



## 1 RESULTADOS ALCANÇADOS NO QUARTO 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 quarto trimestre de 2020, sob a gestão do Conselheiro Ouvidor Carlos Thompson Costa Fernandes:

Tabela 1: Atividades realizadas

ATIVIDADES	FASE ATUAL
▪ Desenvolvimento, em parceria com a equipe técnica de informática, de nova plataforma de gerenciamento de ocorrências da Ouvidoria, com foco, agora, na integração do sistema do Fala.BR ao sistema interno existente	Em andamento
▪ Participação no desenvolvimento de plataforma digital para divulgar os dados custodiados pelo TCE/RN, com o objetivo de fomentar o Controle Social.	Em andamento
▪ Atualização da Carta de Serviços ao Usuário disponível ao acesso público no sítio eletrônico deste TCE.	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
▪ Participação na III Reunião Ordinária das Ouvidorias em Rede do Estado do Rio Grande do Norte, realizada no dia 08 de outubro de 2020, no período das 15h às 17h, por meio de plataforma virtual.	Concluída
▪ Participação na Reunião Técnica das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, com realizada no dia 9 de novembro de 2020, no período das 15h às 17h, por meio de plataforma virtual.	Concluída
▪ Participação no Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas, realizado nos dias 09 e 10 de novembro de 2020, no período das 9h às 13h, por meio de plataforma digital.	Concluída



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 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 pontuar que a movimentação e o estoque de processos e documentos no setor não é atividade comum desta unidade, a qual, em regra, atua apenas com memorandos e ocorrências em sistema próprio e interno. Sendo assim, quanto ao relacionamento da Ouvidoria com outras unidades do Tribunal e com a sociedade, os resultados do período foram os seguintes:

Tabela 2: Relacionamento com outras unidades do Tribunal e com a sociedade no período

TIPO	QUANTIDADE RECEBIDA	QUANTIDADE ATENDIDA
▪ Demandas apresentadas pelo Fale Conosco	99	102
▪ Demandas apresentadas pelo Fala.BR	0	2
▪ Pedidos de Informação apresentados pelo e-SIC	124	120
<b>TOTAL</b>	<b>223</b>	<b>224</b>

FONTE: OUVID

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

Tabela 3: Quantidade de demandas por natureza

NATUREZA	QUANTIDADE RECEBIDA
Irregularidade	24
Informação	168
Reclamação	16
Simplifique!	0
Solicitação	1
Sugestão	2
Outros	12
<b>TOTAL</b>	<b>223</b>

FONTE: OUVID

Cumpre ainda informar que a Ouvidoria, regularmente, disponibiliza diversos meios de comunicação (telefone institucional e 0800, e-mail, e-SIC, Fale





Conosco e, agora, Fala.BR), de modo que, tomando como filtro os meios de acesso, verificam-se os seguintes resultados:

Tabela 4: Quantidade de demandas por forma de comunicação

FORMA DE COMUNICAÇÃO	QUANTIDADE RECEBIDA
0800	2
E-mail	31
Presencial	1
Fale Conosco (site)	65
e-SIC (site)	124
Fala.BR (site)	0
<b>TOTAL</b>	<b>223</b>

FONTE: OUVID

Também é importante registrar que todas as atividades apresentadas são, atualmente, 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	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, e suas respectivas prorrogações<sup>1</sup>, estabelecendo medidas preventivas para a redução dos riscos de contaminação com o coronavírus (COVID-19), dentre elas, notadamente a priorização da modalidade teletrabalho.

<sup>1</sup> 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 e 156/2020-GP/TCE, de 30 de junho de 2020.



## Relatório de Atividades do TCE-RN



Nesses termos, reforça-se que as demandas internas da Ouvidoria continuaram sendo desenvolvidas de igual maneira, de modo que todas as atividades do setor de contato direto com o cidadão permaneceram sendo eletronicamente realizadas, através das seguintes ferramentas: e-SIC, Fale Conosco, e-mail e, recentemente, também pelo Fala.BR.