**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA**

Gabinete da Ouvidoria

- GOUV

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE ATIVIDADES - 4° 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 Moreira

**Assistente de Gabinete:**

Thaiane Cristino de Souza

**Estagiários de Nível Superior:**

Julia Pereira Mendes

Thamires da Silva Valle

**Colaboradores terceirizados:** Brenda Laís Sousa do Nascimento

Luiz Henrique Gonzaga

Porto Velho – RO, janeiro de 2025.

Documento de 10 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 15/01/2025.

Autenticação: JFAF-DBFB-BAFD-SSDH 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 (15.01.2025) se divulga o Relatório Estatístico das Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do

TCE-RO no decorrer do **4º 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 4º trimestre de 202 4, foi adotado

como parâmetro o mesmo período do exercício de 2023.

**Das manifestações recebidas**

O total de manifestações recebidas no 4º trimestre de 2024 foi de 100 demandas (**média** mensal de 33),

enquanto que, no mesmo trimestre de  **2023,** foram recebidas 91 (**média** mensal de 30).

Tabela 1 – Demandas recebidas por mês - 4º Trimestres 2023/2024.

**Meses**

**2023**

**2024**

Demandas

SIC

**Soma**

Demandas

SIC

**Soma**

Outubro

31

2

**33**

29

-

**29**

Novembro

32

-

**32**

43

2

**45**

Dezembro

26

-

**26**

26

-

**26**

**Total**

**89**

**2**

**91**

**98**

**2**

**100**

Fonte: SICOUV.

Gráfico 1 - Demandas recebidas por mês - 4º Trimestres 2023/2024

**Demandas**

26

DEZ.

26

32

NOV.

43

31

OUT.

29

**SIC**

0

DEZ.

0

0

NOV.

2

2

OUT.

0

2023

2024

2023

2024

Fonte: SICOUV.

2

Documento de 10 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 15/01/2025.

Autenticação: JFAF-DBFB-BAFD-SSDH no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

**Dos status das demandas**

Neste

trimestre,

das 100

demandas

recebidas,  **98**

(98%)

foram

apuradas, ou

seja, tendo

sido

trabalhadas, foram atendidas ou encerradas, e **2** (2%) fecharam o trimestre em atendimento. Ao final do mesmo

período em 2023, 88 (96,70%) das 91 demandas recebidas haviam sido apuradas e 3 (3,30%) 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 - 4º Trimestres 2023/2024.

**Manifestações**

**2023**

**2024**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

Recebidas

89

2

**91**

98

2

**100**

Apuradas

**86**

**2**

**88**

**96**

**2**

**98**

(96,63%)

 (100%)

(96,70%)

(97,96%)

 (100%)

(98%)

Em atendimento

3

0

3

2

0

2

Fonte: SICOUV.

Gráfico 2 - Manifestações recebidas e apuradas - 4º Trimestres 2023/2024.

**Demandas**

89

2023

86

3

98

2024

96

2

**SIC**

2

2023

2

0

2

2024

2

0

Recebidas

Apuradas

Em atendimento

Recebidas

Apuradas

Em atendimento

Fonte: SICOUV.

**Da qualificação dos manifestantes**

Para efeito de classificação quanto à autoria, as demandas antes denominadas NOMINADAS, a partir do

1º trimestre deste exercício de 2024, passaram a ser classificadas como **APRÓCRIFAS**, termo este que melhor as

define. Dessa feita, as demandas, a depender da identificação ou não do manifestante, serão classificadas dentro

dos seguintes grupos:

3

Documento de 10 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 15/01/2025.

Autenticação: JFAF-DBFB-BAFD-SSDH no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

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 nec essário.

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 4º trimestre de 2024, das 100 demandas recebidas, 71 (71,00%) demandas foram

nominadas, 8 (8,00%) anônimas e 21 (21,00%) identificadas. No mesmo período do exercício de 2023, das 91

demandas recebidas, 86

(94,50%)

foram

nominadas (à

época),

2

(2,20%)

anônimas e

3

(3,30%)

foram

identificadas.

Tabela 3 – Qualificação dos manifestantes – 2023/2024.

**Qualificação**

**2023**

**2024**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

Anônima

2

-

**2**

8

-

**8**

Apócrifa

86

-

**86**

71

-

**71**

Identificada

1

2

**3**

19

2

**21**

**Total**

**100**

**89**

**2**

**91**

**98**

**2**

Fonte: SICOUV.

Gráfico 3 – Qualificação dos manifestantes – 2023/2024.

**Demandas**

19

(19,39%)

2024

71

(72,45%)

8

(8,16%)

1

(1,12%)

2023

86 (96,63%)

2 (2,25%)

0

10

20

30

40

50

60

70

80

90

100

Identificada

Apócrifa

Anônima

Fonte: 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).

4

Documento de 10 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 15/01/2025.

Autenticação: JFAF-DBFB-BAFD-SSDH no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Na Tabela 4, segue demonstrado o comparativo histórico da média de tempo

para apuração das

demandas do 4º trimestre no período de 2020 a 2024:

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

**Média**

**2020**

**2021**

**2022**

**2023**

**2024**

Demandas

6

6

8

11

7

SIC

9

11

10

14

7

Média Geral

6

7

8

11

7

Fonte: SICOUV.

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

**Média Geral**

**11**

**8**

**7**

**7**

**6**

2020

2021

2022

2023

2024

Fonte: 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 4º trimestre dos exercícios de 2023 e 2024:

Tabela 5 – Demandas por tempo de atendimento - 4º Trim\_2023-2024.

**Prazo de atendimento**

**2023**

**2024**

**Demandas**

**SIC**

**Geral**

**Demandas**

**SIC**

**Geral**

Atendido no prazo (em até 10 dias)

50

1

**51**

75

2

**77**

Atendido no prazo (entre 11 e 20 dias)

20

-

**20**

21

-

**21**

Atendido no prazo (entre 21 e 30 dias)

14

1

**15**

-

-

**-**

Atendimento realizado acima de 30 dias

2

-

**2**

-

-

**-**

Em atendimento

3

-

**3**

2

-

**2**

**Total de atendimentos**

**89**

**2**

**91**

**98**

**2**

**100**

Fonte: SICOUV.

5

Documento de 10 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 15/01/2025.

Autenticação: JFAF-DBFB-BAFD-SSDH no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Gráfico 5 – Demandas por tempo de atendimento - 4º Trim\_2023-2024.

**Demanda**

Até 10 dias

**2023**

**2024**

58,14%

Entre 11 e

Entre 11

20 dias

e 20 dias

23,26%

21,88%

Até 10

di as

78,13%

Entre 21 e

Acima de

30 dias

30 dias

16,28%

2,33%



Fonte: SICOUV.

Gráfico 6 – SIC - tempo de atendimento - 4º Trim\_2023-2024

**SIC – Sistema de Informação ao Cidadão**

**2023**

**2024**

Até 10

di as

100,00%

Até 10

di as

50,00%

Entre 21

e 30 dias

50%

Fonte: SICOUV.

6

Documento de 10 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 15/01/2025.

Autenticação: JFAF-DBFB-BAFD-SSDH no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

**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. No 4º trimestre de 2024, o coeficiente foi de **98,00%**, enquanto que no mesmo

período de 2023, o indicador ficou em **94,51%**.

A Resolução n. 122/2013/TCE-RO fixa o prazo de 10 (dez) dias para que os órgãos ou setores internos

informem à Ouvidoria as providências adotadas quanto às manifestações de sua competência, e 30 (trinta) dias

para que o Gabinete da Ouvidoria finalize os procedimentos instaurados, podendo esse ser prorrogado, desde

que justificadamente. No entanto, extemporaneamente,

algumas demandas, por sua complexidade e fatores

que fogem ao controle para manutenção do tempo convencionado na norma para sua resolutividade, podem

requerer o emprego de mais esforços que outras, exigindo um cumprimento maior de prazo para fechamento.

Neste

trimestre,

as demandas de

protocolo SICOUV

3234/2023 e

3253/2023, excepcionalmente,

apresentaram tempo de fechamento superior aos trinta dias previstos na Resolução n. 122/2013/TCE-RO, fato

este que é uma exceção à média de tempo para apuração das demandas registrada na unidade, que, no 1º

semestre de 2023 foi de 10 (dez) dias, indicador de desempenho que mede

o Tempo médio das demandas

apuradas (concluídas e encerradas).

Tabela 6 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 4º trim. 2023/2024.

**2023**

**2024**

Demandas recebidas

91

100

**Atendidas em 30 dias**

**86**

**98**

**1**

Encerradas

(0)

(0)

Em andamento

3

2

**Efetivamente respondidas**

**86**

**98**

**Coeficiente**

**94,51%**

**98,00%**

Fonte: SICOUV.

 Total de demandas concluídas e encerradas.

1

7

Documento de 10 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 15/01/2025.

Autenticação: JFAF-DBFB-BAFD-SSDH no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Gráfico 7 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 4º trim. 2023/2024.

94,51%

Coeficiente

98,00%

86

Demandas respondidas em 30 dias

98

91

Demandas recebidas

100

0

20

40

60

80

100

120

2023

2024

Fonte: SICOUV.

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

Das 98 demandas apuradas no período, **82 (83,67%)** 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,

**16**

**(16,33%)**,

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 88 demandas apuradas

2

(inclusos os SIC’s), **60 (68,18%)** foram solucionadas diretamente pela Ouvidoria, e **28 (31,82%)** 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 - 4º trim. 2023/2024

**Ano**

**Ouvidoria**

**Outros**

**Demandas Apuradas**

2023

60

28

88

2024

82

16

98

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 15/01/2025.

Autenticação: JFAF-DBFB-BAFD-SSDH no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Gráfico 8 – Fonte de Resposta de Demandas - 4º trim. 2023/2024.

90,00%

83,67%

80,00%

68,18%

70,00%

60,00%

50,00%

40,00%

31,82%

30,00%

16,33%

20,00%

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 atribui ção 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, 11,22% (11) haviam sido avaliadas; com **10 (90,91%)** de avaliações com indicação

da pontuação no nível 5 (**muito satisfeito**), e  **1 (9,09%)** no nível 3 (**regular**). No geral, a média de satisfação

registrada no período foi de 4,82 pontos.

Gráfico 10 – Resultado de Pesquisa de Satisfação – 4º trimestre 2024.

Nível 3

9,09%

Nível 5

90,91%



Fonte: SICOUV.

9

Documento de 10 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 15/01/2025.

Autenticação: JFAF-DBFB-BAFD-SSDH no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

**Das ações da Ouvidoria**

No 4° trimestre de 2024, a Ouvidoria participou da 5º etapa do projeto “Ministério Público Itinerante”

realizado no período de 03 a 05 de dezembro de 2024, no município de Porto Velho, com o servidor Felipe Lima

Guimarães representando a Unidade durante o percurso do evento. O MP Itinerante oferece atendimentos

jurídicos em todas as áreas de atribuição do Ministério Público Estadual e, com o apoio de órgãos parceiros,

realiza a emissão de documentos de identificação.

Ademais, a Ouvidoria esteve presente na celebração do Dia Internacional Contra a Corrupção ocorrida

em 07 de dezembro de 2024, nesta oportunidade representando a Unidade as servidoras Ana Lúcia da Silva e

Thaiane Cristino de Souza. Evento realizado em parceria pelas entidades, TCE-RO, MPC-RO e Rede de Controle.

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 15/01/2025.

Autenticação: JFAF-DBFB-BAFD-SSDH no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.