

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2021

1º TRIMESTRE

TRIBUNAL de CONTAS do ESTADO TCE



TRIBUNAL DE
CONTAS DO
ESTADO
RIO GRANDE DO NORTE



Ouvidoria
do TCE/RN



1 RESULTADOS ALCANÇADOS NO PRIMEIRO 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 com espaço físico e um sistema informatizado 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 primeiro trimestre de 2021, sob a gestão do Conselheiro-Ouvidor *Tarcísio Costa*.

Tabela 1: Atividades realizadas

ATIVIDADES	FASE ATUAL
<ul style="list-style-type: none">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 desta Ouvidoria, com foco na integração dos sistemas internos existentes ao sistema Fala.BR (CGU) e subsequente implantação de ferramenta de inteligência artificial.	Iniciado
<ul style="list-style-type: none">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.	Iniciado
<ul style="list-style-type: none">Atualização da Carta de Serviços ao Usuário do TCE/RN, disponível ao acesso público no respectivo sítio eletrônico.	Em andamento
<ul style="list-style-type: none">Elaboração de cartilha sobre procedimentos internos para cadastramento, tramitação, resposta e arquivamento das demandas recebidas pela Ouvidoria	Em andamento



ATIVIDADES	FASE ATUAL
▪ Elaboração do Plano de Diretrizes Anual (PDA) para o biênio 2021-2022 – Ações Estratégicas, com o respectivo cadastramento no sistema Channel	Concluído
▪ Elaboração do cronograma das atividades rotineiras/ordinárias da Ouvidoria para o biênio 2021-2022	Concluído
▪ Atualização do sítio eletrônico do TCE/RN (aba da Ouvidoria)	Concluído
▪ Elaboração da proposta de reestruturação da Ouvidoria, em atendimento à demanda da Assessoria de Planejamento e Gestão (APG)	Concluído
▪ Levantamento das informações referentes à pesquisa sobre os <i>Tribunais de Contas em Números</i> , da ATRICON, em atendimento à demanda da Assessoria de Planejamento e Gestão (APG)	Concluído
▪ Planejamento, organização e realização, em parceria com a Escola de Contas Professor Severino Lopes de Oliveira, do evento comemorativo ao Dia do Ouvidor, intitulado "Ouvidorias e interação social: Auditoria governamental, inovação tecnológica e transparência a serviço da sociedade"	Concluído
▪ Atualização do questionário referente à Pesquisa de Satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela Ouvidoria	Concluído

FONTE: OUVID

Ao longo deste 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.

Quanto às demandas recebidas pela Ouvidoria, os resultados do primeiro trimestre foram os seguintes.

Tabela 2: Demandas Recebidas e Respondidas por Sistema

TIPO	QUANTIDADE RECEBIDA	QUANTIDADE RESPONDIDA
▪ Demandas apresentadas pelo Fale Conosco	140	129
▪ Demandas apresentadas pelo Fala.BR	05	02
▪ Pedidos de Informação apresentados pelo e-SIC	166	179
TOTAL	311	310

FONTE: OUVID

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





Tabela 3: Quantidade de demandas recebidas no período por sistema e por tipo

SISTEMA	TIPO	QTDE RECEBIDA	QTDE EM ANÁLISE	QTDE RESPONDIDA
Fale Conosco	Elogio	02	--	02
	Informação	54	08	46
	Irregularidade	35	01	34
	Reclamação	19	01	18
	Simplifique!	--	--	--
	Sugestão	02	--	02
	Outros	28	02	26
Total 1		140	12	128
Fala.BR	Acesso à Informação	--	--	--
	Comunicação	02	02	--
	Denúncia	--	--	--
	Elogio	01	--	01
	Não Classificada	01	--	01
	Reclamação	01	01	--
	Simplifique	--	--	--
	Solicitação	--	--	--
	Sugestão	--	--	--
	Total 2		05	03
E-SIC	Pedido de informação (LAI)	166	03	179
	Total 3	166	03	179
TOTAL		311	18	309

FONTE: OUVID

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 por forma de comunicação

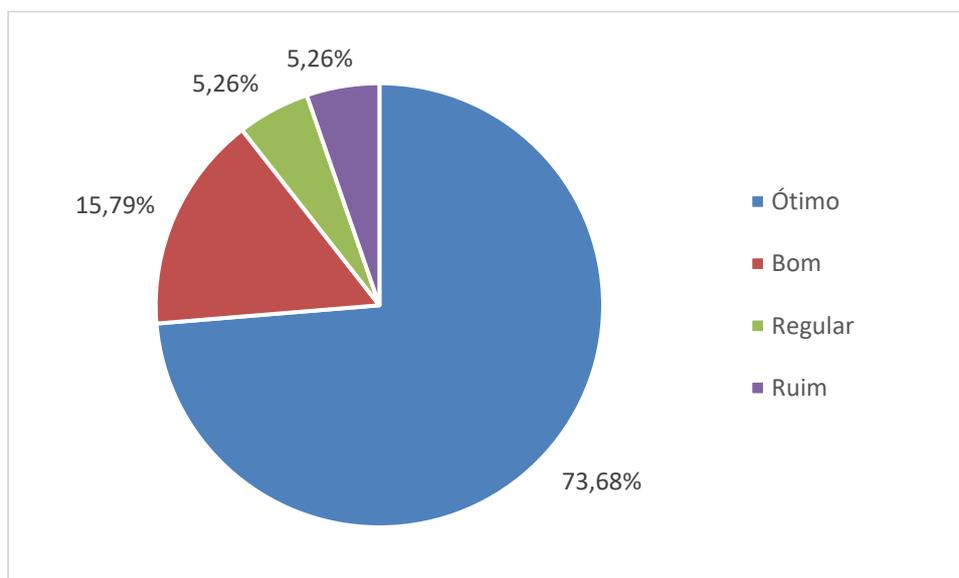
CANAL DE COMUNICAÇÃO	QTDE DE DEMANDAS RECEBIDAS
0800	01
E-mail	55
Presencial	00
Fale Conosco (site)	84
e-SIC (site)	166
Fala.BR (sistema da CGU)	05
TOTAL	311

FONTA: OUVID

A avaliação dos serviços prestados neste primeiro trimestre pode ser confirmada pelo resultado das pesquisas de satisfação aplicadas aos cidadãos que buscaram os serviços da Ouvidoria no período.

Os demandantes que acessaram o sistema e-SIC consideraram, na sua maioria, que o atendimento da Ouvidoria foi ótimo (73,68%) ou bom (15,79%), conforme gráfico a seguir:

Gráfico 1: Índice de Satisfação com o Atendimento da Ouvidoria no Sistema e-SIC, no período



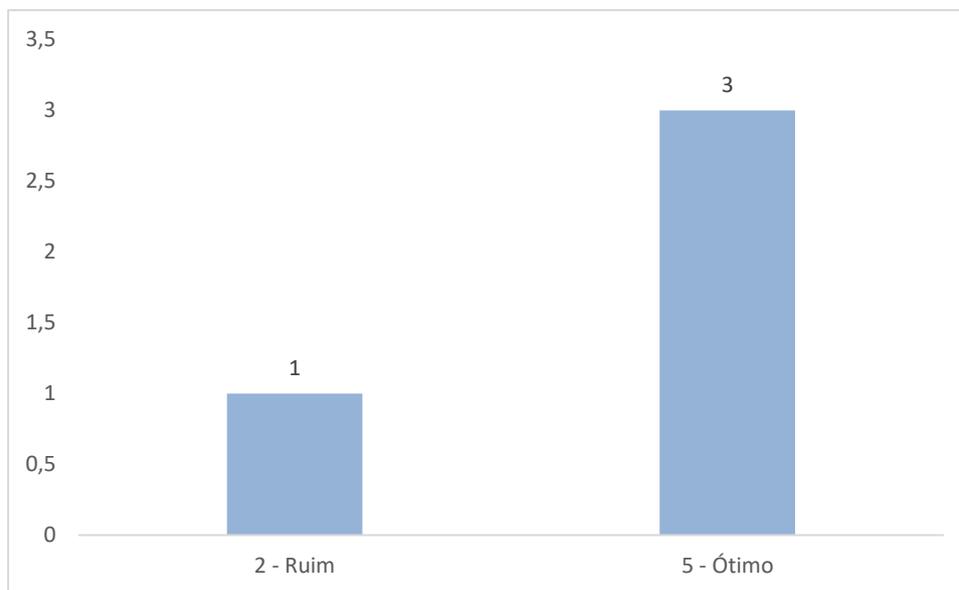
FONTA: OUVID

Para os cidadãos que utilizaram o sistema Fale Conosco, cumpre registrar que a pesquisa somente foi ativada no início de março e apenas 4 (quatro) demandantes responderam ao questionário. Os resultados são os seguintes:





Gráfico 2: Índice de Satisfação com o Atendimento da Ouvidoria no Sistema Fale Conosco, no período



FONTE: OUVID

Com relação a essa avaliação negativa, a Ouvidoria identificou que foi um mal-entendido e o problema já foi solucionado, com a devida comunicação ao demandante.

No sistema Fala.BR, apenas um demandante respondeu à pesquisa e se considerou “muito satisfeito” com o atendimento recebido.

No dia 16 de março, a Ouvidoria realizou, em parceria com a Escola de Contas Professor Severino Lopes de Oliveira, o webinar intitulado "Ouvidorias e interação social: Auditoria governamental, inovação tecnológica e transparência a serviço da sociedade", que contou com a participação de 321 inscritos, em comemoração ao Dia do Ouvidor.

O evento tratou dos temas “Tecnologia e inovação em ouvidoria” e “Controle social e auditoria governamental: transparência das ações de fiscalização e ouvidorias como instrumentos de interação”, e foi bem avaliado por aqueles que responderam à pesquisa de satisfação, sendo: “ótimo” para 75,86% e “bom” para 22,41%.

Frise-se, ainda, a participação da equipe da Ouvidoria em 7 (sete) reuniões de trabalho, sendo 5 (cinco) para discutir ações do Plano de Diretrizes Anual (PDA)



2021/2022 e 2 (duas) para discutir e avaliar o andamento dos trabalhos da Ouvidoria (apenas a equipe da unidade).

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

Tabela 5: 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

Ressalte-se que a equipe da Ouvidoria desenvolveu suas atividades em regime de teletrabalho (parcial ou totalmente), considerando o teor da Portaria nº 094/2020-GP/TCE, de 17 de março de 2020, publicada no Diário Eletrônico do TCE/RN de 18/03/2020, e suas respectivas prorrogações¹, estabelecendo medidas preventivas para a redução dos riscos de contaminação da covid-19.

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, 5 de abril de 2021.

Conselheiro TARCÍSIO COSTA

Ouvidor

¹ Portarias n. 101/2020-GP/TCE, de 20 de março de 2020, 104/2020- GP/TCE, de 03 de abril de 2020, 110/2020-GP/TCE, de 30 de abril de 2020, 142/2020-GP/TCE, de 15 de maio de 2020, 152/2020-GP/TCE, de 29 de maio de 2020, 154/2020-GP/TCE, de 12 de junho de 2020, 156/2020-GP/TCE, de 30 de junho de 2020, 161/2020-GP-TCE, de 28 de julho de 2020, 205/2020-GP/TCE, de 01 de outubro de 2020 e 049/2021-GP/TCE, de 22 de fevereiro de 2021.