



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

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE ATIVIDADES - 1º TRIMESTRE DE 2024

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: Júlia Pereira Mendes
Thamires da Silva Valle

Colaboradores terceirizados: Brenda Laís Sousa do Nascimento
Luiz Henrique Gonzaga

Porto Velho – RO, abril de 2024

Em cumprimento ao artigo 4º, inciso IX, da Resolução n. 122/2013/TCE-RO (Regimento Interno da Ouvidoria), hoje (29.04.2024) se divulga o Relatório Estatístico das Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do TCE-RO no decorrer do **1º trimestre de 2024**. 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 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 1º trimestre de 2024, foi adotado como parâmetro o mesmo período do exercício de 2023.

Das manifestações recebidas

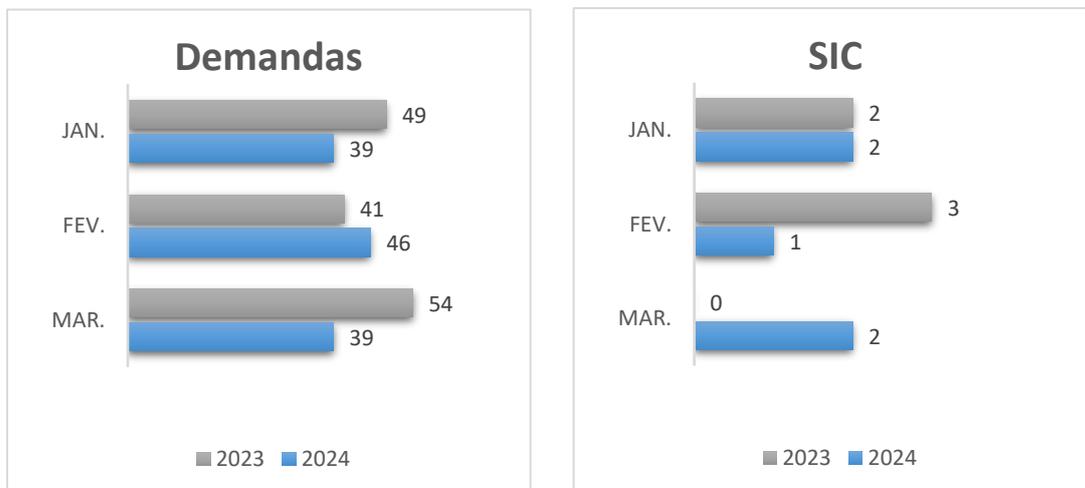
O total de manifestações recebidas no 1º trimestre de 2024 foi de 129 demandas (**média** mensal de 43), enquanto que, no mesmo trimestre de **2023**, foram recebidas 149 (**média** mensal de 49).

Tabela 1 – Demandas recebidas por mês - 1º Trimestres 2023/2024.

Meses	2023			2024		
	Demandas	SIC	Soma	Demandas	SIC	Soma
Janeiro	49	2	51	39	2	41
Fevereiro	41	3	44	46	1	47
Março	54	-	54	39	2	41
Total	144	5	149	124	5	129

Fonte: Sistema SICOUV.

Gráfico 1 - Demandas recebidas por mês - 1º Trimestres 2023/2024



Fonte: Sistema SICOUV.

Do status das demandas

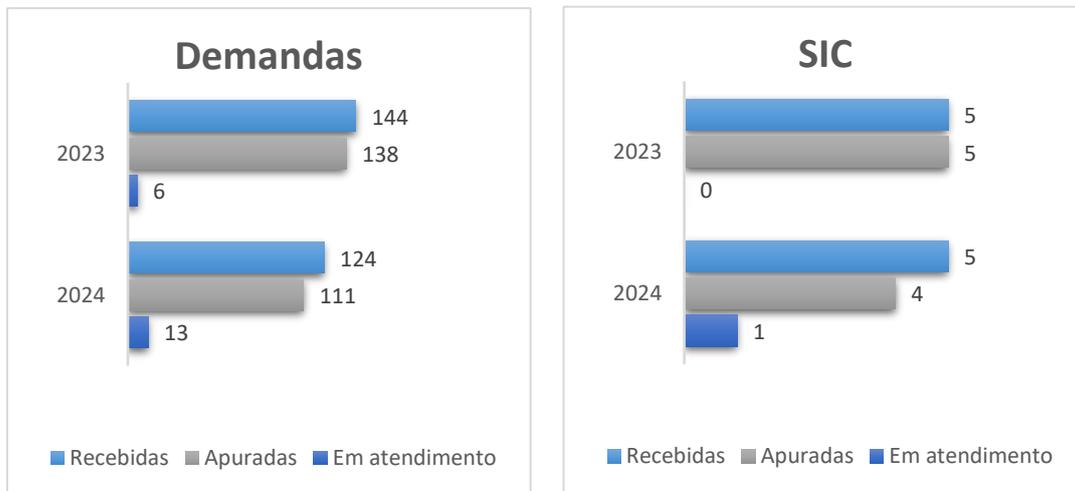
Neste trimestre, das 129 demandas recebidas, **115** (89,15%) foram apuradas, ou seja, tendo sido trabalhadas, foram atendidas ou encerradas, e **14** (10,85%) fecharam o trimestre em atendimento. Ao final do mesmo período em 2023, 143 (95,97%) das 149 demandas recebidas havia sido apuradas e 6 (4,03%) encerraram o trimestre em atendimento. Nesse sentido, em relação a esse aspecto, segue demonstrado na tabela abaixo um comparativo entre 2023 e 2024:

Tabela 2 – Manifestações recebidas e apuradas - 1º Trimestres 2023/2024.

Manifestações	2023			2024		
	Demandas	SIC	Soma	Demandas	SIC	Soma
Recebidas	144	5	149	124	5	129
Apuradas	138 (95,83%)	5 (100%)	143 (95,97%)	111 (89,52%)	4 (80%)	115 (89,15%)
Em atendimento	6	-	6	13	1	14

Fonte: Sistema SICOUV.

Gráfico 2 - Manifestações recebidas e apuradas - 1º Trimestres 2023/2024.



Fonte: Sistema SICOUV.

Da qualificação dos manifestantes

Para efeito de classificação das demandas quanto a sua autoria, a partir deste trimestre em diante, convencionou-se adotar o termo **APRÓCRIFA** para as demandas até então denominadas NOMINADAS; de forma que melhor as define, conforme descrição a seguir:

- 1. Identificada** - Quando o autor fornece seu nome completo ao registrar a demanda, e informa um meio de contato (e-mail, telefone, endereço, etc). Isso permite que a ouvidoria entre em contato com o autor para fornecer feedback ou solicitar informações adicionais, se necessário.

2. **Anônima** - Quando o autor opta por não se identificar de forma alguma, e não informa um meio de contato.

3. **Apócrifa** - Quando a manifestação não tem sua autenticidade comprovada, ou seja, a identificação do autor é suspeita ou duvidosa.

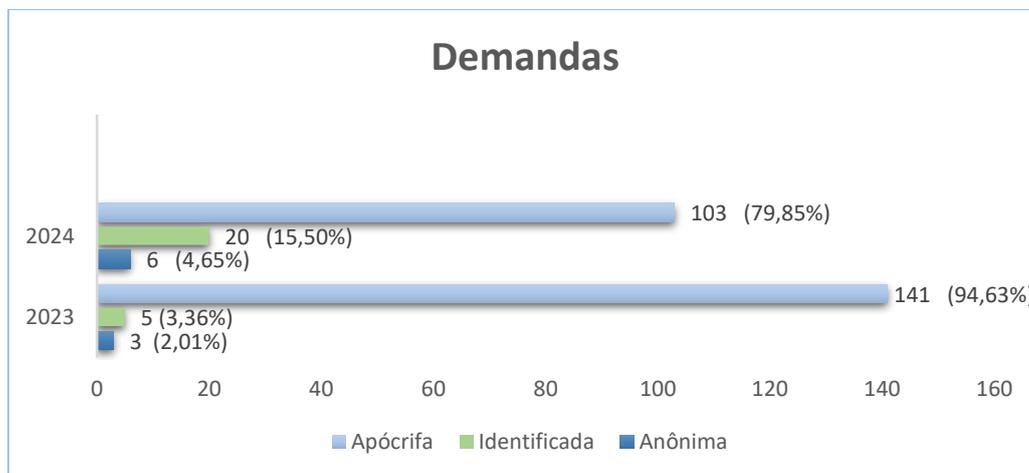
Nesse contexto, no 1º trimestre de 2024, das 129 demandas recebidas, 103 (79,85%) demandas foram apócrifas, 6 (4,65%) anônimas e 20 (15,50%) identificadas. No mesmo período do exercício de 2023, das 149 demandas recebidas, 141 (94,63%) foram nominadas (apócrifas), 3 (2,01%) anônimas e 5 (3,36%) foram identificadas.

Tabela 3 – Qualificação dos manifestantes – 2023/2024.

Qualificação	2023			2024		
	Demandas	SIC	Soma	Demandas	SIC	Soma
Anônima	3	-	3	6	-	6
Identificada	1	4	5	18	5	20
Apócrifa	140	1	141	100	-	103
Total	144	5	149	124	5	129

Fonte: Sistema SICOUV.

Gráfico 3 – Qualificação dos manifestantes – 2023/2024.



Fonte: Sistema 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).

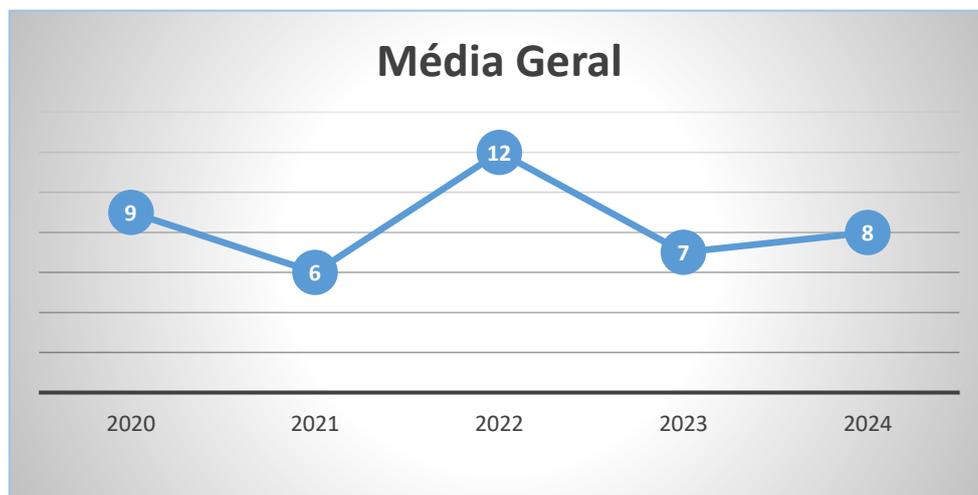
Na Tabela 4, segue demonstrado o comparativo histórico da média de tempo para apuração das demandas do 1º trimestre no período de 2020 a 2024:

Tabela 4 – Histórico: tempo médio de atendimento das demandas (em dias) – 1º Trim. 2020-2024

Média	2020	2021	2022	2023	2024
Demandas	9	6	12	7	8
SIC	9	7	11	15	10
Média Geral	9	6	12	7	8

Fonte: Sistema SICOUV.

Gráfico 4 – Histórico: tempo médio de atendimento das demandas (em dias) – 1º Trim. 2020-2024



Fonte: Sistema 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 1º trimestre dos exercícios de 2023 e 2024:

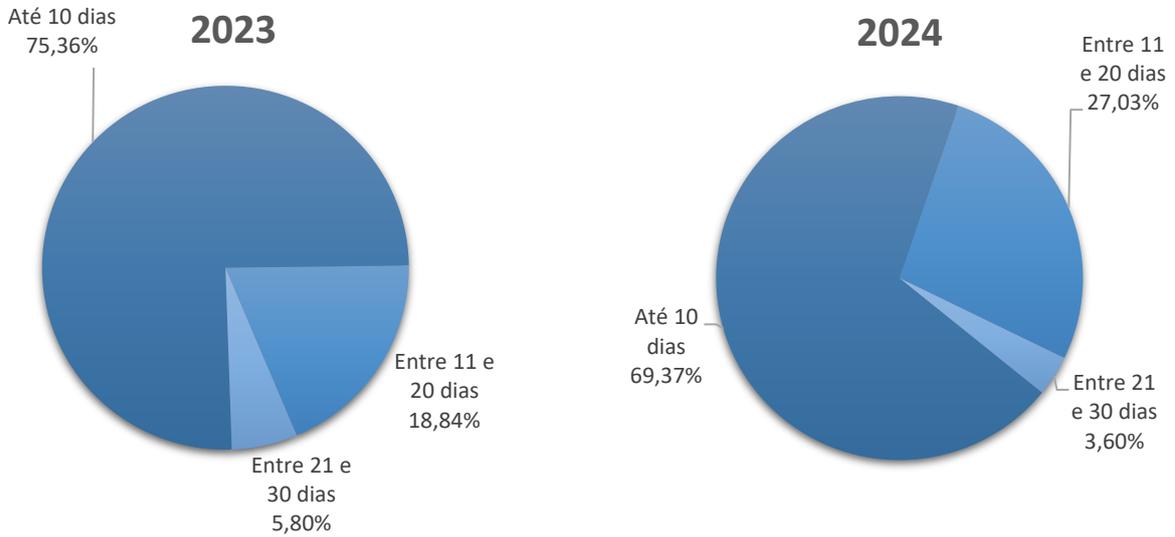
Tabela 5 – Demandas por tempo de atendimento - 1º Trim_2023-2024.

Prazo de atendimento	2023			2024		
	Demandas	SIC	Geral	Demandas	SIC	Geral
Atendido no prazo (em até 10 dias)	104	1	105	77	3	80
Atendido no prazo (entre 11 e 20 dias)	26	3	29	30	-	30
Atendido no prazo (entre 21 e 30 dias)	8	1	9	4	1	5
Atendimento realizado acima de 30 dias	-	-	-	-	-	-
Em atendimento	6	-	6	13	1	14
Total de atendimentos	144	5	149	124	5	129

Fonte: Sistema SICOUV.

Gráfico 5 – Demandas por tempo de atendimento - 1º Trim_2023-2024.

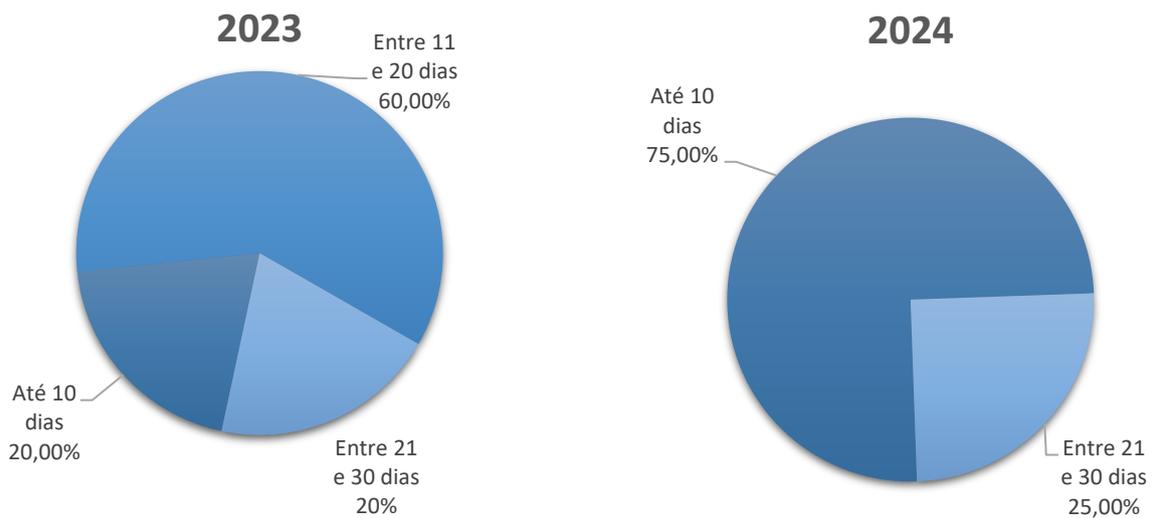
Demanda



Fonte: Sistema SICOUV.

Gráfico 6 – SIC - tempo de atendimento - 1º Trim_2023-2024

SIC – Sistema de Informação ao Cidadão



Fonte: SICOUV.

Demandas efetivamente respondidas

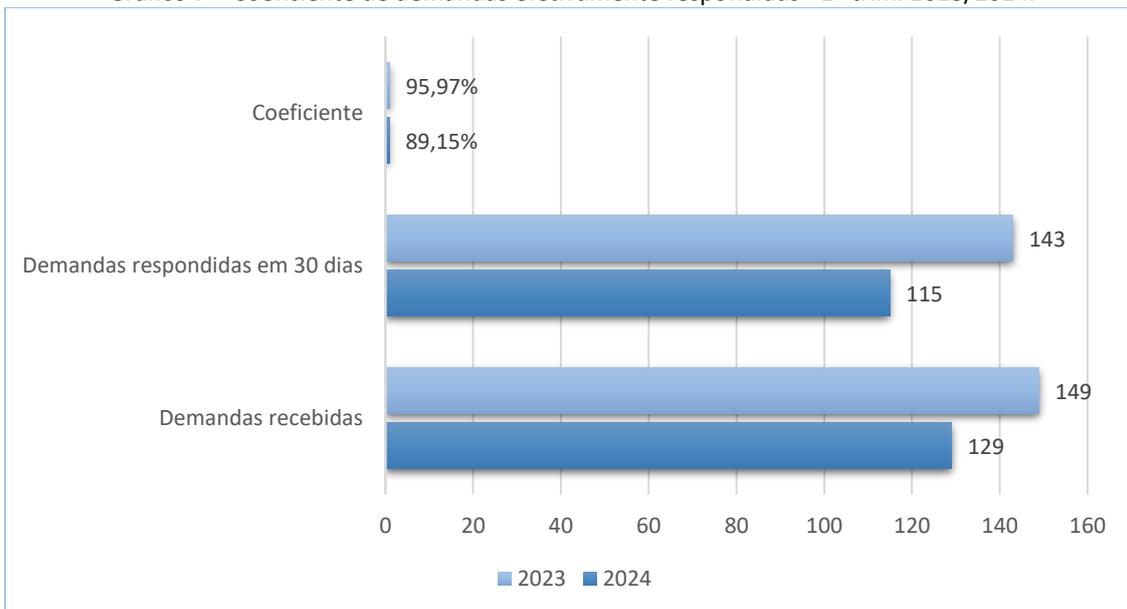
Um dos indicadores internos da unidade é o de **Demandas efetivamente respondidas**, que mede a razão entre quantidade de demandas efetivamente respondidas dentro do prazo de 30 dias e o total de demandas recebidas, menos as encerradas.

Tabela 6 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 1º trim. 2023/2024.

	2023	2024
Demandas recebidas	149	129
Atendidas em 30 dias¹	143	115
Encerradas	(0)	(0)
Em andamento	6	14
Efetivamente respondidas	143	115
Coeficiente	95,97%	89,15%

Fonte: Sistema SICOUV.

Gráfico 7 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 1º trim. 2023/2024.



Fonte: Sistema SICOUV.

Conforme consta na Tabela 6, no 1º trimestre de 2024, o coeficiente foi de **89,15%**, enquanto que no mesmo período de 2023, o indicador ficou em **95,97%**.

Das respostas das manifestações – Ouvidoria x Outras unidades

¹ Total de demandas concluídas e encerradas.

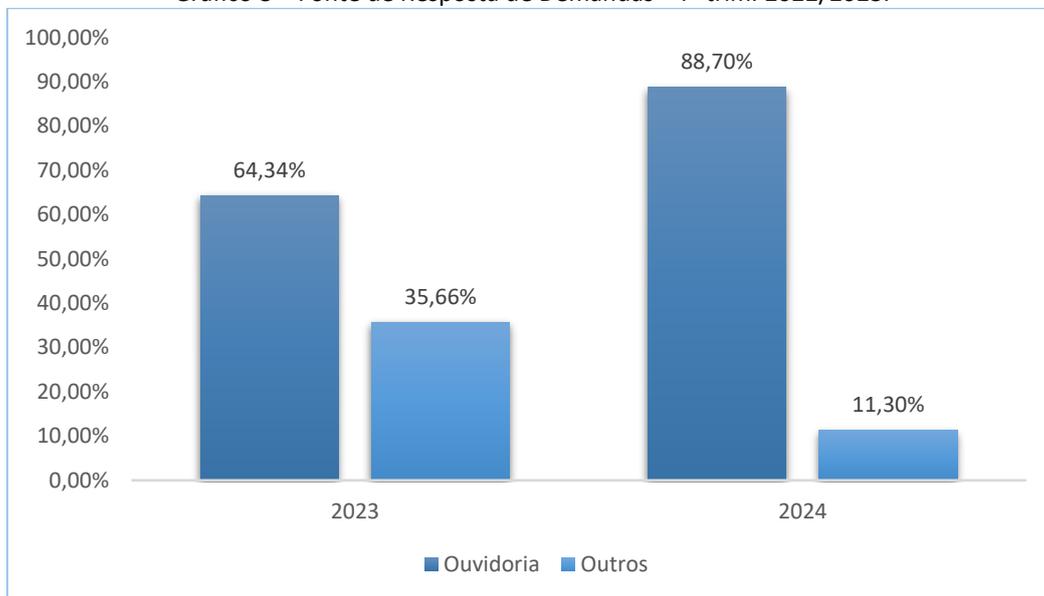
Das 115 demandas apuradas no período, **102 (88,70%)** foram solucionadas especificamente no âmbito da Ouvidoria; ou seja, sem a necessidade de acionar outras unidades setoriais do TCE-RO, ou unidades gestoras diversas. As demais, **13 (11,30%)**, contaram com a colaboração de unidades internas do TCE-RO, de jurisdicionados², e de outros órgãos e entes públicos. No mesmo período de 2023, das 143 demandas apuradas (inclusos os SIC's), **92 (64,34%)** foram solucionadas diretamente pela Ouvidoria, e **51 (35,66%)** 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 - 1º trim. 2023/2024

Ano	Ouvidoria	Outros	Demandas Apuradas
2023	92	51	143
2024	102	13	115

Fonte: Sistema SICOUV.

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



Fonte: Sistema SICOUV.

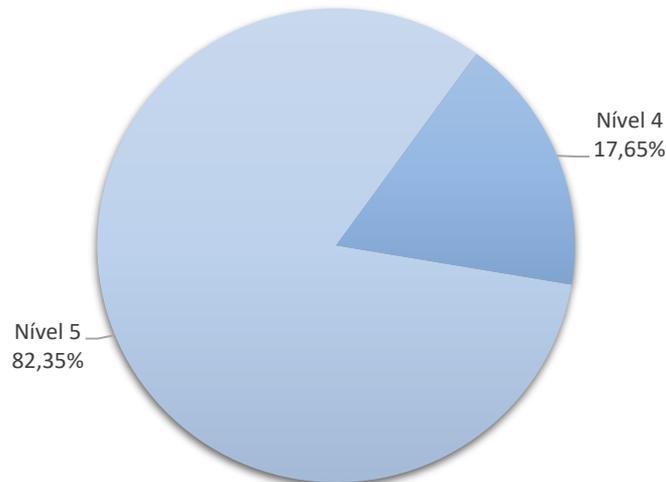
Da pesquisa de satisfação

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 129 demandas recebidas, 14,78% (17) haviam sido avaliadas, das 115 demandas concluídas; com **14 (82,35%)** de avaliações com indicação da pontuação no nível 5 (**muito satisfeito**), **3 (17,65%)** no nível 4 (**satisfeito**). No geral, a média de satisfação registrada no período foi de 4,82 pontos.

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

Gráfico 9 – Resultado de Pesquisa de Satisfação – 4º trimestre 2023.



Fonte: Sistema SICOUV.

Das ações da Ouvidoria

O Ouvidoria Day é um evento anual em alusão ao Dia do Ouvidor, comemorado no dia 16 de março. Este ano foi realizado no dia 15.03.2024 no Auditório da OAB/RO. Contou com a presença de 92 participantes no dia.

O evento, coordenado pela Rede Estadual de Ouvidorias - REOUV, tem suas atividades pautadas no fortalecimento do segmento Ouvidoria, divididas em duas vertentes:

1 - Interna: ferramenta de gestão - possibilitando a comunicação mais próxima entre Gestor e geridos, com subsídio de informações; e

2 - Externa: canal de comunicação - no fomento do controle social, da transparência e no efetivo exercício da cidadania.

A Ouvidoria do TCERO esteve presente no evento com toda sua equipe, deixando sua parcela de contribuição com palestra abordando o tema “Acessibilidade”, ministrada pelo assessor de ouvidor Felipe Lima Guimarães; que buscou esclarecer e apontar questões acerca do assunto dentro das Ouvidorias. O objetivo foi conscientizar a todos a respeito do tema, como um ponto muito presente e importante nos dias atuais.

Das atividades complementares

Outras atividades desenvolvidas neste setor no decorrer do primeiro trimestre de 2024 constam descritas abaixo:

Tabela 8 – Atividades complementares

Atividades	Quantidade
Reuniões: <ul style="list-style-type: none"> • Tática Externa – 19 • Tática Interna – 2 	21
Capacitação de servidores – cursos, oficinas e palestras: <ul style="list-style-type: none"> • Curso Governança e Gestão de Riscos no Setor Público – ESCON 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. 	1
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 Day 	92

É o relatório.

(assinado eletronicamente)
Conselheiro FRANCISCO CARVALHO DA SILVA
 Ouvidor