***TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA***

*Gabinete da Ouvidoria - GOUV*

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE ATIVIDADES - 1° 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, abril de 2024

Documento de 10 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 29/04/2024.

Autenticação: IFGC-CBJD-EAED-NBAV 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 (29.04.2024) se divulga o Relatório Estatístico das Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do

TCE-RO no decorrer do **1º 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 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 1º trimestre de 2024, foi adotado

como parâmetro o mesmo período do exercício de 2023.

**Das manifestações recebidas**

O total de manifestações recebidas no 1º trimestre de 2024 foi de 129 demandas (**média** mensal de 43),

enquanto que, no mesmo trimestre de **2023,** foram recebidas 149 (**média** mensal de 49).

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

**Meses**

**2023**

**2024**

Demandas

SIC

**Soma**

Demandas

SIC

**Soma**

Janeiro

49

2

**51**

39

2

**41**

Fevereiro

41

3

**44**

46

1

**47**

Março

54

-

**54**

39

2

**41**

**Total**

**144**

**5**

**149**

**124**

**5**

**129**

Fonte: Sistema SICOUV.

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

**Demandas**

49

JAN.

39

41

FEV.

46

54

MAR.

39

2023

2024

**SIC**

2

JAN.

2

3

FEV.

1

0

MAR.

2

2023

2024

Fonte: Sistema SICOUV.

2

Documento de 10 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 29/04/2024.

Autenticação: IFGC-CBJD-EAED-NBAV no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

**Do status das demandas**

Neste trimestre, das 129 demandas recebidas,  **115** (89,15%) foram apuradas, ou seja, tendo sido

trabalhadas, foram atendidas ou encerradas, e **14** (10,85%) fecharam o trimestre em atendimento. Ao final do

mesmo período em 2023, 143 (95,97%) das 149 demandas recebidas havia sido apuradas e 6 (4,03%) 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 - 1º Trimestres 2023/2024.

**Manifestações**

**2023**

**2024**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

Recebidas

144

5

**149**

124

5

**129**

Apuradas

**138**

**5**

**143**

**111**

**4**

**115**

(95,83%)

(100%)

(95,97%)

(89,52%)

 (80%)

(89,15%)

Em atendimento

6

-

6

13

1

14

Fonte: Sistema SICOUV.

Gráfico 2 - Manifestações recebidas e apuradas - 1º Trimestres 2023/2024.

**Demandas**

144

2023

138

6

124

2024

111

13

**SIC**

5

2023

5

0

5

2024

4

1

Recebidas

Apuradas

Em atendimento

Recebidas

Apuradas

Em atendimento

Fonte: Sistema SICOUV.

**Da qualificação dos manifestantes**

Para efeito de classificação das demandas quanto a sua autoria, a partir deste trimestre 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.

3

Documento de 10 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 29/04/2024.

Autenticação: IFGC-CBJD-EAED-NBAV no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

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 1º trimestre de 2024, das 129 demandas recebidas, 103 (79,85%) demandas foram

apócrifas, 6 (4,65%) anônimas e 20 (15,50%) identificadas. No mesmo período do exercício de 2023, das 149

demandas recebidas, 141 (94,63%) foram nominadas (apócrifas), 3 (2,01%) anônimas e 5 (3,36%) foram

identificadas.

Tabela 3 – Qualificação dos manifestantes – 2023/2024.

**Qualificação**

**2023**

**2024**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

**Demandas**

**SIC**

**Soma**

Anônima

3

-

**3**

6

-

**6**

Identificada

1

4

**5**

18

5

**20**

Apócrifa

140

1

**141**

100

-

**103**

**Total**

**144**

**5**

**149**

**124**

**5**

**129**

Fonte: Sistema SICOUV.

Gráfico 3 – Qualificação dos manifestantes – 2023/2024.

**Demandas**

103

(79,85%)

2024

20

(15,50%)

6

(4,65%)

141

(94,63%)

2023

5 (3,36%)

3 (2,01%)

0

20

40

60

80

100

120

140

160

Apócrifa

Identificada

Anônima

Fonte: Sistema 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 1º trimestre no período de 2020 a 2024:

4

Documento de 10 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 29/04/2024.

Autenticação: IFGC-CBJD-EAED-NBAV no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Tabela 4 – Histórico: tempo médio de atendimento das demandas (em dias) – 1º Trim. 2020-2024

**Média**

**2020**

**2021**

**2022**

**2023**

**2024**

Demandas

9

6

12

7

8

SIC

9

7

11

15

10

Média Geral

9

6

12

7

8

Fonte: Sistema SICOUV.

Gráfico 4 – Histórico: tempo médio de atendimento das demandas (em dias) – 1º Trim. 2020-2024

**Média Geral**

**12**

**9**

**8**

**7**

**6**

2020

2021

2022

2023

2024

Fonte: Sistema 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 1º trimestre dos exercícios de 2023 e 2024:

Tabela 5 – Demandas por tempo de atendimento - 1º Trim\_2023-2024.

**Prazo de atendimento**

**2023**

**2024**

**Demandas**

**SIC**

**Geral**

**Demandas**

**SIC**

**Geral**

Atendido no prazo (em até 10 dias)

104

1

**105**

77

3

**80**

Atendido no prazo (entre 11 e 20 dias)

26

3

**29**

30

-

**30**

Atendido no prazo (entre 21 e 30 dias)

8

1

**9**

4

1

**5**

Atendimento realizado acima de 30 dias

-

-

-

-

**-**

Em atendimento

6

-

**6**

13

1

**14**

**Total de atendimentos**

**144**

**5**

**149**

**124**

**5**

**129**

Fonte: Sistema SICOUV.

5

Documento de 10 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 29/04/2024.

Autenticação: IFGC-CBJD-EAED-NBAV no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Gráfico 5 – Demandas por tempo de atendimento - 1º Trim\_2023-2024.

**Demanda**

**2023**

Até 10 dias

**2024**

Entre 11

75,36%

e 20 dias

27,03%

Até 10

dias

Entre 11 e

69,37%

Entre 21

20 dias

e 30 dias

18,84%

3,60%

Entre 21 e

30 dias

5,80%

Fonte: Sistema SICOUV.

Gráfico 6 – SIC - tempo de atendimento - 1º Trim\_2023-2024

**SIC – Sistema de Informação ao Cidadão**

**2023**

**2024**

Entre 11

e 20 dias

Até 10

60,00%

dias

75,00%

Até 10

dias

Entre 21

20,00%

Entre 21

e 30 dias

e 30 dias

20%

25,00%

Fonte: SICOUV.

6

Documento de 10 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 29/04/2024.

Autenticação: IFGC-CBJD-EAED-NBAV 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.

Tabela 6 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 1º trim. 2023/2024.

**2023**

**2024**

Demandas recebidas

149

129

**Atendidas em 30 dias**

**143**

**115**

**1**

Encerradas

(0)

(0)

Em andamento

6

14

**Efetivamente respondidas**

**143**

**115**

**Coeficiente**

**95,97%**

**89,15%**

Fonte: Sistema SICOUV.

Gráfico 7 – Coeficiente de demandas efetivamente respondidas - 1º trim. 2023/2024.

95,97%

Coeficiente

89,15%

143

Demandas respondidas em 30 dias

115

149

Demandas recebidas

129

0

20

40

60

80

100

120

140

160

2023

2024

Fonte: Sistema SICOUV.

Conforme consta na Tabela 6, no 1º trimestre de 2024, o coeficiente foi de **89,15%**, enquanto que no

mesmo período de 2023, o indicador ficou em **95,97%**.

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

 Total de demandas concluídas e encerradas.

1

7

Documento de 10 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 29/04/2024.

Autenticação: IFGC-CBJD-EAED-NBAV no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Das 115 demandas apuradas no período, **102 (88,70%)** 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,

**13**

**(11,30%)**,

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 143 demandas apuradas

2

(inclusos os SIC’s), **92 (64,34%)** foram solucionadas diretamente pela Ouvidoria, e **51 (35,66%)** 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 - 1º trim. 2023/2024

**Ano**

**Ouvidoria**

**Outros**

**Demandas Apuradas**

2023

92

51

143

2024

102

13

115

Fonte: Sistema SICOUV.

Gráfico 8 – Fonte de Resposta de Demandas - 4º trim. 2022/2023.

100,00%

88,70%

90,00%

80,00%

64,34%

70,00%

60,00%

50,00%

35,66%

40,00%

30,00%

20,00%

11,30%

10,00%

0,00%

2023

2024

Ouvidoria

Outros

Fonte: Sistema 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 129 demandas recebidas, 14,78% (17) haviam sido avaliadas, das 115 demandas concluídas; com **14 (82,35%)**

de avaliações com indicação da pontuação no nível 5 (**muito satisfeito**), **3 (17,65%)** no nível 4 (**satisfeito**). No

geral, a média de satisfação registrada no período foi de 4,82 pontos.

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 29/04/2024.

Autenticação: IFGC-CBJD-EAED-NBAV no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Gráfico 9 – Resultado de Pesquisa de Satisfação – 4º trimestre 2023.

Nível 4

17,65%

Nível 5

82,35%



Fonte: Sistema SICOUV.

**Das ações da Ouvidoria**

O Ouvidoria Day é um evento anual em alusão ao Dia do Ouvidor, comemorado no dia 16 de março.

Este ano foi realizado no dia 15.03.2024 no Auditório da OAB/RO. Contou com a presença de 92 participantes no

dia.

O evento, coordenado pela Rede Estadual de Ouvidorias - REOUV, tem suas atividades pautadas no

fortalecimento do segmento Ouvidoria, divididas em duas vertentes:

1 - Interna: ferramenta de gestão - possibilitando a comunicação mais próxima entre Gestor e

geridos, com subsídio de informações; e

2 - Externa: canal de comunicação - no fomento do controle social, da transparência e no efetivo

exercício da cidadania.

A Ouvidoria do TCERO esteve presente no evento com toda sua equipe, deixando sua parcela de

contribuição com palestra abordando o tema “Acessibilidade”, ministrada pelo assessor de ouvidor Felipe Lima

Guimarães; que buscou esclarecer e apontar questões acerca do assunto dentro das Ouvidorias. O objetivo foi

conscientizar a todos a respeito do tema, como um ponto muito presente e importante nos dias atuais.

**Das atividades complementares**

Outras atividades desenvolvidas neste setor no decorrer do primeiro trimestre de 2024 constam

descritas abaixo:

9

Documento de 10 pág(s) assinado eletronicamente por Francisco C. da Silva e/ou outros em 29/04/2024.

Autenticação: IFGC-CBJD-EAED-NBAV no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.

**OUVIDORIA DO TCE/RO**

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

Tabela 8 – Atividades complementares

**Atividades**

**Quantidade**

**Reuniões:**

Tática Externa – 19

**21**



Tática Interna – 2



**Capacitação de servidores – cursos, oficinas e palestras:**

 A avaliação da

Curso Governança e Gestão de Riscos no Setor Público – ESCON



satisfação

do

cidadão

em

relação

ao

atendimento

prestado

pela

**1**

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.

**Indicadores Internos:**

Manifestações apuradas;



Tempo médio das demandas apuradas (concluídas + encerradas);



Demandas trabalhadas no âmbito da Ouvidoria;



Cumprimento do prazo legal para apuração das manifestações recebidas;



Solicitação de Informações atendidas;



**9**

Pesquisa de satisfação quanto ao atendimento da Ouvidoria;



Participação nos eventos realizados pela ESCon e demais parceiros, voltados ao público



em geral;

Participantes nos eventos realizados pela ESCon, visando estimular o controle social e a



transparência;

Demandas efetivamente respondidas.

**Atuações em Eventos visando estimular o Controle Social e a Transparência (número de**



**participantes alcançados)**

**92**

Ouvidoria Day



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 29/04/2024.

Autenticação: IFGC-CBJD-EAED-NBAV no endereço: http://www.tce.ro.gov.br/validardoc.