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.

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

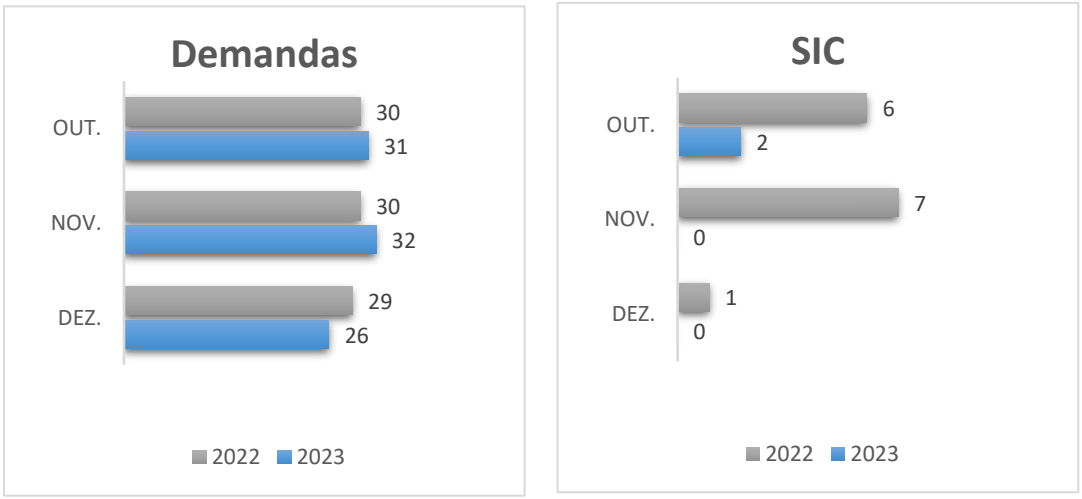
O total de manifestações recebidas no 4º trimestre de 2023 foi de 91 demandas (**média** mensal de 30); enquanto que no mesmo trimestre de **2022** foram recebidas 103 (**média** mensal de 34).

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



Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

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.

Dos status das demandas

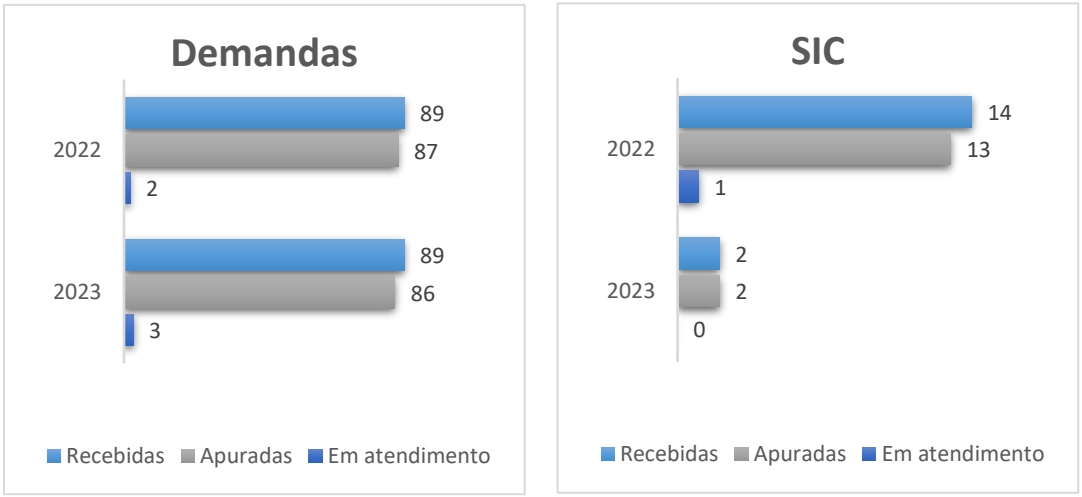
Neste trimestre, das 91 demandas recebidas, **88** (96,70%) foram apuradas, ou seja, tendo sido trabalhadas, foram atendidas ou encerradas, e **3** (3,30%) fecharam o trimestre em atendimento. Ao final do mesmo período em 2022, 100 (97,09%) das 103 demandas recebidas haviam sido apuradas e 3 (2,91%) 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** (97,75%)	**13** (92,86%)	**100** (97,09%)	**86** (96,63%)	**2** (100%)	**88** (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.



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

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.

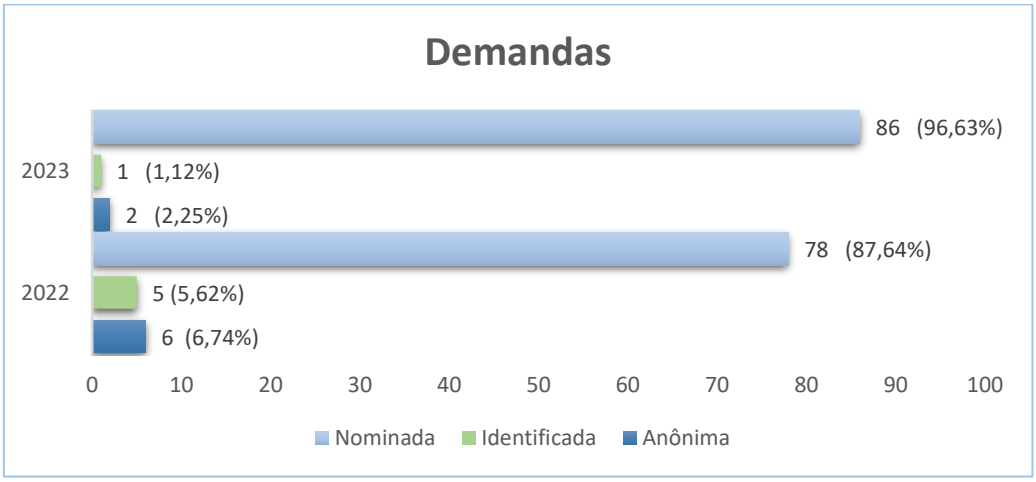
detalhamento, uma diferença poderá ser percebida, em função desse novo arranjo, na comparação entre os dados de 2022 e 2023.

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.



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:

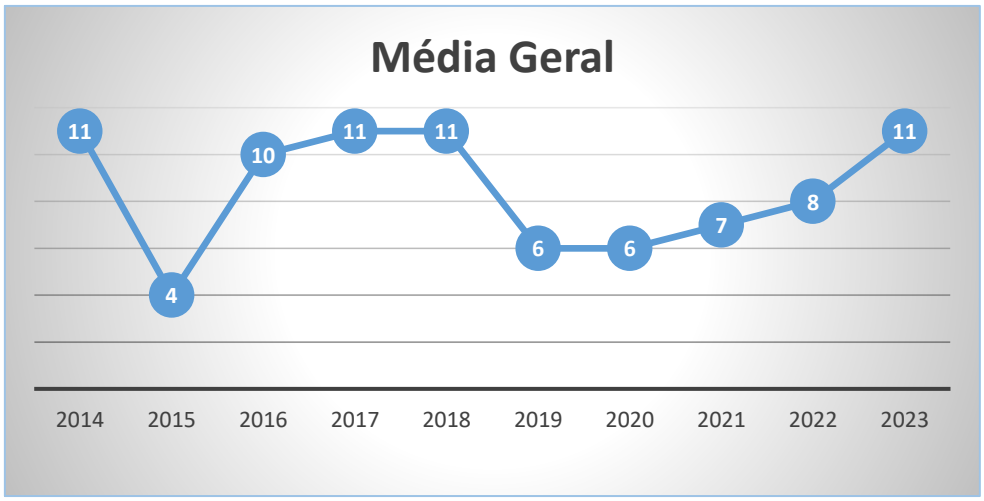
Tabela 4 – Histórico: tempo médio de atendimento das demandas (em dias) – 4º Trim. 2014-2023

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.

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.

Gráfico 4 – Histórico: tempo médio de atendimento das demandas (em dias) – 4º 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 4º trimestre do exercício de 2022 e 2023:

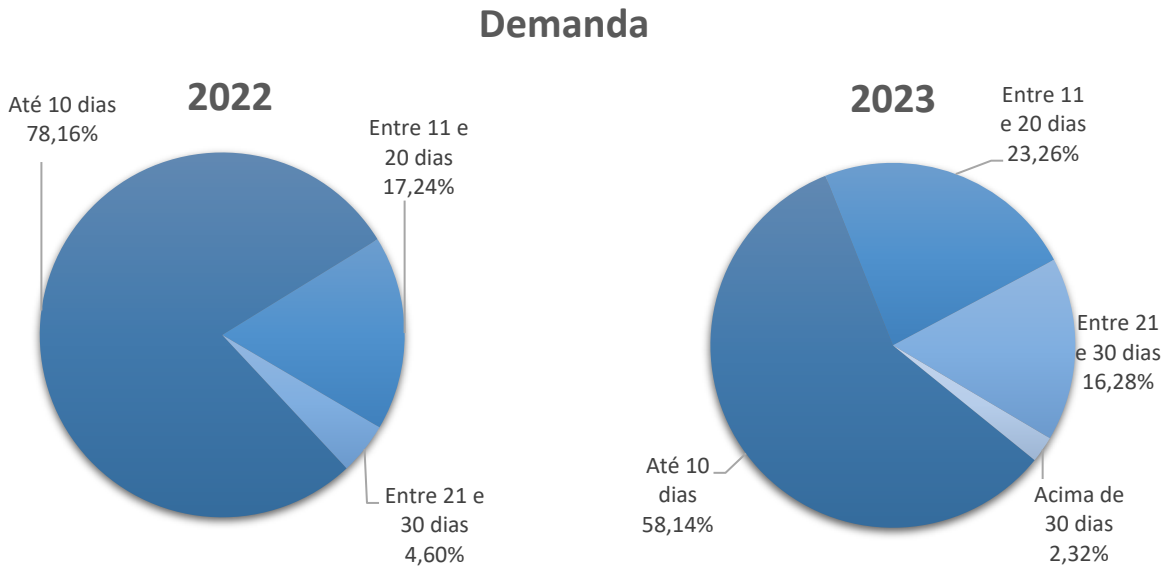
Tabela 5 – Demandas por tempo de atendimento - 4º Trim_2022-2023.

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.

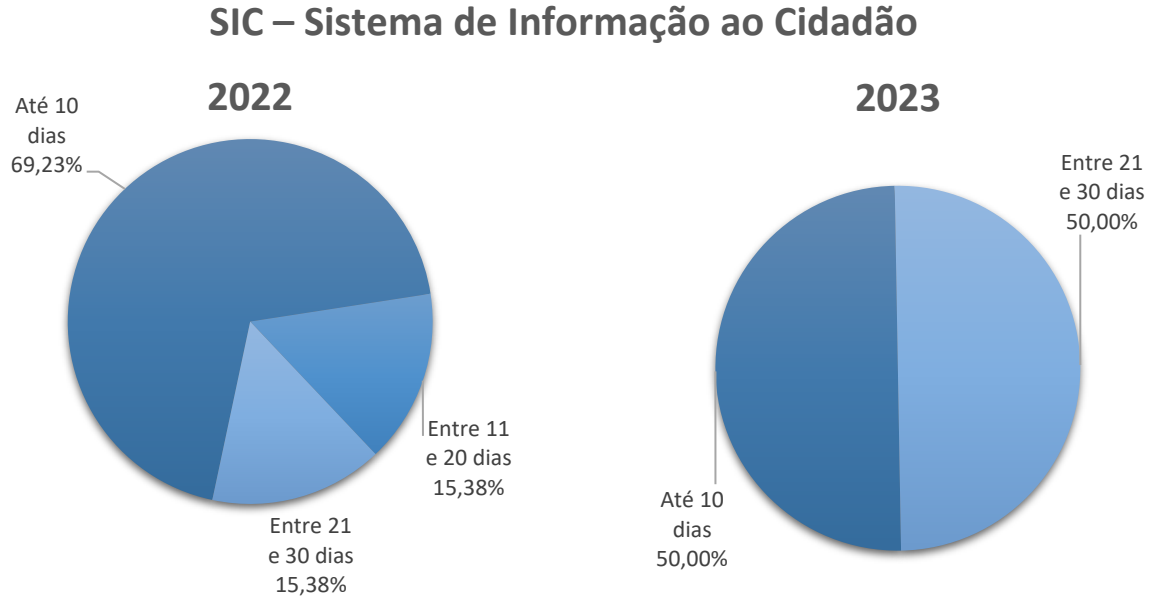
Documento de 11 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 30/01/2024.
Autenticação: ABBB-ABAC-BAED-GPSE no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

Gráfico 5 – Demandas por tempo de atendimento - 4º Trim_2022-2023.



Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Gráfico 6 – SIC - tempo de atendimento - 4º Trim_2022-2023



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

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.

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.

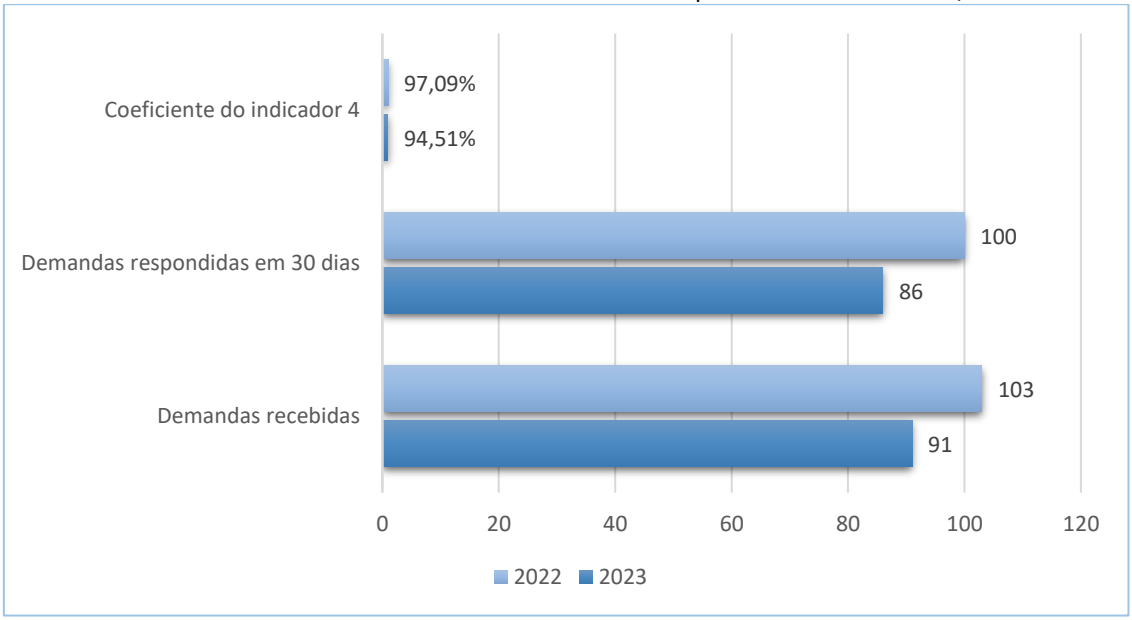
Neste trimestre, as demandas de protocolo SICOUV 3234/2023 e 3253/2023, excepcionalmente, apresentaram tempo de fechamento superior aos trinta dias previstos na Resolução n. 122/2013/TCE-RO, fato este que foi uma exceção à média de tempo para apuração das demandas registradas na unidade, que, no 1º semestre 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[1]	**100**	**86**
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.



Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

[1] Total de demandas concluídas e encerradas.

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.

Das respostas das manifestações – Ouvidoria x Outras unidades

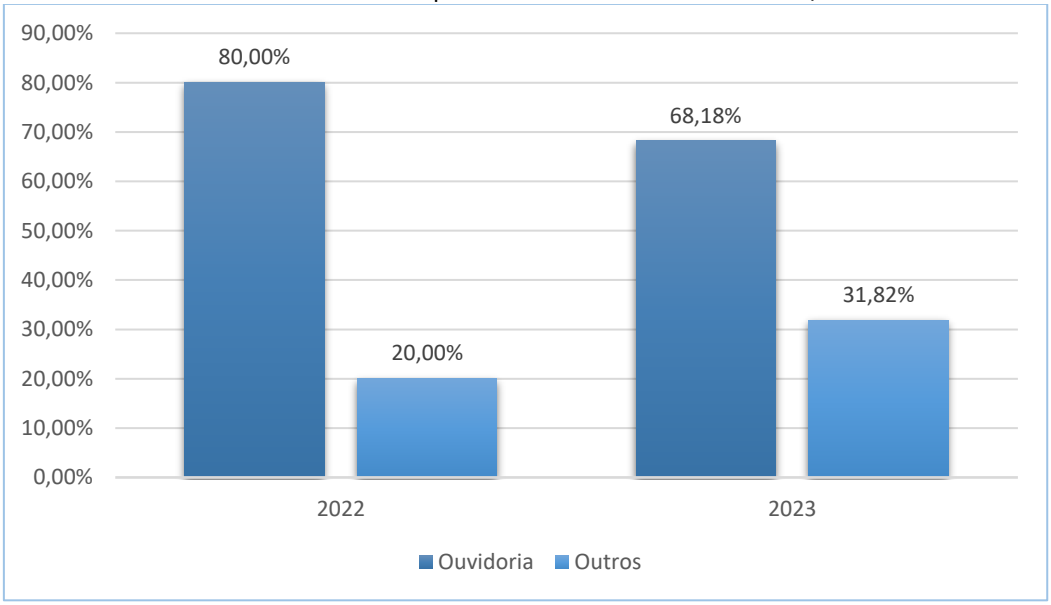
Das 88 demandas apuradas no período, **60 (68,18%)** foram solucionadas especificamente no âmbito da Ouvidoria; ou seja, sem a necessidade de acionar outras unidades setoriais do TCE-RO, ou unidades gestoras diversas. As demais, **28 (31,82%)**, contaram com a colaboração de unidades internas do TCE-RO, de jurisdicionados[2], e de outros órgãos e entes públicos. No mesmo período de 2022, das 100 demandas apuradas (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.



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".

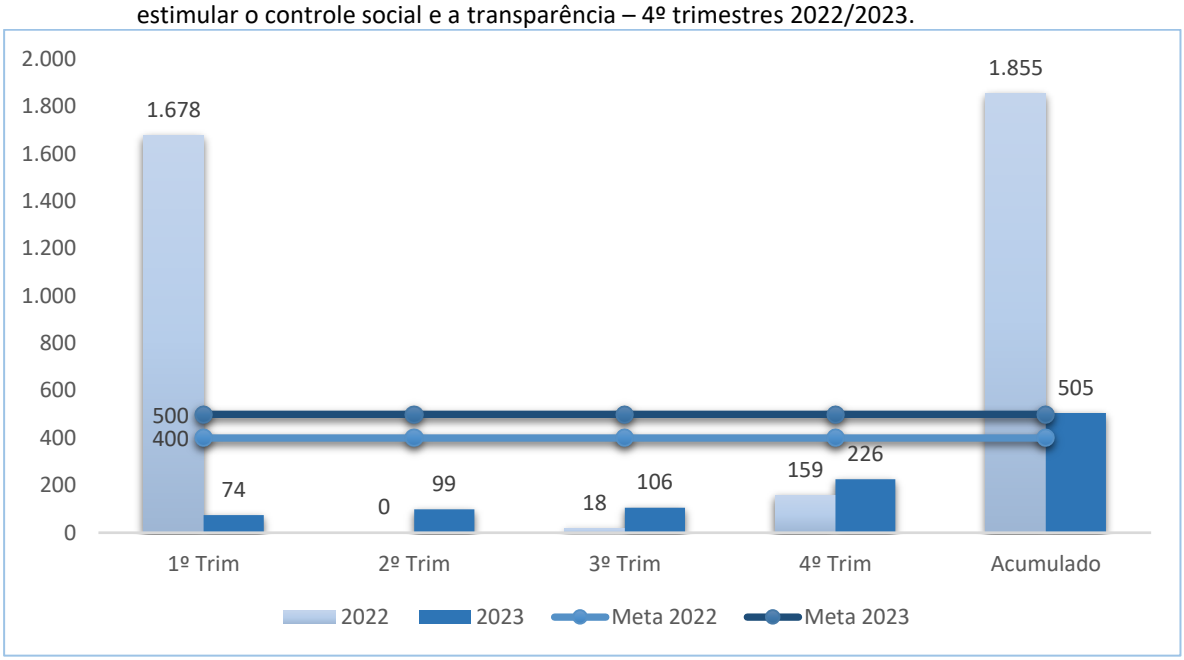
[2]Art. 5º da Resolução n. 122, de 27 de maio de 2013.

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.

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.



Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

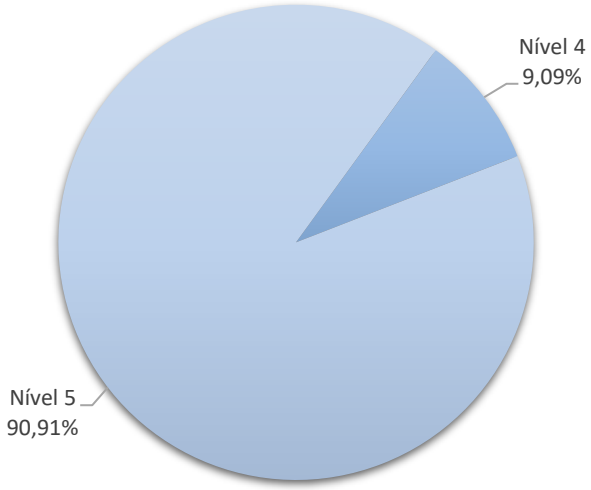
Da pesquisa de satisfação

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.

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.

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



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 • Tática Externa – 11	**12**
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; • 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.	**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.

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; • 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) • Tribunal de Contas e a Sociedade na participação do controle – II Jornada Acadêmica de Direito 2023.2 – **116 pessoas**; • Palestra ministrada no II Encontro Integridade do SEBRAE RO. Tema: "Desafios, oportunidades e a importância da ética e Ouvidoria no ambiente coorporativo"– **110 pessoas**.	**226**

É o relatório.

(assinado eletronicamente)
Conselheiro FRANCISCO CARVALHO DA SILVA
Ouvidor

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.