



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

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE ATIVIDADES - 2º 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.

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

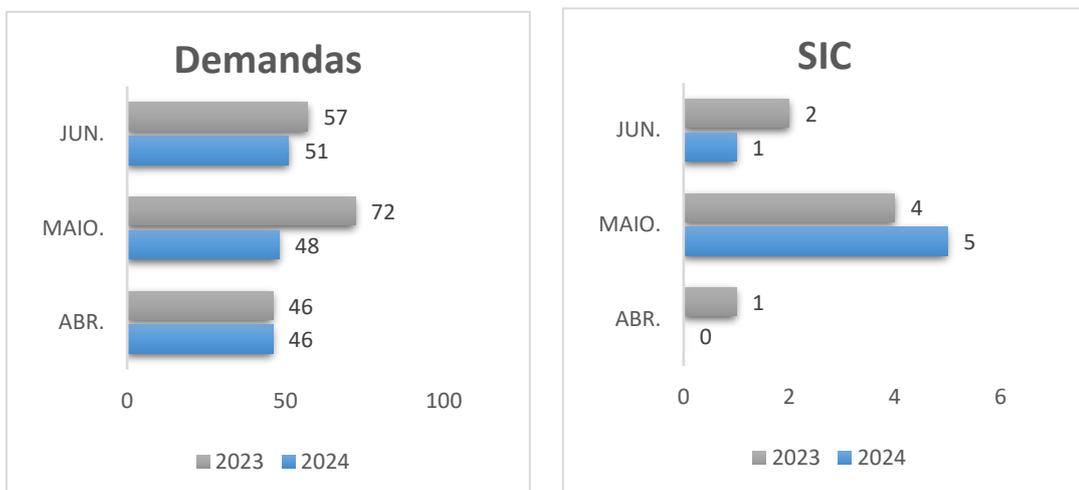
O total de manifestações recebidas no 2º trimestre de 2024 foi de 151 demandas (**média** mensal de 50,3), enquanto que, no mesmo período de **2023**, foram recebidas 182 (**média** mensal de 60,6).

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



Fonte: Sistemas SICOUV.

Dos status das demandas

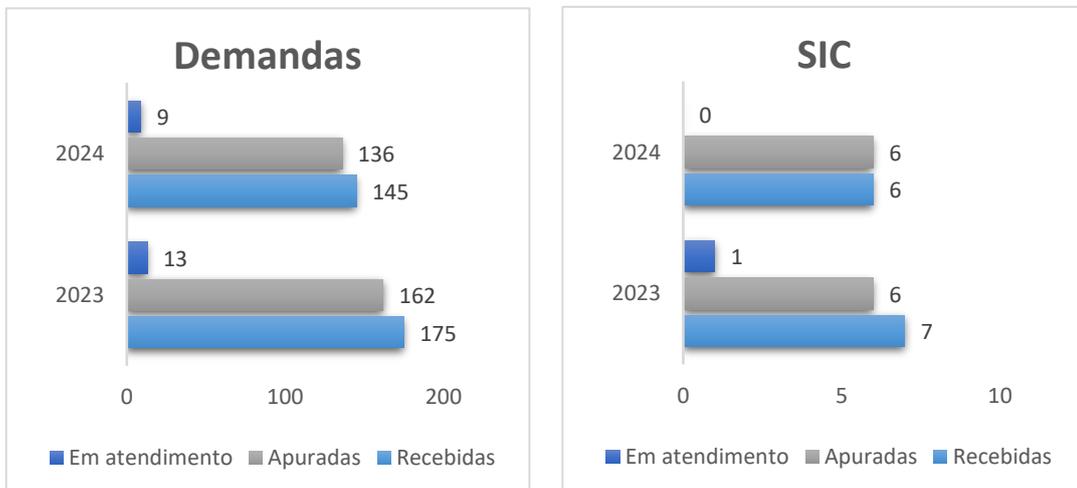
Neste trimestre, das 151 demandas recebidas, **142** (94,04%) foram apuradas; ou seja, tendo sido trabalhadas, foram atendidas ou encerradas, e **9** (5,96%) fecharam o trimestre em atendimento. Ao final do mesmo período em 2023, 168 (92,30%) das 182 demandas recebidas haviam sido apuradas e 14 (7,70%) 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 (92,57%)	6 (85,71%)	168 (92,3%)	136 (93,79%)	6 (100%)	142 (94,04%)
Em atendimento	13	1	14	9	-	9

Fonte: SICOUV.

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



Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Da qualificação dos manifestantes

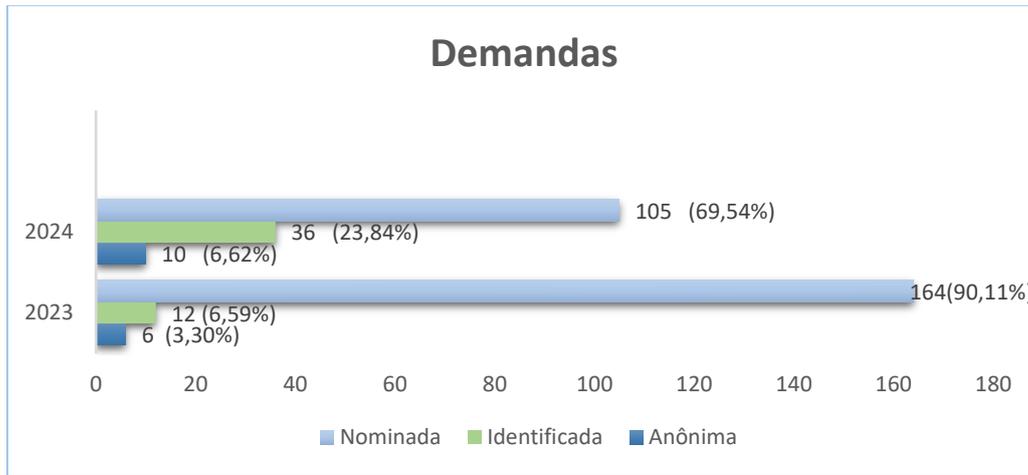
No 2º trimestre de 2024, das 151 demandas recebidas, 105 (69,54%) foram apócrifas, 10 (6,62%) foram anônimas e 36 (23,84%) identificadas. No mesmo período do exercício de 2023, das 182 demandas recebidas, 164 (90,11%) foram nominadas, 6 (3,3%) anônimas e 12 (6,59%) identificadas.

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



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).

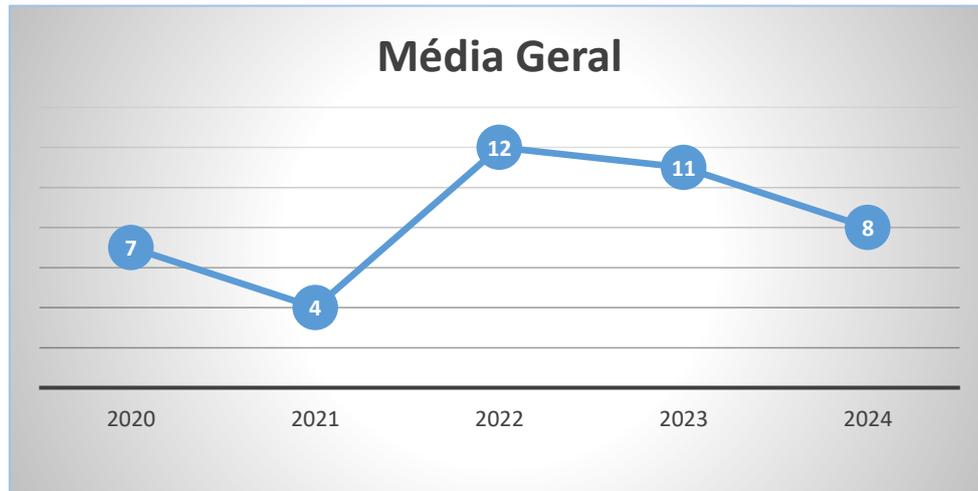
Na Tabela 4 segue demonstrado o histórico da média de tempo para apuração das demandas do 2º trimestre no período de 2020 a 2024:

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.

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



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:

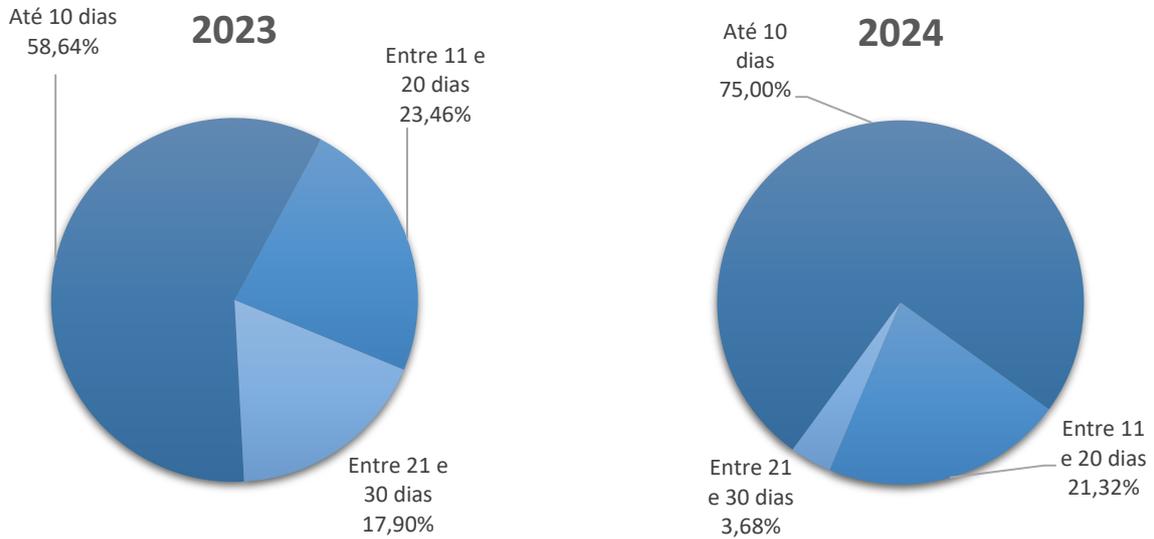
Tabela 5 – Demandas por tempo de atendimento - 2º Trim_2023-2024

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.

Gráfico 5 – Demandas - tempo de atendimento - 2º Trim_2023-2024

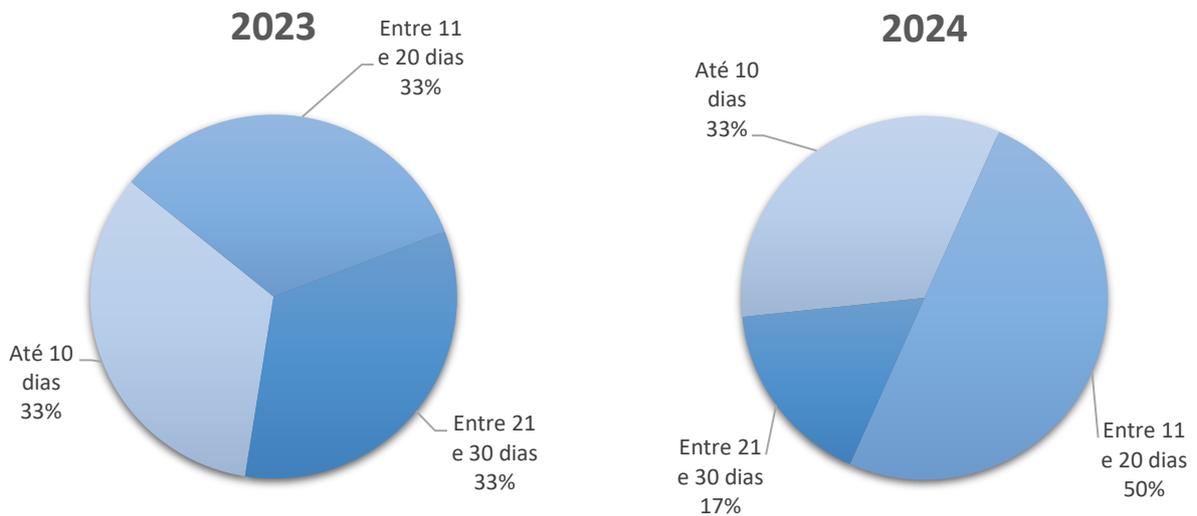
Demanda



Fonte: SICOUV.

Gráfico 6 – SIC - tempo de atendimento - 2º Trim_2023-2024

SIC – Sistema de Informação ao Cidadão



Fonte: SICOUV.

Demandas efetivamente respondidas

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

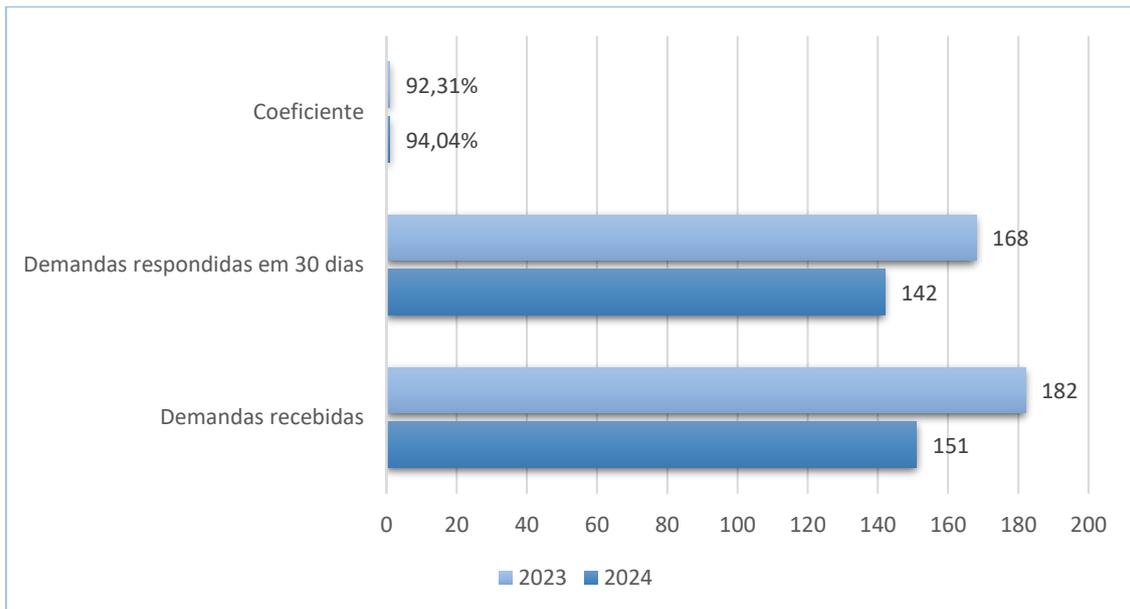
mede a razão entre quantidade de demandas respondidas dentro do prazo de 30 dias e o total de demandas recebidas, menos as encerradas. No 2º trimestre de 2024, o coeficiente foi de **94,04%**, enquanto que no mesmo período de 2023, o indicador ficou em **92,31%**.

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

	2023	2024
Demandas recebidas	182	151
Atendidas em 30 dias¹	168	142
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.



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

¹ Total de demandas concluídas e encerradas.

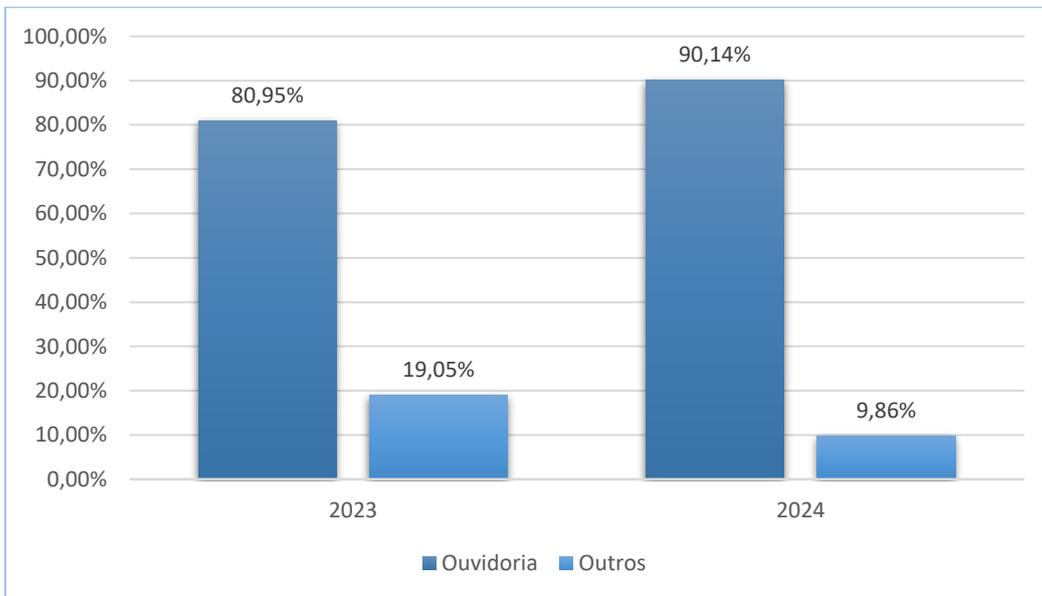
Ouvidoria; ou seja, sem a necessidade de acionar outras unidades setoriais do TCE-RO, ou unidades gestoras diversas. As demais, **14 (9,86%)**, contaram com a colaboração de unidades internas do TCE-RO, de jurisdicionados², e de outros órgãos e entes públicos. No mesmo período de 2023, das 168 demandas apuradas 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.



Fonte: SICOUV.

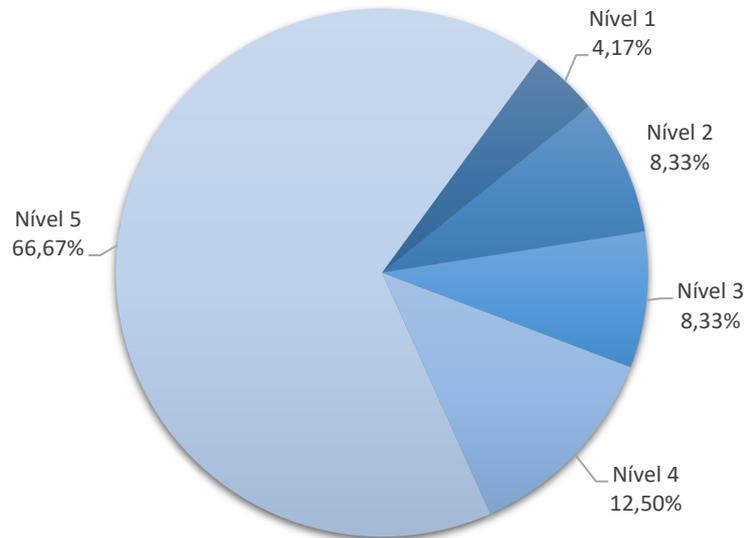
Da pesquisa de satisfação

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.

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

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



Fonte: SICOUV.

Das ações da Ouvidoria

No 2º 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 Ouvidoria - 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