



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

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE ATIVIDADES - 4º 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:** Thaianne 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.

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 2024, foi adotado como parâmetro o mesmo período do exercício de 2023.

### Das manifestações recebidas

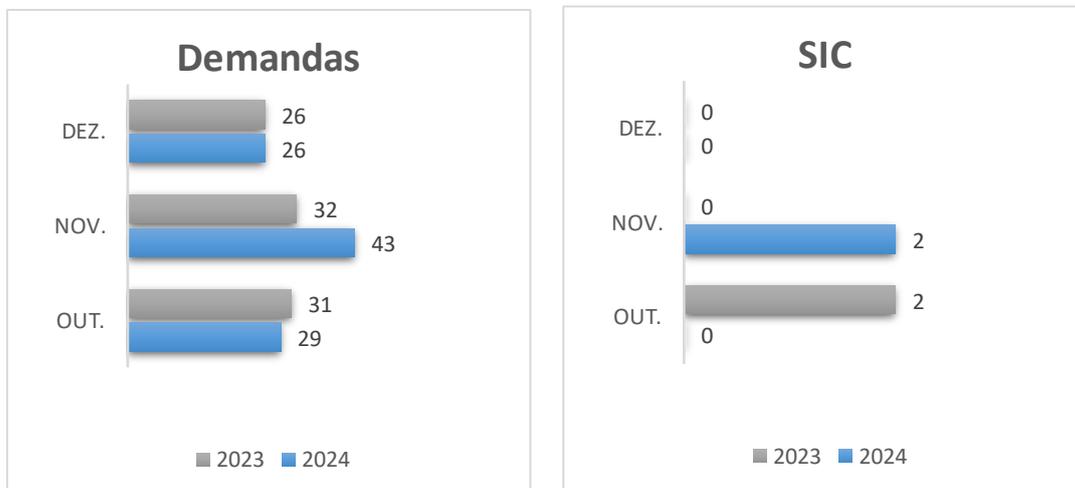
O total de manifestações recebidas no 4º trimestre de 2024 foi de 100 demandas (**média** mensal de 33), enquanto que, no mesmo trimestre de **2023**, foram recebidas 91 (**média** mensal de 30).

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

Meses	2023			2024		
	Demandas	SIC	Soma	Demandas	SIC	Soma
Outubro	31	2	<b>33</b>	29	-	<b>29</b>
Novembro	32	-	<b>32</b>	43	2	<b>45</b>
Dezembro	26	-	<b>26</b>	26	-	<b>26</b>
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>2</b>	<b>91</b>	<b>98</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

Fonte: SICOUV.

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



Fonte: SICOUV.

## Dos status das demandas

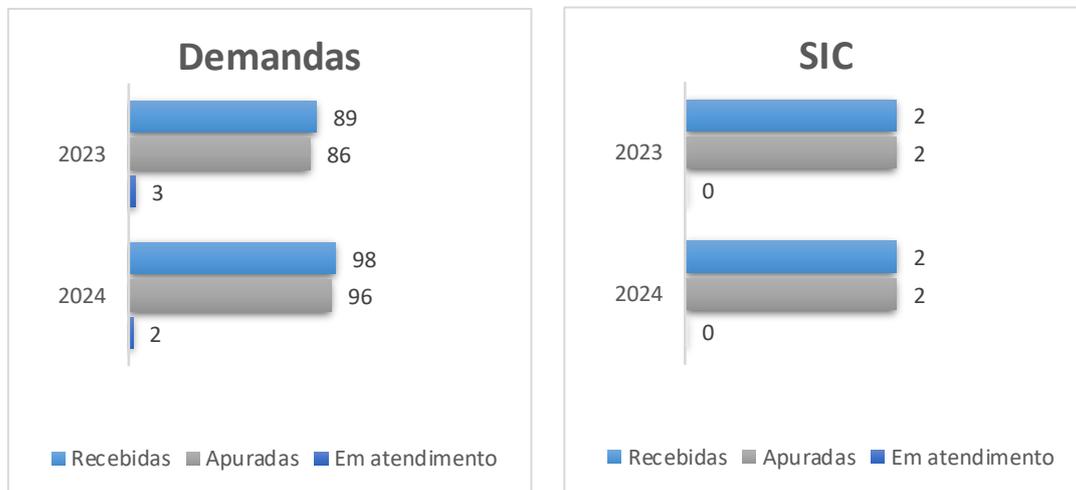
Neste trimestre, das 100 demandas recebidas, **98 (98%)** foram apuradas, ou seja, tendo sido trabalhadas, foram atendidas ou encerradas, e **2 (2%)** fecharam o trimestre em atendimento. Ao final do mesmo período em 2023, 88 (96,70%) das 91 demandas recebidas haviam sido apuradas e 3 (3,30%) encerraram 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	<b>91</b>	98	2	<b>100</b>
Apuradas	<b>86</b> (96,63%)	<b>2</b> (100%)	<b>88</b> (96,70%)	<b>96</b> (97,96%)	<b>2</b> (100%)	<b>98</b> (98%)
Em atendimento	3	0	3	2	0	2

Fonte: SICOUV.

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



Fonte: SICOUV.

## Da qualificação dos manifestantes

Para efeito de classificação quanto à autoria, as demandas antes denominadas NOMICADAS, 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:

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.

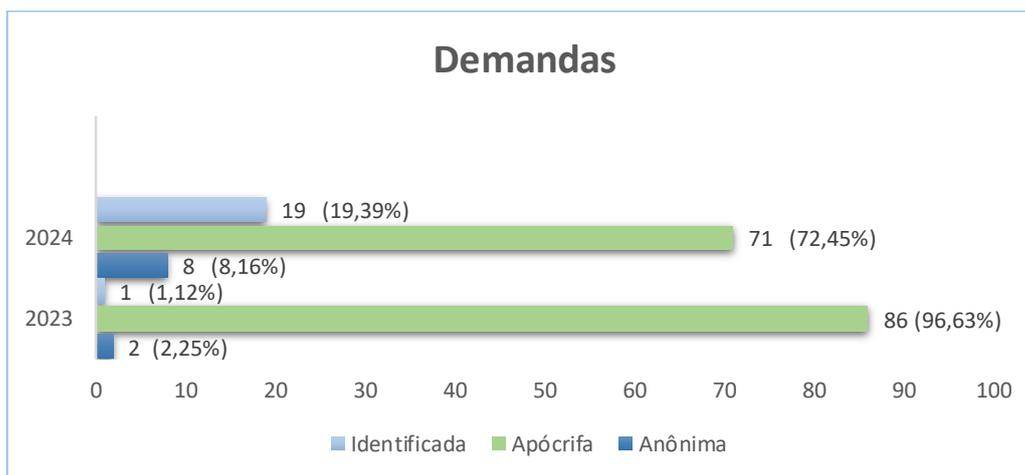
Nesse contexto, no 4º trimestre de 2024, das 100 demandas recebidas, 71 (71,00%) demandas foram nominadas, 8 (8,00%) anônimas e 21 (21,00%) identificadas. No mesmo período do exercício de 2023, das 91 demandas recebidas, 86 (94,50%) foram nominadas (à época), 2 (2,20%) anônimas e 3 (3,30%) foram identificadas.

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
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>2</b>	<b>91</b>	<b>98</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

Fonte: 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 de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011), e no Regimento Interno da Ouvidoria (Resolução n. 122/2013/TCE-RO).

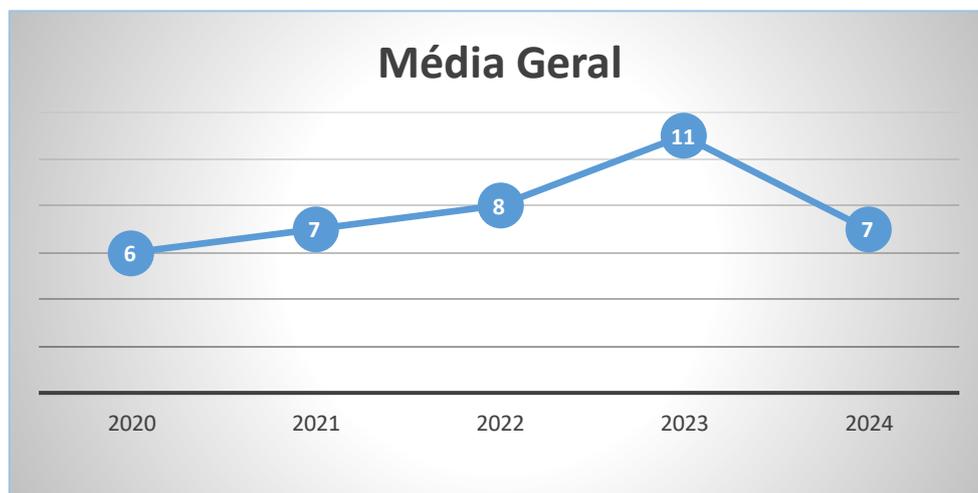
Na Tabela 4, segue demonstrado o comparativo histórico da média de tempo para apuração das demandas do 4º trimestre no período de 2020 a 2024:

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



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.

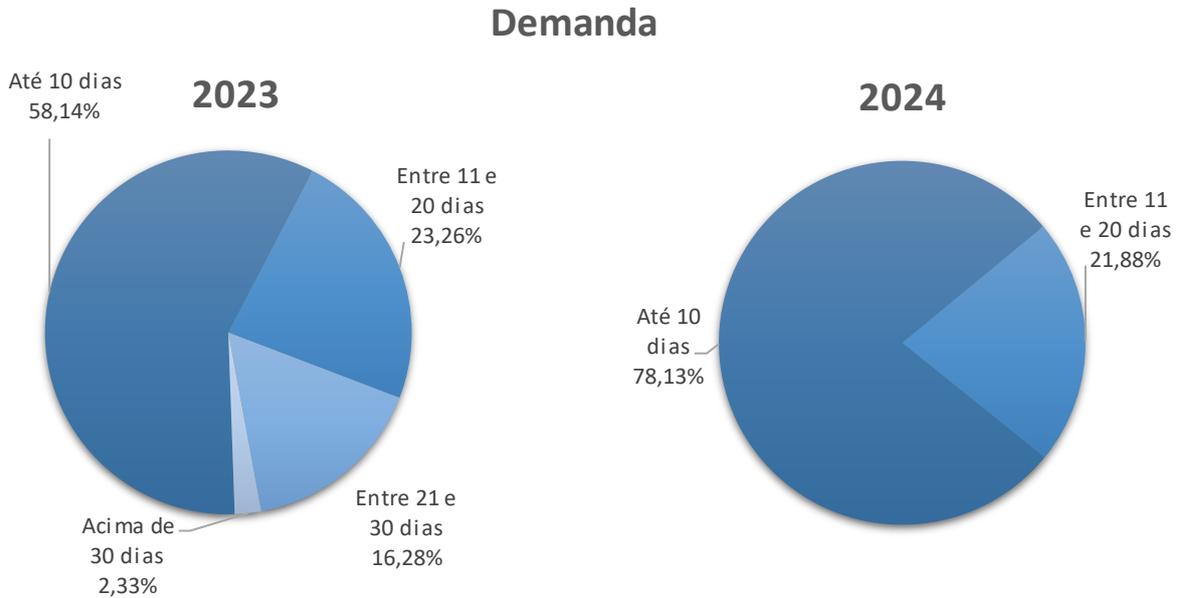
Na tabela 5 são demonstrados os dados referentes aos prazos decorridos para os atendimentos durante o 4º trimestre dos exercícios de 2023 e 2024:

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
<b>Total de atendimentos</b>	<b>89</b>	<b>2</b>	<b>91</b>	<b>98</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

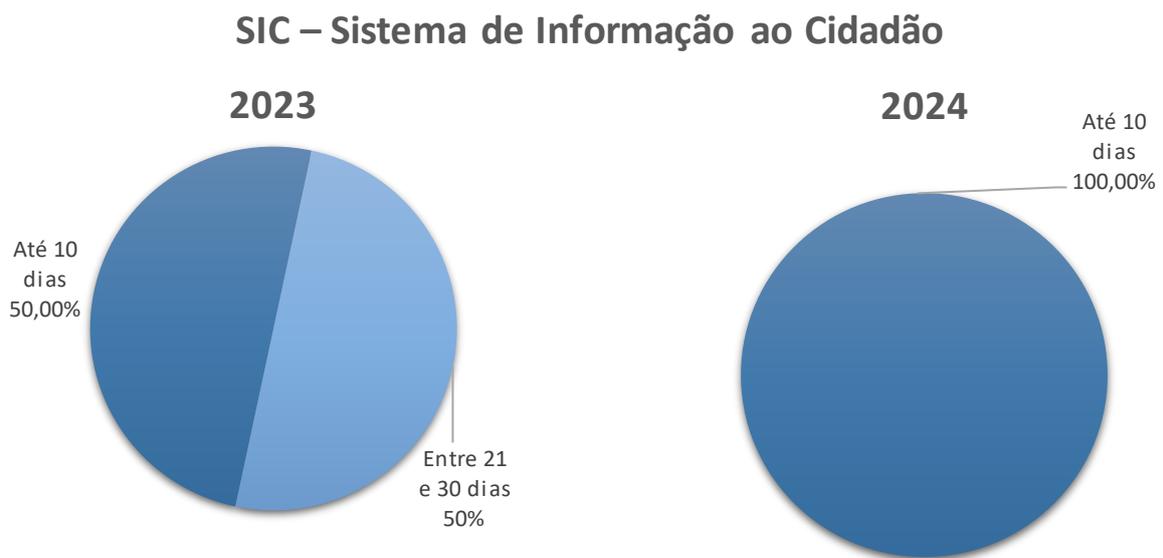
Fonte: SICOUV.

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



Fonte: SICOUV.

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



Fonte: SICOUV.

## 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).

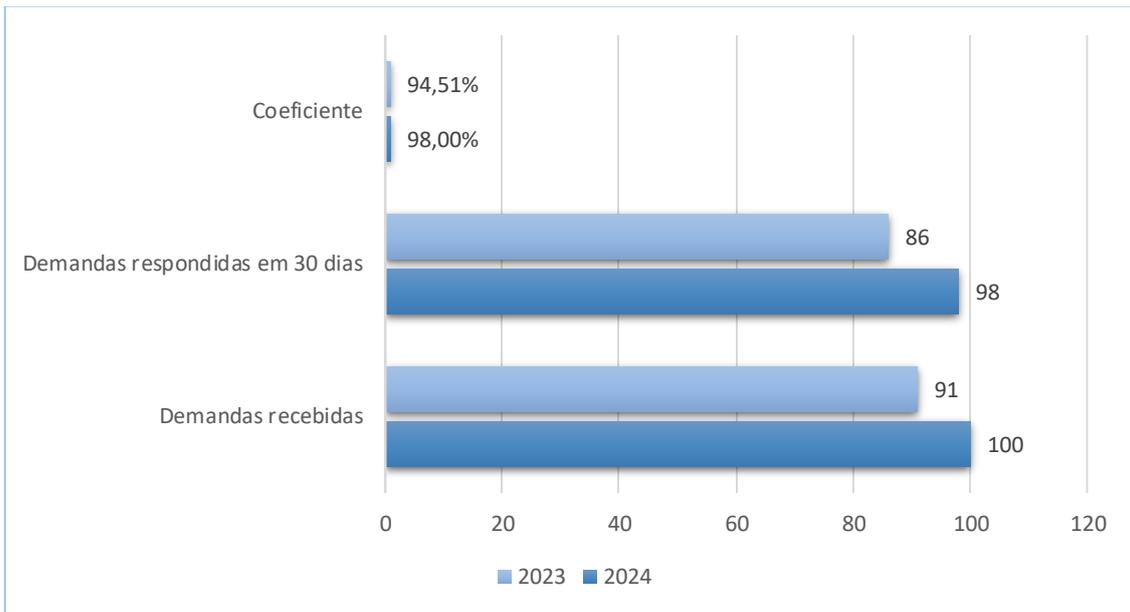
Tabela 6 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 4º trim. 2023/2024.

	2023	2024
Demandas recebidas	91	100
<b>Atendidas em 30 dias<sup>1</sup></b>	<b>86</b>	<b>98</b>
Encerradas	(0)	(0)
Em andamento	3	2
<b>Efetivamente respondidas</b>	<b>86</b>	<b>98</b>
<b>Coeficiente</b>	<b>94,51%</b>	<b>98,00%</b>

Fonte: SICOUV.

<sup>1</sup> Total de demandas concluídas e encerradas.

Gráfico 7 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 4º trim. 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<sup>2</sup>, e de outros órgãos e entes públicos. No mesmo período de 2023, das 88 demandas apuradas (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.

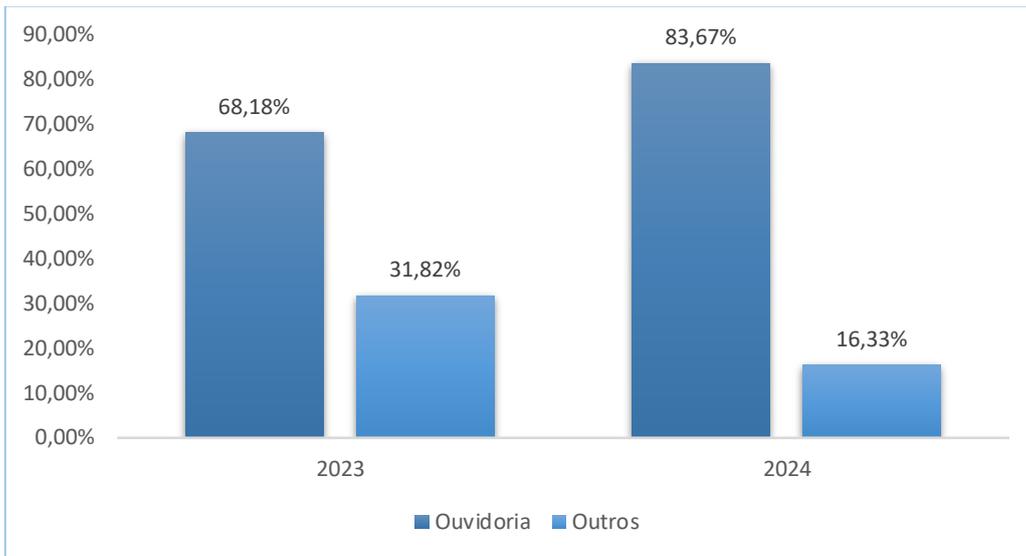
Tabela 7 – Das Respostas de Demandas – Ouvidoria x Outras unidades - 4º trim. 2023/2024

Ano	Ouvidoria	Outros	Demandas Apuradas
2023	60	28	88
2024	82	16	98

Fonte: SICOUV.

<sup>2</sup>Art. 5º da Resolução n. 122, de 27 de maio de 2013.

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



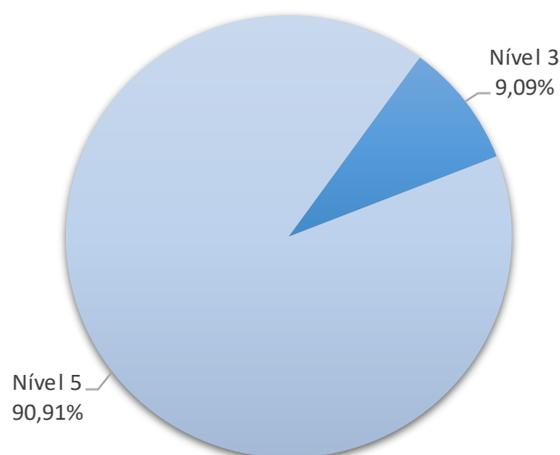
Fonte: SICOUV.

### 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 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.



Fonte: SICOUV.

## Das ações da Ouvidoria

No 4º trimestre de 2024, a Ouvidoria participou da 5ª 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