**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA**

Gabinete da Ouvidoria - GOUV

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE ATIVIDADES - 2° 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:**

Thaiane Cristino de Souza

**Estagiário de Nível Superior:**

Julia Pereira Mendes

Thamires da Silva Valle

**Colaboradores terceirizados:**

Brenda Laís Sousa do Nascimento

Luiz Henrique Gonzaga

Porto Velho – RO, julho de 2024.

Documento de 9 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 25/07/2024.

Autenticação: CFHF-FBFD-HAED-HNFP 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 (25.07.2024) se divulga o Relatório Estatístico das Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do

TCE-RO no decorrer do **2º 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 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 2º trimestre de 2024, foi adotado

como parâmetro o mesmo período do exercício de 2023.

**Das manifestações recebidas**

O total de manifestações recebidas no 2º trimestre de 2024 foi de 151 demandas (**média** mensal de

50,3), enquanto que, no mesmo período de **2023,** foram recebidas 182 (**média** mensal de 60,6).

**Tabela 1** – Demandas recebidas por mês - 2º Trimestres 2023/2024

**Meses**

**2023**

**2024**

Demandas

SIC

**Soma**

Demandas

SIC

**Soma**

Abril

46

1

**47**

46

-

**46**

Maio

72

4

**76**

48

5

**53**

Junho

57

2

**59**

51

1

**52**

**Total**

**175**

**7**

**182**

**145**

**6**

**151**

Fonte: SICOUV.

**Gráfico 1** - Demandas recebidas por mês - 2º Trimestres 2023/2024

**SIC**

**Demandas**

2

57

JUN.

51

JUN.

1

4

72

MAIO.

48

MAIO.

5

1

46

ABR.

46

ABR.

0

0

2

4

6

0

50

100

2023

2024

2023

2024

Fonte: Sistemas SICOUV.

2

Documento de 9 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 25/07/2024.

Autenticação: CFHF-FBFD-HAED-HNFP no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

**Dos status das demandas**

Neste trimestre, das 151 demandas recebidas,  **142** (94,04%) foram apuradas; ou seja, tendo sido

trabalhadas, foram atendidas ou encerradas, e **9** (5,96%) fecharam o trimestre em atendimento. Ao final do

mesmo período em 2023, 168 (92,30%) das 182 demandas recebidas haviam sido apuradas e 14 (7,70%)

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 - 2º Trimestres 2023/2024.

**Manifestações**

**2023**

**2024**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

Recebidas

175

7

**182**

145

6

**151**

Apuradas

**162**

**6**

**168**

**136**

**6**

**142**

(92,57%)

(85,71%)

(92,3%)

(93,79%)

 (100%)

(94,04%)

Em atendimento

13

1

14

9

-

9

Fonte: SICOUV.

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

**Demandas**

9

2024

136

145

13

2023

162

175

0

100

200

**SIC**

0

2024

6

6

1

2023

6

7

0

5

10

Em atendimento

Apuradas

Recebidas

Em atendimento

Apuradas

Recebidas

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

**Da qualificação dos manifestantes**

No 2º trimestre de 2024, das 151 demandas recebidas, 105 (69,54%) foram apócrifas, 10 (6,62%) foram

anônimas e 36 (23,84%) identificadas. No mesmo período do exercício de 2023, das 182 demandas recebidas,

164 (90,11%) foram nominadas, 6 (3,3%) anônimas e 12 (6,59%) identificadas.

3

Documento de 9 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 25/07/2024.

Autenticação: CFHF-FBFD-HAED-HNFP no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

**Tabela 3** – Qualificação dos manifestantes – 2023/2024

**Qualificação**

**2023**

**2024**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

Anônima

6

-

**6**

10

-

**10**

Identificada

6

6

**12**

30

6

**36**

Nominada

163

1

**164**

105

-

**105**

**Total**

**175**

**7**

**182**

**145**

**6**

**151**

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

**Gráfico 3** – Qualificação dos manifestantes – 2023/2024

**Demandas**

105

(69,54%)

2024

36

(23,84%)

10

(6,62%)

164(90,11%)

2023

12 (6,59%)

6 (3,30%)

0

20

40

60

80

100

120

140

160

180

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 2º

trimestre no período de 2020 a 2024:

**Tabela 4** – Histórico: tempo médio de atendimento das demandas (em dias) – 2º Trim. 2020-2024

**Média**

**2020**

**2021**

**2022**

**2023**

**2024**

Demandas

6

4

12

11

7

SIC

12

6

12

17

13

Média Geral

7

4

12

11

8

Fonte: SICOUV.

4

Documento de 9 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 25/07/2024.

Autenticação: CFHF-FBFD-HAED-HNFP no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

**Gráfico 4** – Histórico: tempo médio de atendimento das demandas (em dias) – 2º Trim. 2020-2024

**Média Geral**

**12**

**11**

**8**

**7**

**4**

2020

2021

2022

2023

2024

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

A média trimestral de tempo de atendimento das demandas e SICs pode variar de um ano para o outro.

Isso porque, quando da elaboração dos relatórios, são considerados os tempos de resposta das demandas

concluídas dentro de cada trimestre sob observação; ficando de fora os referentes às demandas que fecharam o

intervalo sob análise em andamento. Foi o caso do 2º trimestre de 2023, onde a média calculada à época foi de

10 dias (14 demandas fecharam o exercício em atendimento); hoje contabilizada em 11 dias. O que justifica a

diferença da média histórica informada no relatório daquele trimestre para o atual, demonstrado na média geral.

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 2º trimestre dos exercícios de 2023 e 2024:

**Tabela 5** – Demandas por tempo de atendimento - 2º Trim\_2023-2024

**Prazo de atendimento**

**2023**

**2024**

**Demandas**

**SIC**

**Geral**

**Demandas**

**SIC**

**Geral**

Atendido no prazo (em até 10 dias)

95

2

**97**

102

2

**104**

Atendido no prazo (entre 11 e 20 dias)

38

2

**40**

29

3

**32**

Atendido no prazo (entre 21 e 30 dias)

29

2

**31**

5

1

**6**

Atendimento realizado acima de 30 dias

-

-

-

-

Em atendimento

13

1

**14**

9

**9**

**Total de atendimentos**

**175**

**7**

**182**

**145**

**6**

**151**

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

5

Documento de 9 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 25/07/2024.

Autenticação: CFHF-FBFD-HAED-HNFP no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

**Gráfico 5** – Demandas - tempo de atendimento - 2º Trim\_2023-2024

**Demanda**

**2023**

Até 10 dias

**2024**

Até 10

58,64%

Entre 11 e

dias

20 dias

75,00%

23,46%

Entre 11

e 20 dias

Entre 21 e

Entre 21

30 dias

21,32%

e 30 dias

17,90%

3,68%

Fonte: SICOUV.

Gráfico 6 – SIC - tempo de atendimento - 2º Trim\_2023-2024

**SIC – Sistema de Informação ao Cidadão**

**2023**

**2024**

Entre 11

e 20 dias

Até 10

33%

dias

33%

Até 10

dias

33%

Entre 21

Entre 11

Entre 21

e 30 dias

e 20 dias

e 30 dias

33%

50%

17%

Fonte: SICOUV.

**Demandas efetivamente respondidas**

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

6

Documento de 9 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 25/07/2024.

Autenticação: CFHF-FBFD-HAED-HNFP 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 2º trimestre de 2024, o coeficiente foi de **94,04%**, enquanto que no mesmo

período de 2023, o indicador ficou em **92,31%**.

Tabela 6 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 2º trim. 2023/2024.

**2023**

**2024**

Demandas recebidas

182

151

**Atendidas em 30 dias**

**168**

**142**

**1**

Encerradas

(0)

(0)

Em andamento

14

9

**Efetivamente respondidas**

**168**

**142**

**Coeficiente**

**92,31%**

**94,04%**

Fonte: SICOUV.

Gráfico 7 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 2º trim. 2023/2024.

92,31%

Coeficiente

94,04%

168

Demandas respondidas em 30 dias

142

182

Demandas recebidas

151

0

20

40

60

80

100

120

140

160

180

200

2023

2024

Fonte: SICOUV.

Conforme consta na Tabela 6, no 2º trimestre de 2024, o coeficiente foi de **94,04%**, enquanto que no

mesmo período de 2023, o indicador ficou em **92,31%**.

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

Das 142 demandas apuradas no período,  **128 (90,14%)** foram solucionadas especificamente pela

 Total de demandas concluídas e encerradas.

1

7

Documento de 9 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 25/07/2024.

Autenticação: CFHF-FBFD-HAED-HNFP no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

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

diversas.

As

demais,

**14**

**(9,86%)**,

contaram

com

a

colaboração

de

unidades

internas

do

TCE-RO,

de

jurisdicionados

, e de outros órgãos e entes públicos. No mesmo período de 2023, das 168 demandas apuradas

2

dentro do trimestre (inclusos os SIC’s),  **136 (80,95%)** foram solucionadas diretamente pela Ouvidoria, e  **32**

**(19,05%)** 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 - 2º trim. 2023/2024

**Ano**

**Ouvidoria**

**Outros**

**Demandas Apuradas**

2023

136

32

168

2024

128

14

142

 Fonte: SICOUV.

Gráfico 8 – Fonte de Resposta de Demandas - 2º trim. 2023/2024.

100,00%

90,14%

90,00%

80,95%

80,00%

70,00%

60,00%

50,00%

40,00%

30,00%

19,05%

20,00%

9,86%

10,00%

0,00%

2023

2024

Ouvidoria

Outros

Fonte: 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 151 demandas recebidas, 15,89% (24) haviam sido avaliadas; com **66% (16)** de avaliações com indicação da

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

registrada no período foi de 4,29 pontos.

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

2

8

Documento de 9 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 25/07/2024.

Autenticação: CFHF-FBFD-HAED-HNFP no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Gráfico 10 – Resultado de Pesquisa de Satisfação – 2º trimestre 2024.

Nível 1

4,17%

Nível 2

8,33%

Nível 5

66,67%

Nível 3

8,33%

Nível 4

12,50%

Fonte: SICOUV.

**Das ações da Ouvidoria**

No 2° trimestre de 2024, a Ouvidoria promoveu em conjunto com a Escola Superior de Contas, 2 (duas)

turmas do curso “Ouvidoria Participativa e Efetiva”, a capacitação foi realizada no município de Porto Velho, no

auditório da Sede do TCE-RO nos dias 19 e 20.06.2024. 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 referido curso está alinhado ao Planejamento Estratégico 2021-2025 dessa

Corte, notadamente no que se refere ao Eixo "Integridade", bem como Plano de Ação da Ouvidora - Metas PA11-

432 e PA11-433 e, atendeu ainda, aos quesitos a serem avaliados em sede do MMD-TC no exercício 2024, no que

tange a fiscalização da existência de Ouvidoria nos jurisdicionados, pois esta ação antecede como forma

pedagógica para que os órgãos se adequem a exigência legal.

Nesse sentido, as Turmas 1 e 2, ministradas pelo instrutor Felipe Lima Guimarães, servidor lotado na

Ouvidoria, onde alcançaram um público significativo de 206 participantes, sendo na Turma 1 (dia 19/06) pela

manhã, 67 gestores (prefeitos e presidentes de câmaras e institutos) e Turma 2 (dia 19/06 período da tarde e

20/06) foram 139 servidores atuantes na área de Ouvidoria e atendimento ao público.

É o relatório.

(assinado eletronicamente)

Conselheiro **FRANCISCO CARVALHO DA SILVA**

Ouvidor

9

Documento de 9 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 25/07/2024.

Autenticação: CFHF-FBFD-HAED-HNFP no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.