
RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

1º TRIMESTRE



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO
RIO GRANDE DO NORTE



TRIBUNAL DE
CONTAS DO
ESTADO
RIO GRANDE DO NORTE



Ouvidoria
do TCE/RN



1 RESULTADOS ALCANÇADOS NO PRIMEIRO 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 primeiro 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 1º trimestre/2023.	Concluída
▪ Participação da equipe da Ouvidoria no treinamento sobre o sistema Channel.	Concluída
▪ Elaboração do Plano Diretor (PD) desta Ouvidoria para o biênio 2023-2024, com o respectivo cadastramento no sistema Channel.	Concluída
▪ Avaliação, periódica e sistemática, do funcionamento do <i>Kairós</i> , gerando sugestões à Diretoria de Informática de ajustes em algumas das suas funcionalidades.	Concluída
▪ Otimização do gerenciamento do e-mail institucional da unidade (Zimbra).	Concluída



ATIVIDADES	SITUAÇÃO
<ul style="list-style-type: none">Atualização da proposta de Resolução que regulamenta as atribuições, a organização e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal, com sugestões da atual equipe da Ouvidoria. Versão final enviada à Presidência deste TCE/RN, em 08/03/2023, por meio do Memorando nº 453/2022-OUVID.	Concluída
<ul style="list-style-type: none">Reunião inicial do grupo de trabalho do ENCCO/2023.	Concluída
<ul style="list-style-type: none">Planejamento, organização e realização, em parceria com a Escola de Contas Professor Severino Lopes de Oliveira, do evento comemorativo ao Dia Nacional do Ouvidor, intitulado "A LGPD e a Administração Pública: da Teoria à Adequação Legal".	Concluída
<ul style="list-style-type: none">Atualização do sítio do Tribunal na internet (abas da Ouvidoria, Denúncias, Fale Conosco e Portal da Cidadania).	Concluída
<ul style="list-style-type: none">Celebração do acordo de cooperação técnica - entre o Tribunal, a Federação dos Municípios do Rio Grande do Norte (FEMURN) e a Federação das Câmaras Municipais do Estado do Rio Grande do Norte (FECAM/RN) -, para a implantação ou inovação de Ouvidorias nas Prefeituras e nas Câmaras de Vereadores. Versão final do termo desse acordo já analisada pela Consultoria Jurídica e disponível nos autos do Processo nº 4041/2022-TC, que se encontram na Presidência do Tribunal para deliberação.	Em andamento
<ul style="list-style-type: none">Participação na primeira reunião ordinária do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa, no dia 28 de fevereiro de 2023, por ocasião da programação do VIII Congresso Internacional de Controle e Políticas Públicas, em Salvador/BA.	Concluída
<ul style="list-style-type: none">Retomada do projeto "Rotas para Ouvir". Atualização dos dados de diagnósticos, no tocante às Prefeituras e Câmaras Municipais, quanto à instalação e funcionamento das Ouvidorias Públicas.	Em andamento
<ul style="list-style-type: none">Participação no VI encontro com a Rede de Ouvidoria do Governo do RN, evento comemorativo ao Dia do Ouvidor, no dia 31 de março de 2023.	Concluída

FONTE: OUVID

OUVIDORIA DAY
A LGPD E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: DA TEORIA À ADEQUAÇÃO LEGAL
15 de março de 2023
09h30 às 11h30

Inscrições:
<http://www.tce.rn.gov.br/EscolaContas/inscricoes>

Palestrante: **Profa. Dra. Mariana Siqueira**
Público-alvo: **Membros e servidores do TCE/RN, Jurisdicionados, estudantes, servidores públicos e sociedade em geral**
Modalidade: **online**

Transmissão via: **YouTube**
[@TCERN_oficial](#)

A Ouvidoria realizou em conjunto com a Escola de Contas Professor Severino Lopes de Oliveira, conforme colacionado na tabela anterior, o evento telepresencial em celebração ao Dia Nacional do Ouvidor, com o tema “A LGPD e a Administração Pública: da

Teoria à Adequação Legal”, com exposição da professora Mariana Siqueira, doutora em Direito Público pela UFPE, mestre em Direito Constitucional pela UFRN e coordenadora da Assessoria Técnico Jurídica do Gabinete do Procurador Geral de





Contas. Essa ação, que deteve alcance nacional, contou com o apoio do Instituto Rui Barbosa (IRB) e a participação dos demais Tribunais de Contas do Brasil, no cenário das comemorações do Ouvidoria Day.

Realizado no dia 15/03/2023, o evento síncrono, com disponibilização da gravação para acesso assíncrono, contou com a participação de 323 inscritos, sendo que 191 deles tiveram direito à certificação. Para os participantes que avaliaram o evento, no geral, o consideraram “muito bom” (88,24%) ou “bom” (11,76%).

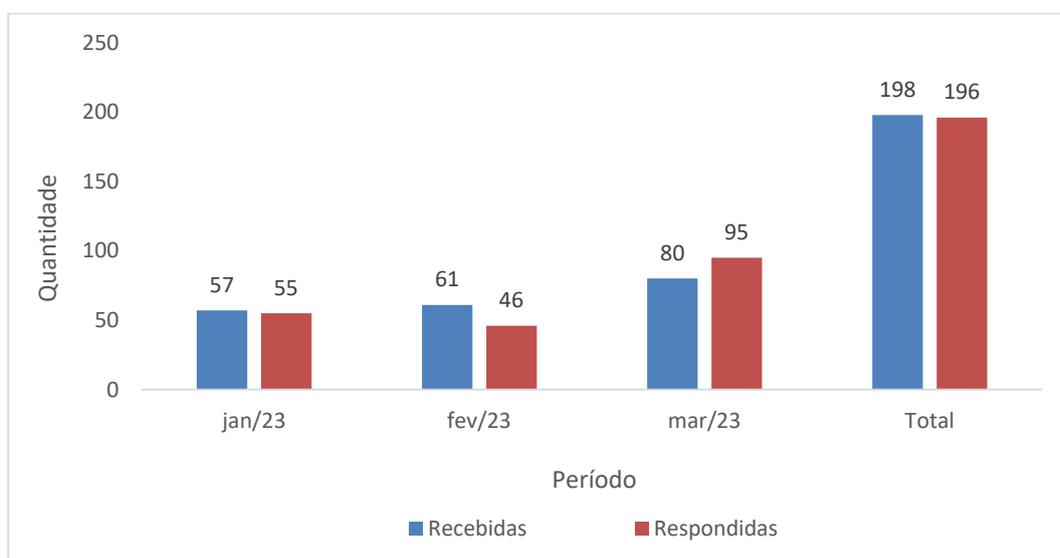
Além disso, impende registrar que a equipe da Ouvidoria continuou atuando no fomento dos instrumentos de transparência, avaliando constantemente os diversos formatos de disponibilização de informações e dados aos cidadãos, por intermédio do sítio deste Tribunal na internet, a fim de fortalecer o controle social.

A operação regular da ferramenta de inteligência artificial (*Kairós*), em todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria segue em fase de avaliação e acompanhamento, passando por ajustes e implantação de novas funcionalidades, quando necessário.

Com esses comentários iniciais, serão apresentados, a seguir, os principais resultados do 1º trimestre, até o último dia de expediente normal no Tribunal, ou seja, **até 31/03/2023**.

Inicialmente, deve-se registrar a evolução mensal da quantidade de manifestações recebidas e respondidas pela Ouvidoria no 1º trimestre.

Gráfico 1: Evolução da quantidade de manifestações no período.

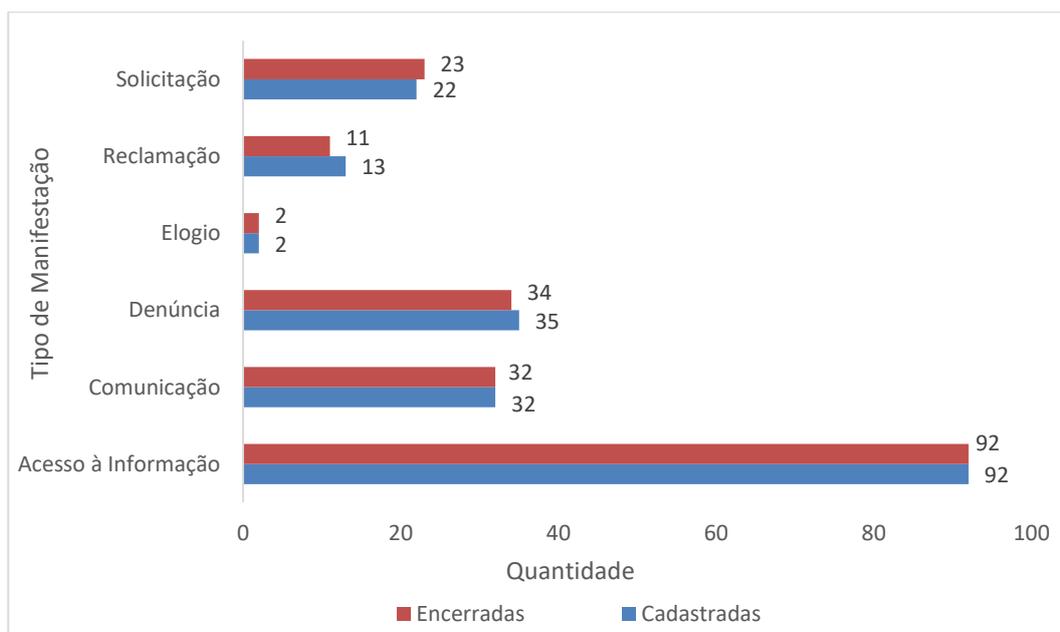




FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 31/03/2023.

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 31/03/2023.

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	190
E-mail	00
Telefone	0
0800	0
Via Postal	0
Presencial	0
TOTAL	190

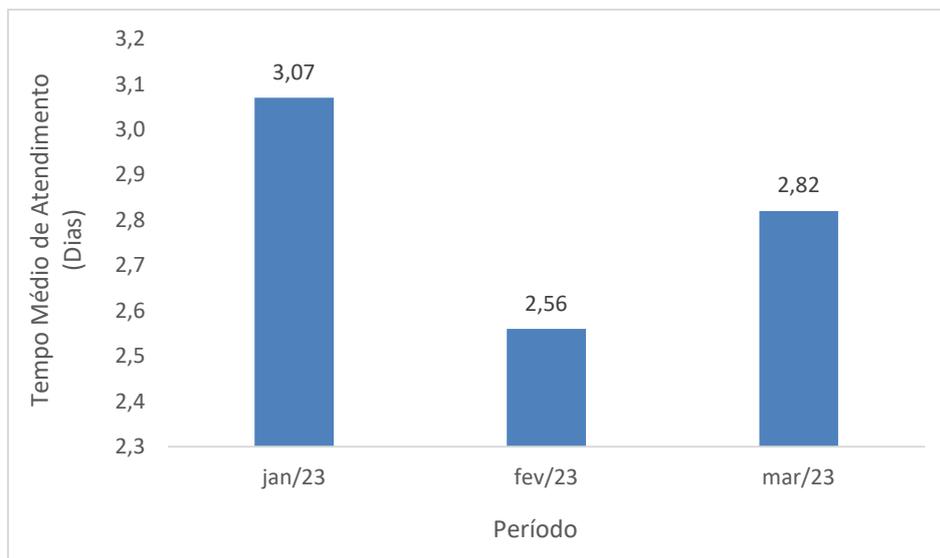
FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 31/03/2023.





O tempo médio de atendimento às manifestações cadastradas e encerradas no 1º trimestre foi de **4,12 dias**. Por mês, os resultados são os seguintes.

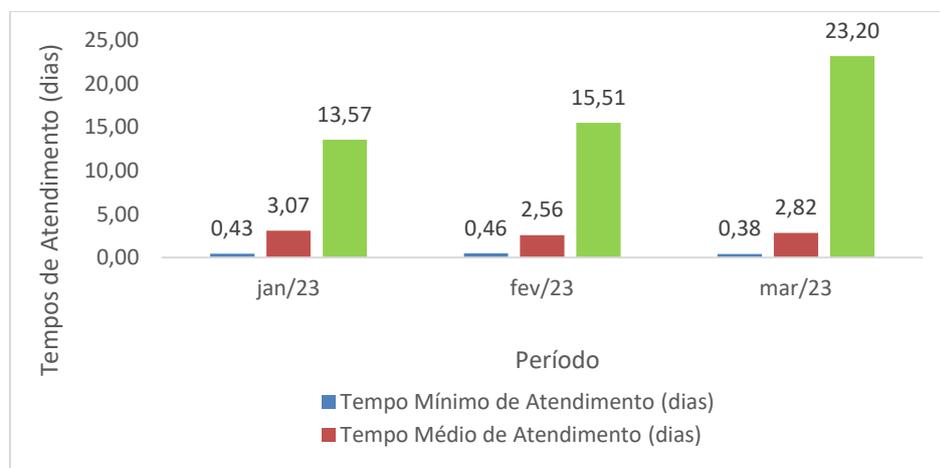
Gráfico 3: Tempo Médio de Atendimento às Manifestações pela Ouvidoria no período, por mês.



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 31/03/2023.

No próximo gráfico, estão representados os tempos mínimo, médio e máximo de atendimento às manifestações no 1º trimestre, por mês.

Gráfico 4: Tempos mínimo, médio e máximo de atendimento às manifestações no Tribunal, no período.



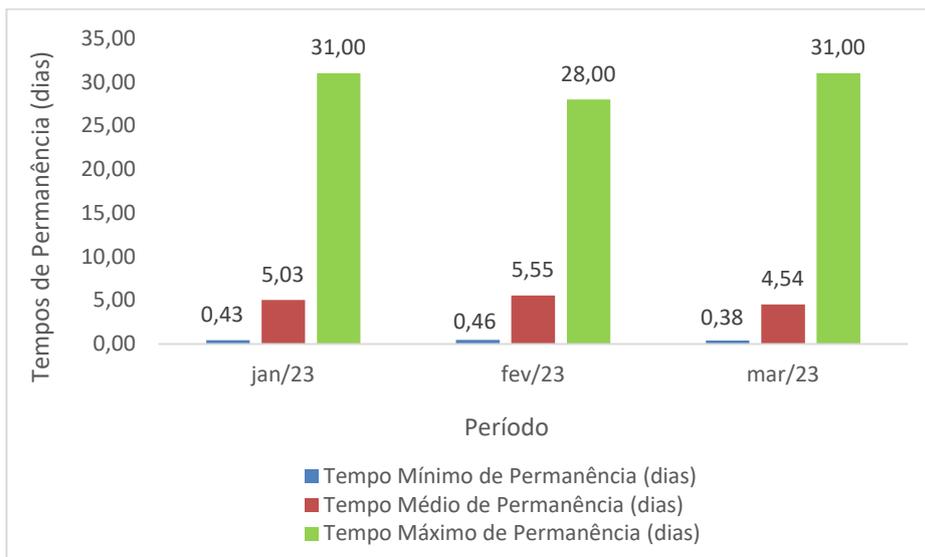
FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 31/03/2023.





Com relação aos tempos de permanência das manifestações no Tribunal neste 1º trimestre, tem-se que, em média, essas manifestações permaneceram **5,77 dias** no Tribunal e, no máximo, **90,00 dias**. O gráfico a seguir apresenta os resultados desse indicador por mês.

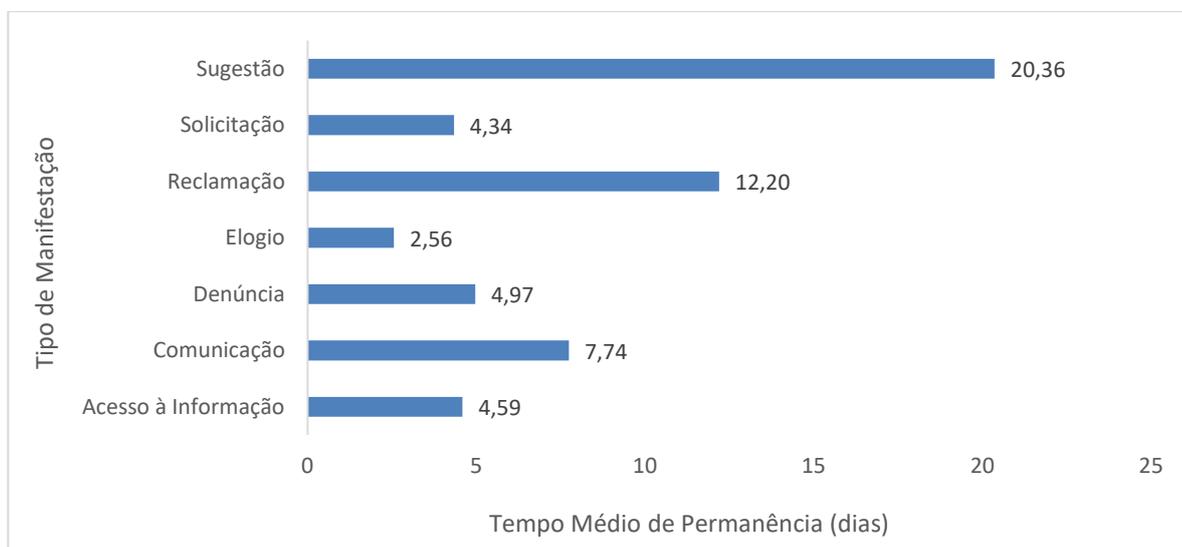
Gráfico 5: Tempos mínimo, médio e máximo de permanência das manifestações no Tribunal, no período.



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 31/03/2023.

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

Gráfico 6: Tempo médio de permanência por tipo de manifestação, no 1º trimestre/2023.



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 31/03/2023.

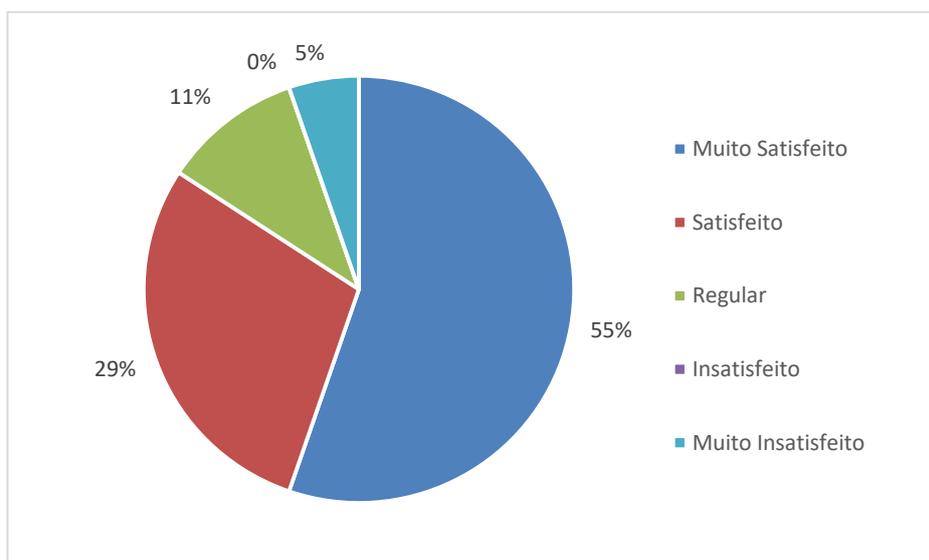




Sob o ponto de vista de avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria, é importante apresentar os resultados da pesquisa de satisfação aplicada aos cidadãos que buscaram esses serviços.

A seguinte situação corresponde a **38 (trinta e oito)** respostas registradas no 1º trimestre.

Gráfico 7: 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, 20 de abril de 2023.

Ana Eleonora de Carvalho Freire

Coordenadora Técnica da Ouvidoria do TCE/RN

