2022 e 2023:

Tabela 2 – Manifestações recebidas e apuradas - 3º Trimestres 2022/2023.

**Manifestações**

**2022**

**2023**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

Recebidas

131

19

**150**

178

5

**183**

Apuradas

**121**

**16**

**137**

**173**

**4**

**177**

(92,37%)

(84,21%)

(91,33%)

(97,19%)

 (80%)

(96,72%)

Em atendimento

10

3

13

5

1

6

Fonte: SICOUV.

Gráfico 2 - Manifestações recebidas e apuradas - 3º Trimestres 2022/2023.

**Demandas**

131

2022

121

10

178

2023

173

5

**SIC**

19

2022

16

3

5

2023

4

1

Recebidas

Apuradas

Em atendimento

Recebidas

Apuradas

Em atendimento

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

**Da qualificação dos manifestantes**

No 3º trimestre de 2023, das 183 demandas recebidas, 172 (93,99%) foram nominadas, 4 (2,19%) foram

anônimas e 7 (3,82%) identificadas. No mesmo período do exercício de 2022, das 150 demandas recebidas, 121

(80,67%) foram nominadas, 4 (2,66%) anônimas e 25 (16,67%) identificadas.

3

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 30/10/2023.

Autenticação: DCCB-ABAC-ABCD-MGPU no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

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 geral de demandas do 3º trimestre do exercício de 2022, neste relatório, esteja igual ao

relatório consubstanciado daquele período, no detalhamento das informações, uma diferença poderá ser

percebida na comparação entre os dados de 2022 e 2023, em função desse novo arranjo.

Tabela 3 – Qualificação dos manifestantes – 2022/2023

**Qualificação**

**2022**

**2023**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

Anônima

4

-

**4**

4

-

**4**

Identificada

6

19

**25**

2

5

**7**

Nominada

121

-

**121**

172

-

**172**

**Total**

**131**

**19**

**150**

**178**

**5**

**183**

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Gráfico 3 – Qualificação dos manifestantes – 2022/2023

**Demandas**

172

(93,99%)

2023

7

(2,19%)

4

(3,82%)

121

(80,67%)

2022

25 (16,67%)

4 (2,66%)

0

20

40

60

80

100

120

140

160

180

200

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 3º

trimestre no período de 2014 a 2023:

4

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 30/10/2023.

Autenticação: DCCB-ABAC-ABCD-MGPU no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Tabela 4 – Histórico: tempo médio de atendimento das demandas (em dias) – 3º Trim. 2014-2023

**Média**

**2014**

**2015**

**2016**

**2017**

**2018 2019**

**2020**

**2021**

**2022**

**2023**

Demandas

10

10

7

11

10

7

7

6

12

7

SIC

8

9

12

8

9

6

12

5

10

12

Média Geral

10

10

8

11

10

7

8

6

11

7

Fonte: SICOUV.

Gráfico 4 – Histórico: tempo médio de atendimento das demandas (em dias) – 3º Trim. 2014-2023

**Média Geral**

**11**

**11**

**10**

**10**

**10**

**8**

**8**

**7**

**7**

**6**

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

2023

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

A Ouvidoria conta com 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 3º trimestre dos exercícios de 2022 e 2023:

Tabela 5 – Demandas por tempo de atendimento - 3º Trim\_2022-2023

**Prazo de atendimento**

**2022**

**2023**

**Demandas**

**SIC**

**Geral**

**Demandas**

**SIC**

**Geral**

Atendido no prazo (em até 10 dias)

64

7

**71**

129

2

**131**

Atendido no prazo (entre 11 e 20 dias)

38

8

**46**

40

1

**41**

Atendido no prazo (entre 21 e 30 dias)

19

-

**19**

4

1

**5**

Atendimento realizado acima de 30 dias

-

1

**1**

-

-

**-**

Em atendimento

10

3

**13**

5

1

**6**

**Total de atendimentos**

**131**

**19**

**150**

**178**

**5**

**183**

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

5

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 30/10/2023.

Autenticação: DCCB-ABAC-ABCD-MGPU no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Gráfico 5 – Demandas - tempo de atendimento - 3º Trim\_2022-2023

**Demanda**

**2022**

**2023**

Entre 11 e

Até 10

Até 10 dias

20 dias

dias

52,89%

31,40%

74,57%

Entre 11

e 20 dias

23,12%

Entre 21 e

Entre 21

30 dias

e 30 dias

15,70%

2,31%

Fonte: SICOUV.

Gráfico 6 – SIC - tempo de atendimento - 3º Trim\_2022-2023

**SIC – Sistema de Informação ao Cidadão**

**2022**

**2023**

Entre 11

e 20 dias

Até 10

Entre 11

25%

dias

e 20 dias

43,75%

50%

Até 10

dias

50%

Entre 21

Acima de

e 30 dias

30 dias;

25%

6,25%

Fonte: SICOUV.

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

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

6

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 30/10/2023.

Autenticação: DCCB-ABAC-ABCD-MGPU no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

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

recebidas, menos as encerradas. No 3º trimestre de 2023, o coeficiente foi de **96,72%**, enquanto que no mesmo

período de 2022, o indicador ficou em **90,67%**.

Tabela 6 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 3º trim. 2022/2023.

**2022**

**2023**

Demandas recebidas

150

183

**Atendidas em 30 dias**

**136**

**177**

**1**

Encerradas

(0)

(0)

Em andamento

13

6

**Efetivamente respondidas**

**136**

**177**

**Coeficiente do indicador 4**

**90,67%**

**96,72%**

Fonte: SICOUV.

Gráfico 7 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 3º trim. 2022/2023.

90,67%

Coeficiente do indicador 4

96,72%

136

Demandas respondidas em 30 dias

177

150

Demandas recebidas

183

0

20

40

60

80

100

120

140

160

180

200

2022

2023

Fonte: SICOUV.

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

Das 177 demandas apuradas no período,  **141 (79,66%)** foram solucionadas especificamente pela

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

 Total de demandas concluídas e encerradas.

1

7

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 30/10/2023.

Autenticação: DCCB-ABAC-ABCD-MGPU no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

diversas.

As

demais,

**36**

**(20,34%)**,

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 137 demandas apuradas

2

dentro do trimestre (inclusos os SIC’s),  **107 (78,10%)** foram solucionadas diretamente pela Ouvidoria, e  **30**

**(21,90%)** 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 - 3º trim. 2022/2023

**Ano**

**Ouvidoria**

**Outros**

**Demandas Apuradas**

2022

107

30

137

2023

141

36

177

 Fonte: SICOUV.

Gráfico 8 – Fonte de Resposta de Demandas - 3º trim. 2022/2023.

90,00%

79,66%

78,10%

80,00%

70,00%

60,00%

50,00%

40,00%

30,00%

21,90%

20,34%

20,00%

10,00%

0,00%

2022

2023

Ouvidoria

Outros

Fonte: SICOUV.

**Das ações da Ouvidoria**

No 3° trimestre de 2023, a Ouvidoria promoveu, em conjunto com a Escola Superior de Contas, mais 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 o referido curso está alinhado ao Planejamento Estratégico 2021-2025 deste

Tribunal, mais especificamente ao Eixo “Integridade”, bem como ao Planejamento de Área da Ouvidoria – PA05-

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 30/10/2023.

Autenticação: DCCB-ABAC-ABCD-MGPU no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

4 – Alcançar o índice de 25% de ouvidoria 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 Cacoal nos dias 13 e 14.07.2023, tendo alcançado 39 participantes; e

no município de Ariquemes, nos dias 14 e 15.09.2023, com a participação de 44 jurisdicionados.

Além desses, a Ouvidoria também esteve presente no TRT Comunidade realizado na EFEFM Capitão

Manoel Cláudio no dia 1º de julho de 2023 e na 2º etapa do projeto Ministério Público Itinerante realizado no

período de 24 a 30 de setembro de 2023, nos distritos Abunã, Extrema Vista Alegre do Abunã, Fortaleza do

Abunã, Nova Califórnia, União Bandeirantes.

O  **TRT Comunidade** é uma ação social que reúne diversos

atendimentos na área da Justiça Trabalhista e várias outras áreas jurídicas, além de serviços nas áreas de saúde,

assistência social, atividades recreativas, entre outras. Já o **MP Itinerante** oferece atendimentos jurídicos em

todas as áreas de atribuição da Ministério Público e com o apoio de órgãos parceiros, realiza a emissão de

documentos de identificação.

Para 2023, de acordo com o Plano de Ação da Ouvidoria, a meta anual de alcançar pessoas nas

capacitações voltadas ao aprimoramento do controle social ficou estabelecida ficou estabelecida em 500

(quinhentas).

Neste 3º trimestre foram alcançadas 106 (cento e seis) pessoas. 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 – 3º trimestres 2022/2023.

1.800

1.696

1.678

1.600

1.400

1.200

1.000

800

600

500

400

400

18

106

200

99

**279**

74

Acumulado

0

1º Trim

2º Trim

3º Trim

4º Trim

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 30/10/2023.

Autenticação: DCCB-ABAC-ABCD-MGPU 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 177 demandas respondidas, 13,11% (24) haviam sido avaliadas; com **20 (83,33%)** de avaliações com indicação

da pontuação no nível 5 (**muito satisfeito**), **3 (12,5%)** avaliações no nível 4 e **1 (4,17%)** no nível 1 (**insatisfeito**).

No geral, a média de satisfação registrada no período foi de 4,71 pontos (94,20%), de um total de 5 pontos.

Gráfico 10 – Resultado de Pesquisa de Satisfação – 3º trimestre 2023.

Nível 1

4,17%

Nível 4

12,50%

Nível 5

83,33%

Fonte: SICOUV.

**Das atividades complementares**

Outras atividades desenvolvidas neste setor no decorrer do 3º trimestre de 2023 constam

descritas abaixo:

10

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 30/10/2023.

Autenticação: DCCB-ABAC-ABCD-MGPU no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Tabela 8 – Atividades complementares

**Atividades**

**Quantidade**

**Reuniões:**

Tática Externa – 25

**26**



Tática Interna – 1



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

Seminário “Empoderamento feminino” – Evento da Rede Estadual de Ouvidorias em



**2**

alusão ao Agosto Lilás;

Workshop de Liderança Influente e Gerenciamento por Competências;



**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 4 (Cacoal) – 39 pessoas;



Ouvidoria e sua Efetividade - Turma 5 (Ariquemes) – 44 pessoas;



Ambientação de novos auditores do TCE-RO – 20 pessoas;

**6**



Ambientação aos estagiários e terceirizado da Ouvidoria do TCE – 3 pessoas;



MP Itinerante;



TRT Comunidade.



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 30/10/2023.

Autenticação: DCCB-ABAC-ABCD-MGPU no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.