
RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

3° TRIMESTRE



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO
RIO GRANDE DO NORTE





1 RESULTADOS ALCANÇADOS NO TERCEIRO TRIMESTRE DE 2023.

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 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 em espaço físico e com sistemas informatizados aptos a atender as manifestações 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 Tribunal) 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 manifestações 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 terceiro trimestre de 2023, sob a gestão do Conselheiro-Ouvidor Carlos Thompson Costa Fernandes.

Tabela 1: Atividades Realizadas no Período.

ATIVIDADES	SITUAÇÃO
▪ Elaboração do Relatório de Atividades da Ouvidoria, referente ao 3º trimestre/2023.	Concluída
▪ Criação de identidade funcional do <i>Kairós</i> .	Em andamento
▪ Atualização do <i>Portal da Cidadania</i> no site do TCE-RN.	Concluída
▪ Atualização dos dados do projeto <i>Nossas Cidades</i> no site do TCE-RN.	Concluída
▪ Ações para a organização do evento “XV Sexta de Contas”, em parceria com a Escola de Contas Professor Severino Lopes de Oliveira.	Concluída
▪ Acompanhamento e atualização, no sistema <i>Channel</i> , da execução do Plano Diretor da unidade.	Em andamento
▪ Reuniões do grupo de trabalho do ENCCO-2023, para o planejamento e elaboração das ações a serem executadas para a realização do evento.	Concluída



ATIVIDADES	SITUAÇÃO
<ul style="list-style-type: none">Reuniões do grupo de trabalho da Rede INTEGRAR, quanto ao planejamento de ações a serem implementadas para fomento à participação cidadã e controle social.	Em andamento
<ul style="list-style-type: none">Atualização periódica e sistemática, dos fluxos desenhados para a ferramenta de inteligência artificial <i>Kairós</i>, gerando sugestões à Diretoria de Informática.	Em andamento
<ul style="list-style-type: none">Ações para a organização do evento “XVI Sexta de Contas”, em parceria com a Escola de Contas Professor Severino Lopes de Oliveira.	Concluída
<ul style="list-style-type: none">Realização da XV Sexta de Contas com o tema “Operação ordenada na educação do Rio Grande do Norte: resultados e perspectivas”, ministrada pelo Secretário e Auditor de Controle Externo do TCE-RN, Cleyton Marcelo Medeiros Barbosa.	Concluída
<ul style="list-style-type: none">Gerenciamento do e-mail institucional da unidade.	Em andamento
<ul style="list-style-type: none">Projeto "Rotas para Ouvir" - Atualização dos dados diagnósticos, no tocante às Prefeituras e Câmaras Municipais, quanto à instalação e funcionamento das Ouvidorias Públicas, mediante envio de questionário online, de acordo com o calendário dos Encontros Regionais.	Concluída
<ul style="list-style-type: none">Realização da XVI Sexta de Contas com o tema “Reforma Tributária: Impactos sobre Municípios, Estados e Pacto Federativo”, ministrada pela Assessora de Gabinete do TCE-RN, Karoline Lins Câmara Marinho de Souza.	Concluída
<ul style="list-style-type: none">Palestra <i>Ouvidorias Inteligentes no Serviço Público</i>, ministrada em conjunto pela Coordenadora Técnica da unidade e pelo Diretor de Informática do TCE-RN, nos Encontros Regionais - Polos Mossoró e Caicó, realizados pela Escola de Contas Professor Severino Lopes de Oliveira.	Concluída
<ul style="list-style-type: none">Participação da Coordenadora Técnica da unidade no curso de Mídia Training, previsto no Plano Anual de Capacitação da Escola de Contas Professor Severino Lopes de Oliveira.	Concluída
<ul style="list-style-type: none">Elaboração dos relatórios dos indicadores de desempenho estabelecidos pela APG, referente ao primeiro, segundo e terceiro trimestres do ano de 2023.	Concluída
<ul style="list-style-type: none">Visita técnica do prestador de serviço da Câmara Municipal de Carnaúba dos Dantas/RN - Apresentação do fluxo de tratamento das demandas da Ouvidoria do TCE-RN, por meio da ferramenta de inteligência artificial <i>Kairós</i>.	Concluída
<ul style="list-style-type: none">Palestra <i>Resultados do Grupo de Trabalho sobre Participação Cidadã no âmbito do INTEGRAR</i>, ministrada pela Coordenadora Técnica da unidade, no Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias – ENCCO 2023, realizado em Natal-RN	Concluída

FONTE: OUVID

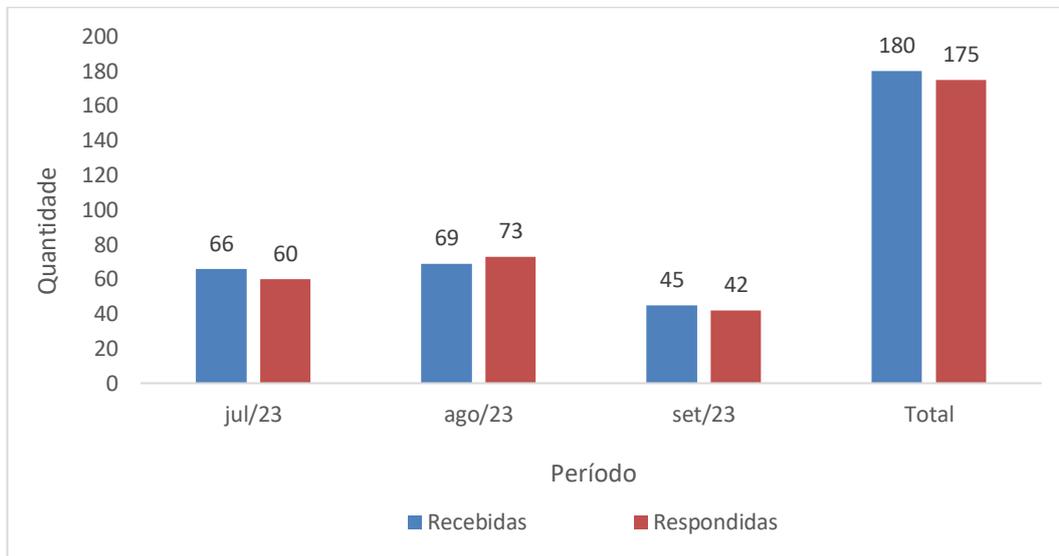
Com esses comentários iniciais, serão apresentados, a seguir, os principais resultados do 3º trimestre, colhidos até o dia **30/09/2023**.





Inicialmente, deve-se registrar a evolução mensal da quantidade de manifestações recebidas e respondidas pela Ouvidoria no 3º trimestre.

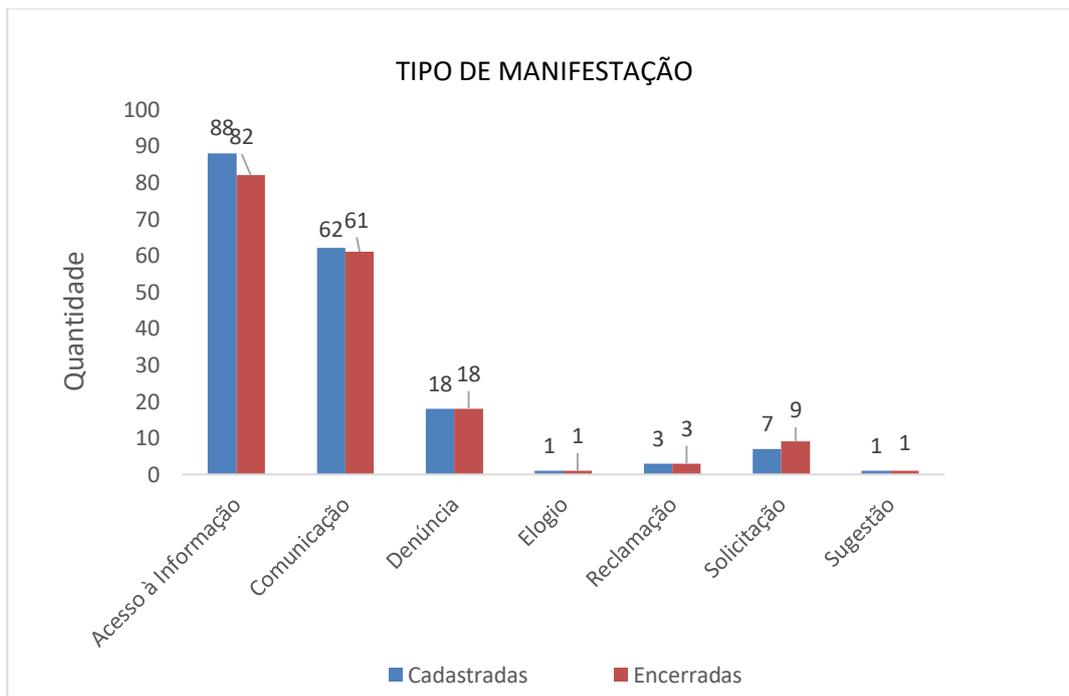
Gráfico 1: Evolução da quantidade de manifestações no período.



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 30/09/2023.

O gráfico a seguir apresenta as manifestações do período, por situação (cadastrada e encerrada) e por tipo.

Gráfico 2: Quantidade de manifestações, por situação e por tipo.





FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 30/09/2023.

Cumprir informar que, no trimestre em análise, a Ouvidoria disponibilizou os seguintes canais de comunicação aos cidadãos: Fala.BR (inclui o aplicativo TCE RN Digital), e-mail, telefone institucional e 0800, via postal e presencial, obtendo-se os seguintes resultados.

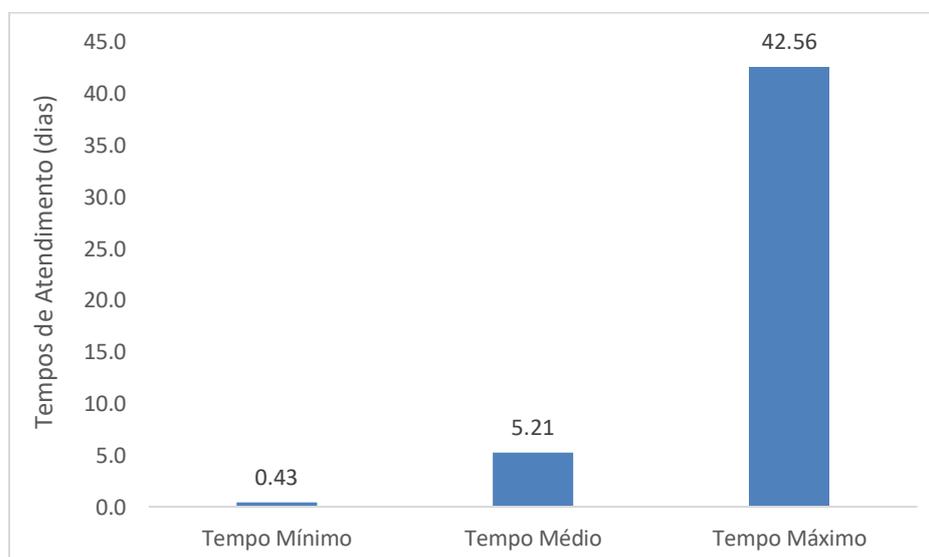
Tabela 2: Quantidade de manifestações recebidas no trimestre, por canal de comunicação.

CANAL DE COMUNICAÇÃO	QTDE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
Fala.BR	171
E-mail	00
Telefone	0
0800	0
Via Postal	0
Presencial	0
TOTAL	171

FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 30/09/2023.

O gráfico a seguir apresenta o tempo mínimo, médio e máximo de atendimento às manifestações cadastradas e encerradas no 3º trimestre, o tempo médio foi de **5,21 dias**.

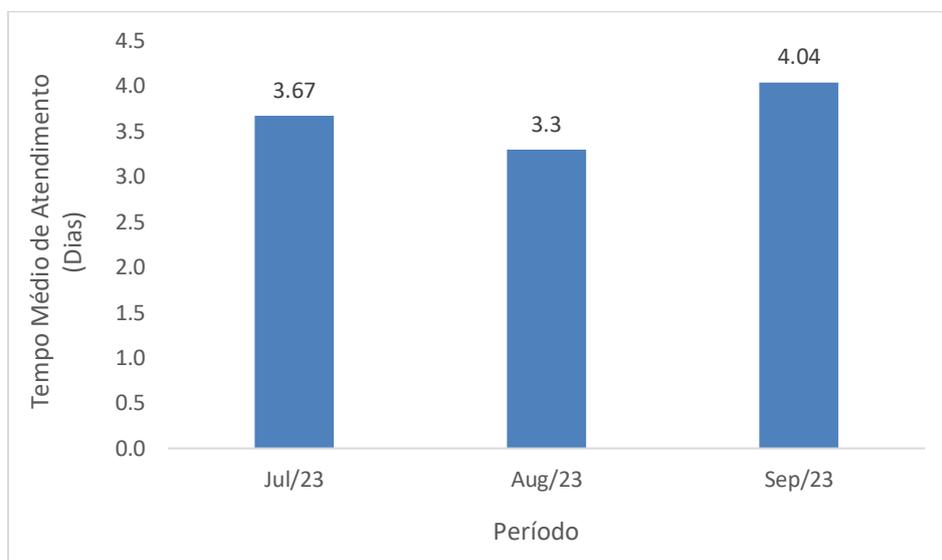
Gráfico 3: Tempo Mínimo, Médio e Máximo de Atendimento às Manifestações pela Ouvidoria no período.





FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 30/09/2023.

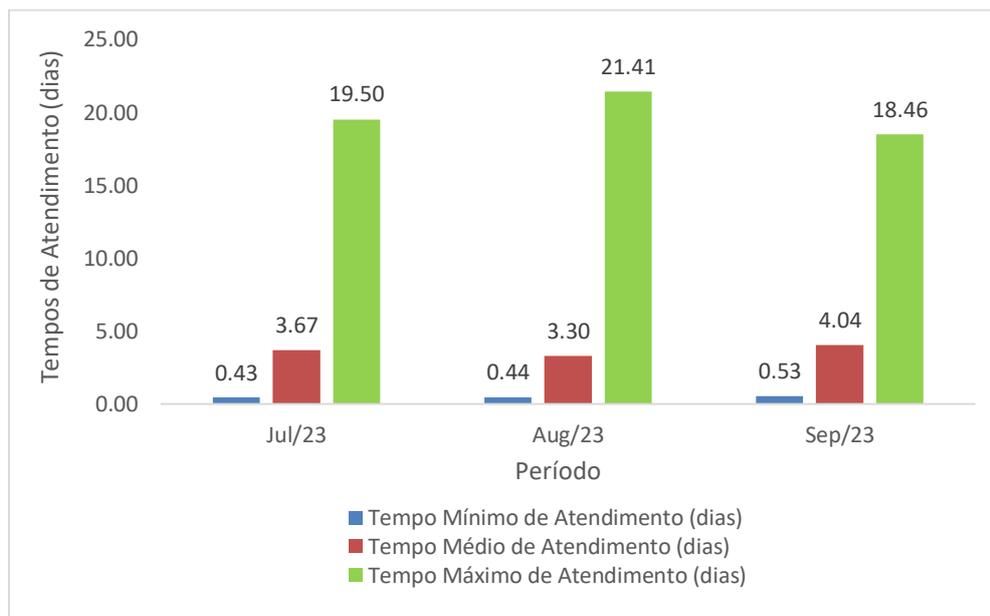
Gráfico 4: Tempo Médio de Atendimento às Manifestações pela Ouvidoria no período, por mês.



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 30/09/2023.

No próximo gráfico, estão representados os tempos mínimo, médio e máximo de atendimento às manifestações no 3º trimestre, por mês.

Gráfico 5: Tempos mínimo, médio e máximo de atendimento às manifestações no Tribunal, no período.



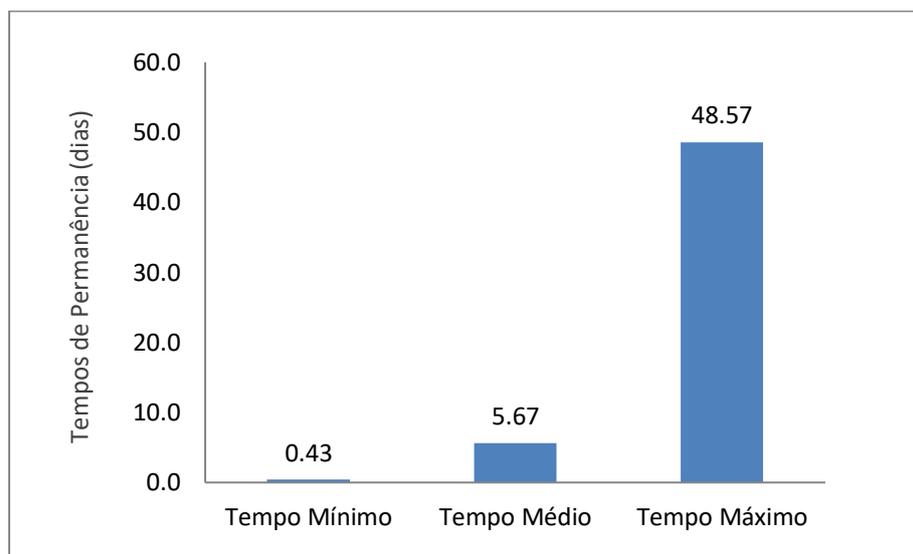
FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 30/09/2023.





Com relação aos tempos de permanência das manifestações no Tribunal neste 3º trimestre, tem-se que, no mínimo, essas manifestações permaneceram em **0,43 dias**, em média, **5,67 dias** no Tribunal e, no máximo, **48,57 dias**.

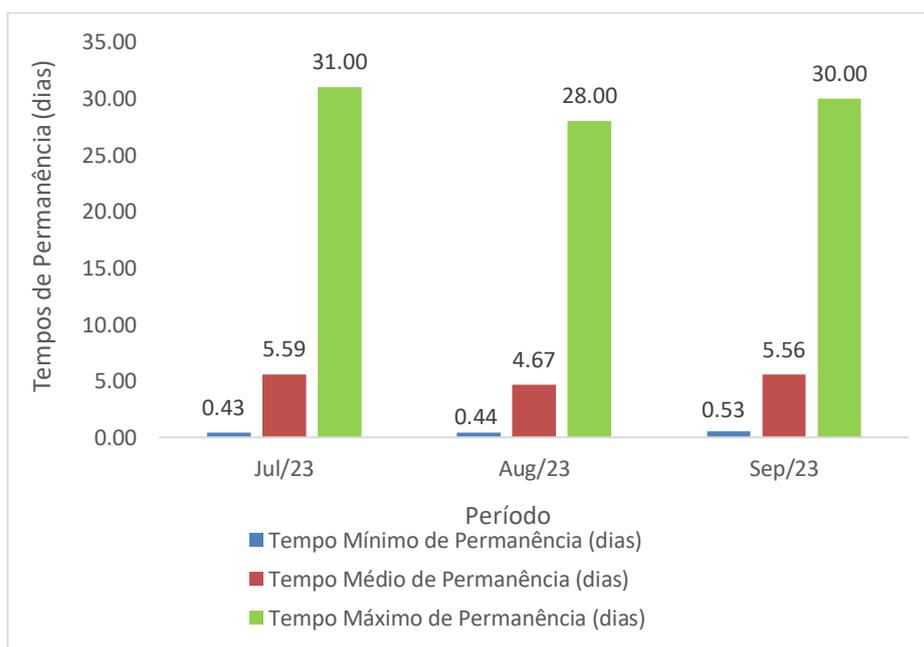
Gráfico 6: Tempos mínimo, médio e máximo de permanência das manifestações no Tribunal, no período.



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 30/09/2023.

O gráfico a seguir, apresenta tempos de permanência das manifestações no Tribunal por mês.

Gráfico 7: Tempos mínimo, médio e máximo de permanência das manifestações no Tribunal, no período, por mês.

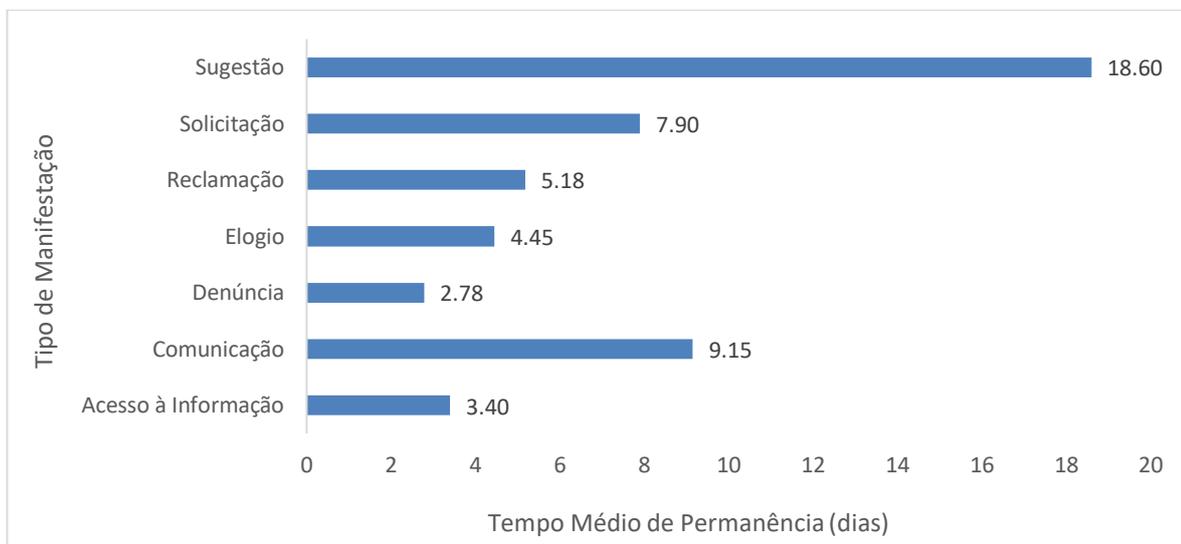




FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 30/09/2023.

Por tipo de manifestação cadastrada, o tempo médio de permanência no período apresentou o seguinte comportamento.

Gráfico 8: Tempo médio de permanência por tipo de manifestação, no 3º trimestre/2023.

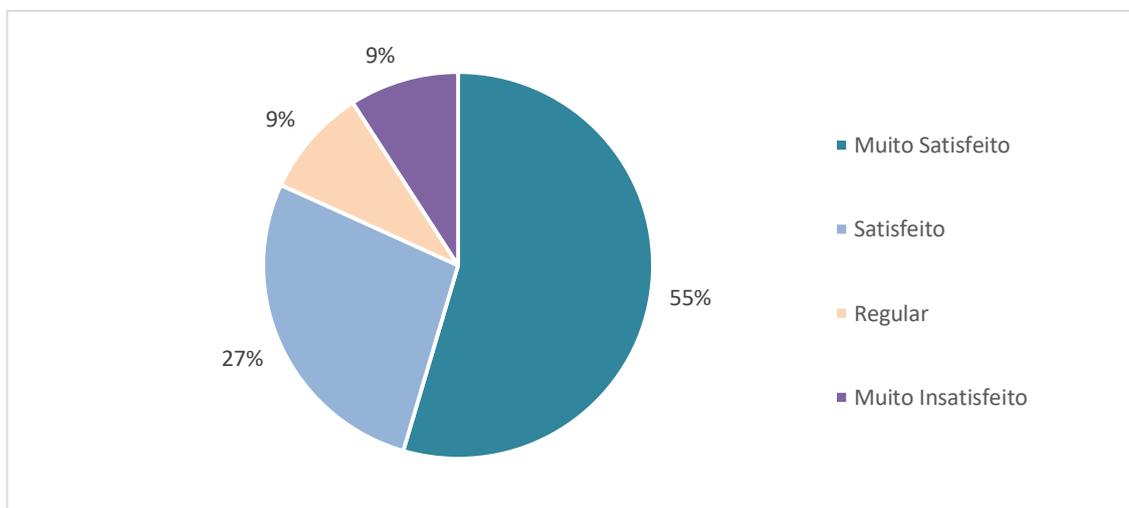


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 30/09/2023.

Sob o ponto de vista de avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria, é importante apresentar os resultados da pesquisa de satisfação aplicada aos cidadãos que buscaram esses serviços.

A seguinte situação corresponde a **11 (onze)** respostas registradas no 3º trimestre.

Gráfico 9: Satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria no período.



FONTE: plataforma Fala.BR.





É importante também destacar que todas as atividades, aqui apresentadas, foram desempenhadas pela seguinte equipe de trabalho.

Tabela 3: Quantitativo de servidores e estagiários na unidade.

SERVIDORES		QUANTIDADE
▪ Atividade de Gestão		01
▪ Outras (especificar):		
✓ Assessoramento e operacionalização das manifestações		01
TOTAL 1		02
ESTAGIÁRIOS		QUANTIDADE
▪ Curso: Administração		01
TOTAL 2		01
TOTAL (1+2)		03

FONTE: OUVID

Por fim, é oportuno salientar que o trabalho da Ouvidoria continua sendo executado regularmente, por meio das seguintes opções colocadas à disposição dos cidadãos: Fala.BR (inclusive pelo aplicativo TCE RN Digital), e-mail, presencial, telefone e via postal.

Natal, 11 de outubro de 2023.

Ana Eleonora de Carvalho Freire

Coordenadora Técnica da Ouvidoria do TCE/RN

