

---

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2022

---

2º TRIMESTRE

TRIBUNAL de CONTAS do ESTADO TCE



TRIBUNAL DE  
CONTAS DO  
ESTADO  
RIO GRANDE DO NORTE



Ouvidoria  
do TCE/RN



## 1 RESULTADOS ALCANÇADOS NO SEGUNDO 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 segundo 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 1º trimestre/2021.	Concluído
▪ Reestruturação e atualização do sítio eletrônico do TCE-RN (aba da Ouvidoria).	Concluído
▪ Atualização do cronograma das ações/atividades da Ouvidoria no trimestre.	Concluído
▪ Realização de testes no novo painel de BI da Ouvidoria.	Concluído
▪ Acompanhamento da implantação da ferramenta de acessibilidade no sítio eletrônico do TCE-RN.	Concluído
▪ 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.	Concluído



ATIVIDADES	SITUAÇÃO
<ul style="list-style-type: none"><li>Planejamento e elaboração do Plano de Ensino referente ao evento <i>Ouvidoria e Inteligência Artificial</i>, a ser realizado em 20/07/2022.</li></ul>	Concluído
<ul style="list-style-type: none"><li>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).</li></ul>	Concluído
<ul style="list-style-type: none"><li>Atualização do Manual de Procedimentos Internos da Ouvidoria. Em fase de revisão.</li></ul>	Em andamento
<ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul>	Iniciado
<ul style="list-style-type: none"><li>Avaliação dos primeiros resultados do funcionamento do Kairós.</li></ul>	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.

Em 20/06/2022, a Ouvidoria passou a concentrar, num único sistema (Fala.BR), o encaminhamento de todas as manifestações de ouvidoria (denúncias<sup>1</sup>/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). Os sistemas e-SIC e Fale Conosco foram desativados na referida data, quando se deu a operacionalização regular da ferramenta de inteligência artificial (Kairós), que está em fase de acompanhamento e avaliação.

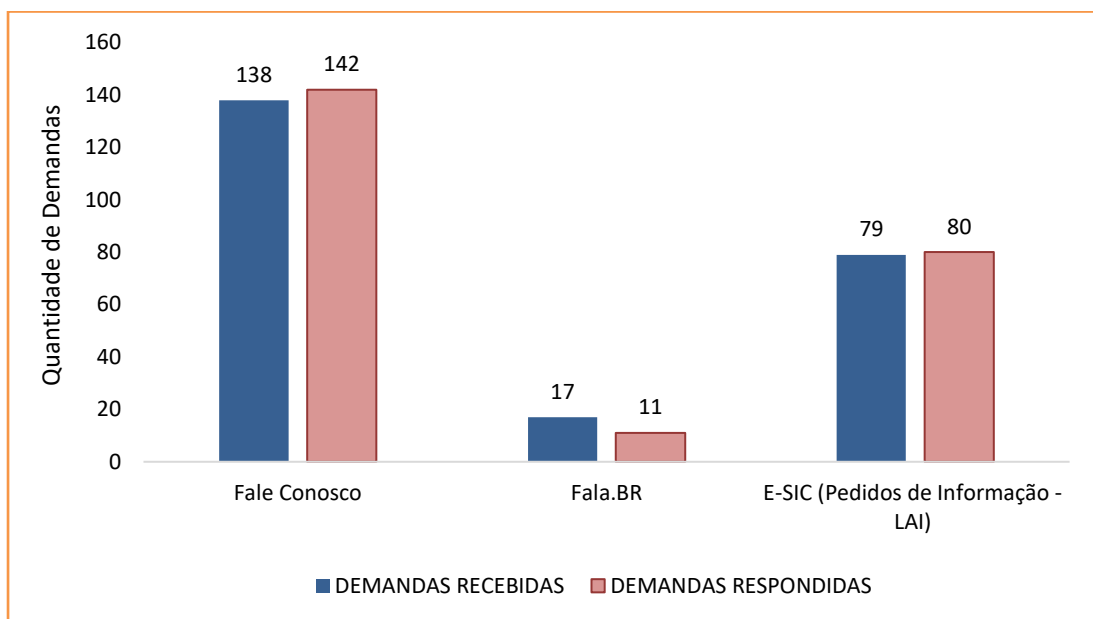
Com esses comentários, apresenta-se a seguir o gráfico com o total de demandas recebidas e respondidas, por sistema, no trimestre.

<sup>1</sup> 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 pela Ouvidoria.





Gráfico 1: Evolução da quantidade de demandas por sistema no período.



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, situação em 30/06/2022.

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

Tabela 2: Demandas recebidas e respondidas por mês e por sistema no período.

TIPO	QUANTIDADE RECEBIDA				QUANTIDADE RESPONDIDA			
	ABR	MAI	JUN	TOTAL	ABR	MAI	JUN	TOTAL
<b>DEMANDAS RECEBIDAS POR SISTEMA</b>								
▪ Fale Conosco	53	63	22	<b>138</b>	49	66	27	<b>142</b>
▪ Fala.BR	1	2	14	<b>17</b>	0	3	8	<b>11</b>
▪ e-SIC (Pedidos de Informação - LAI)	33	34	12	<b>79</b>	32	36	12	<b>80</b>
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>99</b>	<b>48</b>	<b>234</b>	<b>81</b>	<b>105</b>	<b>47</b>	<b>233</b>

FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, situação em 30/06/2022.

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
<b>Fale Conosco</b>	Elogio	0	0	0
	Informação	68	1	71
	Irregularidade	41	0	41
	Reclamação	11	0	12
	Simplifique!	0	0	0
	Sugestão	0	0	0
	Outros	18	1	18
	<b>Total 1</b>		<b>138</b>	<b>2</b>
<b>Fala.BR</b>	Acesso à Informação	5	1	4
	Comunicação	3	1	2
	Denúncia	0	0	0
	Elogio	2	0	2
	Não Classificada	0	0	0
	Reclamação	1	1	0
	Simplifique	0	0	0
	Solicitação	6	3	3
	Sugestão	0	0	0
	<b>Total 2</b>		<b>17</b>	<b>6</b>
<b>E-SIC</b>	Pedido de informação (LAI)	79	1	80
	<b>Total 3</b>	<b>79</b>	<b>1</b>	<b>80</b>
<b>TOTAL</b>		<b>234</b>	<b>09</b>	<b>233</b>

FONTE: Painel de BI da Ouvidoria e outros sistemas internos, situação em 30/06/2022.

Cumprindo ainda informar que no trimestre em análise a Ouvidoria disponibilizou os seguintes canais de comunicação aos cidadãos (telefone institucional e 0800, via postal, presencial, e-mail, Fala.BR, e-SIC, Fale Conosco<sup>2</sup>), de modo que, tomando-se como filtro esses meios de acesso, verificam-se os seguintes resultados.



<sup>2</sup> Esses dois últimos foram desativados em 20/06/2022.



Tabela 4: Quantidade de demandas recebidas, no trimestre, por canal de comunicação.

CANAL DE COMUNICAÇÃO	QTDE DE DEMANDAS RECEBIDAS
Telefone institucional	0
0800	0
Via postal	0
Presencial	0
E-mail	69
Fala.BR (sistema da CGU)	17
e-SIC (site)	79
Fale Conosco (site)	69
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>

FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, situação em 30/06/2022.

Neste ponto, cumpre registrar que durante o desenvolvimento e testes no novo painel de BI da Ouvidoria foram elaborados novos conceitos sobre os tempos de resposta às demandas. Esses conceitos são tempo de atendimento e tempo de permanência, indicadores que passarão a ser acompanhados por esta Unidade Técnica. Esses conceitos são os seguintes:

a) **Tempo de Atendimento:** considera o tempo entre o CADASTRAMENTO e ENCERRAMENTO de determinada demanda (dias).

b) **Tempo Médio de Atendimento:** considera a média dos tempos de atendimento das demandas cadastradas e encerradas em determinado período de referência que, no caso deste relatório, é o 2º trimestre de 2022.

c) **Tempo de Permanência:** considera a contribuição de tempo de análise de determinada demanda no período de referência. Pode conter demandas cadastradas em períodos anteriores e ainda não encerradas, assim como aquelas cadastradas no próprio período de referência, bem como demandas encerradas no período de referência ou aquelas que permaneceram em aberto e passaram para o período seguinte. O que é relevante, no caso, é a contribuição do tempo de análise da demanda para o tempo em que a demanda permanece no Tribunal, considerando o período de referência.

d) **Tempo Médio de Permanência:** considera a média dos tempos de permanência das demandas para um determinado período de referência.



Feitos esses comentários iniciais, registre-se que o tempo médio de atendimento da Ouvidoria para as demandas cadastradas e encerradas no 2º trimestre de 2022, foi de **2,41 dias** e apresentou os seguintes resultados por mês e por sistema.

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

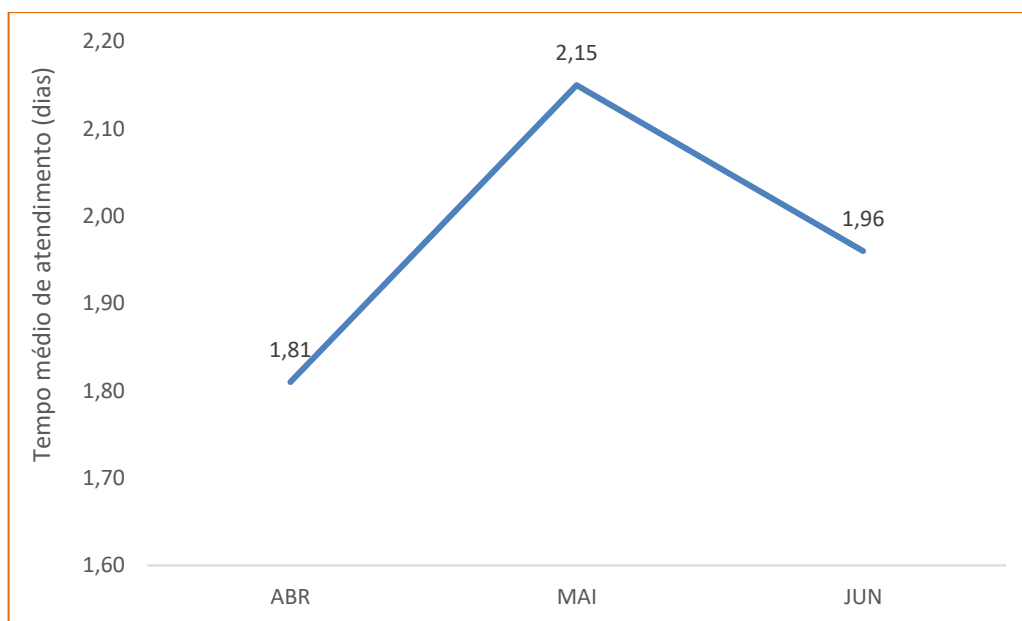
SISTEMA	TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (DIAS)		
	ABR	MAI	JUN
▪ Fale Conosco	2,16	3,19	1,74
▪ Fala.BR	-	3,48	3,58
▪ e-SIC (Pedidos de Informação)	1,30	0,30	1,31
<b>TOTAL</b>	<b>1,81</b>	<b>2,15</b>	<b>1,96</b>

FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, situação em 30/06/2022.

**Obs.:** no mês de abril somente foi cadastrada 01 (uma) demanda no Fala.BR. Por ela não ter sido encerrada no mesmo mês não entrou no cálculo do tempo médio de atendimento do mês de abril, mas apenas no tempo médio do trimestre, conforme explicações prévias

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

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



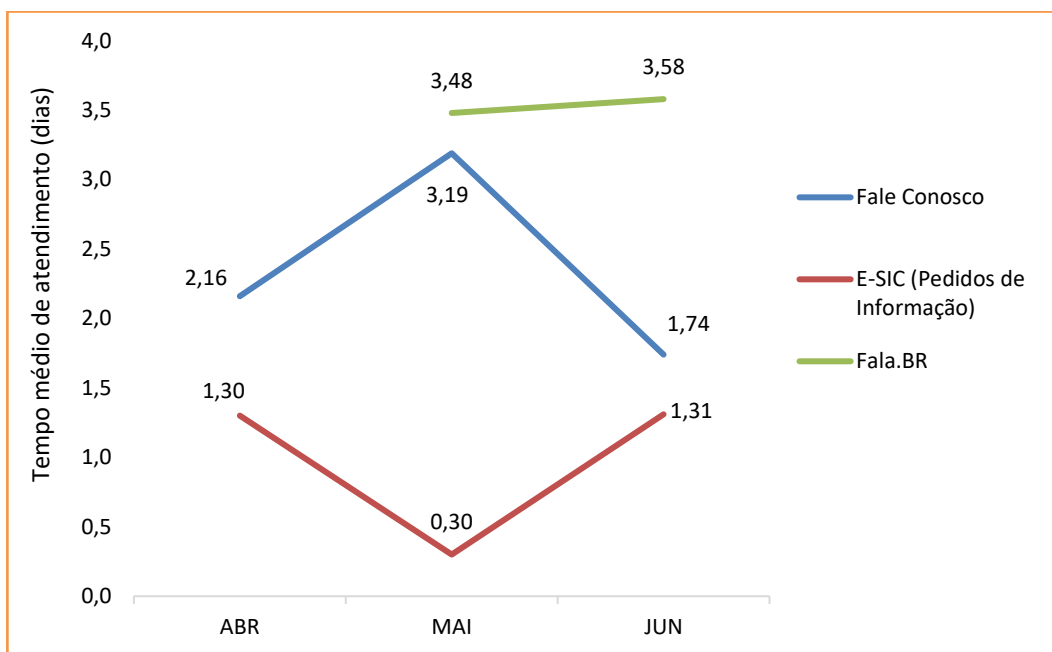
FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, situação em 30/06/2022.





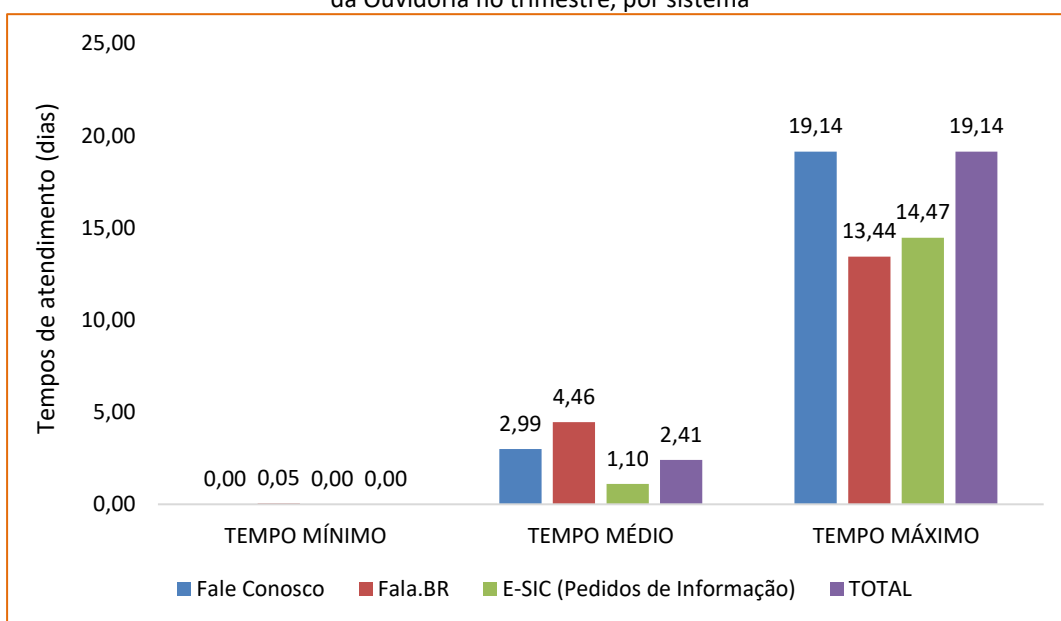


Gráfico 3: Evolução do tempo médio de atendimento da Ouvidoria, por mês e por sistema



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, situação em 30/06/2022.

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



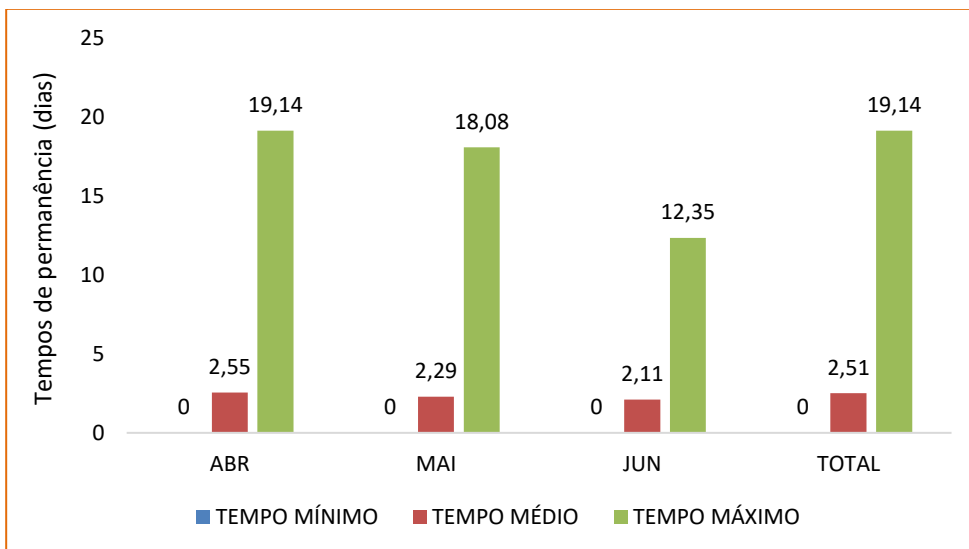
FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, situação em 30/06/2022.





Com relação aos tempos de permanência das demandas no TCE-RN neste 2º trimestre, tem-se que, em média, as demandas permaneceram **2,51 dias** no Tribunal e, no máximo, 19,14 dias, conforme gráfico a seguir:

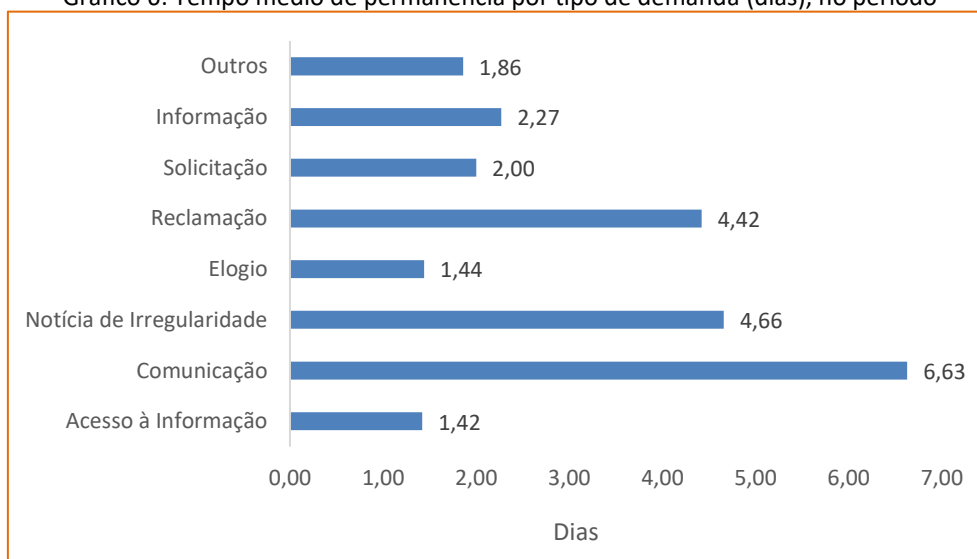
Gráfico 5: Tempos mínimo, médio e máximo de permanência das demandas no TCE-RN, no período



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, situação em 30/06/2022.

Por tipo de demanda cadastrada, o tempo médio de permanência no período apresentou o seguinte comportamento:

Gráfico 6: Tempo médio de permanência por tipo de demanda (dias), no período



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, situação em 30/06/2022.



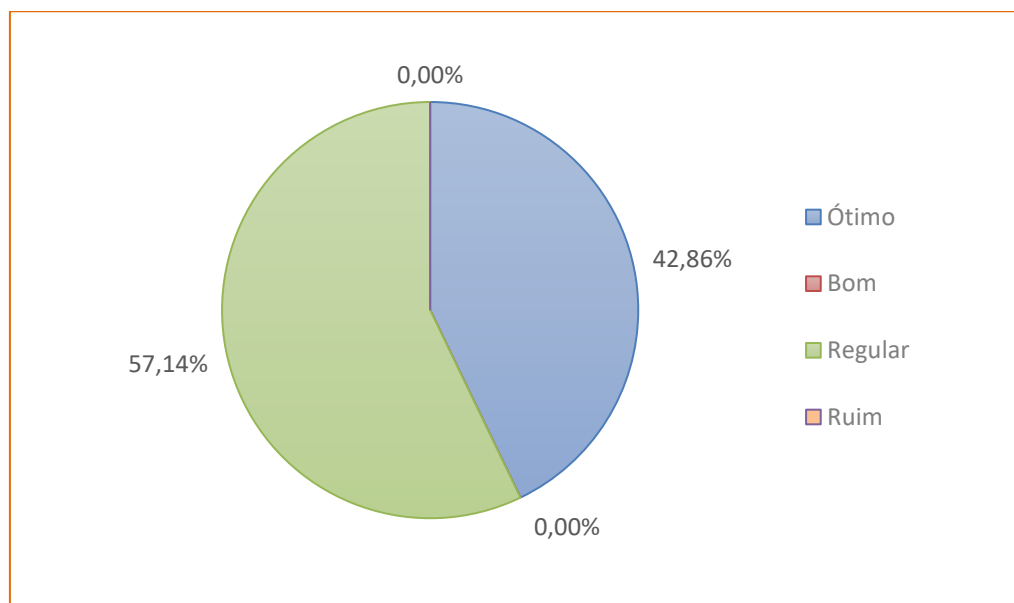


Observe-se que os maiores tempos estão associados às comunicações e notícias de irregularidades<sup>3</sup>. Já as de menores tempos são acesso à informação e elogio.

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

Os demandantes que acessaram o **sistema e-SIC**<sup>4</sup> consideraram, na sua maioria, que o atendimento da Ouvidoria foi regular (57,14%). Para 42,86% dos respondentes, esse atendimento foi ótimo. Essa pesquisa contou com apenas 7 respostas.

Gráfico 7: Índice de Satisfação com o Atendimento da Ouvidoria no Sistema e-SIC, no período.



FONTE: Sistema e-SIC (site do TCE-RN), situação em 20/06/2022.

Para os cidadãos que utilizaram o **sistema Fale Conosco**<sup>5</sup>, os resultados são os seguintes (11 respondentes).

<sup>3</sup> Correspondem ao mesmo tipo de demanda, porém em sistemas distintos.

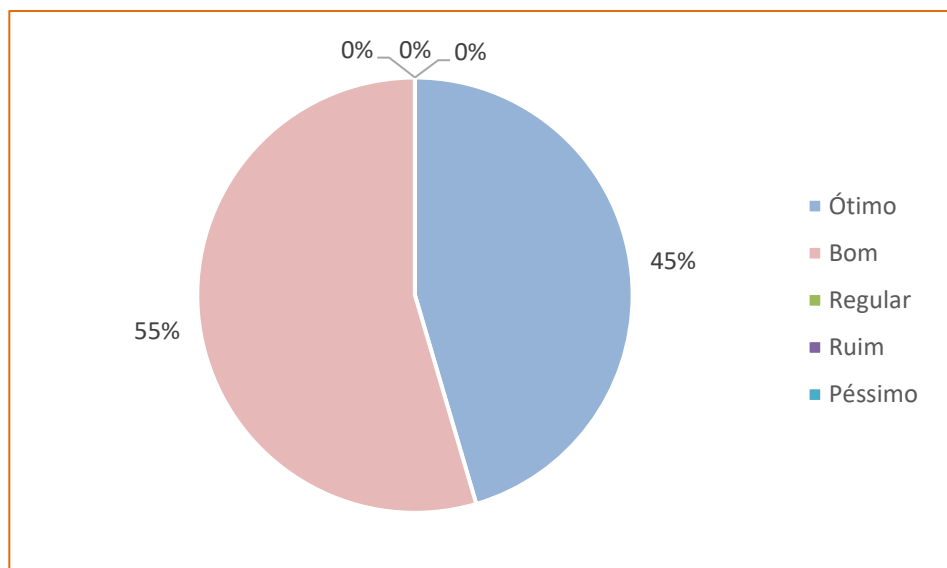
<sup>4</sup> Até 20/06/2022.

<sup>5</sup> Até 20/06/2022.





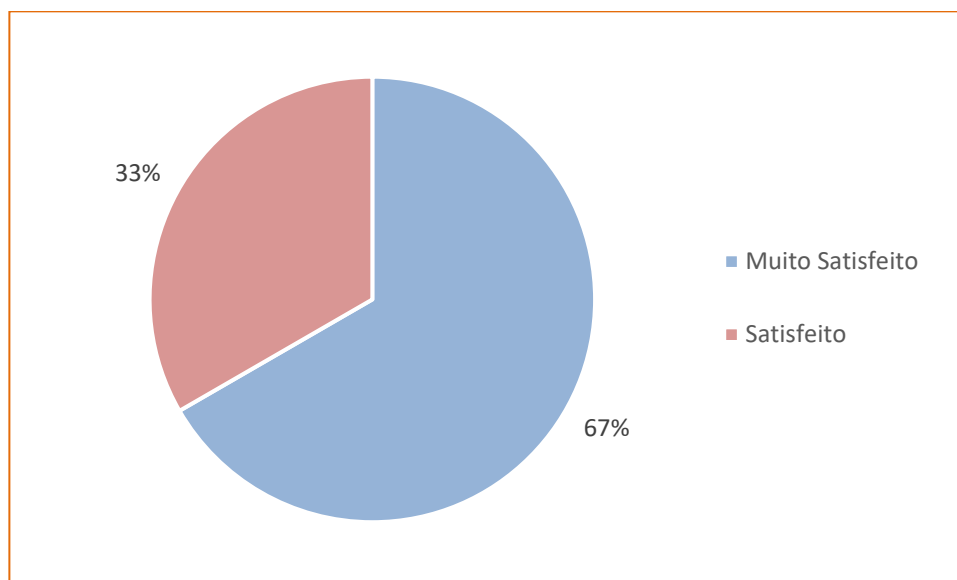
Gráfico 8: Índice de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria, no Sistema Fale Conosco, no período.



FONTE: LimeSurvey, situação em 20/06/2022.

Com relação aos cidadãos que utilizaram o sistema Fala.BR, a pesquisa de satisfação retornou o seguinte resultado (3 respondentes):

Gráfico 9: Índice de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria, no Sistema Fala.BR, no período



FONTE: plataforma Fala.BR.





Importante mencionar que a Ouvidoria aderiu à segunda edição da Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos, uma promoção da Rede Nacional de Ouvidorias, encampada no âmbito dos Tribunais de Contas pelo Instituto Rui Barbosa, por meio de seu Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social.



A Maratona é promovida pela Controladoria-Geral da União para celebrar os cinco anos, no mês de junho, da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública.

Durante todo o mês de junho, as Ouvidorias utilizaram suas redes sociais para informar sobre suas atividades e serviços do seu órgão, levando a todos o conhecimento da Lei. A iniciativa teve como objetivo reforçar o poder transformador dos cidadãos e mobilizar as ouvidorias de todo o país na interlocução entre o Estado e a sociedade. Para tanto, a Ouvidoria contou com o integral apoio da Assessoria de Comunicação Social deste Tribunal.

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 2019 (análise da defesa concluída), Comissão das Contas do Governo do Estado do RN para o ano de 2020 (em andamento), Comissão das Contas do Governo do Estado do RN para o ano de 2021 (iniciada), além da Comissão para promover estudos de inovações tecnológicas no âmbito da Ouvidoria deste Tribunal de Contas, com destaque para a implantação de software de inteligência artificial, da qual participam outros dois servidores lotados nesta unidade: *Ruth Lopes Rocha Diniz Nunes* e *Luzenildo Moraes da Silva*, coordenador técnico.

Frise-se, também, a participação de integrantes da Ouvidoria em 7 (sete) reuniões de trabalho, para discutir e avaliar o andamento das atividades rotineiras ou específicas, bem como melhorias nos sistemas e disponibilização de informações aos cidadãos de forma mais ágil e eficiente.



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*
<b>TOTAL 1</b>	<b>04</b>
ESTAGIÁRIOS	QUANTIDADE
▪ Curso: Direito	01
<b>TOTAL 2</b>	<b>01</b>
<b>TOTAL (1+2)</b>	<b>05</b>

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: Fala.BR, e-mail, presencial, telefone e via postal.

Natal, 06 de julho de 2022.

Conselheiro TARCÍSIO COSTA

Ouvidor

