

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2021

4º TRIMESTRE

TRIBUNAL de CONTAS do ESTADO TCE



TRIBUNAL DE
CONTAS DO
ESTADO
NO GRANDE DO NORTE



Ouvidoria
do TCE/RN



1 RESULTADOS ALCANÇADOS NO QUARTO TRIMESTRE DE 2021

1.1 ATIVIDADES DE ASSESSORAMENTO

1.1.1 Ouvidoria de Contas (OUVID)

Instituída por meio da Resolução nº 006/2008-TCE/RN, aprovada em 17/04/2008, a Ouvidoria é um dos órgãos integrantes do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte (TCE/RN) e representa um verdadeiro instrumento de fortalecimento da cidadania, na medida em que proporciona a participação ativa da sociedade na gestão pública, por meio de canais de comunicação direta, possibilitando-lhe a formulação de reclamações, sugestões, elogios, pedidos de informação e simplificação dos serviços prestados por este Órgão de controle externo, além da comunicação de irregularidades no âmbito da Administração Pública estadual ou municipal.

Nesse sentido, o contato direto e desburocratizado dos cidadãos com o órgão público estimula e impulsiona a efetivação do controle social, que se operacionaliza mediante a interação da sociedade com o Estado na tomada de decisões, na elaboração das políticas públicas e na fiscalização dos serviços prestados, com evidente contribuição para a adequação e eficiência da atuação administrativa.

A Ouvidoria conta com uma equipe capacitada, orientada por um Conselheiro-Ouvidor, e está estruturada em espaço físico e sistemas informatizados aptos a atender as demandas encaminhadas pelos cidadãos, contribuindo, desse modo, para o desenvolvimento de uma sociedade mais participativa e digna dos direitos que lhe são assegurados constitucionalmente.

Com o advento da Lei Complementar Estadual nº 464/2012 (Lei Orgânica deste TCE/RN) e do respectivo Regimento Interno (aprovado pela Resolução nº 009/2012-TCE), que disciplinam e regulamentam a atuação desta Corte de Contas, as finalidades da Ouvidoria restaram bem mais sistematizadas, nos termos do artigo 94 deste último diploma normativo e consoante a seguir especificado.





I – receber notícias sobre irregularidades, criando canal efetivo no controle e avaliação da gestão pública, garantindo uma maior transparência e visibilidade das ações do Tribunal;

II – encaminhar aos setores competentes as notícias de irregularidades formuladas perante a Ouvidoria;

III – acompanhar as atividades de averiguação de que trata o inciso II, requisitando aos setores do Tribunal informações acerca do seu andamento;

IV – informar ao cidadão e às entidades interessadas sobre os resultados das demandas registradas na Ouvidoria, ressaltando as providências adotadas pelas unidades organizacionais competentes do Tribunal, permitindo o fortalecimento da imagem institucional, a aproximação do órgão com a sociedade e o exercício do controle social;

V – estimular a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício da cidadania e do controle social;

VI – manter banco de dados informatizado, contendo respostas fornecidas pelas unidades organizacionais competentes do Tribunal, que deverá ser atualizado periodicamente, com vistas a minimizar o número de solicitações internas;

VII – receber sugestões e críticas sobre os serviços prestados pelo Tribunal propondo, se for o caso, a adoção das medidas cabíveis; e

VIII – outras atribuições que lhe forem compatíveis, conferidas em ato normativo específico.

Assim, cumpre à Ouvidoria arregimentar ferramentas, ideias, projetos, programas e iniciativas no intuito de estimular e fortalecer o controle social, como um poderoso instrumento de suporte e auxílio ao controle externo a que o Tribunal está constitucionalmente vocacionado, razão pela qual são apresentadas, neste relatório, as atividades desenvolvidas no quarto trimestre de 2021, sob a gestão do Conselheiro-Ouvidor *Tarcísio Costa*.

Tabela 1: Atividades Realizadas

ATIVIDADES	SITUAÇÃO
▪ Elaboração do Relatório de Atividades da Ouvidoria, referente ao 3º trimestre/2021.	Concluído
▪ Atualização do sítio eletrônico do TCE/RN (aba da Ouvidoria).	Concluído
▪ Atualização do cronograma das ações/atividades da Ouvidoria no trimestre.	Concluído
▪ Análise dos dados e elaboração dos gráficos referentes aos resultados do questionário aplicado para fins de diagnóstico preliminar da adequação do TCE-RN à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).	Concluído
▪ Elaboração do Relatório sobre os Estudos relativos à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nas atividades do TCE-RN: proposições e encaminhamentos	Concluído
▪ Levantamento dos números da Ouvidoria (manifestações recebidas e atendidas e tempos de resposta), para atendimento à solicitação da Assessoria de Planejamento do TCE-RN.	Concluído
▪ Classificação de 3.063 demandas apresentadas à Ouvidoria do TCE-RN no	Concluído



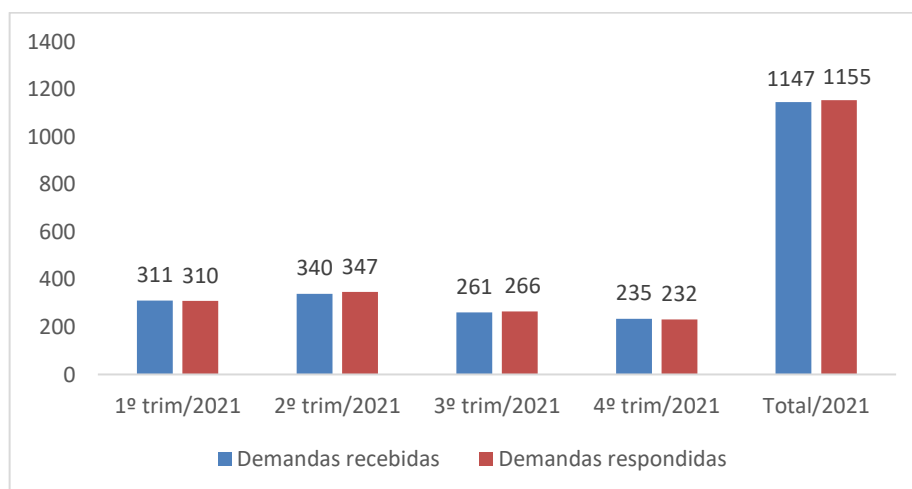
ATIVIDADES	SITUAÇÃO
período 2019-2021, para fins de treinamento de ferramenta de inteligência artificial (Kairós).	
▪ Desenvolvimento, em parceria com a equipe técnica da Diretoria de Informática do TCE/RN e colaboração da Ouvidoria da UFRN, de nova plataforma de gerenciamento de ocorrências registradas junto à Ouvidoria de Contas, com foco na integração dos sistemas internos existentes ao sistema Fala.BR (CGU) e subsequente implantação de ferramenta de inteligência artificial (Kairós).	Em andamento
▪ Desenvolvimento, em parceria com as equipes técnicas da Diretoria de Informática, da Secretaria de Controle Externo e da Diretoria de Atos de Pessoal do TCE/RN, do Portal da Cidadania, voltado para a divulgação de dados e informações relativos a atos de pessoal. Minuta entregue em outubro/2021, para fins de análise, aprovação e implantação.	Em andamento
▪ Elaboração do Manual do Usuário para o sistema Fala.BR. Minuta entregue em novembro/2021, para fins de análise e aprovação.	Em andamento
▪ Elaboração de minuta de acordo de cooperação técnica - entre o TCE-RN, a FEMURN e a FECAM/RN -, para implantação de Ouvidorias nas Prefeituras e nas Câmaras de Vereadores.	Iniciado

FONTE: OUVID

Ao longo desse trimestre, a equipe da Ouvidoria continuou atuando no fomento dos instrumentos de transparência, avaliando constantemente os diversos formatos de disponibilização de informações e dados aos cidadãos, por intermédio do sítio eletrônico deste TCE/RN, a fim de fortalecer o controle social.

A evolução das demandas recebidas e respondidas pela Ouvidoria, por trimestre, e totalizadas no ano de 2021, apresenta o seguinte comportamento.

Gráfico 1: Evolução das Demandas Recebidas e Respondidas pela Ouvidoria por trimestre – Ano 2021



FONTE: Sistemas da Ouvidoria, situação em 31/12/2021.



Quanto às demandas recebidas e respondidas pela Ouvidoria, no quarto trimestre, por mês e por sistema, têm-se os seguintes números.

Tabela 2: Demandas Recebidas e Respondidas por mês e por sistema – 4º trimestre/2021.

TIPO	QUANTIDADE RECEBIDA				QUANTIDADE RESPONDIDA			
	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
DEMANDAS RECEBIDAS POR SISTEMA								
▪ Fale Conosco	35	48	32	115	38	45	30	113
▪ Fala.BR	02	01	01	04	01	02	01	04
▪ e-SIC (Pedidos de Informação - LAI)	42	52	22	116	42	51	22	115
TOTAL	79	101	55	235	81	98	53	232

FONTE: Sistemas da Ouvidoria, situação em 31/12/2021.

Elas podem ser segregadas por natureza, com a seguinte disposição.

Tabela 3: Quantidade de demandas recebidas por sistema, por tipo e por situação no trimestre.

SISTEMA	TIPO	QTDE RECEBIDA	QTDE EM ANÁLISE	QTDE RESPONDIDA
Fale Conosco	Elogio	0	0	0
	Informação	56	4	54
	Irregularidade	33	1	31
	Reclamação	7	0	7
	Simplifique!	1	0	1
	Sugestão	0	0	0
	Outros	18	0	20
Total 1		115	5	113
Fala.BR	Acesso à Informação	0	0	0
	Comunicação	4	0	4
	Denúncia	0	0	0
	Elogio	0	0	0
	Não Classificada	0	0	0
	Reclamação	0	0	0
	Simplifique	0	0	0
	Solicitação	0	0	0
	Sugestão	0	0	0
	Total 2		4	0
E-SIC	Pedido de informação (LAI)	116	1	115
	Total 3	116	1	115
TOTAL		235	06	232

FONTE: Sistemas da Ouvidoria, situação em 31/12/2021.





Cumpra ainda informar que a Ouvidoria disponibiliza, regularmente, diversos canais de comunicação aos cidadãos (telefone institucional e 0800, presencial, e-mail, e-SIC, Fale Conosco e Fala.BR), de modo que, tomando-se como filtro esses meios de acesso, verificam-se os seguintes resultados.

Tabela 4: Quantidade de demandas recebidas, no trimestre, por canal de comunicação.

CANAL DE COMUNICAÇÃO	QTDE DE DEMANDAS RECEBIDAS
0800	0
E-mail	53
Presencial	01
Fale Conosco (site)	61
e-SIC (site)	116
Fala.BR (sistema da CGU)	04
TOTAL	235

FONTE: Sistemas da Ouvidoria, situação em 31/12/2021.

O tempo médio de resposta da Ouvidoria¹ para essas demandas, no 4º trimestre de 2021, foi de **2,34 dias** e apresentou os seguintes resultados por mês e por sistema.

Tabela 5: Tempo Médio de Atendimento da Ouvidoria no período, por sistema

SISTEMA	TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (DIAS)		
	OUT	NOV	DEZ
▪ Fale Conosco	2,96	3,47	2,13
▪ Fala.BR	6,40	8,49	3,32
▪ e-SIC (Pedidos de Informação)	1,20	1,10	3,17

FONTE: Painel de BI (Ouvidoria), situação em 31/12/2021.

Durante todo o ano de 2021, o tempo médio de atendimento das demandas foi de **5,44 dias**.

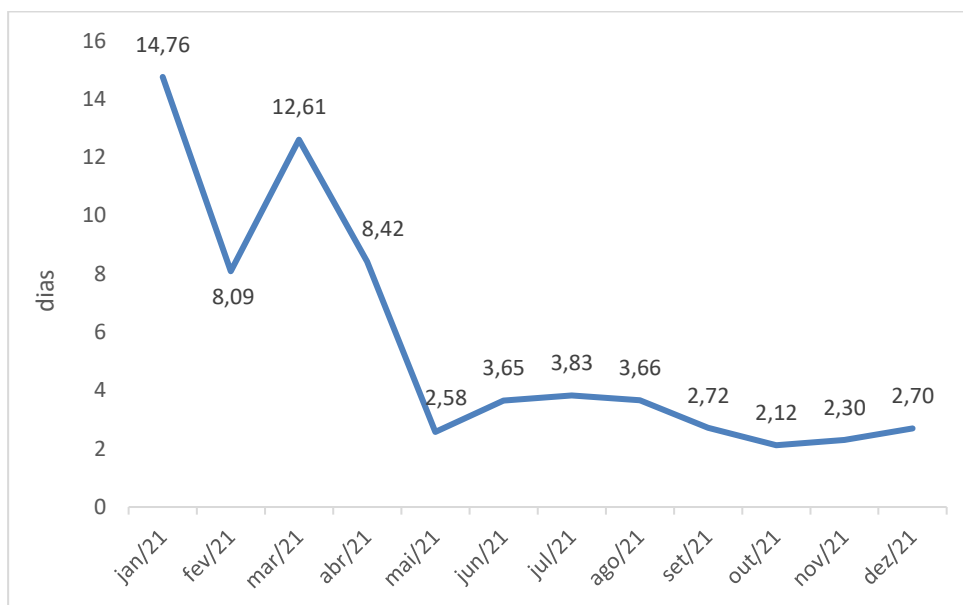
Os gráficos a seguir apresentam a evolução do tempo médio de atendimento da Ouvidoria durante o ano de 2021, por mês e por trimestre.



¹ Alguns números de períodos anteriores foram corrigidos, em função de ajustes realizados no sistema.

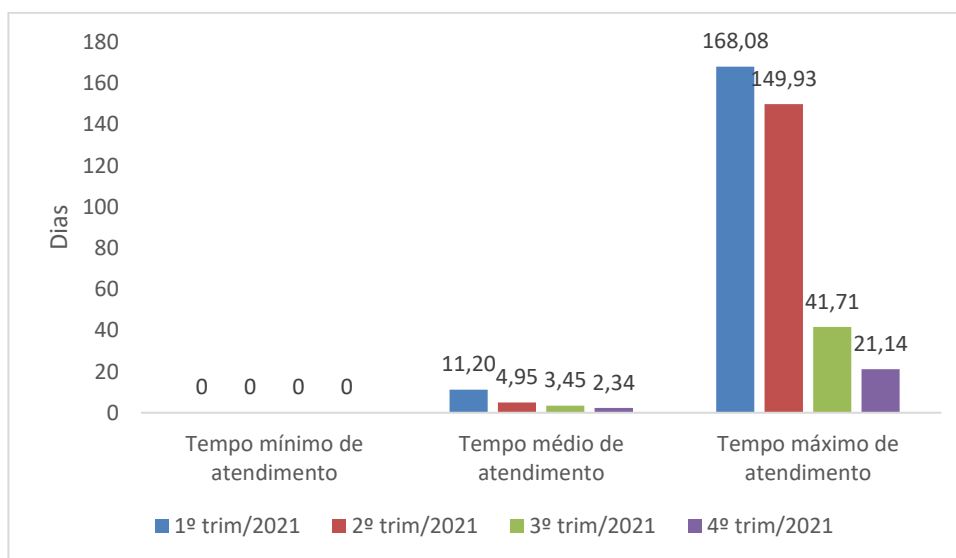


Gráfico 2: Evolução do tempo médio de atendimento da Ouvidoria, por mês, em 2021.



FONTE: Painel de BI (Ouvidoria), situação em 31/12/2021.

Gráfico 3: Tempo mínimo, médio e máximo de atendimento da Ouvidoria em 2021, por trimestre



FONTE: Painel de BI (Ouvidoria), situação em 31/12/2021.

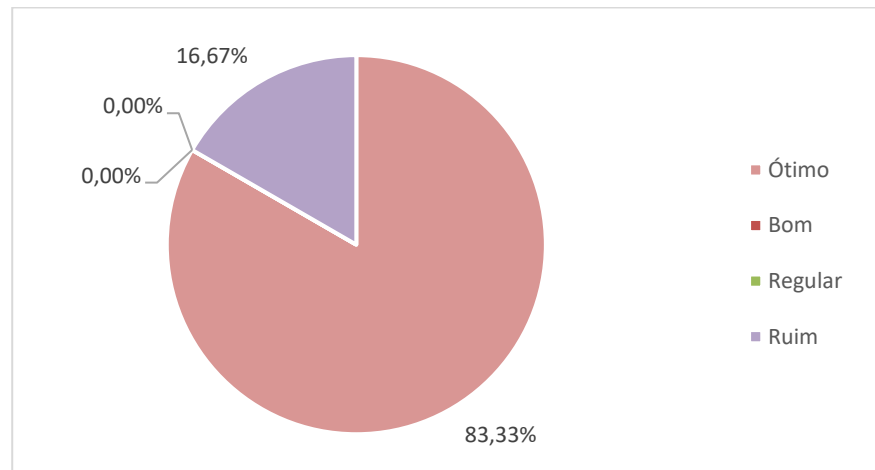
Sob o ponto de vista de avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria nesse quarto trimestre, importante observar os resultados das pesquisas de satisfação aplicadas com os cidadãos que buscaram esses serviços.

Os demandantes que acessaram o **sistema e-SIC** consideraram, na sua maioria, que o atendimento da Ouvidoria foi ótimo (83,33%). No entanto, para 16,67% dos respondentes, esse atendimento foi ruim.





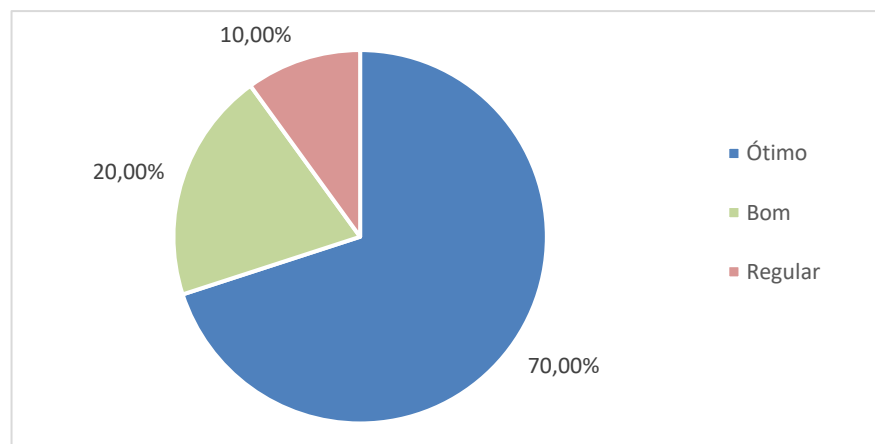
Gráfico 4: Índice de Satisfação com o Atendimento da Ouvidoria no Sistema e-SIC, no período.



FONTE: Sistema e-SIC (site do TCE-RN), situação em 31/12/2021.

Para os cidadãos que utilizaram o **sistema Fale Conosco**, os resultados são os seguintes.

Gráfico 5: Índice de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria, no Sistema Fale Conosco, no período.



FONTE: LimeSurvey, situação em 31/12/2021.

Não houve resposta à pesquisa de satisfação disponibilizada no sistema Fala.BR.

Nesse trimestre, houve a participação da servidora *Kátia Regina dos Santos Nobre*, lotada nesta Ouvidoria, em cinco comissões, com a realização das respectivas atividades: Comissão das Contas do Governo do Estado do RN para o ano de 2018, Comissão das Contas do Governo do Estado do RN para o ano de 2019, Comissão das Contas do Governo do Estado do RN para o ano de 2020,



Comissão para Estudos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), além da Comissão para promover estudos de inovações tecnológicas no âmbito da Ouvidoria deste Tribunal de Contas, com destaque para a implantação de softwares de inteligência artificial, da qual participaram outros dois servidores lotados nesta Ouvidoria: *Ruth Lopes Rocha Diniz Nunes* e *Luzenildo Moraes da Silva*, coordenador da unidade.

Frise-se, ainda, a participação de integrantes da Ouvidoria em 08 (oito) reuniões de trabalho, para discutir e avaliar o andamento dos trabalhos rotineiros ou específicos e melhorias nos sistemas, disponibilização de informações aos cidadãos de forma mais ágil e mais eficiente, entre outros.

Também é importante registrar que todas as atividades aqui apresentadas foram desempenhadas pela seguinte equipe de trabalho.

Tabela 6: Quantitativo de servidores e estagiários na unidade

SERVIDORES	QUANTIDADE
▪ Atividade de Gestão	01
▪ Outras (especificar):	
✓ Assessoramento e operacionalização das demandas	03
TOTAL 1	04
ESTAGIÁRIOS	QUANTIDADE
▪ Curso: Direito	01
TOTAL 2	01
TOTAL (1+2)	05

FONTE: OUVID

Por fim, é oportuno salientar que o trabalho da Ouvidoria continua sendo executado regularmente, por meio das seguintes opções colocadas à disposição dos cidadãos: e-SIC, Fale Conosco, e-mail e Fala.BR.

Natal, 10 de janeiro de 2022.

Conselheiro TARCÍSIO COSTA

Ouidor

