



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

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE ATIVIDADES - 3º 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, outubro de 2024.

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

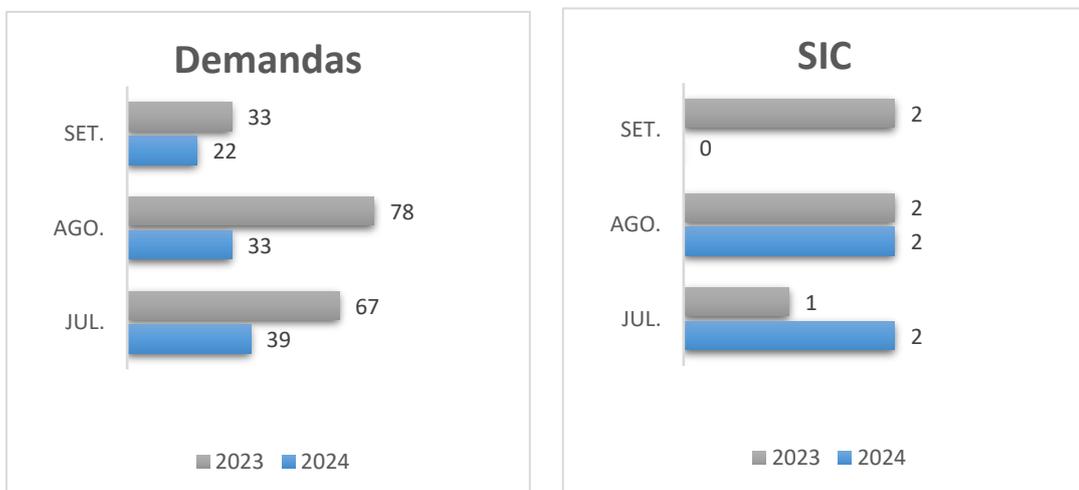
O total de manifestações recebidas no 3º trimestre de 2024 foi de 98 demandas (**média** mensal de 33), enquanto que, no mesmo período de **2023**, foram recebidas 183 (**média** mensal de 61).

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



Fonte: Sistemas SICOUV.

Dos status das demandas

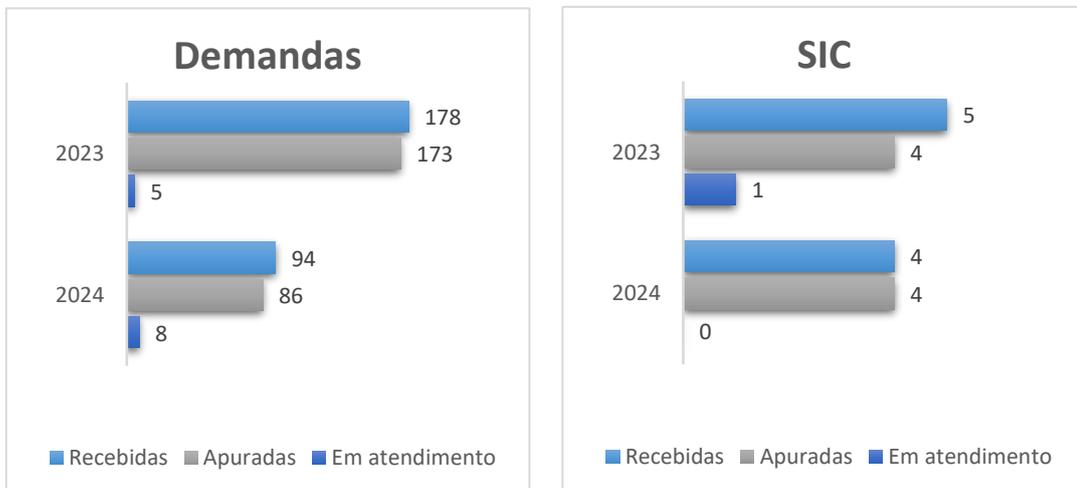
Neste trimestre, das 98 demandas recebidas, 90 (91,84%) foram apuradas; ou seja, tendo sido trabalhadas, foram atendidas ou encerradas, e 8 (8,16%) fecharam o trimestre em atendimento. Ao final do mesmo período em 2023, 177 (96,72%) das 183 demandas recebidas haviam sido apuradas e 6 (3,28%) encerraram 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 (97,19%)	4 (80%)	177 (96,72%)	86 (91,49%)	4 (100%)	90 (91,84%)
Em atendimento	5	1	6	8	-	8

Fonte: SICOUV.

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



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

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.

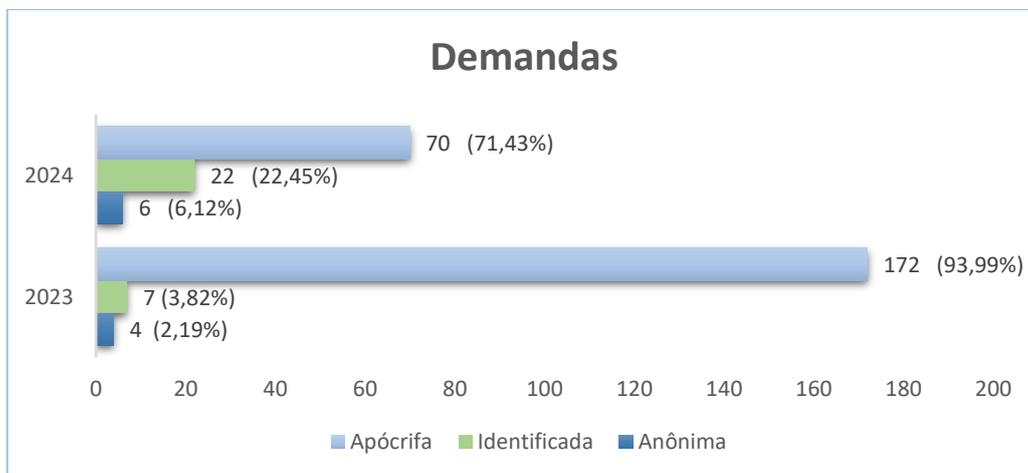
Nesse contexto, no 3º trimestre de 2024, das 98 demandas recebidas, 71 (72,45%) foram apócrifas, 6 (6,12%) foram anônimas e 21 (21,43%) identificadas. No mesmo período do exercício de 2023, das 183 demandas recebidas, 172 (93,99%) foram nominadas (à época), 4 (2,19%) anônimas e 7 (3,82%) identificadas.

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



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).

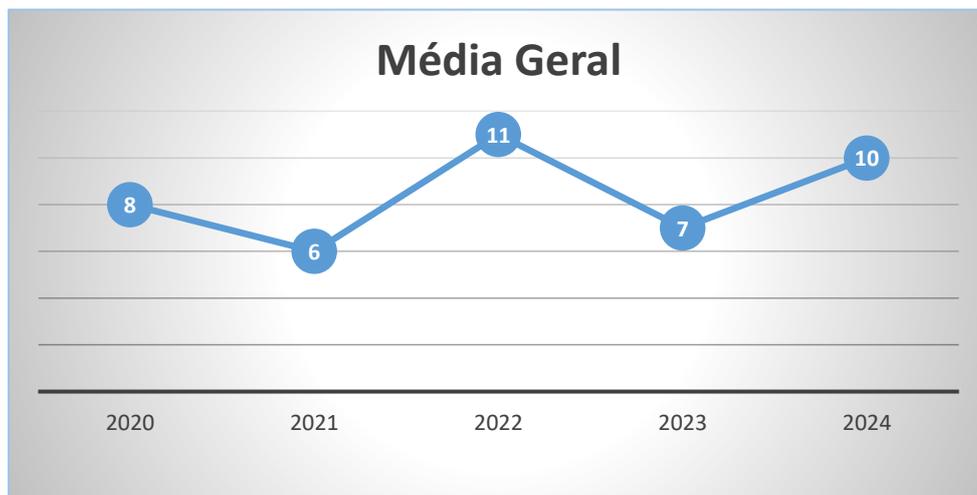
Na Tabela 4 segue demonstrado o histórico da média de tempo para apuração das demandas do 3º trimestre no período de 2020 a 2024:

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



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:

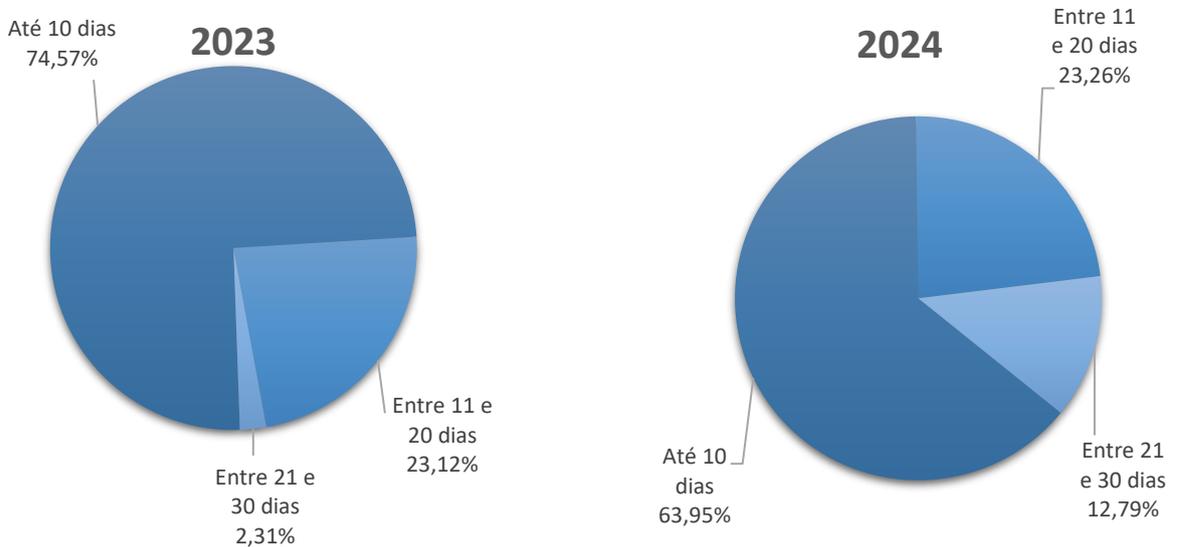
Tabela 5 – Demandas por tempo de atendimento - 3º Trim_2023-2024

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.

Gráfico 5 – Demandas - tempo de atendimento - 3º Trim_2023-2024

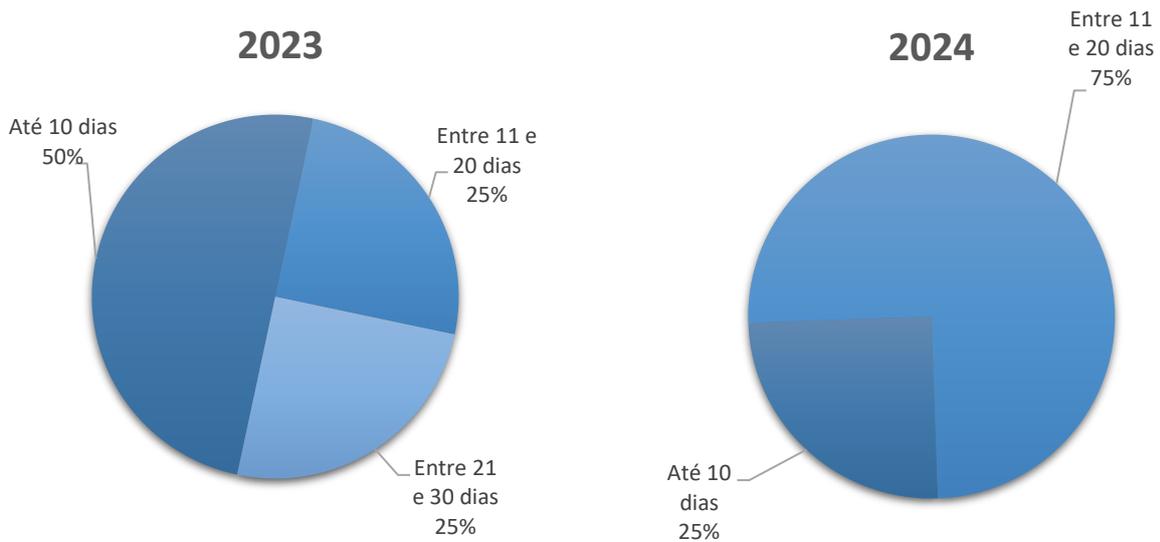
Demanda



Fonte: SICOUV.

Gráfico 6 – SIC - tempo de atendimento - 3º Trim_2023-2024

SIC – Sistema de Informação ao Cidadão



Fonte: SICOUV.

Demandas efetivamente respondidas

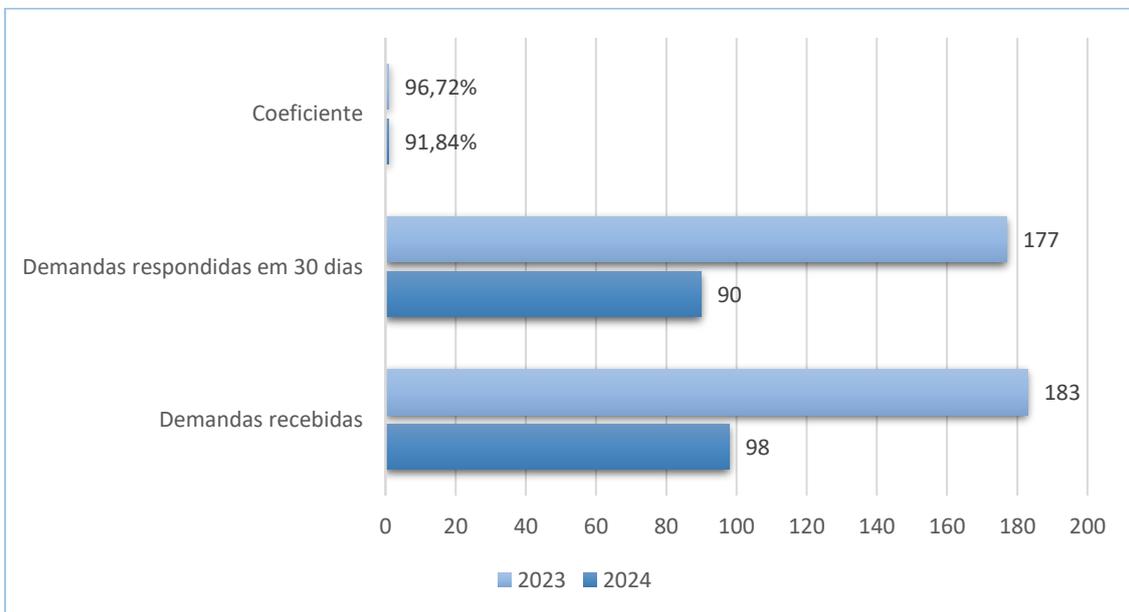
Um dos indicadores internos da Ouvidoria é o **Demandas efetivamente respondidas**. Esse indicador mede a razão entre quantidade de demandas respondidas dentro do prazo de 30 dias e o total de demandas recebidas, menos as encerradas. Dessa feita, no 3º trimestre de 2024, o coeficiente aferido foi de **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 dias¹	177	90
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.



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%**.

¹ Total de demandas concluídas e encerradas.

Das respostas das manifestações – Ouvidoria x Outras unidades

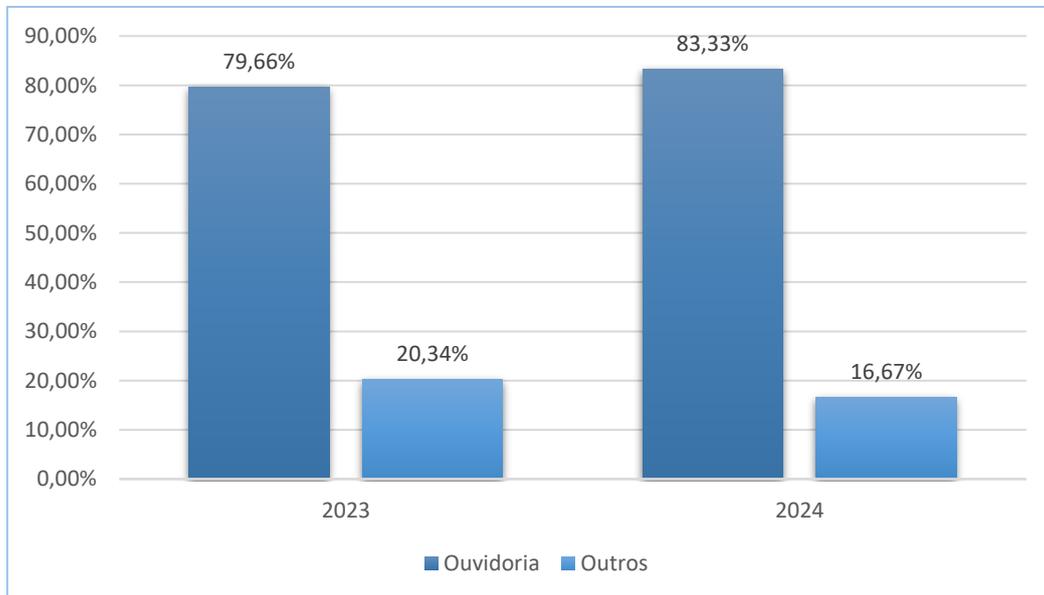
Das 90 demandas apuradas no período, **75 (83,33%)** foram solucionadas especificamente pela Ouvidoria; ou seja, sem a necessidade de acionar outras unidades setoriais do TCE-RO, ou unidades gestoras diversas. As demais, **15 (16,67%)**, contaram com a colaboração de unidades internas do TCE-RO, de jurisdicionados², e de outros órgãos e entes públicos. No mesmo período de 2023, das 177 demandas apuradas 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.



Fonte: SICOUV.

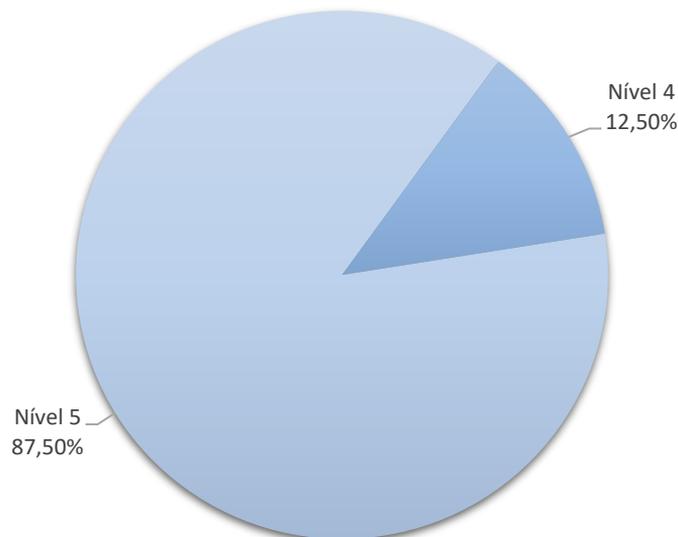
²Art. 5º da Resolução n. 122, de 27 de maio de 2013.

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.



Fonte: SICOUV.

Das ações da Ouvidoria

No dia 03 de agosto de 2024 deste 3º 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.

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