
RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2022

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 2022

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 em espaço físico e sistemas informatizados 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 2022, sob a gestão do Conselheiro-Ouvidor *Tarcísio Costa*.

Tabela 1: Atividades Realizadas

ATIVIDADES	SITUAÇÃO
▪ Elaboração do Relatório de Atividades da Ouvidoria, referente ao 4º trimestre/2021.	Concluído
▪ Elaboração do Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria, referente ao ano de 2021.	Concluído
▪ Atualização do sítio eletrônico do TCE/RN (aba da Ouvidoria).	Concluído
▪ Atualização do cronograma das ações/atividades da Ouvidoria no trimestre.	Concluído
▪ Elaboração do Manual do Usuário para o sistema Fala.BR – versão 01.	Concluído
▪ Organização, promoção e realização, em parceria com a Escola de Contas, do evento em comemoração ao Dia do Ouvidor, com a palestra “A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e a sua aplicação na Administração Pública: desafios e perspectivas”.	Concluído
▪ Realização de testes nas novas funcionalidades do painel de BI da Ouvidoria (quantidade de demandas cadastradas e encerradas por período)	Em andamento



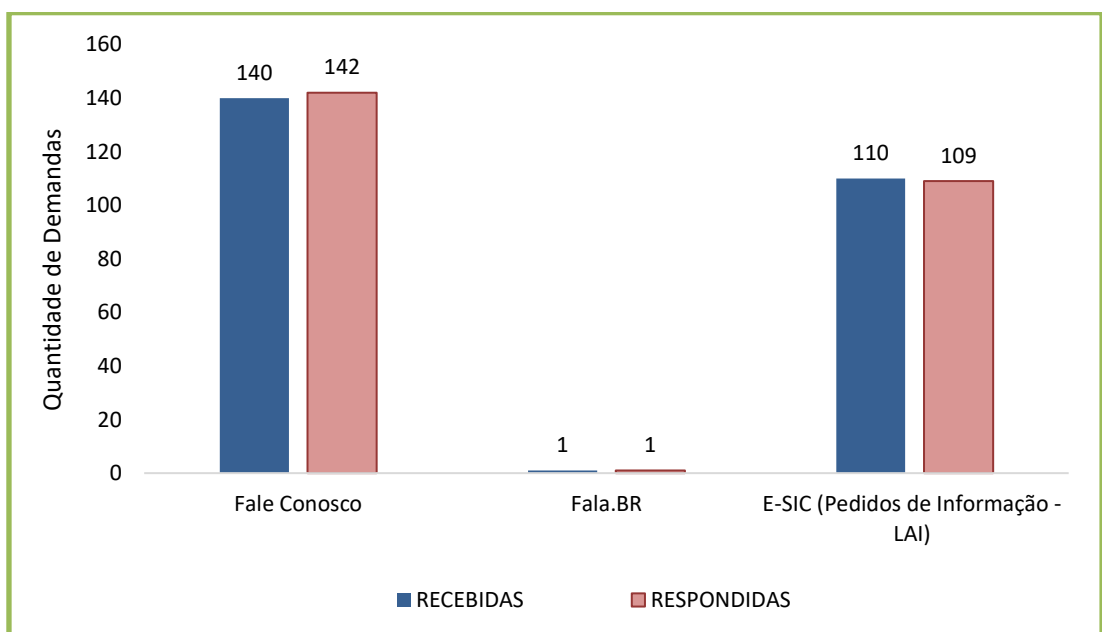
ATIVIDADES	SITUAÇÃO
<ul style="list-style-type: none">Desenvolvimento, em parceria com a equipe técnica da Diretoria de Informática do TCE/RN e colaboração da Ouvidoria da UFRN, de nova plataforma de gerenciamento de ocorrências registradas junto à Ouvidoria de Contas, com foco na integração dos sistemas internos existentes ao sistema Fala.BR (CGU) e subsequente implantação de ferramenta de inteligência artificial (Kairós). Em fase de testes.	Em andamento
<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. Em fase de implantação.	Em andamento
<ul style="list-style-type: none">Atualização do Manual de Procedimentos Internos da Ouvidoria.	Iniciado
<ul style="list-style-type: none">Elaboração de minuta de acordo de cooperação técnica - entre o TCE/RN, a FEMURN e a FECAM/RN -, para implantação de Ouvidorias nas Prefeituras e nas Câmaras de Vereadores.	Iniciado

FONTE: OUVID

Ao longo desse 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.

O gráfico a seguir apresenta o total de demandas recebidas e respondidas, por sistema, no trimestre.

Gráfico 1: Evolução das Demandas Recebidas e Respondidas pela Ouvidoria por Sistema no 1º Trimestre/2022



FONTE: Sistemas da Ouvidoria, situação em 31/03/2022.



Quanto às demandas recebidas e respondidas pela Ouvidoria, no primeiro trimestre, por mês e por sistema, têm-se os seguintes números.

Tabela 2: Demandas Recebidas e Respondidas por mês e por sistema – 1º trimestre/2022.

TIPO	QUANTIDADE RECEBIDA				QUANTIDADE RESPONDIDA			
	JAN	FEV	MAR	TOTAL	JAN	FEV	MAR	TOTAL
DEMANDAS RECEBIDAS POR SISTEMA								
▪ Fale Conosco	37	43	60	140	38	46	58	142
▪ Fala.BR	-	01	-	01	-	01	-	01
▪ e-SIC (Pedidos de Informação - LAI)	30	44	36	110	30	43	36	109
TOTAL	67	88	96	251	68	90	94	252

FONTE: Sistemas da Ouvidoria, situação em 31/03/2022.

Essas demandas podem ser segregadas por natureza, com a seguinte disposição.

Tabela 3: Quantidade de demandas recebidas por sistema, por tipo e por situação no trimestre.

SISTEMA	TIPO	QTDE RECEBIDA	QTDE EM ANÁLISE	QTDE RESPONDIDA
Fale Conosco	Elogio	0	0	0
	Informação	88	1	89
	Irregularidade	24	2	26
	Reclamação	9	1	8
	Simplifique!	0	0	0
	Sugestão	0	0	0
	Outros	19	0	19
	Total 1		140	4
Fala.BR	Acesso à Informação	0	0	0
	Comunicação	1	0	1
	Denúncia	0	0	0
	Elogio	0	0	0
	Não Classificada	0	0	0
	Reclamação	0	0	0
	Simplifique	0	0	0
	Solicitação	0	0	0
	Sugestão	0	0	0
	Total 2		1	0
E-SIC	Pedido de informação (LAI)	110	1	109
	Total 3	110	1	109
TOTAL		251	05	252

FONTE: Sistemas da Ouvidoria, situação em 31/03/2022.





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 recebidas, no trimestre, por canal de comunicação.

CANAL DE COMUNICAÇÃO	QTDE DE DEMANDAS RECEBIDAS
0800	0
E-mail	69
Presencial	0
Fale Conosco (site)	71
e-SIC (site)	110
Fala.BR (sistema da CGU)	01
TOTAL	251

FONTE: Sistemas da Ouvidoria, situação em 31/03/2022.

O tempo médio de resposta da Ouvidoria para essas demandas, no 1º trimestre de 2022, foi de **2,33 dias**¹ e apresentou os seguintes resultados por mês e por sistema.

Tabela 5: Tempo Médio de Atendimento da Ouvidoria no período, por sistema

SISTEMA	TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (DIAS)		
	JAN	FEV	MAR
▪ Fale Conosco	2,41	3,19	2,90
▪ Fala.BR	*	15,00	*
▪ e-SIC (Pedidos de Informação)	2,04	1,82	1,12

FONTE: Painel de BI (Ouvidoria), situação em 31/03/2022.

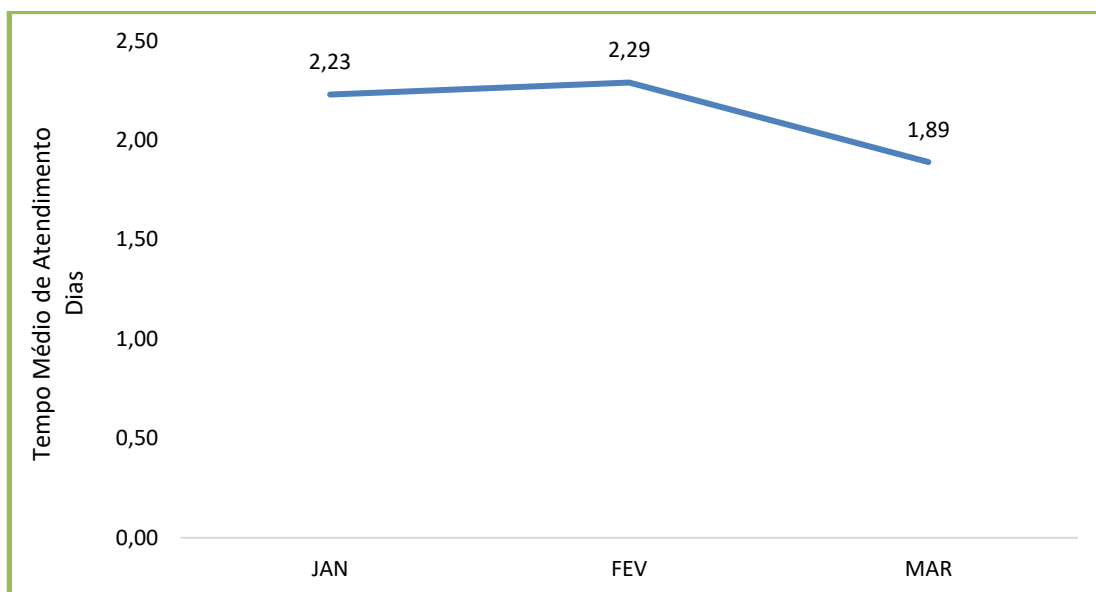
Os gráficos a seguir apresentam a evolução dos tempos de atendimento da Ouvidoria durante o trimestre.



¹ Não inclui o tempo de resposta do sistema Fala.BR, em razão dos testes desenvolvidos com o Kairós

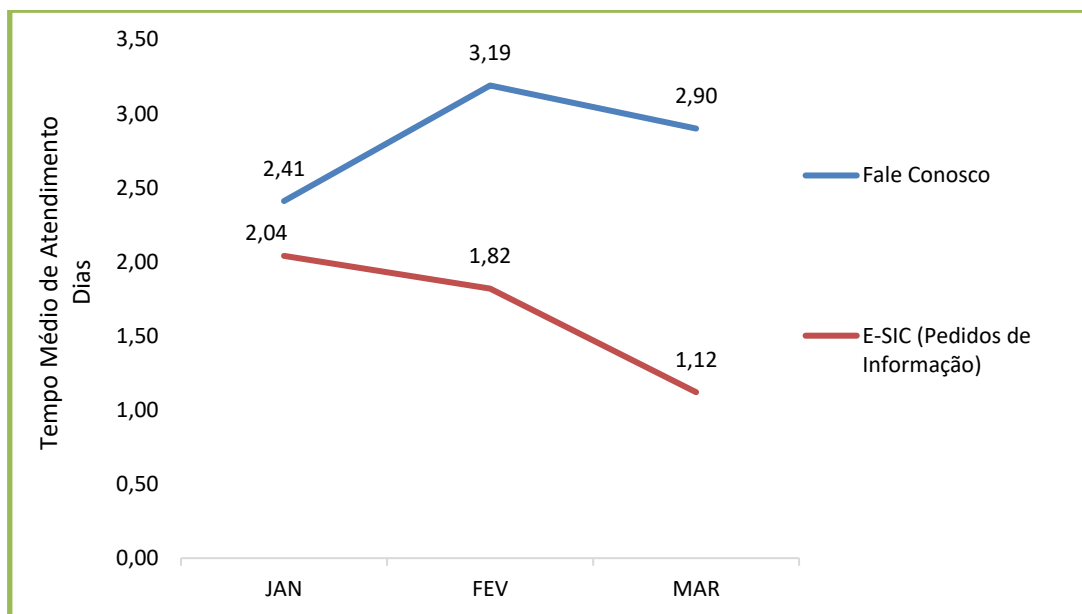


Gráfico 2: Evolução do tempo médio de atendimento da Ouvidoria, por mês²



FONTE: Painel de BI (Ouvidoria), situação em 31/03/2022.

Gráfico 3: Evolução do tempo médio de atendimento da Ouvidoria, por mês e por sistema



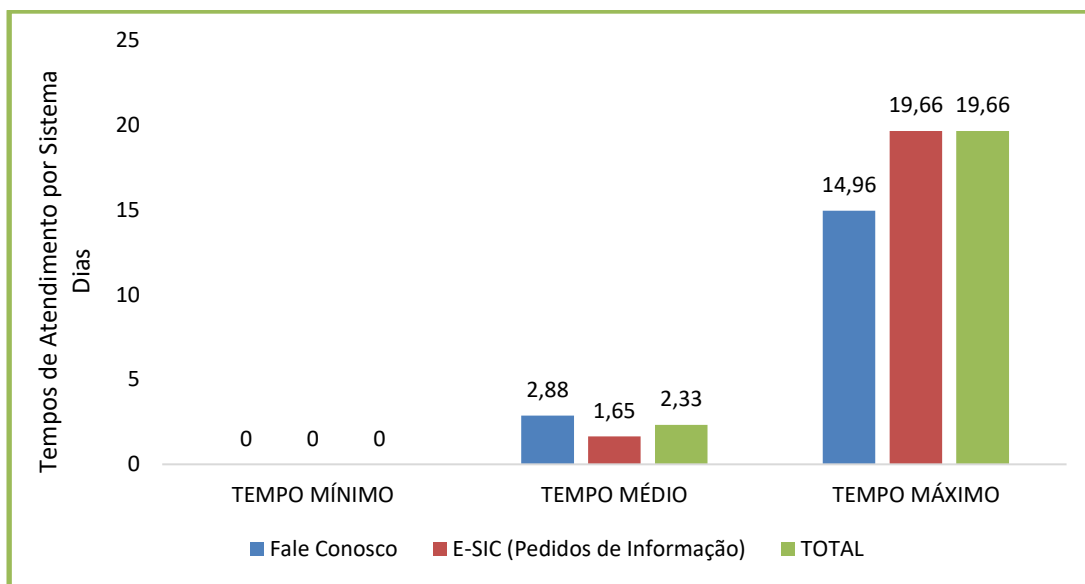
FONTE: Painel de BI (Ouvidoria), situação em 31/03/2022.



² Não inclui o tempo de resposta do sistema Fala.BR, em razão dos testes desenvolvidos com o Kairós



Gráfico 4: Tempos mínimo, médio e máximo de atendimento da Ouvidoria no trimestre, por Sistema³



FORNE: Painel de BI (Ouvidoria), situação em 31/03/2022.

Importante registrar que ainda neste ano, o TCE/RN desativará os sistemas “Fale conosco” e “e-SIC”, e passará a utilizar apenas o Fala.BR (CGU); concentrando, num único canal de atendimento, o encaminhamento de todas as manifestações de ouvidoria (denúncias⁴/comunicações de irregularidades, reclamações, solicitações, sugestões e elogios), solicitações de simplificação, além dos pedidos de informação, nos termos da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI). Atualmente, a Diretoria de Informática e a Ouvidoria estão trabalhando na fase de integração dos sistemas internos existentes (Fale Conosco e e-SIC) ao sistema Fala.BR e a subsequente implantação de ferramenta de inteligência artificial (Kairós).

Sob o ponto de vista de avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria nesse primeiro trimestre, importante observar os resultados das pesquisas de satisfação aplicadas com os cidadãos que buscaram esses serviços.

³ Os tempos do sistema Fala.BR não estão computados, em razão dos testes que estão sendo realizados no Kairós. No entanto, no período, houve apenas uma demanda cadastrada no Fala.BR, com tempo de resposta de 15 dias.

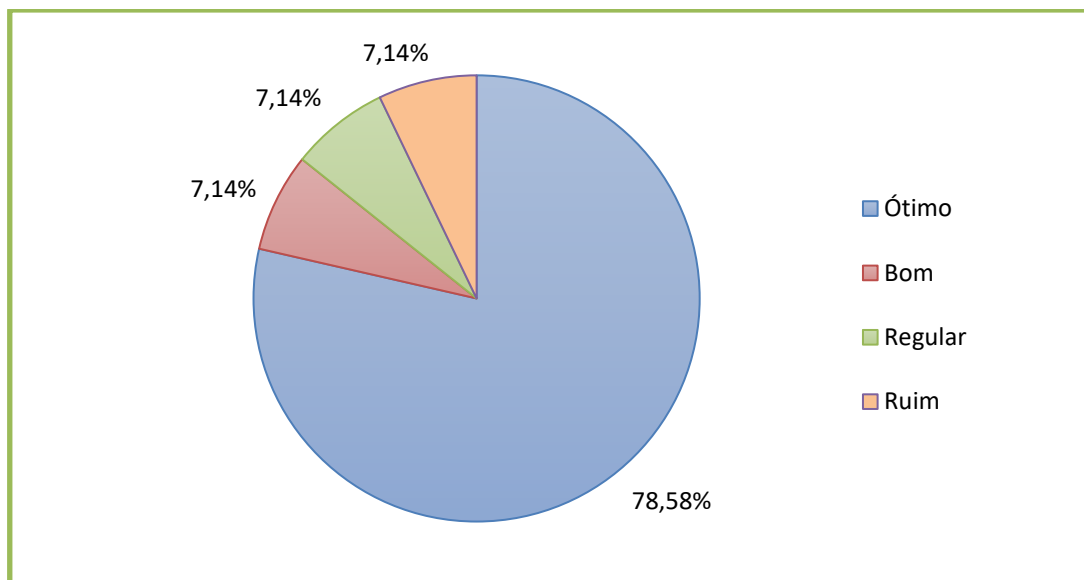
⁴ No caso específico de DENÚNCIAS cadastradas na plataforma Fala.BR, o sistema as direcionará para a Diretoria de Expediente (DE) e não para a Ouvidoria, uma vez que seguem o rito definido no Regimento Interno do Tribunal (art. 293 e seguintes). Mas isso não altera a forma de cadastramento. No caso de anonimato, o sistema as receberá na forma de COMUNICAÇÃO de irregularidade e não de denúncia, e serão tratadas, no caso, pela Ouvidoria.





Os demandantes que acessaram o **sistema e-SIC** consideraram, na sua maioria, que o atendimento da Ouvidoria foi ótimo ou bom (85,72%). No entanto, para 7,14% dos respondentes, esse atendimento foi ruim.

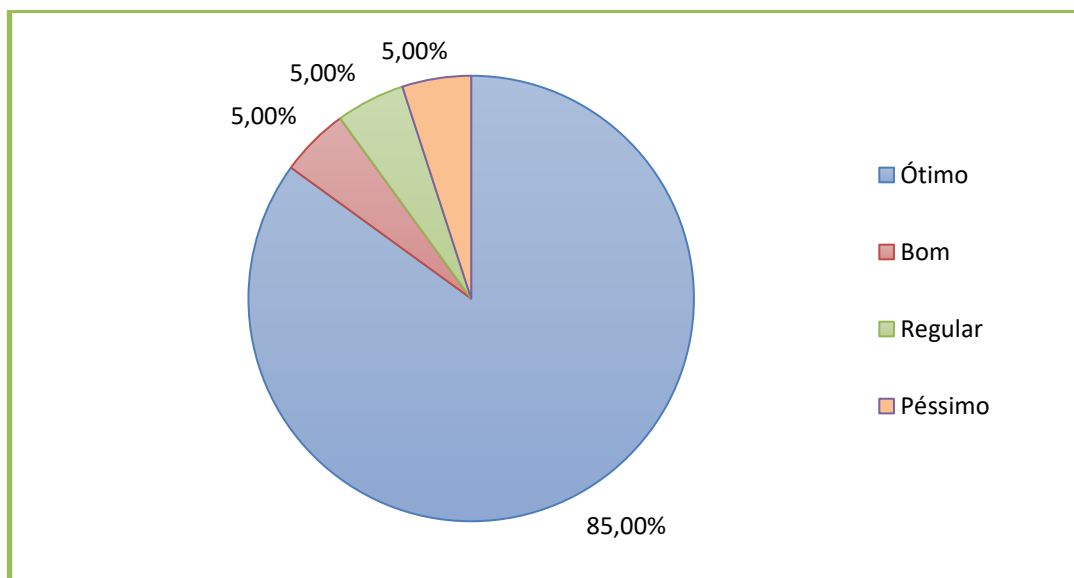
Gráfico 5: Índice de Satisfação com o Atendimento da Ouvidoria no Sistema e-SIC, no período.



FONTE: Sistema e-SIC (site do TCE-RN), situação em 31/03/2022.

Para os cidadãos que utilizaram o **sistema Fale Conosco**, os resultados são os seguintes.

Gráfico 6: Índice de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria, no Sistema Fale Conosco, no período.



FONTE: LimeSurvey, situação em 31/03/2022.





Não houve resposta à pesquisa de satisfação disponibilizada no sistema Fala.BR.

Nesse trimestre, a Ouvidoria realizou, em parceria com a Escola de Contas Professor Severino Lopes de Oliveira, evento telepresencial em comemoração ao Dia do Ouvidor, tendo sido proferida a palestra magna com o tema “A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e

sua aplicação na Administração Pública: desafios e perspectivas”, pela professora Adriana Carla Silva de Oliveira, pós-doutora em Direito, doutora em Ciência da Informação, especialista em Gestão Estratégica de Empresas e MBA em Data Protection Officer (DPO). Essa iniciativa, que teve 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.

O evento, realizado no dia 16/03/2022, na modalidade Webinário síncrono, com disponibilização da gravação para acesso assíncrono, contou com a participação de 987 inscritos, sendo que 591 deles tiveram direito à certificação. Para os participantes que avaliaram o evento, no geral, o consideraram “muito bom” (82,05%) ou “bom” (17,95%).

Registre-se, ainda, a participação da servidora *Kátia Regina dos Santos Nobre*, lotada nesta Ouvidoria, em quatro comissões, com a realização das respectivas atividades: Comissão das Contas do Governo do Estado do RN para o ano de 2018 (parecer prévio emitido em 09/02/2022), Comissão das Contas do Governo do Estado do RN para o ano de 2019 (análise da defesa concluída), Comissão das Contas do Governo do Estado do RN para o ano de 2020 (em andamento), além da Comissão para promover estudos de inovações tecnológicas no âmbito da Ouvidoria deste Tribunal de Contas, com destaque para a implantação de softwares de inteligência artificial, da qual participaram outros dois servidores lotados nesta unidade: *Ruth Lopes Rocha Diniz Nunes* e *Luzenildo Moraes da Silva*, coordenador técnico.





Frise-se, ainda, a participação de integrantes da Ouvidoria em 04 (quatro) reuniões de trabalho, para discutir e avaliar o andamento das atividades rotineiras ou específicas, bem como melhorias nos sistemas, disponibilização de informações aos cidadãos de forma mais ágil e mais eficiente, entre outras.

Também é importante registrar que todas as atividades aqui apresentadas foram 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	03*
TOTAL 1	04
ESTAGIÁRIOS	QUANTIDADE
▪ Curso: Direito	01
TOTAL 2	01
TOTAL (1+2)	05

FONTE: OUVID

(*) Uma servidora está temporariamente afastada para tratamento de saúde

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, 04 de abril de 2022.

Conselheiro TARCÍSIO COSTA

Ouvidor

