

# RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA 2022





## **1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

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, solicitações, 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 e 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, está estruturada em espaço físico e conta com sistemas informatizados aptos a atender às 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 do Tribunal) e do respectivo Regimento Interno (aprovado pela Resolução nº 009/2012-TCE), que disciplinam e regulamentam a atuação deste Tribunal 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.

## **2 PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2022 PELA OUVIDORIA DO TRIBUNAL**

Neste ano, mais especificamente 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 acesso a informações*, 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 (robô *Kairós*), que está em fase de acompanhamento, avaliação e ampliação das suas funcionalidades.

---

<sup>1</sup> No caso específico de DENÚNCIAS cadastradas na plataforma Fala.BR, o sistema as direciona, inicialmente, para a Diretoria de Expediente (DE), uma vez que seguem o rito definido no Regimento Interno do Tribunal (art. 293 e seguintes), retornando posteriormente para a Ouvidoria, a quem cabe enviar a resposta ao cidadão. Mas isso não altera a forma de cadastramento da manifestação no sistema. Na hipótese de anonimato, o sistema as receberá como COMUNICAÇÃO de irregularidade e não de denúncia, e serão tratadas, desde logo, na Ouvidoria.

---

Estão listadas, a seguir, as principais atividades desenvolvidas em 2022<sup>2</sup>, sob a gestão do Conselheiro-Ouvidor *Tarcísio Costa*.

- Realização de atividades rotineiras, como atualização, ao longo do período, do sítio do Tribunal na internet (abas da Ouvidoria e de denúncias) e do cronograma das ações/atividades da Ouvidoria; elaboração dos relatórios de atividades (trimestral e anual); atendimento a solicitações originadas em outras unidades do Tribunal; atendimento a manifestações enviadas ao Tribunal pelos cidadãos, entre outras.

- Desenvolvimento e implantação, em parceria com a equipe técnica da Diretoria de Informática do Tribunal e colaboração da Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), da nova plataforma de gerenciamento das manifestações registradas junto à Ouvidoria de Contas, com foco na integração dos sistemas internos existentes à plataforma Fala.BR, desenvolvida, mantida e atualizada pela Controladoria-Geral da União (CGU) e subsequente implantação de ferramenta de inteligência artificial (robô *Kairós*).

- Desenvolvimento e lançamento do Portal da Cidadania, destinado à divulgação de dados e informações relativos a atos de pessoal, em parceria com as equipes técnicas da Diretoria de Informática, da Secretaria de Controle Externo e da Diretoria de Atos de Pessoal do Tribunal.

- Elaboração e revisão do Manual do Usuário do sistema Fala.BR.

- Acompanhamento, realização de testes e avaliação do painel de BI desenvolvido para os serviços da Ouvidoria.

- Planejamento e elaboração do Plano de Ensino referente ao evento comemorativo ao Dia do Ouvidor, intitulado "A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e a sua aplicação na Administração Pública: desafios e perspectivas".

- Reestruturação e atualização do sítio do Tribunal na internet (abas da Ouvidoria e de Denúncias), em função da utilização da plataforma Fala.BR.

- Acompanhamento da implantação da ferramenta de acessibilidade ao sítio do Tribunal na internet.

- Planejamento e elaboração do Plano de Ensino referente ao evento "Ouvidoria e Inteligência Artificial".

---

<sup>2</sup> Algumas dessas atividades foram iniciadas no ano anterior (2021).

---

- Avaliação dos primeiros resultados do funcionamento do robô *Kairós* e ajustes em algumas das suas funcionalidades.

- Atualização do Manual de Rotinas e Procedimentos Internos da Ouvidoria.
- Atualização da Carta de Serviços ao Cidadão.
- Elaboração da Carta de Serviços da Ouvidoria.
- Planejamento e elaboração do Plano de Ensino referente ao evento “Ouvidoria e Cidadania: conscientização, prevenção e combate ao assédio, em suas diferentes formas, no ambiente laborativo”, integrante do projeto Sexta de Contas (XIV edição) e em comemoração ao Dia Estadual da Educação Cidadã.

- Elaboração da minuta de Resolução para regulamentar as atribuições, a organização e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal<sup>3</sup>.

- Elaboração do Termo 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 implantação ou inovação de Ouvidorias nas Prefeituras e nas Câmaras de Vereadores<sup>4</sup>.

- Elaboração do Relatório de Transição da Gestão da Ouvidoria.

Neste ponto, cumpre destacar que durante o desenvolvimento e testes no novo painel de BI da Ouvidoria<sup>5</sup>, foram criados conceitos sobre os tempos de resposta às manifestações recebidas dos cidadãos, mais especificamente, *tempo de atendimento* e *tempo de permanência*, indicadores que passaram a ser acompanhados por esta Unidade Técnica, conforme definido a seguir.

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

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

c) **Tempo de Permanência:** considera a contribuição (parcela) do tempo de análise de determinada manifestação no período de referência. Pode conter

---

<sup>3</sup> Versão final enviada à Presidência do Tribunal, em 17/12/2022, por meio do Memorando nº 453/2022-OUVID.

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> Desenvolvido pela Diretoria de Informática (DIN) para a Ouvidoria. Novas funcionalidades ainda poderão ser implantadas.

manifestações cadastradas em períodos anteriores e ainda não encerradas, assim como aquelas cadastradas no próprio período de referência, bem como manifestações encerradas no período de referência ou, ainda, 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 manifestação para o tempo em que ela permanece no Tribunal, considerando o período de referência.

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

Em razão desses novos conceitos, conforme explicitado mais detalhadamente em relatórios divulgados anteriormente, alguns valores de períodos anteriores, já divulgados em outros documentos, foram revisados e ajustados.

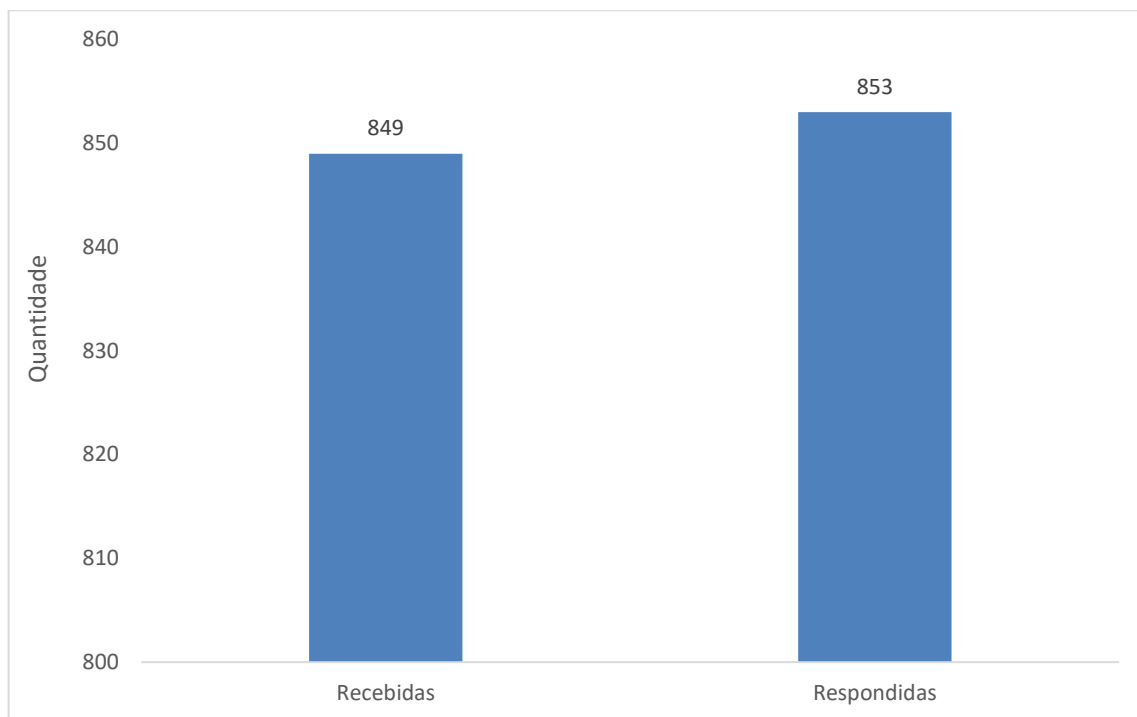
É importante registrar, ainda, que a operação regular da ferramenta de inteligência artificial (robô *Kairós*), em todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria, segue em fase de avaliação e acompanhamento, passando por ajustes e implantação de novas funcionalidades, quando necessário.

### 3 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2022

Além das atividades listadas no item anterior, a Ouvidoria recebeu diversas manifestações e pedidos de acesso a informações neste ano.

O gráfico a seguir apresenta a quantidade de manifestações recebidas e respondidas pela Ouvidoria do Tribunal, no **período 01/01/2022 a 19/12/2022**, último dia de expediente normal, considerando que o início do recesso se deu em 20/12/2022.

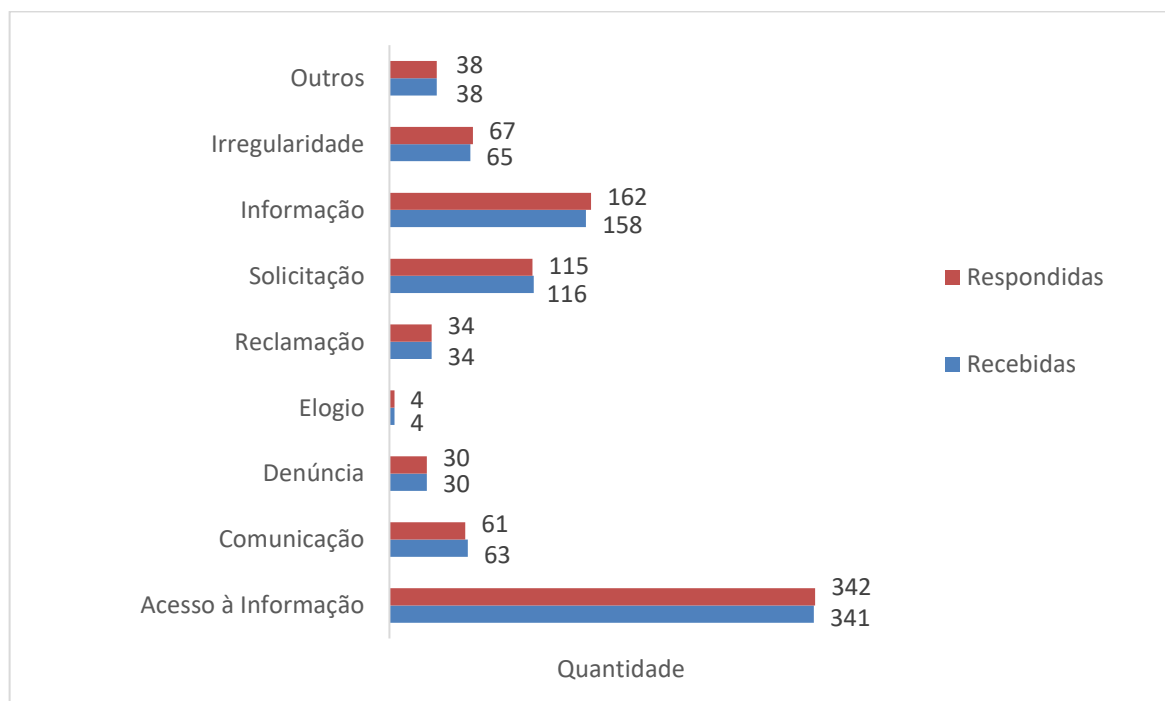
Gráfico 1: Quantidade de Manifestações Recebidas e Respondidas pela Ouvidoria em 2022.



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 23/12/2022.

Essas mesmas manifestações, classificadas por tipo, apresentaram o seguinte comportamento.

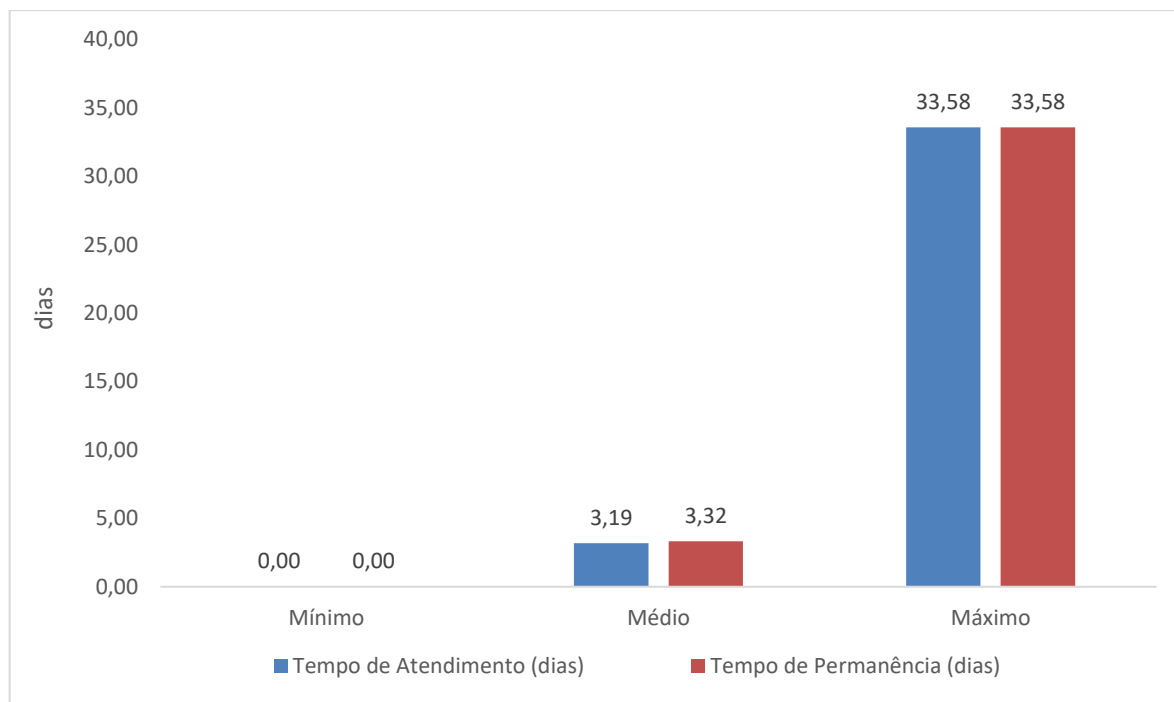
Gráfico 2: Quantidade de Manifestações (por Tipo) Recebidas e Respondidas em 2022.



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 23/12/2022.

O gráfico a seguir apresenta os tempos de atendimento e de permanência (mínimos, médios e máximos), no ano em análise, das manifestações recebidas pela Ouvidoria. É importante observar que, durante o ano de 2022<sup>6</sup>, o tempo médio de atendimento das manifestações foi de **3,19 dias**. Já o tempo médio de permanência foi de **3,32 dias**.

Gráfico 3: Tempo Mínimo, Médio e Máximo de Atendimento e de Permanência das Manifestações em 2022.



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 23/12/2022.

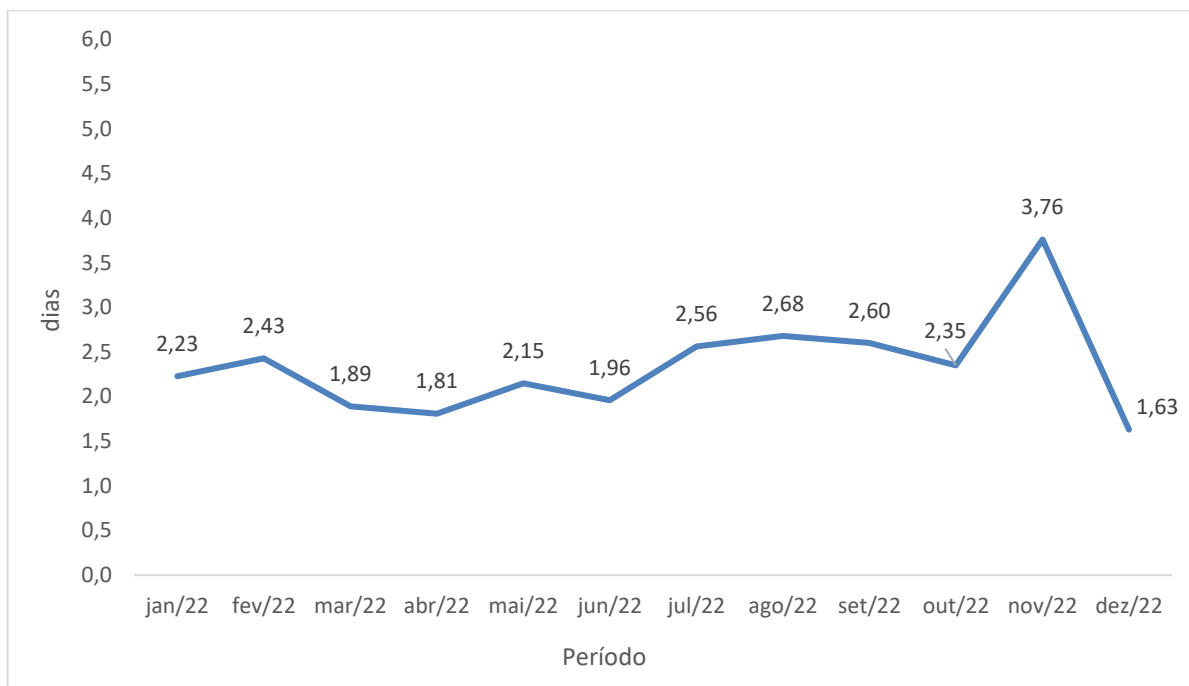
A evolução do tempo médio mensal de resposta da Ouvidoria<sup>7</sup>, para as manifestações recebidas em 2022, apresentou o seguinte comportamento.

<sup>6</sup> 01/01/2022 a 19/12/2022.

<sup>7</sup> Alguns números de períodos anteriores foram corrigidos, em função da introdução de novos conceitos, como explicado anteriormente.



Gráfico 4: Evolução do Tempo Médio de Atendimento da Ouvidoria, por mês, em 2022.



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 23/12/2022.

O aumento dos tempos médios de atendimento nos meses de julho a setembro, em relação aos meses anteriores, justifica-se em razão de alguns problemas registrados na integração do robô *Kairós* com a plataforma Fala.BR, da Controladoria-Geral da União (CGU). O sistema ficou inoperante por cerca de 10 (dez) dias, entre os meses de julho e agosto, o que resultou no acúmulo de várias manifestações e contribuiu para o aumento dos tempos no período.

Já o aumento desses tempos no mês de novembro justifica-se, principalmente, por aumentos importantes nas fases de (i) *análise pelas unidades técnicas* (1,56 dias) e (ii) *recebidas de unidades técnicas* (0,81 dia), em relação ao mês anterior.

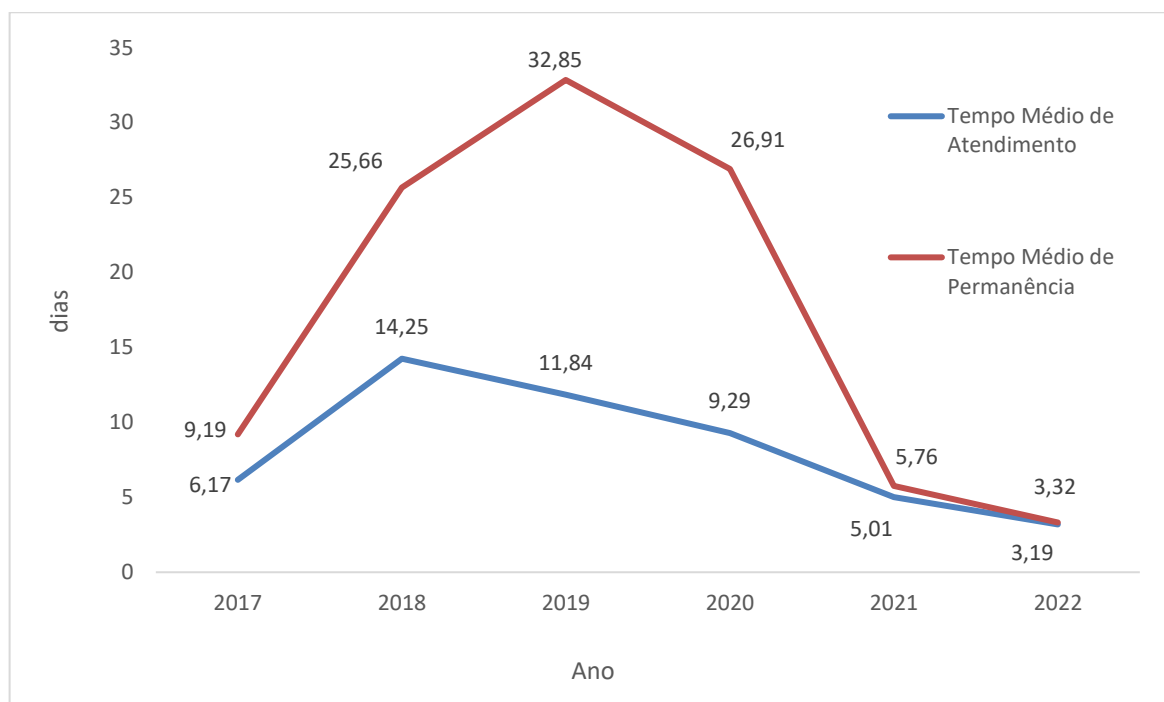
No primeiro caso, provavelmente em razão da complexidade das manifestações, uma vez que houve, para algumas delas, solicitação de muitas informações para períodos longos (vários anos). No segundo caso, em razão de 4 (quatro) feriados no mês de novembro, as respostas enviadas pelas unidades técnicas somente foram respondidas pela Ouvidoria nos dias úteis, ou seja, houve um tempo de espera entre o recebimento da unidade técnica e o envio das respostas aos cidadãos.

Por outro lado, a redução nos tempos médios de atendimento, observada no mês de dezembro, decorre do conteúdo das próprias manifestações, uma vez que muitas delas foram respondidas diretamente pela Ouvidoria (situações recorrentes ou quando já

existem entendimentos firmados pelas unidades técnicas do Tribunal sobre o tema), minimizando a quantidade de solicitações internas.

O gráfico a seguir apresenta a evolução dos tempos médios de atendimento e de permanência nos últimos anos.

Gráfico 5: Tempos Médios de Atendimento e de Permanência das Manifestações – Período 2017-2022

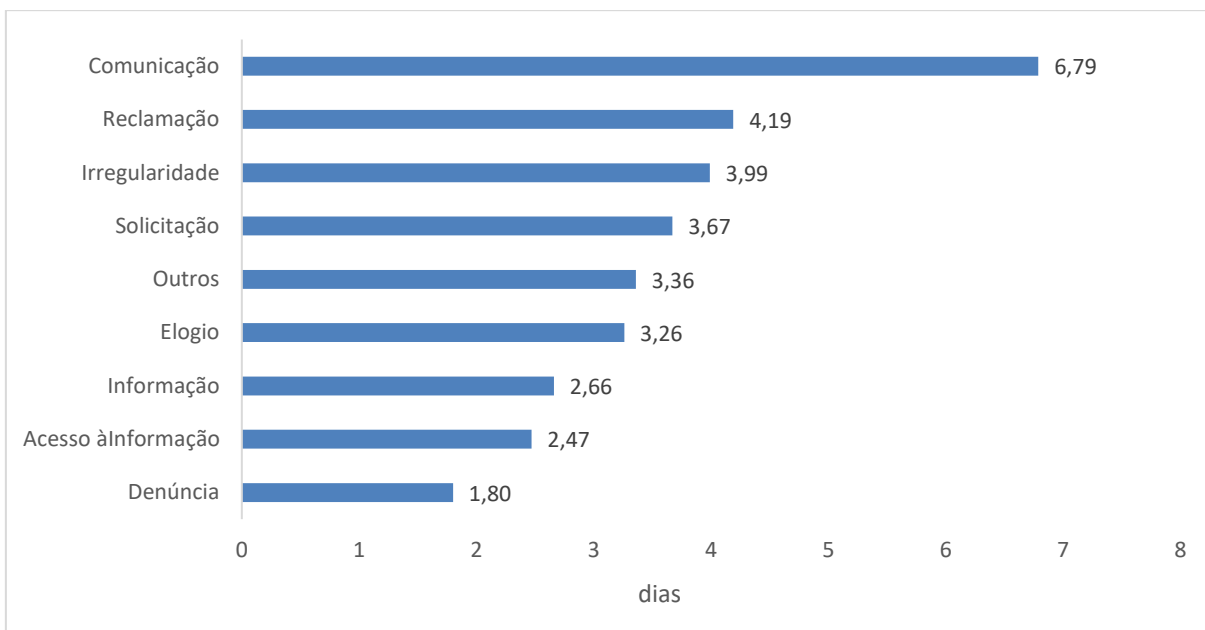


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 23/12/2022.

Como se constata nos dois gráficos anteriores, o Tribunal vem trabalhando para reduzir os tempos de resposta das manifestações e pedidos de informações apresentados pelos cidadãos.

Com relação ao tempo médio de atendimento, por tipo de manifestação, observou-se o seguinte comportamento no ano de 2022.

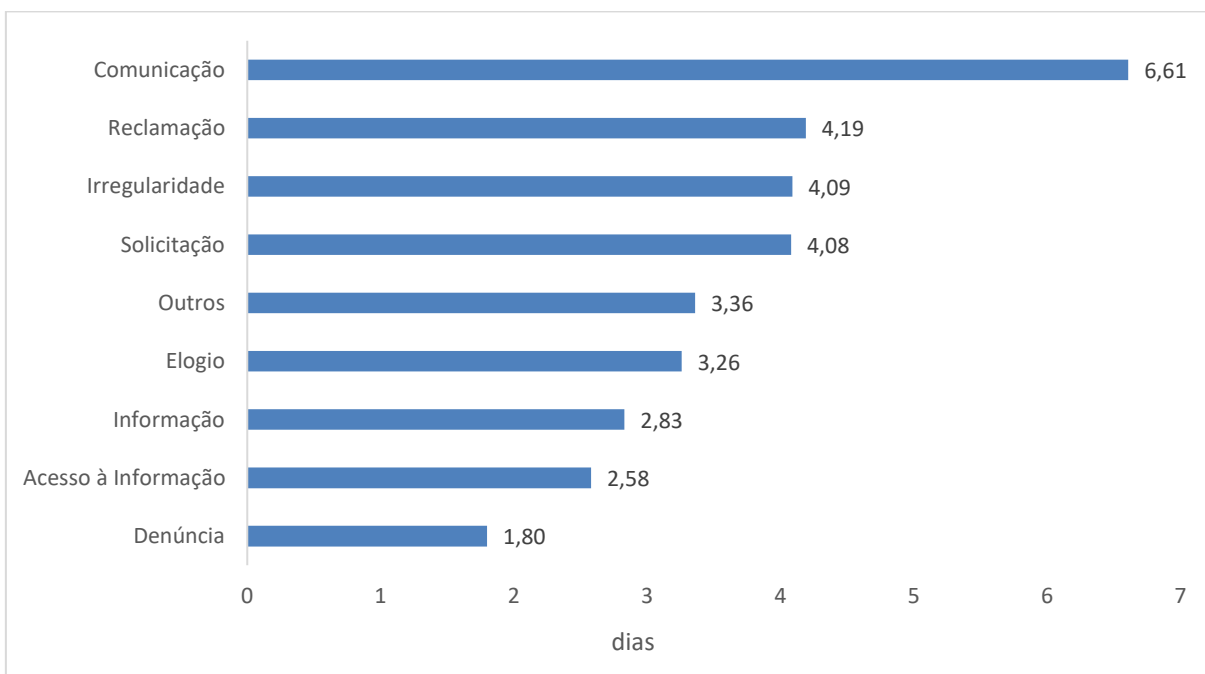
Gráfico 6: Tempo Médio de Atendimento por Tipo de Manifestação em 2022



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 23/12/2022.

Quanto ao tempo médio de permanência, por tipo de manifestação, o resultado foi o seguinte.

Gráfico 7: Tempo Médio de Permanência por Tipo de Manifestação em 2022

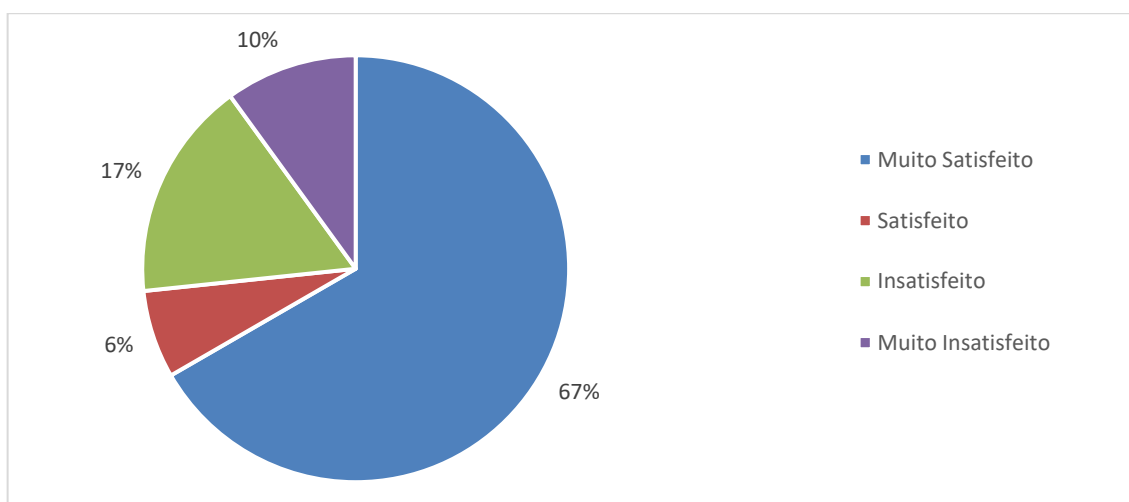


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 23/12/2022.

Sob o ponto de vista de avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria no ano de 2022, é relevante assinalar os resultados das pesquisas de satisfação aplicadas aos cidadãos que buscaram esses serviços.

Aqueles que acessaram o sistema e-SIC<sup>8</sup> se consideraram, na sua maioria, *muito satisfeitos* ou *satisfeitos* (73%); os demais se disseram *insatisfeitos* ou *muito insatisfeitos*, conforme mostra o gráfico a seguir.

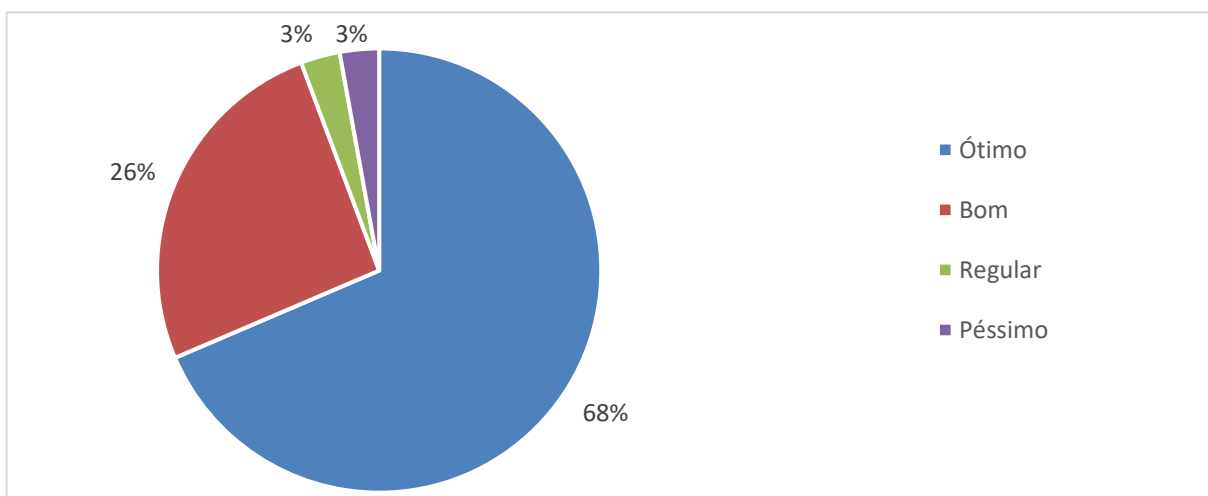
Gráfico 8: Índice de Satisfação com o Atendimento da Ouvidoria no Sistema e-SIC em 2022.



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 23/12/2022.

Para os cidadãos que utilizaram o sistema Fale Conosco<sup>9</sup>, os resultados são os seguintes.

Gráfico 9: Índice de Satisfação com o Atendimento da Ouvidoria no Sistema Fale Conosco em 2022.



FONTE: LimeSurvey, em 23/12/2022.

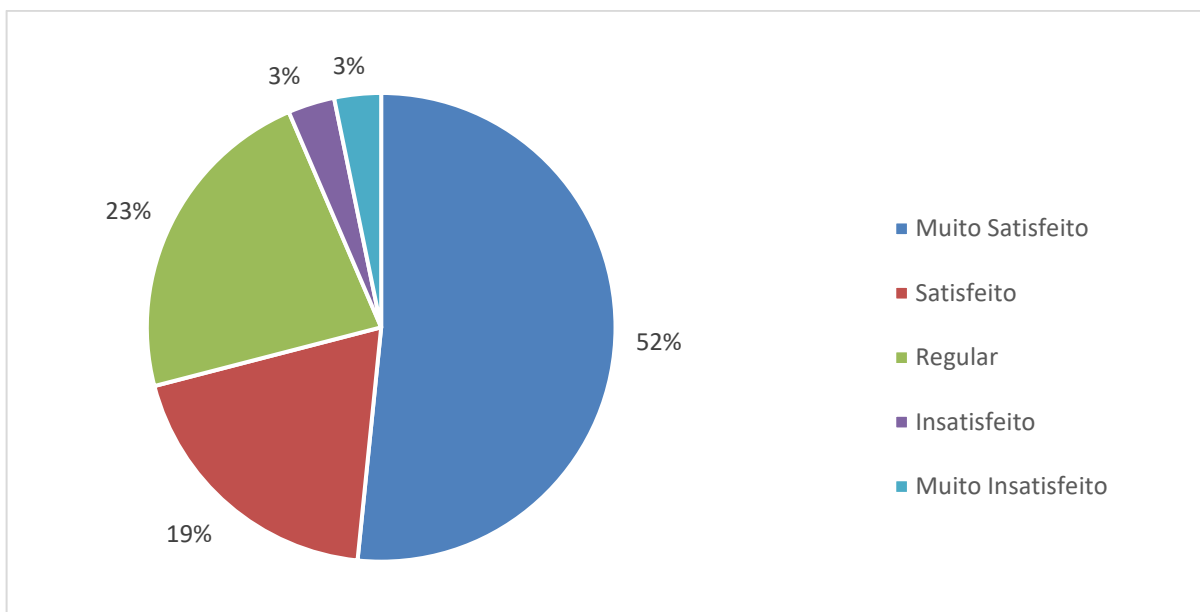
<sup>8</sup> Sistema desativado em 20/06/2022.

<sup>9</sup> Sistema desativado em 20/06/2022.

Para 94% dos respondentes, o atendimento prestado pela Ouvidoria foi *ótimo* ou *bom*, enquanto para 6% esse atendimento foi *regular* ou *péssimo*.

Com relação à plataforma Fala.BR, 71% dos respondentes se disseram *muito satisfeitos* ou *satisfeitos*, enquanto 23% consideraram o atendimento *regular*. Os demais (6%) se mostraram *insatisfeitos* ou *muito insatisfeitos*, conforme demonstrado no gráfico a seguir.

Gráfico 10: Índice de Satisfação com o Atendimento da Ouvidoria, no Sistema Fala.BR em 2022.



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 23/12/2022.

Em 2022, a equipe da Ouvidoria participou de um total de em 16 (dezesseis) reuniões de trabalho, para discutir e avaliar o andamento dos trabalhos rotineiros ou específicos e melhorias nos sistemas, disponibilização de informações aos cidadãos, de forma mais ágil e mais eficiente, entre outros.

Registre-se, ainda, a participação da servidora *Kátia Regina dos Santos Nobre*, Analista de Controle Externo, lotada nesta Ouvidoria, em quatro comissões, com a realização das respectivas atividades: Comissão das Contas do Governo do Estado do Rio Grande do Norte para o ano de 2019 (análise da defesa concluída), Comissão das Contas do Governo do Estado do Rio Grande do Norte para o ano de 2020 (em andamento), Comissão das Contas do Governo do Estado do Rio Grande do Norte para o ano de 2021 (em andamento), além da Comissão para promover estudos de inovações tecnológicas no âmbito da Ouvidoria deste Tribunal de Contas, com destaque para a implantação do

*software* de inteligência artificial (robô *Kairós*), da qual participam outros dois servidores lotados nesta unidade: *Ruth Lopes Rocha Diniz Nunes*, Assessora Técnica, e *Luzenildo Morais da Silva*, Coordenador Técnico.

Todas as atividades aqui apresentadas foram desempenhadas pela seguinte equipe de trabalho.

Tabela 1: Quantitativo de servidores e estagiários na unidade

| SERVIDORES   | QUANTIDADE |
|--|------------|
| Atividade de Gestão                                  | 01         |
| Outras (especificar):                                |            |
| Assessoramento e operacionalização das manifestações | 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

Cumprе salientar, também, 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.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS – TÉRMINO DO BIÊNIO 2021-2022**

Por fim, é curial ressaltar que, no decorrer do biênio 2021-2022, a Ouvidoria deste Tribunal alcançou exitosos e auspiciosos resultados - que transcenderam o regular desenvolvimento das suas rotineiras atividades concernentes ao recebimento, análise preliminar e gerenciamento das diversas manifestações recebidas dos cidadãos -, seja no que concerne, especificamente, à redução verificada nos tempos de resposta às aludidas manifestações, seja quanto a outras relevantes, inovadoras e pioneiras iniciativas.

Nesse diapasão, é mister destacar - considerando toda a série histórica desde a sua criação em abril de 2008 -, que a Ouvidoria obteve, neste biênio, os melhores resultados no tocante ao **tempo médio anual de atendimento** às manifestações dos

---

cidadãos. Em 2021, esse tempo foi de **5 (cinco) dias**; enquanto, no transcurso de 2022 (até 19 de dezembro – último dia de trabalho antes do recesso), ele se situou em **3 (três) dias**. Considerando-se números arredondados. O que representa uma **redução de 40% (quarenta por cento)**, isto é, uma significativa melhoria nesse tempo de resposta aos cidadãos.

Fazendo-se um recorte para analisar esse desempenho do ponto de vista do **tempo médio mensal**, o resultado passa a ser ainda mais proeminente. Para tanto, basta observar que, em janeiro de 2021 (início do biênio), ele foi de **14,76 dias**; enquanto em dezembro de 2022 (fim do biênio), com base no levantamento feito até 19 de dezembro (último dia de trabalho antes do recesso), ficou em **1,63 dia**, constatando-se, assim, uma **redução de 89% (oitenta e nove por cento) nesse tempo médio mensal de atendimento às manifestações dos cidadãos durante o biênio 2021-2022**. Trata-se, portanto, de um resultado muito expressivo.

Além disso, ações inovadoras foram implementadas, cabendo pontificar: i) a criação do Portal da Cidadania; ii) a incorporação de ferramenta de acessibilidade, ao sítio deste Tribunal na internet, para pessoas com deficiência auditiva; e iii) a implantação de ferramenta de inteligência artificial (robô *Kairós*), no âmbito desta Ouvidoria, com a centralização de todas as manifestações na plataforma Fala.BR, vinculada à Controladoria-Geral da União (CGU).

Incumbe realçar, ainda, que a experiência relativa à implantação do robô *Kairós* foi apresentada no "Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil (ENCO)", em 21 de setembro de 2022, na cidade de Belo Horizonte/MG, e no "II Encontro de Ouvidorias: Redes de Cooperação no Legislativo", dentro da programação da 25ª Conferência Nacional da UNALE - União Nacional dos Legisladores e Legislativos Estaduais, em 9 de novembro de 2022, na cidade de Recife/PE. O que demonstra, sem qualquer laivo de dúvidas, a grande importância dessa experiência, como paradigma para as Ouvidorias que integram os demais Tribunais de Contas brasileiros.

Igualmente merecedor de destaque, foi a realização do evento, por iniciativa desta Ouvidoria e em parceria com a Escola de Contas Professor Severino Lopes de Oliveira, em 16 de março de 2022, alusivo ao Dia do Ouvidor e que serviu de referência nacional, dentro da programação do *Ouvidoria Day*, idealizado pelo Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do Instituto Rui Barbosa (IRB), comitê esse

que é presidido por um membro deste Tribunal, o Conselheiro Antônio Gilberto de Oliveira Jales.

Perfazendo tudo isso, é oportuno mencionar a elaboração da Carta de Serviços da Ouvidoria deste Tribunal, bem como a atualização do seu Manual de Rotinas e Procedimentos Internos e da Carta de Serviços ao Cidadão.

Impõe-se concluir este relatório deixando uma contribuição com o olhar voltado para o futuro e dentro de uma visão de melhoria contínua - capaz de otimizar o atendimento aos cidadãos e, conseqüentemente, fortalecer a cidadania e o controle social -, consistente nas propostas emanadas desta Ouvidoria e perfectibilizadas (i) nos termos da minuta da Resolução que trata da sua regulamentação, organização e funcionamento (encaminhamento feito à Presidência, em 17/12/2022, por meio do Memorando nº 453/2022-OUVID); e (ii) consoante consta dos autos do Processo nº 4041/2022-TC, relativamente à celebração do acordo de cooperação técnica - entre este 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) -, tendo por objeto a criação ou inovação de Ouvidorias, com foco na utilização de ferramenta de inteligência artificial (robô *Kairós*), abrangendo as Prefeituras e as Câmaras de Vereadores no âmbito do Estado do Rio Grande do Norte.

Natal, 28 de dezembro de 2022.

Conselheiro TARCÍSIO COSTA

Ouvidor