**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA**

Gabinete da Ouvidoria - GOUV

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE ATIVIDADES - 3° 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:**

Júlia Pereira Mendes

Thamires da Silva Valle

**Colaboradores terceirizados:**

Brenda Laís Sousa do Nascimento

Luiz Henrique Gonzaga

Porto Velho – RO, outubro de 2024.

Documento de 10 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 17/10/2024.

Autenticação: GACD-CBHB-ABED-DSIE 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 (17.10.2024) se divulga o Relatório Estatístico das Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do

TCE-RO no decorrer do **3º 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 3º trimestre de 2024, foi adotado

como parâmetro o mesmo período do exercício de 2023.

**Das manifestações recebidas**

O total de manifestações recebidas no 3º trimestre de 2024 foi de 98 demandas (**média** mensal de 33),

enquanto que, no mesmo período de **2023,** foram recebidas 183 (**média** mensal de 61).

Tabela 1 – Demandas recebidas por mês - 3º Trimestres 2023/2024

**Meses**

**2023**

**2024**

Demandas

SIC

**Soma**

Demandas

SIC

**Soma**

Julho

67

1

**68**

39

2

**41**

Agosto

78

2

**80**

33

2

**35**

Setembro

33

2

**35**

22

-

**22**

**Total**

**178**

**5**

**183**

**94**

**4**

**98**

Fonte: SICOUV.

Gráfico 1 - Demandas recebidas por mês - 3º Trimestres 2023/2024

**SIC**

**Demandas**

2

33

SET.

22

SET.

0

2

78

AGO.

33

AGO.

2

1

67

JUL.

39

JUL.

2

2023

2024

2023

2024

Fonte: Sistemas SICOUV.

2

Documento de 10 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 17/10/2024.

Autenticação: GACD-CBHB-ABED-DSIE no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

**Dos status das demandas**

Neste trimestre, das 98 demandas recebidas,  **90** (91,84%) foram apuradas; ou seja, tendo sido

trabalhadas, foram atendidas ou encerradas, e  **8** (8,16%) fecharam o trimestre em atendimento. Ao final do

mesmo período em 2023, 177 (96,72%) das 183 demandas recebidas haviam sido apuradas e 6 (3,28%)

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 - 3º Trimestres 2023/2024.

**Manifestações**

**2023**

**2024**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

Recebidas

178

5

**183**

94

4

**98**

Apuradas

**173**

**4**

**177**

**86**

**4**

**90**

(97,19%)

 (80%)

(96,72%)

(91,49%)

 (100%)

(91,84%)

Em atendimento

5

1

6

8

-

8

Fonte: SICOUV.

Gráfico 2 - Manifestações recebidas e apuradas - 3º Trimestres 2023/2024.

**Demandas**

178

2023

173

5

94

2024

86

8

**SIC**

5

2023

4

1

4

2024

4

0

Recebidas

Apuradas

Em atendimento

Recebidas

Apuradas

Em atendimento

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

**Da qualificação dos manifestantes**

Para efeito de classificação das demandas quanto a sua autoria, a partir do 1º trimestre deste exercício

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

3

Documento de 10 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 17/10/2024.

Autenticação: GACD-CBHB-ABED-DSIE no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

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 3º trimestre de 2024, das 98 demandas recebidas, 71 (72,45%) foram apócrifas, 6

(6,12%) foram anônimas e 21 (21,43%) identificadas. No mesmo período do exercício de 2023, das 183 demandas

recebidas, 172 (93,99%) foram nominadas (à época), 4 (2,19%) anônimas e 7 (3,82%) identificadas.

Tabela 3 – Qualificação dos manifestantes – 2023/2024

**Qualificação**

**2023**

**2024**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

Anônima

4

-

**4**

6

-

**6**

Identificada

2

5

**7**

18

4

**22**

Apócrifa

172

-

**172**

70

-

**70**

**Total**

**178**

**5**

**183**

**94**

**4**

**98**

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

Gráfico 3 – Qualificação dos manifestantes – 2023/2024

**Demandas**

70

(71,43%)

2024

22

(22,45%)

6

(6,12%)

172

(93,99%)

2023

7 (3,82%)

4 (2,19%)

0

20

40

60

80

100

120

140

160

180

200

Apócrifa

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 3º

trimestre no período de 2020 a 2024:

4

Documento de 10 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 17/10/2024.

Autenticação: GACD-CBHB-ABED-DSIE no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Tabela 4 – Histórico: tempo médio de atendimento das demandas (em dias) – 3º Trim. 2020-2024

**Média**

**2020**

**2021**

**2022**

**2023**

**2024**

Demandas

7

6

12

7

9

SIC

12

5

10

12

11

Média Geral

8

6

11

7

10

Fonte: SICOUV.

Gráfico 4 – Histórico: tempo médio de atendimento das demandas (em dias) – 3º Trim. 2020-2024

**Média Geral**

**11**

**10**

**8**

**7**

**6**

2020

2021

2022

2023

2024

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 3º trimestre dos exercícios de 2023 e 2024:

Tabela 5 – Demandas por tempo de atendimento - 3º Trim\_2023-2024

**Prazo de atendimento**

**2023**

**2024**

**Demandas**

**SIC**

**Geral**

**Demandas**

**SIC**

**Geral**

Atendido no prazo (em até 10 dias)

129

2

**131**

55

1

**56**

Atendido no prazo (entre 11 e 20 dias)

40

1

**41**

20

3

**23**

Atendido no prazo (entre 21 e 30 dias)

4

1

**5**

11

-

**11**

Atendimento realizado acima de 30 dias

-

-

**-**

-

-

**-**

Em atendimento

5

1

**6**

8

-

**8**

**Total de atendimentos**

**178**

**5**

**183**

**94**

**4**

**98**

Fonte: Sistemas Ouvidoria, SIC e SICOUV.

5

Documento de 10 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 17/10/2024.

Autenticação: GACD-CBHB-ABED-DSIE no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Gráfico 5 – Demandas - tempo de atendimento - 3º Trim\_2023-2024

**Demanda**

Entre 11

**2023**

Até 10 dias

**2024**

e 20 dias

74,57%

23,26%

Entre 11 e

20 dias

Entre 21

Até 10

23,12%

Entre 21 e

e 30 dias

dias

30 dias

12,79%

63,95%

2,31%

Fonte: SICOUV.

Gráfico 6 – SIC - tempo de atendimento - 3º Trim\_2023-2024

**SIC – Sistema de Informação ao Cidadão**

Entre 11

**2023**

**2024**

e 20 dias

75%

Até 10 dias

Entre 11 e

50%

20 dias

25%

Até 10

Entre 21

e 30 dias

dias

25%

25%

Fonte: SICOUV.

6

Documento de 10 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 17/10/2024.

Autenticação: GACD-CBHB-ABED-DSIE no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

**Demandas efetivamente respondidas**

Um dos indicadores internos da Ouvidoria é o  **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. Dessa feita, no 3º trimestre de 2024, o coeficiente aferido foi de  **92,31%**,

enquanto que no mesmo período de 2023, o indicador ficou em **96,72%**.

Tabela 6 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 3º trim. 2023/2024.

**2023**

**2024**

Demandas recebidas

183

98

**Atendidas em 30 dias**

**177**

**90**

**1**

Encerradas

(0)

(0)

Em andamento

6

8

**Efetivamente respondidas**

**177**

**90**

**Coeficiente**

**96,72%**

**91,84%**

Fonte: SICOUV.

Gráfico 7 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 3º trim. 2023/2024.

96,72%

Coeficiente

91,84%

177

Demandas respondidas em 30 dias

90

183

Demandas recebidas

98

0

20

40

60

80

100

120

140

160

180

200

2023

2024

Fonte: SICOUV.

Conforme consta na Tabela 6, o coeficiente de demandas efetivamente respondidas no 3º trimestre de

2024 foi de **91,84%**, enquanto que no mesmo período de 2023, o indicador ficou em **96,72%**.

 Total de demandas concluídas e encerradas.

1

7

Documento de 10 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 17/10/2024.

Autenticação: GACD-CBHB-ABED-DSIE no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

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

Das

90

demandas

apuradas

no

período,

**75**

**(83,33%)**

foram

solucionadas

especificamente

pela

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

diversas.

As

demais,

**15**

**(16,67%)**,

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 177 demandas apuradas

2

dentro do trimestre (inclusos os SIC’s),  **141 (79,66%)** foram solucionadas diretamente pela Ouvidoria, e  **36**

**(20,34%)** 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 - 3º trim. 2023/2024

**Ano**

**Ouvidoria**

**Outros**

**Demandas Apuradas**

2023

141

36

177

2024

75

15

90

 Fonte: SICOUV.

Gráfico 8 – Fonte de Resposta de Demandas - 3º trim. 2023/2024.

90,00%

83,33%

79,66%

80,00%

70,00%

60,00%

50,00%

40,00%

30,00%

20,34%

16,67%

20,00%

10,00%

0,00%

2023

2024

Ouvidoria

Outros

Fonte: SICOUV.

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

2

8

Documento de 10 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 17/10/2024.

Autenticação: GACD-CBHB-ABED-DSIE no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

**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 98 demandas respondidas, 24,49% (24) haviam sido avaliadas; com **21 (87,50%)** de avaliações com indicação

da pontuação no nível 5 (**muito satisfeito**), e **3 (12,50%)** no nível 4 (**satisfeito**). No geral, a média de satisfação

registrada no período foi de 4,88 pontos.

Gráfico 9 – Resultado de Pesquisa de Satisfação – 3º trimestre 2024.

Nível 4

12,50%

Nível 5

87,50%



Fonte: SICOUV.

**Das ações da Ouvidoria**

No dia 03 de agosto de 2024 deste 3° trimestre, a Ouvidoria esteve presente na 20ª edição do TRT

Comunidade, evento promovido pelo Tribunal Regional do Trabalho, realizado na Escola Estadual de Ensino

Fundamental e Médio - EEEFM Dr. Oswaldo Pianna. A Ouvidoria esteve presente realizando atendimentos à

população no que concerne à área de atuação da unidade e do TCE-RO. O TRT Comunidade é uma ação social

que reúne diversos atendimentos na área da Justiça Trabalhista e várias outras áreas jurídicas, além de serviços

nas áreas de saúde, assistência social, atividades recreativas, entre outras.

9

Documento de 10 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 17/10/2024.

Autenticação: GACD-CBHB-ABED-DSIE no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

No dia 20 de agosto de 2024, esta Ouvidoria participou do seminário “Assédio Eleitoral e Igualdade de

Gênero na Política”, realizado no Instituto Federal de Rondônia (IFRO), campus Calama. O evento foi

promovido pela Rede de Controle da Gestão Pública em Rondônia, em colaboração com a Rede Estadual de

Ouvidorias de Rondônia (REOUV), da qual a Ouvidoria do TCE-RO é membro ativo. Essa parceria reforça o

compromisso conjunto no combate ao assédio eleitoral no estado.

É o relatório.

(assinado eletronicamente)

Conselheiro **FRANCISCO CARVALHO DA SILVA**

Ouvidor

10

Documento de 10 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 17/10/2024.

Autenticação: GACD-CBHB-ABED-DSIE no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.