TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO
RIO GRANDE DO NORTE

Ouvidoria

Relatório Trimestral III

JUL - SET

1 RESULTADOS ALCANÇADOS NO TERCEIRO TRIMESTRE DE 2019

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 terceiro trimestre de 2019, sob a gestão do Conselheiro Ouvidor Carlos Thompson Costa Fernandes:

Tabela 1: Atividades realizadas

ATIVIDADES	FASE ATUAL
▪ Análise, reformulação e aplicação do questionário "Rotas para Ouvir" destinado aos Poderes Executivos e Legislativos dos Municípios do Estado do RN, no que se refere à existência de Ouvidorias.	Concluída
▪ Conjunto de iniciativas com o objetivo de fomentar as respostas do questionário "Rotas para Ouvir": reuniões com a Federação das Câmaras Municipais do Estado do RN (FECAM) e com o Federação dos Municípios do RN (FEMURN), contatos telefônicos e eletrônicos com os Poderes Executivos e Legislativos dos Municípios do Estado do RN.	Concluída
▪ Definição das informações e dados relativos aos jurisdicionados a serem disponibilizadas em formato de gráfico para acesso público.	Concluída
▪ Realização de novos ajustes e melhorias no portal da Ouvidoria no sítio eletrônico do Tribunal, especificamente para incluir a opção "**Simplifique**", permitindo que o cidadão solicite a simplificação dos serviços prestados, em observância ao Decreto nº 9.094 de 2017, que regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 , e dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos.	Concluída
▪ Reunião com o Ouvidor da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), no dia 07 de agosto, para debater e compartilhar boas práticas de Ouvidoria.	Concluída
▪ XII Sexta de Contas, com a palestra "Cidadão em sintonia participativa: a	Concluída

ATIVIDADES	FASE ATUAL
experiência AMARRIBO", ministrada por Josmar Verillo, presidente e fundador da Amarribo Brasil.	
▪ Visita técnica à Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), com a participação da equipe da Diretoria de Informática do TCE/RN, no dia 22 de agosto, para visualização dos sistemas informatizados, com destaque para o recente sistema denominado Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - FALA.BR, desenvolvido pela Controladoria Geral da União (CGU).	Concluída
▪ Contribuição no material denominado "Ouvidorias dos Tribunais de Contas: o aprimoramento de suas atividades", elaborado no âmbito do projeto 1.2 da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (ATRICON), com o propósito de aperfeiçoar e padronizar as ações e atividades das Ouvidorias.	Concluída
▪ Participação da reunião da Rede de Ouvidorias do Estado do Rio Grande do Norte, realizada no dia 29 de agosto, no Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte.	Concluída
▪ Realização de *benchmarking* dos modelos de aplicativos de ouvidorias de contas	Concluída
▪ Diagnóstico dos Portais de Transparência dos jurisdicionados.	Em andamento
▪ Atualização da Carta de Serviços ao Usuário disponível ao acesso público no sítio eletrônico do TCE/RN.	Em andamento
▪ 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

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:

Tabela 2: Movimentação e estoque de processos e documentos

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

PROCESSOS	QTDE.
▪ Estoque final no período	0
DOCUMENTOS	**QTDE.**
▪ Estoque inicial no período	0
▪ Entradas	1
▪ 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	139	129
▪ Pedidos de Informação apresentados pelo e-SIC	119	119
TOTAL	**258**	**248**

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	20
Informação	76
Elogio	3
Reclamação	13
Sugestão	3
Outros	24
TOTAL	**139**

FONTE: OUVID

Cumpre 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	39

E-mail	32
Presencial	4
Carta Registrada	1
Site	63
TOTAL	**139**

FONTE: OUVID

Por fim, 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
TOTAL 1	**03**
ESTAGIÁRIOS	**QUANTIDADE**
▪ Curso: Direito	01
TOTAL 2	**01**
TOTAL (1+2)	**04**

FONTE: OUVID