



## 1 RESULTADOS ALCANÇADOS NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2020

### 1.1 ATIVIDADES DE ASSESSORAMENTO

#### 1.1.1 Ouvidoria de Contas (OUVID)

A Ouvidoria, 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, sugestões, elogios, pedidos de informação e simplificação dos serviços prestados pelo TCE/RN, além de comunicação de irregularidades da Administração Pública Estadual ou Municipal.

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 nº 464/2012) e do Regimento Interno (Resolução nº 009/2012) que disciplinam e regulamentam a atuação desta Corte, as atribuições da Ouvidoria 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 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 se apresentam as atividades desenvolvidas no primeiro trimestre de 2020, sob a gestão do Conselheiro Ouvidor Carlos Thompson Costa Fernandes:

Tabela 1: Atividades realizadas

ATIVIDADES	FASE ATUAL
▪ Planejamento de programação local comemorativa do Dia do Ouvidor, prevista para o dia 16/03, em harmonia com as demais homenagens do Ouvidoria Day capitaneado pelo Instituto Ruy Barbosa (IRB), a qual precisou ser cancelada conforme medidas preventivas contra o contágio pelo novo coronavírus (COVID-19).	Concluída
▪ Desenvolvimento de um infográfico, em parceria com a equipe técnica de informática e de design, para divulgação do diagnóstico dos Portais de Transparência dos jurisdicionados, com <i>layout</i> de fácil acesso para a sociedade, no âmbito de um novo projeto denominado “Nossas Cidades”	Concluída
▪ Elaboração de Relatório com a apresentação do resultado do diagnóstico obtido, no âmbito do projeto “Rotas para Ouvir”, quanto à existência e funcionamento de Ouvidoria nas Prefeituras e Câmaras dos Municípios do Estado do Rio Grande do Norte.	Concluída
▪ Lançamento e divulgação do Índice de Efetividade da Transparência Municipal, no âmbito do projeto “Nossas Cidades”, no intuito de apresentar à sociedade um diagnóstico dos Portais de Transparência das Prefeituras e Câmaras Municipais do Estado do Rio Grande do Norte.	Concluída
▪ Divulgação do Diagnóstico das Ouvidorias Públicas no Estado do RN, relatório que seria apresentado durante o evento comemorativo do Dia do Ouvidor, referente à existência e funcionamento de Ouvidoria nas Prefeituras e Câmaras dos Municípios do Estado do Rio Grande do Norte, no âmbito do	Concluída



ATIVIDADES	FASE ATUAL
projeto “Rotas para Ouvir”.	
▪ Participação no Fluxo de Elaboração do PFA 2020-2021, na ação de levantamento de propostas de Temas de Maior Significância (TMS) com base nas demandas recebidas por esta unidade.	Concluída
▪ Participação no “Minuto TCE” abordando pontos do Diagnóstico das Ouvidorias Públicas no Estado do RN.	Concluída
▪ Participação no desenvolvimento de plataforma digital para divulgar os dados custodiados pelo TCE, com o objetivo de fomentar o Controle Social.	Em andamento
▪ Desenvolvimento, em parceria com a equipe técnica de informática, de nova plataforma de gerenciamento de ocorrências da Ouvidoria.	Em andamento
▪ Otimização da transparência das informações funcionais do quadro de pessoal do TCE/RN, com a divulgação atualizada dos cargos/funções, tipo de vínculo e lotação dos servidores no sítio eletrônico do TCE/RN.	Em andamento
▪ Atualização da Carta de Serviços ao Usuário disponível ao acesso público no sítio eletrônico do TCE/RN.	Em andamento
▪ Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias (Instrução Normativa n. 3/2019 - CGU)	Em andamento

FONTE: OUVID

Nesse cenário, ressalte-se que a equipe da Ouvidoria, ao longo deste trimestre, continuou atuando no fomento dos instrumentos de transparência, avaliando constantemente os 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.

No que concerne aos números da Ouvidoria no período em comento, cumpre apresentar a movimentação e o estoque de processos e documentos no setor, que, vale ressaltar, não é atividade comum desta unidade, a qual, em regra, atua apenas com memorandos e ocorrências em sistema próprio e interno:

Tabela 2: Movimentação e estoque de processos e documentos

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





PROCESSOS	QTDE.
▪ Saídas	1
▪ Apensamentos	0
▪ Desapensamentos	0
▪ Estoque final no período	0

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 pelo Fale Conosco	95	87
▪ Pedidos de Informação apresentados pelo e-SIC	165	163
<b>TOTAL</b>	<b>260</b>	<b>250</b>

FONTE: OUVID

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

Tabela 4: Quantidade de demandas por natureza

NATUREZA	QUANTIDADE RECEBIDA
Irregularidade	14
Informação	47
Reclamação	16
Simplifique!	1
Sugestão	1
Outros	16
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>

FONTE: OUVID

Cumpra ainda informar que a Ouvidoria disponibiliza diversos meios de comunicação (telefone institucional e 0800, e-mail, e-SIC e Fale Conosco), de modo que, tomando como filtro os meios de acesso, verificam-se os seguintes resultados:

Tabela 5: Quantidade de demandas por forma de comunicação

FORMA DE COMUNICAÇÃO	QUANTIDADE RECEBIDA
0800	11
E-mail	24
Presencial	3
Site	57
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>

FONTE: OUVID





Também é 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

Por fim, ressalte-se que a equipe da Ouvidoria, em 18 de março de 2020, com a autorização do Conselheiro Ouvidor, adotou o regime de teletrabalho, formalizado pelo Memorando no 000048/2020 – OUVID, considerando o teor da Portaria nº 094/2020-GP/TCE, do dia 17 de março de 2020, publicada no Diário Eletrônico do TCE/RN do 18/03/2020, estabelecendo medidas preventivas para a redução dos riscos de contaminação com o coronavírus (COVID-19), dentre elas, notadamente a priorização da modalidade teletrabalho.

Nesses termos, acrescente-se, ainda, que todas as atividades do setor de contato direto com o cidadão permanecem sendo eletronicamente realizadas, através das seguintes ferramentas: e-SIC, Fale Conosco e e-mail. Frise-se também que as demais demandas internas da Ouvidoria, continuarão sendo desenvolvidas de igual maneira.

