



## 1 RESULTADOS ALCANÇADOS NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2019

### 1.1 ATIVIDADES DE ASSESSORAMENTO

#### 1.1.1 Ouvidoria de Contas (OUVID)

A Ouvidoria de Contas, instituída por meio da Resolução nº 006/2008-TCE/RN, aprovada em 17/04/2008, 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 à cidadania, na medida em que proporciona a participação ativa da sociedade na gestão pública, por meio do desenvolvimento de um canal de diálogo que possibilita a formulação de reclamações, denúncias, sugestões, elogios, pedidos de informação e o acompanhamento dos serviços.

Nesse sentido, o contato direto e desburocratizado do cidadão com o órgão público facilita 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, bem como 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, estruturada com espaço físico e um sistema informatizado aptos a atender as demandas solicitadas de qualquer interessado, para, desse modo, contribuir para o desenvolvimento de uma sociedade mais participativa e digna dos direitos que lhe são postos constitucionalmente.

Com o advento da Lei Orgânica (Lei Complementar Estadual - LCE nº 464/2012) e do Regimento Interno (Resolução nº 009/2012) que disciplinam e regulamentam a atuação desta Corte, as atribuições da Ouvidoria de Contas restaram melhor sistematizadas, de sorte que o art. 94, deste último diploma normativo, assentou como finalidades da Ouvidoria as seguintes:

- 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 de Contas arremeter 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 se apresentam as atividades desenvolvidas no primeiro trimestre de 2019, sob a gestão do Conselheiro Ouvidor Carlos Thompson Costa Fernandes:

Tabela 1: Atividades realizadas

ATIVIDADES	FASE ATUAL
▪ Planejamento das atividades para o biênio 2019/2020	Concluída
▪ Realização de novos ajustes e melhorias no portal da Ouvidoria no sítio eletrônico do Tribunal.	Em andamento
▪ Otimização do gerenciamento dos memorandos da unidade no sistema virtual, com o arquivamento de mais de 700 (setecentos) expedientes.	Concluída
▪ Participação da primeira reunião da Rede de Ouvidorias do Estado do Rio Grande do Norte, realizada no dia 21 de março, na sede da Ordem dos Advogados do Rio Grande do Norte.	Concluída
▪ Apresentação das atividades e sistemas próprios da Ouvidoria à equipe da Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Norte com o objetivo de auxiliar na implantação de Ouvidoria, em visita realizada no dia 27 de março ao TCE/RN.	Concluída
▪ Aprimoramento das rotinas internas de gerenciamento de demandas.	Em andamento
▪ Diagnosticar as deficiências nas funcionalidades do e-SIC.	Em andamento
▪ Definição das informações e dados relativos aos jurisdicionados a serem disponibilizadas em formato de gráfico para acesso público.	Em andamento
▪ Monitoramento dos Portais de Transparência dos jurisdicionados	Em andamento
▪ Organização de temas e definição do calendário do Projeto “Sexta de Contas”	Em andamento



FONTE: OUVID

Tabela 2: Movimentação e estoque de processos e documentos

PROCESSOS	QTDE.
▪ Estoque inicial no período	4
▪ Entradas	0
▪ Saídas	4
▪ Apensamentos	0
▪ Desapensamentos	0
▪ Estoque final no período	0

  

DOCUMENTOS	QTDE.
▪ Estoque inicial no período	4
▪ Entradas	0
▪ Saídas	3
▪ Apensamentos	0
▪ Desapensamentos	0
▪ Estoque final no período	1

FONTE: OUVID

Quanto ao relacionamento da Ouvidoria com outras unidades do Tribunal e com a sociedade, os resultados do período foram os seguintes:

Tabela 3: Relacionamento com outras unidades do Tribunal e com a sociedade no período

TIPO	QUANTIDADE RECEBIDA	QUANTIDADE ATENDIDA
▪ Demandas apresentadas à Ouvidoria	205	199
▪ Pedidos de Informação apresentados ao e-SIC	63	54
<b>TOTAL</b>	<b>268</b>	<b>253</b>
▪ Tempo médio de atendimento às demandas do e-SIC	<b>20 dias</b>	

FONTE: OUVID

As demandas recebidas pela Ouvidoria no trimestre podem ser segregadas por natureza, as quais obedeceram à seguinte disposição:

Tabela 4: Quantidade de demandas atendidas, por natureza

NATUREZA	QUANTIDADE ATENDIDA
Reclamação	30
Informação	121
Elogio	1
Sugestão	6
Outros	41
<b>TOTAL</b>	<b>199</b>

FONTE: OUVID





Cumpra ainda informar que a Ouvidoria de Contas disponibiliza aos seus usuários diversos meios de comunicação (telefone institucional e 0800, e-mail, e-SIC e Fale Conosco), de modo que, separando-se as demandas do trimestre e tomando como filtro os meios de acesso, verificam-se os seguintes resultados:

Tabela 5: Quantidade de demandas atendidas, por forma de comunicação

FORMA DE COMUNICAÇÃO	QUANTIDADE ATENDIDA
0800	57
E-mail	35
Presencial	8
Site	99
<b>TOTAL</b>	<b>199</b>

FONTE: OUVID

Paralelo a isso, importante registrar que todas as atividades apresentadas são, atualmente, 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	02
<b>TOTAL 1</b>	<b>03</b>
ESTAGIÁRIOS	QUANTIDADE
▪ Curso: Direito	01
<b>TOTAL 2</b>	<b>01</b>
<b>TOTAL (1+2)</b>	<b>04</b>

FONTE: OUVID

Diante do exposto, ressalte-se que a equipe da Ouvidoria, ao longo deste trimestre, focou suas atividades no aprimoramento da gestão interna de demandas, a fim de dotar o setor de maior efetividade e celeridade no atendimento ao público.

Em um primeiro momento, analisou-se todo o montante de demandas repesado, adotando as providências cabíveis, seja remetendo aos setores competentes, encaminhando as respostas devidas ou atualizando a situação atual no registro de ocorrências.





Ademais, realizou-se também o levantamento das deficiências e inconsistências existentes que se demonstravam como entraves à atuação da unidade, notadamente, quanto à sistemática de tratativa das demandas, bem como às funcionalidades disponíveis nos sistemas.

Por fim, outra área de enfoque desta Ouvidoria é o fomento aos instrumentos de transparência, de modo que são avaliados, constantemente, diversos formatos de disponibilização de informações e dados ao cidadão, por intermédio do sítio eletrônico deste TCE/RN, a fim de que se fortaleça o controle social.