



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

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE ATIVIDADES - 3º 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

**Colaboradora terceirizada:** Marcos Gomes de Souza

Porto Velho – RO, outubro de 2023.

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

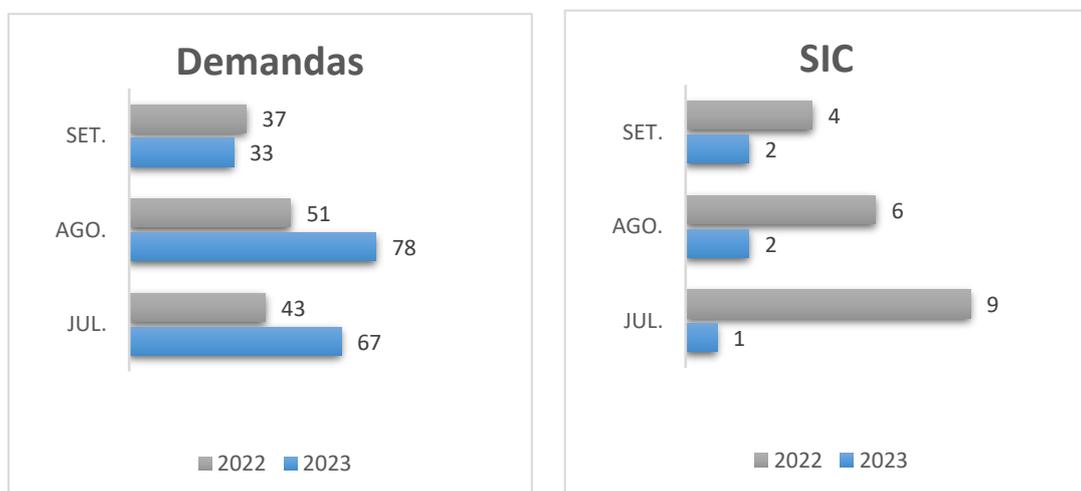
O total de manifestações recebidas no 3º trimestre de 2023 foi de 183 demandas (**média** mensal de 61), enquanto que, no mesmo período de **2022**, foram recebidas 150 (**média** mensal de 50).

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

Meses	2022			2023		
	Demandas	SIC	Soma	Demandas	SIC	Soma
Julho	43	9	<b>52</b>	67	1	<b>68</b>
Agosto	51	6	<b>57</b>	78	2	<b>80</b>
Setembro	37	4	<b>41</b>	33	2	<b>35</b>
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>19</b>	<b>150</b>	<b>178</b>	<b>5</b>	<b>183</b>

Fonte: SICOUV.

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



Fonte: Sistemas SICOUV.

## Dos status das demandas

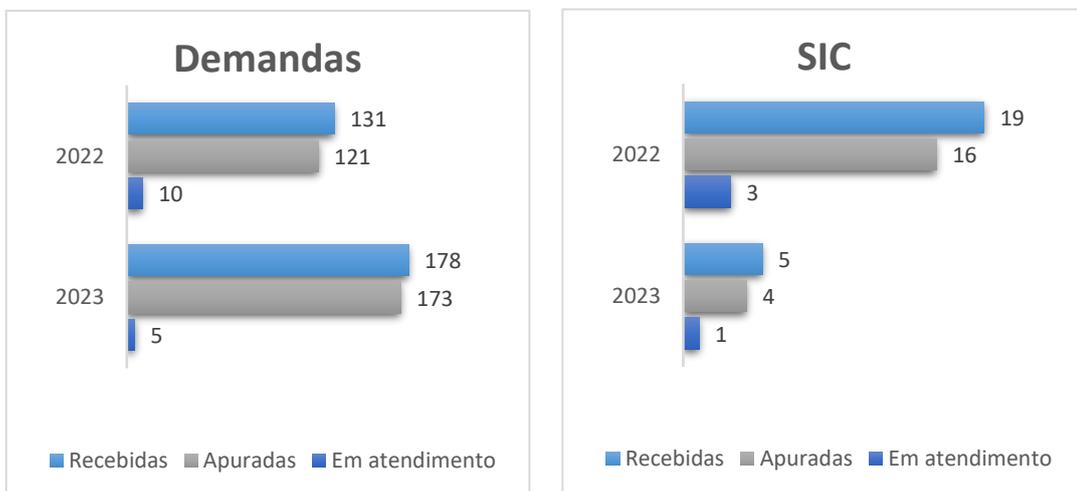
Neste trimestre, das 183 demandas recebidas, **177** (96,72%) foram apuradas; ou seja, tendo sido trabalhadas, foram atendidas ou encerradas, e **6** (3,28%) fecharam o trimestre em atendimento. Ao final do mesmo período em 2022, 137 (91,33%) das 150 demandas recebidas haviam sido apuradas e 13 (8,67%) 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	<b>121</b> (92,37%)	<b>16</b> (84,21%)	<b>137</b> (91,33%)	<b>173</b> (97,19%)	<b>4</b> (80%)	<b>177</b> (96,72%)
Em atendimento	10	3	13	5	1	6

Fonte: SICOUV.

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



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.

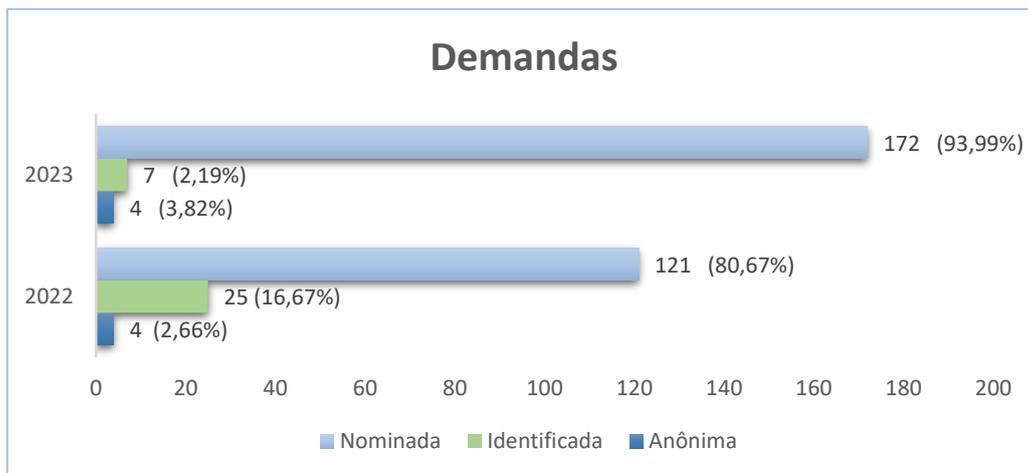
Importante destacar que, considerando que normalmente todos os pedidos de informação fundamentados na Lei n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) são identificados, a partir do 1º trimestre deste exercício de 2023 procedeu-se a uma reclassificação desse tipo de demanda. Por esse motivo, embora 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
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>19</b>	<b>150</b>	<b>178</b>	<b>5</b>	<b>183</b>

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).

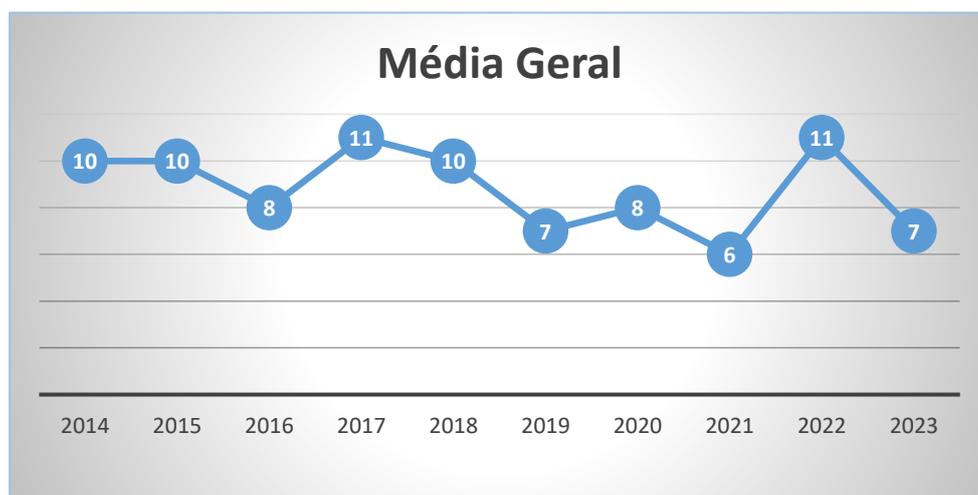
Na Tabela 4 segue demonstrado o histórico da média de tempo para apuração das demandas do 3º trimestre no período de 2014 a 2023:

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



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:

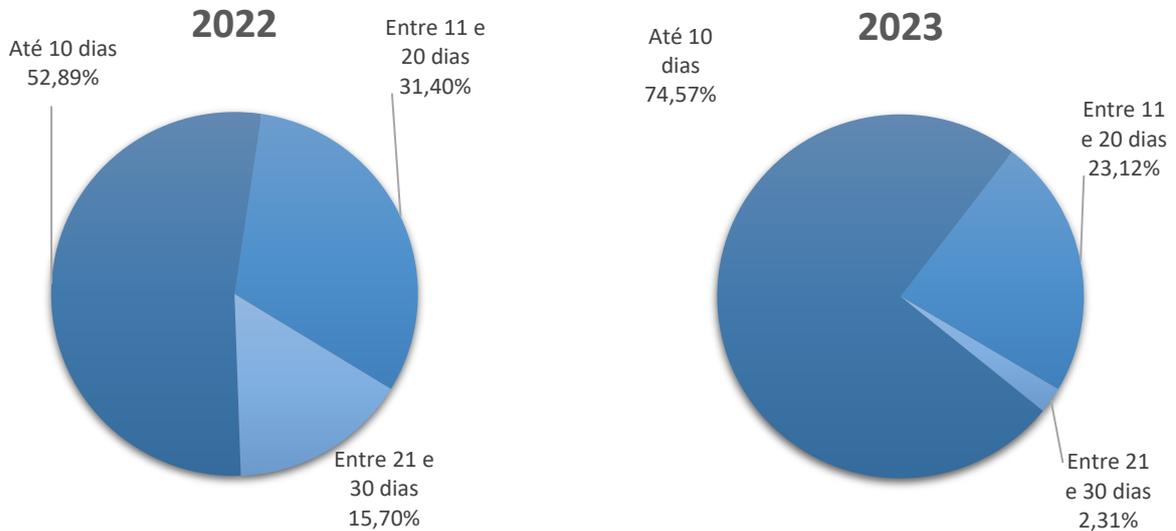
Tabela 5 – Demandas por tempo de atendimento - 3º Trim\_2022-2023

Prazo de atendimento	2022			2023		
	Demandas	SIC	Geral	Demandas	SIC	Geral
Atendido no prazo (em até 10 dias)	64	7	<b>71</b>	129	2	<b>131</b>
Atendido no prazo (entre 11 e 20 dias)	38	8	<b>46</b>	40	1	<b>41</b>
Atendido no prazo (entre 21 e 30 dias)	19	-	<b>19</b>	4	1	<b>5</b>
Atendimento realizado acima de 30 dias	-	1	<b>1</b>	-	-	-
Em atendimento	10	3	<b>13</b>	5	1	<b>6</b>
<b>Total de atendimentos</b>	<b>131</b>	<b>19</b>	<b>150</b>	<b>178</b>	<b>5</b>	<b>183</b>

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

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

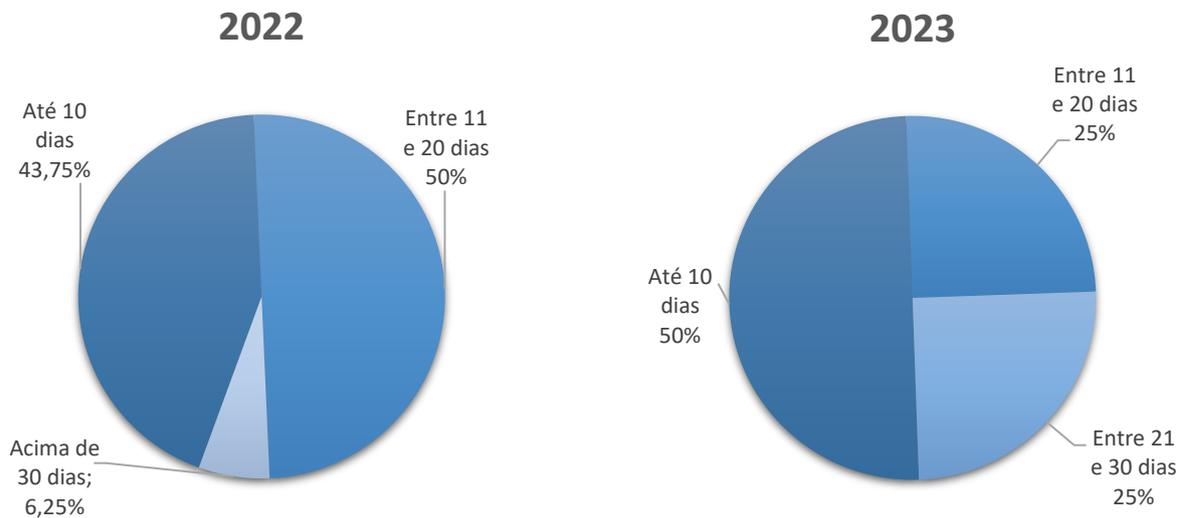
### Demanda



Fonte: SICOUV.

Gráfico 6 – SIC - tempo de atendimento - 3º 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

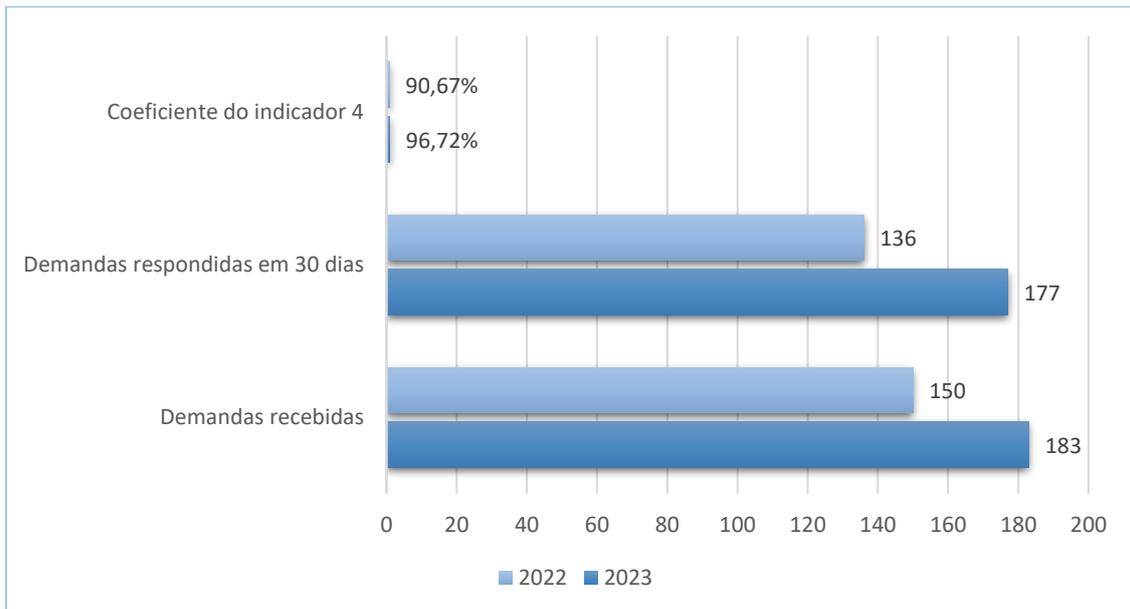
mede a razão entre quantidade de demandas respondidas dentro do prazo de 30 dias e o total de demandas recebidas, menos as encerradas. No 3º trimestre de 2023, o coeficiente foi de **96,72%**, enquanto que no mesmo período de 2022, o indicador ficou em **90,67%**.

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

	2022	2023
Demandas recebidas	150	183
<b>Atendidas em 30 dias<sup>1</sup></b>	<b>136</b>	<b>177</b>
Encerradas	(0)	(0)
Em andamento	13	6
<b>Efetivamente respondidas</b>	<b>136</b>	<b>177</b>
<b>Coeficiente do indicador 4</b>	<b>90,67%</b>	<b>96,72%</b>

Fonte: SICOUV.

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

<sup>1</sup> Total de demandas concluídas e encerradas.

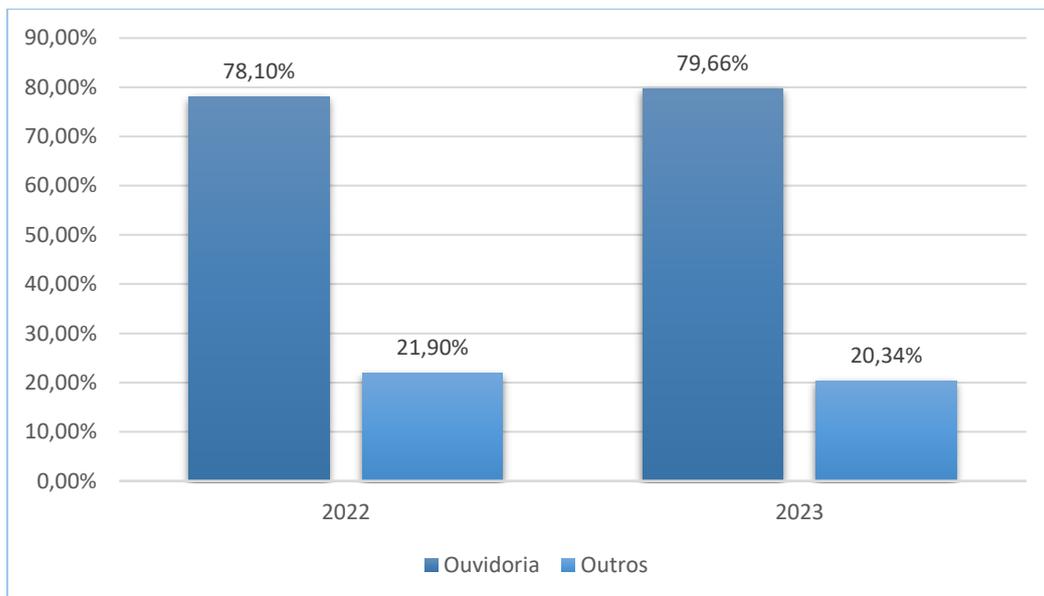
diversas. As demais, **36 (20,34%)**, contaram com a colaboração de unidades internas do TCE-RO, de jurisdicionados<sup>2</sup>, e de outros órgãos e entes públicos. No mesmo período de 2022, das 137 demandas apuradas dentro do trimestre (inclusos os SIC's), **107 (78,10%)** foram solucionadas diretamente 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.



Fonte: SICOUV.

### Das ações da Ouvidoria

No 3º 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-

<sup>2</sup>Art. 5º da Resolução n. 122, de 27 de maio de 2013.

4 – Alcançar o índice de 25% de ouvidoria consideradas efetivas.

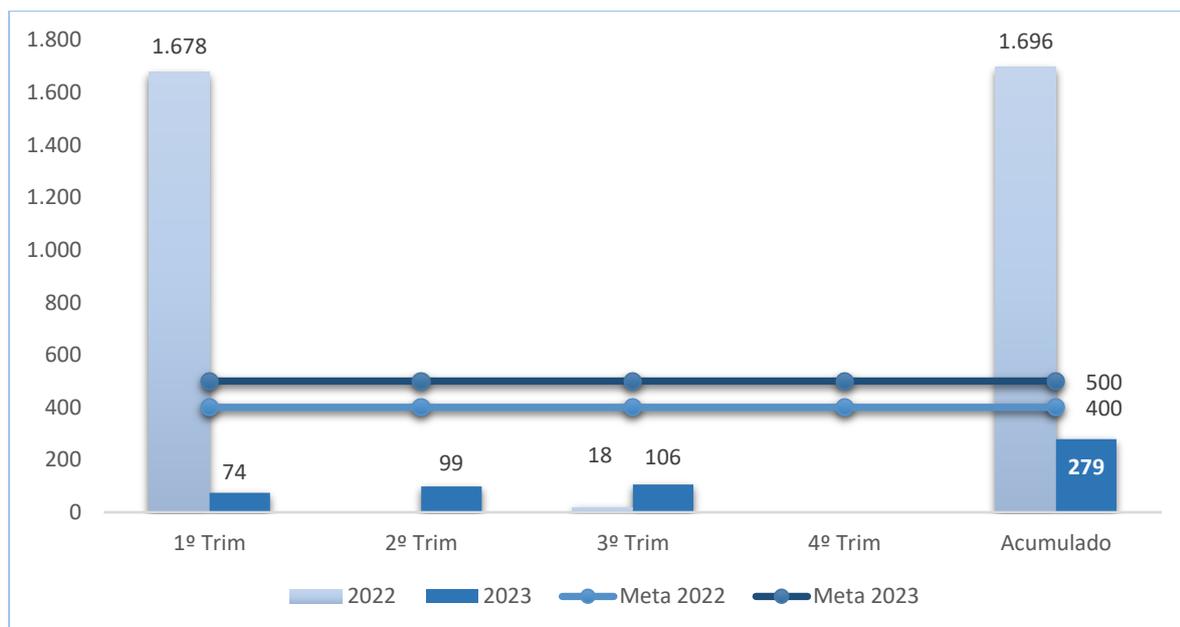
Nesse sentido, o curso foi ministrado pelos instrutores Felipe Lima Guimarães (Representante da Ouvidoria) e por Moisés Rodrigues Lopes (Representante da Secretária-Geral de Controle Externo). A capacitação foi realizada no município de Cacoal nos dias 13 e 14.07.2023, tendo alcançado 39 participantes; 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 2ª 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 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.



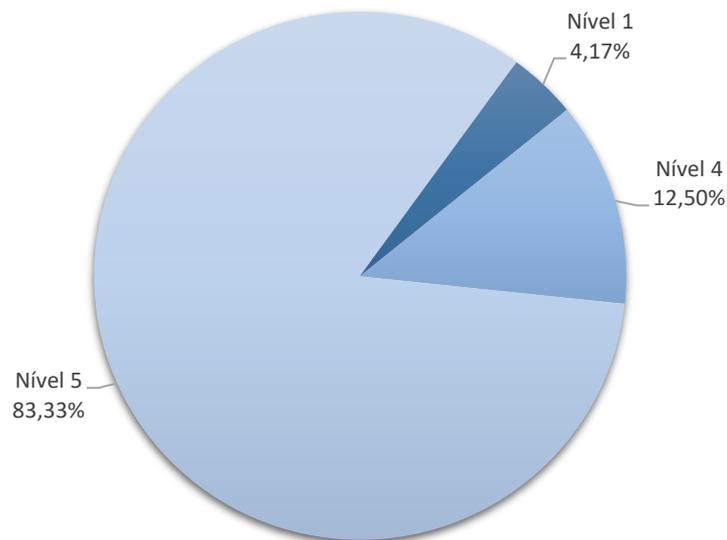
Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

## 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. 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.



Fonte: SICOUV.

## Das atividades complementares

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

Tabela 8 – Atividades complementares

Atividades	Quantidade
<b>Reuniões:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tática Externa – 25</li> <li>• Tática Interna – 1</li> </ul>	<b>26</b>
<b>Capacitação de servidores – cursos, oficinas e palestras:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seminário “Empoderamento feminino” – Evento da Rede Estadual de Ouvidorias em alusão ao Agosto Lilás;</li> <li>• Workshop de Liderança Influente e Gerenciamento por Competências;</li> </ul>	<b>2</b>
<b>Indicadores Internos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manifestações apuradas;</li> <li>• Tempo médio das demandas apuradas (concluídas + encerradas);</li> <li>• Demandas trabalhadas no âmbito da Ouvidoria;</li> <li>• Cumprimento do prazo legal para apuração das manifestações recebidas;</li> <li>• Solicitação de Informações atendidas;</li> <li>• Pesquisa de satisfação quanto ao atendimento da Ouvidoria;</li> <li>• Participação nos eventos realizados pela ESCon e demais parceiros, voltados ao público em geral;</li> <li>• Participantes nos eventos realizados pela ESCon, visando estimular o controle social e a transparência;</li> <li>• Demandas efetivamente respondidas.</li> </ul>	<b>9</b>
<b>Atuações em Eventos visando estimular o Controle Social e a Transparência (número de participantes alcançados)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouvidoria e sua Efetividade - Turma 4 (Cacoal) – 39 pessoas;</li> <li>• Ouvidoria e sua Efetividade - Turma 5 (Ariquemes) – 44 pessoas;</li> <li>• Ambientação de novos auditores do TCE-RO – 20 pessoas;</li> <li>• Ambientação aos estagiários e terceirizado da Ouvidoria do TCE – 3 pessoas;</li> <li>• MP Itinerante;</li> <li>• TRT Comunidade.</li> </ul>	<b>6</b>

É o relatório.

(assinado eletronicamente)  
**Conselheiro FRANCISCO CARVALHO DA SILVA**  
 Ouvidor