

***TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA***

*Gabinete da Ouvidoria - GOUV*

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE ATIVIDADES - 4° 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 Moreira

**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, janeiro de 2024.

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 30/01/2024.

Autenticação: ABBB-ABAC-BAED-GPSE 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 (30.01.2024) se divulga o Relatório Estatístico das Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do

TCE-RO no decorrer do **4º 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 4º trimestre de 2023, foi adotado

como parâmetro o mesmo período do exercício de 2022.

**Das manifestações recebidas**

O total de manifestações recebidas no 4º trimestre de 2023 foi de 91 demandas (**média** mensal de 30);

enquanto que no mesmo trimestre de **2022** foram recebidas 103 (**média** mensal de 34).

Tabela 1 – Demandas recebidas por mês - 4º Trimestres 2022/2023.

**Meses**

**2022**

**2023**

Demandas

SIC

**Soma**

Demandas

SIC

**Soma**

Outubro

30

6

**36**

31

2

**33**

Novembro

30

7

**37**

32

-

**32**

Dezembro

29

1

**30**

26

-

**26**

**Total**

**89**

**14**

**103**

**89**

**2**

**91**

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Gráfico 1 - Demandas recebidas por mês - 4º Trimestres 2022/2023

**Demandas**

30

OUT.

31

30

NOV.

32

29

DEZ.

26

**SIC**

6



OUT.



2



7



NOV.



0



1

DEZ.



0



2022

2023

2022

2023

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

2

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 30/01/2024.

Autenticação: ABBB-ABAC-BAED-GPSE no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

**Dos status das demandas**

Neste trimestre, das 91 demandas recebidas,  **88** (96,70%) foram apuradas, ou seja, tendo sido

trabalhadas, foram atendidas ou encerradas, e  **3** (3,30%) fecharam o trimestre em atendimento. Ao final do

mesmo período em 2022, 100 (97,09%) das 103 demandas recebidas haviam sido apuradas e 3 (2,91%)

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 - 4º Trimestres 2022/2023.

**Manifestações**

**2022**

**2023**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

Recebidas

89

14

**103**

89

2

**91**

Apuradas

**87**

**13**

**100**

**86**

**2**

**88**

(97,75%)

(92,86%)

(97,09%)

(96,63%)

(100%)

(96,70%)

Em atendimento

2

1

3

3

0

3

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Gráfico 2 - Manifestações recebidas e apuradas - 4º Trimestres 2022/2023.

**Demandas**

89

2022

87

2

89

2023

86

3

**SIC**

14

2022

13



1

2



2023

2



0



Recebidas

Apuradas

Em atendimento

Recebidas

Apuradas

Em atendimento

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

**Da qualificação dos manifestantes**

No 4º trimestre de 2023, das 91 demandas recebidas, 85 (93,41%) demandas foram nominadas, 2

(2,20%) anônimas e 4 (4,39%) identificadas. No mesmo período do exercício de 2022, das 103 demandas

recebidas, 92 (89,32%) foram nominadas, 6 (5,83%) anônimas e 5 (4,85%) foram 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 4º trimestre exercício de 2022, no

3

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 30/01/2024.

Autenticação: ABBB-ABAC-BAED-GPSE no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

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

6

-

**6**

2

-

**2**

Identificada

5

14

**19**

1

2

**3**

Nominada

78

-

**78**

86

-

**86**

**Total**

**89**

**14**

**103**

**89**

**2**

**91**

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Gráfico 3 – Qualificação dos manifestantes – 2022/2023.

**Demandas**

86

(96,63%)



2023

1

(1,12%)

2

(2,25%)



78

(87,64%)



2022

5 (5,62%)

6 (6,74%)

0

10

20

30

40

50

60

70

80

90

100



Nominada

Identificada

Anônima

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

**Dos prazos de atendimento**

Os prazos para atendimento de demandas têm como parâmetro os fixados na Lei de Acesso à

Informação (Lei 12.527/2011), e no Regimento Interno da Ouvidoria (Resolução n. 122/2013/TCE-RO).

Na Tabela 4 segue o histórico da média de tempo para apuração das demandas do 4º trimestre - período

2014 a 2023:

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

**Média**

**2014**

**2015**

**2016**

**2017**

**2018 2019**

**2020**

**2021**

**2022**

**2023**

Demandas

11

4

10

10

11

6

6

6

8

11

SIC

18

4

11

14

12

7

9

11

10

14

Média Geral

11

4

10

11

11

6

6

7

8

11

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

4

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 30/01/2024.

Autenticação: ABBB-ABAC-BAED-GPSE no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

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

**Média Geral**

**11**

**11**

**11**

**11**

**10**

**8**

**7**

**6**

**6**

**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 4º trimestre do exercício de 2022 e 2023:

Tabela 5 – Demandas por tempo de atendimento - 4º Trim\_2022-2023.

**Prazo de atendimento**

**2022**

**2023**

**Demandas**

**SIC**

**Geral**

**Demandas**

**SIC**

**Geral**

Atendido no prazo (em até 10 dias)

68

9

**77**

50

1

**51**

Atendido no prazo (entre 11 e 20 dias)

15

2

**17**

20

-

**20**

Atendido no prazo (entre 21 e 30 dias)

4

2

**6**

14

1

**15**

Atendimento realizado acima de 30 dias

-

-

**-**

2

-

**2**

Em atendimento

2

1

**3**

3

-

**3**

**Total de atendimentos**

**89**

**14**

**103**

**89**

**2**

**91**

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

5

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 30/01/2024.

Autenticação: ABBB-ABAC-BAED-GPSE no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Gráfico 5 – Demandas por tempo de atendimento - 4º Trim\_2022-2023.

**Demanda**

**2022**

**2023**

Entre 11

Até 10 dias

e 20 dias

Entre 11 e

78,16%

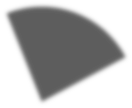
23,26%

20 dias

17,24%

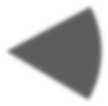
Entre 21

e 30 dias



16,28%

Até 10



Acima de

dias

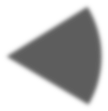
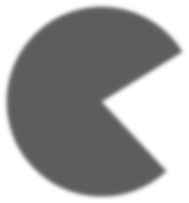


Entre 21 e

30 dias

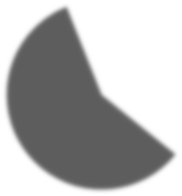
58,14%

30 dias



2,32%

4,60%



Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Gráfico 6 – SIC - tempo de atendimento - 4º Trim\_2022-2023

**SIC – Sistema de Informação ao Cidadão**

**2022**

**2023**

Até 10

dias

69,23%

Entre 11

e 20 dias

15,38%

Entre 21

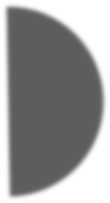
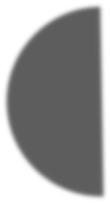
e 30 dias

15,38%

Entre 21

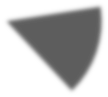
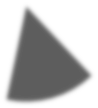
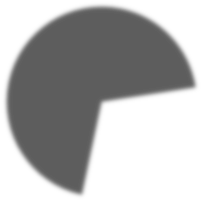
e 30 dias

50,00%



Até 10

dias



50,00%

Fonte: SICOUV.

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

Um dos indicadores internos da unidade é o de **Demandas efetivamente respondidas**, que mede a razão

entre quantidade de demandas efetivamente respondidas dentro do prazo de 30 dias e o total de demandas

6

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 30/01/2024.

Autenticação: ABBB-ABAC-BAED-GPSE no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

recebidas, menos as encerradas. No 4º trimestre de 2023, o coeficiente foi de **94,51%**, enquanto que no mesmo

período de 2022, o indicador ficou em **97,09%**.

A Resolução n. 122/2013/TCE-RO fixa o prazo de 10 (dez) dias para que os órgãos ou setores internos

informem à Ouvidoria as providências adotadas quanto às manifestações de sua competência, e 30 (trinta) dias

para que o Gabinete da Ouvidoria finalize os procedimentos instaurados; podendo esse ser prorrogado, desde

que justificadamente. No entanto, extemporaneamente, algumas demandas, por sua complexidade e fatores

que fogem ao controle para manutenção do tempo convencionado na norma para sua resolutividade, podem

requerer o emprego de mais esforços que outras, exigindo um cumprimento maior de prazo para fechamento.

Neste trimestre, as demandas de protocolo SICOUV 3234/2023 e 3253/2023, excepcionalmente,

apresentaram tempo de fechamento superior aos trinta dias previstos na Resolução n. 122/2013/TCE-RO, fato

este que foi uma exceção à média de tempo para apuração das demandas registradas na unidade, que, no 1º

semestre de 2023 foi de 10 (dez) dias.

Tabela 6 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 4º trim. 2022/2023.

**2022**

**2023**

Demandas recebidas

103

91

**Atendidas em 30 dias**

**100**

**86**

**1**

Encerradas

(0)

(0)

Em andamento

3

3

**Efetivamente respondidas**

**100**

**86**

**Coeficiente do indicador 4**

**97,09%**

**94,51%**

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Gráfico 7 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 4º trim. 2022/2023.

97,09%

Coeficiente do indicador 4

94,51%



100

Demandas respondidas em 30 dias

86



103

Demandas recebidas

91



0

20

40

60

80

100

120

2022

2023

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e 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 30/01/2024.

Autenticação: ABBB-ABAC-BAED-GPSE no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

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

Das 88 demandas apuradas no período, **60 (68,18%)** foram solucionadas especificamente no âmbito da

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

diversas.

As

demais,

**28**

**(31,82%)**,

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 100 demandas apuradas

2

(inclusos os SIC’s),  **80 (80%)** foram solucionadas diretamente pela Ouvidoria, e  **20 (20%)** 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 - 4º trim. 2022/2023

**Ano**

**Ouvidoria**

**Outros**

**Demandas Apuradas**

2022

80

20

100

2023

60

28

88

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Gráfico 8 – Fonte de Resposta de Demandas - 4º trim. 2022/2023.

90,00%

80,00%

80,00%

68,18%

70,00%

60,00%

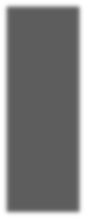
50,00%

40,00%

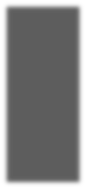
31,82%

30,00%

20,00%



20,00%



10,00%

0,00%



2022

2023

Ouvidoria

Outros

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

**Das ações da Ouvidoria**

No 4° trimestre de 2023, durante a II Jornada Acadêmica de Direito 2023.2 da Faculdade Metropolitana

ocorrida em 08.11.2023, foi realizada uma palestra pelo servidor Felipe Lima Guimarães com o tema “Tribunal

de Contas e a Sociedade na participação do controle”.

Além disso, esta Ouvidoria participou do II Encontro de Integridade do SEBRAE em Rondônia realizado

no dia 05.12.2023, tendo como público-alvo colaboradores da instituição e micro e pequeno empreendedor. Na

oportunidade, o servidor Felipe Lima Guimarães proferiu uma palestra sobre o tema: “Desafios, oportunidades

e a importância da ética e Ouvidoria no ambiente corporativo”.

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 30/01/2024.

Autenticação: ABBB-ABAC-BAED-GPSE no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Para 2023, de acordo com o Plano de Ação da Ouvidoria, a meta anual foi alcançar 500 (quinhentas)

pessoas nas capacitações voltadas ao aprimoramento do controle social; tendo atingido 226 (duzentos e vinte e

seis) pessoas neste 4º 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 – 4º trimestres 2022/2023.

2.000

1.855

1.800

1.678

1.600

1.400

1.200

1.000

800

505

600

500

400

400



226



159



106



99

200

74

18

0

0

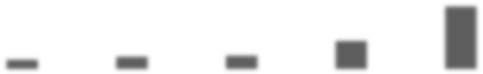
1º Trim

2º Trim

3º Trim

4º Trim

Acumulado



2022

2023

Meta 2022

Meta 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 88 demandas respondidas, 12,25% (11) haviam sido avaliadas; com **10 (90,91%)** de avaliações com indicação

da pontuação no nível 5 (**muito satisfeito**), e **1 (9,09%)** no nível 4 (**satisfeito**). No geral, a média de satisfação

registrada no período foi de 4,91 pontos.

9

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 30/01/2024.

Autenticação: ABBB-ABAC-BAED-GPSE no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

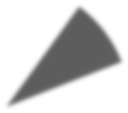
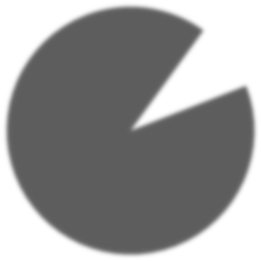
Gráfico 10 – Resultado de Pesquisa de Satisfação – 4º trimestre 2023.

Nível 4

9,09%

Nível 5

90,91%



Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

**Das atividades complementares**

Outras atividades desenvolvidas neste setor no decorrer do quarto trimestre de 2023 constam descritas

abaixo:

Tabela 8 – Atividades complementares

**Atividades**

**Quantidade**

**Reuniões:**

Interna administrativa – 1

**12**



Tática Externa – 11



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

Curso

de

Formação

e

Requalificação

de

Brigadistas

-

3ª

Turma,

promovido

pelo



Ministério Público do Estado de Rondônia e realizado por Escola Superior e a Assessoria

Bombeiro Militar - ASBM em Porto Velho-RO;

Oficina 1 - Linguagem Simples: Uma jornada para aproximar o TCE-RO do cidadão;



**7**

Oficina 2 - Linguagem Simples: Uma jornada para aproximar o TCE-RO do cidadão;



Ouvidorias na construção de uma sociedade sem preconceito e racismo - Rede Estadual



de Ouvidorias;

Evento de encerramento do MP Itinerante – 2ª edição;



III CITC - Congresso Internacional dos Tribunais de Contas;



Celebração do Dia Internacional contra a Corrupção – DICC.



10

Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 30/01/2024.

Autenticação: ABBB-ABAC-BAED-GPSE no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

**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)**

Tribunal de Contas e a Sociedade na participação do controle – II Jornada Acadêmica de



Direito 2023.2 – **116 pessoas**;

**226**

Palestra

ministrada

no

II

Encontro

Integridade

do

SEBRAE

RO.

Tema:

"Desafios,



oportunidades e a importância da ética e Ouvidoria no ambiente coorporativo"– **110**

**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 30/01/2024.

Autenticação: ABBB-ABAC-BAED-GPSE no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.