



---

# RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA 2023

---



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO  
RIO GRANDE DO NORTE





## **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 2023 PELA OUIDORIA DO TRIBUNAL**

Quanto à recepção e tratamento das demandas, a Ouvidoria continuou com a utilização de um único sistema (Fala.BR), processo iniciado em 20/06/2022, para 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 à 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

---

<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 como denúncia, e serão tratadas, desde logo, na Ouvidoria.

ferramenta de inteligência artificial (robô *Kairós*), que permanece em fase de acompanhamento, avaliação e ampliação das suas funcionalidades.

Estão listadas, a seguir, as principais atividades desenvolvidas em 2023, sob a gestão do Conselheiro Ouvidor *Carlos Thompson Costa Fernandes*.

- Atualização da minuta de Resolução para regulamentar as atribuições, a organização e o funcionamento da Ouvidoria do TCE/RN, proposta inicialmente pela gestão anterior do Conselheiro Ouvidor Tarcísio Costa, com envio da versão final à Presidência em 08 de março de 2023 e cuja aprovação se deu em 27 de abril do mesmo ano, com a publicação da Resolução nº 010/2023-TCE.

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

- Atualização constante, em parceria com a equipe técnica da Diretoria de Informática do Tribunal, da 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), com os consequentes ajustes à ferramenta de inteligência artificial (robô *Kairós*).

- Celebração do acordo de cooperação técnica - entre o TCE/RN, 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.

- Reuniões, planejamento e execução do Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas - ENCCO 2023, realizado de 11 a 13 de setembro de 2023, em Natal-RN.

- 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.

- Participação no VI Encontro com a Rede de Ouvidorias do Governo do RN, evento comemorativo ao Dia do Ouvidor, no dia 31 de março de 2023.

- Acompanhamento do painel de BI desenvolvido para os serviços da Ouvidoria.

- Planejamento, organização e realização, em parceria com a Escola de Contas Professor Severino Lopes de Oliveira (ECPSLO), do evento comemorativo ao Dia Nacional do Ouvidor, intitulado "*A LGPD e a Administração Pública: da Teoria à Adequação Legal*".

- Atualização do Manual de Rotinas e Procedimentos Internos da Ouvidoria, relativa às atualizações dos fluxos da ferramenta de inteligência artificial Kairós.

- Criação da identidade funcional do *Kairós*, em parceria com a Diretoria de Informática (DIN).

- Análise e validação das metas e indicadores estabelecidos pela Assessoria de Planejamento e Gestão (APG) para a unidade, relativos ao biênio 2023-2024.

- Acompanhamento e atualização, no sistema *Channel*, da execução do Plano Diretor da unidade.

- Apresentação, em conjunto com a Diretoria de Informática do TCE/RN, da ferramenta de inteligência artificial *Kairós* para a equipe da Controladoria Geral da União (CGU).

- Apresentação, em conjunto com a Diretoria de Informática do TCE/RN, da ferramenta de inteligência artificial *Kairós* para o Ouvidor Geral do município de Natal e equipe.

- Palestra "*Desmistificando o papel das Ouvidorias Públicas*", ministrada pela Coordenadora Técnica da unidade, no evento "*Inteligência Artificial Aplicada às Ouvidorias dos municípios do RN*", realizado pela Escola de Contas Professor Severino Lopes de Oliveira (ECPSLO).

- Palestra *Ouvidorias Inteligentes no Serviço Público*, ministrada em conjunto pela Coordenadora Técnica da unidade e pelo Diretor de Informática do TCE/RN, nos

Encontros Regionais - Polos Natal, Martins, Mossoró e Caicó, realizados pela Escola de Contas Professor Severino Lopes de Oliveira (ECPSLO).

- Realização da 1ª e 2ª RAE – Reunião de Avaliação Estratégica de 2023.
- Reuniões do grupo de trabalho do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa (IRB), quanto ao planejamento e execução de ações de sensibilização.
- Apresentação de projetos e processos da Ouvidoria, bem como da ferramenta de inteligência artificial (robô *Kairós*), para o Conselheiro Ouvidor e técnicos do TCE/AP, durante visita técnica realizada ao TCE/RN.
- 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 (ECPSLO).
- Apresentação do fluxo de tratamento das demandas da Ouvidoria, por meio da ferramenta de inteligência artificial (robô *Kairós*), ao prestador de serviço da Câmara Municipal de Carnaúba dos Dantas/RN, que realizou visita técnica ao TCE/RN.
- Palestra “*Resultados do Grupo de Trabalho sobre Participação Cidadã no âmbito do INTEGRAR*”, ministrada pela Coordenadora Técnica da unidade, no Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias – ENCCO 2023, realizado em Natal-RN.
- Participação na 2ª Reunião Ordinária do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa (IRB), ocorrida na modalidade virtual, em 22 de agosto de 2023.
- Participação, da Coordenadora Técnica da unidade, no Programa de Desenvolvimento de Líderes do TCE/RN, de 26 de outubro a 05 de dezembro de 2023 (VI módulos).
- Participação, da Coordenadora Técnica da unidade, no evento “*Encontros com o Futuro - Educontas*”, ocorrido durante o III Congresso Internacional dos Tribunais de Contas – CITC, realizado em Fortaleza-CE, de 28 de novembro a 01 de dezembro de 2023.

- Participação, da Coordenadora Técnica da unidade, na 3ª Reunião Ordinária do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa (IRB), ocorrida na modalidade presencial, por ocasião do III Congresso Internacional dos Tribunais de Contas – CITC, realizado em Fortaleza-CE, de 28 de novembro a 01 de dezembro de 2023.

### **3 PROJETOS**

#### **3.1 ROTAS PARA OUVIR**

O projeto “Rotas para Ouvir: sua voz a serviço da cidadania” tem como principal escopo estimular a criação e o desenvolvimento de Ouvidorias no âmbito municipal, facilitando o contato direto do cidadão com os órgãos públicos e, então, contribuir para a maior efetividade do controle social e a transparência da gestão pública, em observância ao que preconiza a Lei 13.460/2017.

Em 2023, dando prosseguimento ao aludido projeto, a equipe da Ouvidoria do TCE/RN procedeu a novas análises acerca da atual situação do Rio Grande do Norte, em matéria de Ouvidorias e controle social, de maneira a colaborar na ampliação do número de Ouvidorias públicas, bem como na regulamentação e na instrumentalização das já existentes.

Para levantamento e atualização dos dados pertinentes, no tocante às Prefeituras e Câmaras Municipais, quanto à instalação e funcionamento das Ouvidorias Públicas, foi reenviado o questionário eletrônico, de acordo com o calendário dos Encontros Regionais para o exercício de 2023.

#### **3.2 REDE INTEGRAR**

A Rede Integrar é um espaço de colaboração, formado pelos 33 Tribunais de Contas, para fortalecer a cooperação técnica e o aperfeiçoamento da implementação de políticas públicas descentralizadas no país.

Dentre os diversos grupos de trabalhos, de estudos e de auditorias, que a Rede Integrar tem constituído, foi prevista a composição do Grupo de Estudos sobre controle social (participação cidadã), em 2023. Contando com representantes de 14 Tribunais de Contas e sob a Coordenação de auditores do Tribunal de Contas da União (TCU) e do Paraná (TCE-PR), este Grupo de Estudos (GE) trabalhou em duas frentes, quais sejam, a Frente 1, responsável por fazer uma compilação doutrinária e normativa sobre o tema Participação Cidadã, considerando o sistema Tribunais de Contas nacional, países da América do Sul e organismos internacionais; e, a Frente 2, encarregada de consolidar boas práticas adotadas pelas Cortes de Contas brasileiras, bem como por outros órgãos nacionais e internacionais.

A participação da Ouvidoria se deu por meio da Coordenadora Técnica da unidade que compôs ambas as frentes de trabalho do GE referido.

Como fruto do trabalho, foram produzidos um relatório, uma cartilha e a minuta de uma Nota Recomendatória que foi encaminhada à ATRICON.

### **3.3 NOSSAS CIDADES**

Com o intuito de aumentar a percepção dos entes públicos a respeito da importância do cumprimento à legislação e da abertura de dados para o exercício do controle social, a Associação dos Membros dos Tribunais de Contas (ATRICON) instituiu, em 2022, o Programa Nacional de Transparência Pública. Esta ação resultou em um levantamento realizado pelos Tribunais de Contas, com o apoio dos controladores internos, com o fito de verificar o cumprimento da legislação de transparência de órgãos públicos de todo o país, divulgando essas informações por meio da ferramenta eletrônica Radar Nacional de Transparência.

Nesse cenário, o projeto “Nossas Cidades”, iniciado no biênio 2018/2019, que nasceu com o intuito de realizar um levantamento nos Portais da Transparência de todas as Prefeituras e Câmaras Municipais do Estado do Rio Grande do Norte, foi atualizado e repaginado, na aba da Ouvidoria, no sítio eletrônico do TCE/RN. Em parceria com as equipes da Diretoria de Administração Municipal - DAM e da Diretoria de Informática - DIN, as informações foram organizadas e disponibilizadas em três

tópicos, quais sejam, apresentação, histórico e sobre o Radar Nacional da Transparência.

No primeiro tópico, encontra-se todo o arcabouço legal que fundamenta a essência desse projeto. No tópico relativo ao histórico, por sua vez, é possível acompanhar a sucessão dos Planos de Fiscalização Anuais (PFA), no tocante à continuidade das ações fiscalizatórias relativas à transparência dos municípios do Estado do Rio Grande do Norte, desde o biênio 2018/2019. O Radar Nacional da Transparência ganhou tópico próprio, onde é possível entender sobre o seu surgimento, sua base normativa, bem como acessá-lo, via link disponibilizado.

### **3.4 SEXTA DE CONTAS**

O projeto “Sexta de Contas” é realizado pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte em parceria com a Escola de Contas Severino Lopes de Oliveira (ECPSLO) e tem como objetivos precípuos a propagação do conhecimento e o fomento ao debate acerca de matérias com relevância social, notadamente aquelas inseridas no âmbito de competência desta Corte de Contas.

Em tal contexto, o referido projeto não se destina tão somente aos gestores públicos ou aos servidores do TCE/RN, mas também à sociedade em geral, como verdadeiro instrumento de fortalecimento da cidadania participativa, na medida em que, por intermédio de uma exposição didática dos temas selecionados, contribui sobremaneira para a inserção do cidadão no contexto do controle social.

Isso porque as matérias de competência dos Tribunais de Contas, por vezes, não são de fácil compreensão ou acesso, de maneira que o desenvolvimento de temáticas sobre esse viés possibilita a formação de cidadãos mais conscientes e engajados na fiscalização dos jurisdicionados.

Nesse íterim, a “Sexta de Contas” almeja, então, promover o acesso às diversas matérias afetas a este Tribunal, fomentando o debate e possibilitando a formação de cidadãos mais ativos na fiscalização da administração pública, o que, por conseguinte,



agrega ao exercício do controle externo, à gestão da máquina pública e à prestação eficiente dos serviços públicos.

No exercício de 2023 foram realizadas as seguintes edições do projeto:

- **XV Sexta de Contas** intitulada “*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.

- **XVI Sexta de Contas** intitulada “*Reforma Tributária: Impactos sobre Municípios, Estados e Pacto Federativo*”, ministrada pela Assessora de Gabinete do TCE/RN e Professora Doutora da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Karoline Lins Câmara Marinho de Souza.

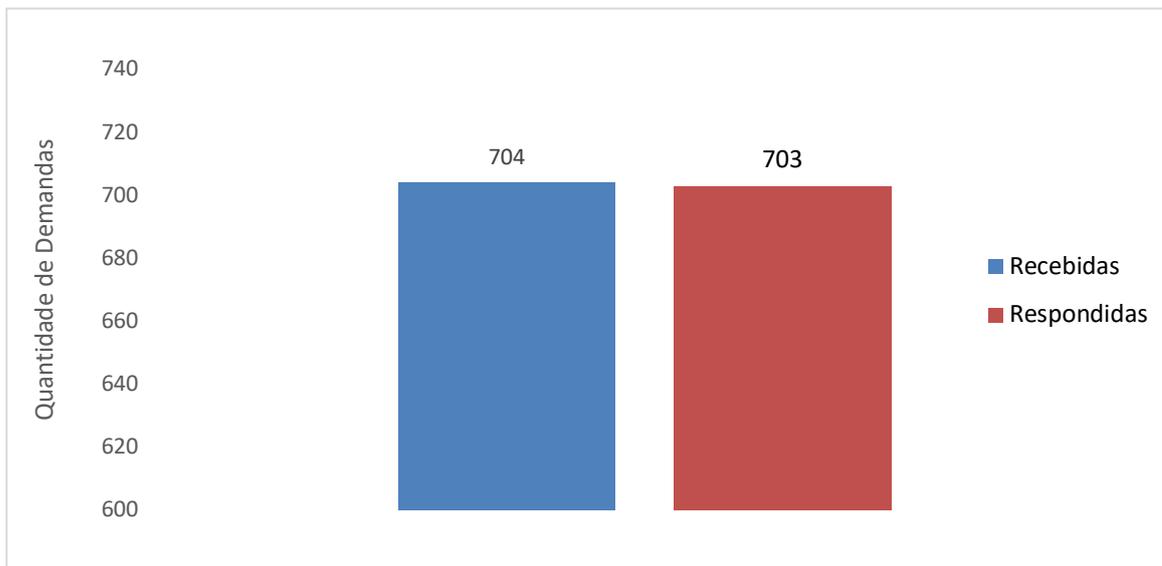
- **XVII Sexta de Contas** intitulada “*Transparência Pública e Participação Cidadã*”, ministrada pela Secretária de Relações institucionais com o Sistema Tribunais de Contas no TCE/MT, Risodalva Beata de Castro.

#### **4 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2023**

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 01/01/2023 a 31/12/2023**.

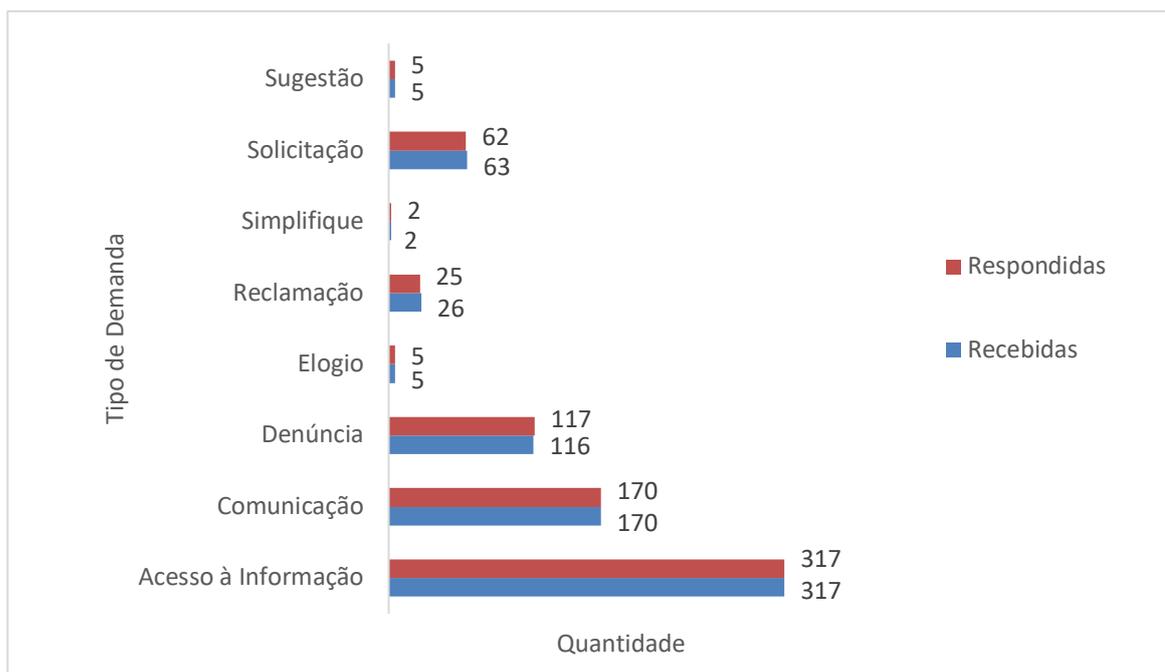
Gráfico 1: Quantidade de Manifestações Recebidas e Respondidas pela Ouvidoria em 2023.



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 31/12/2023.

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

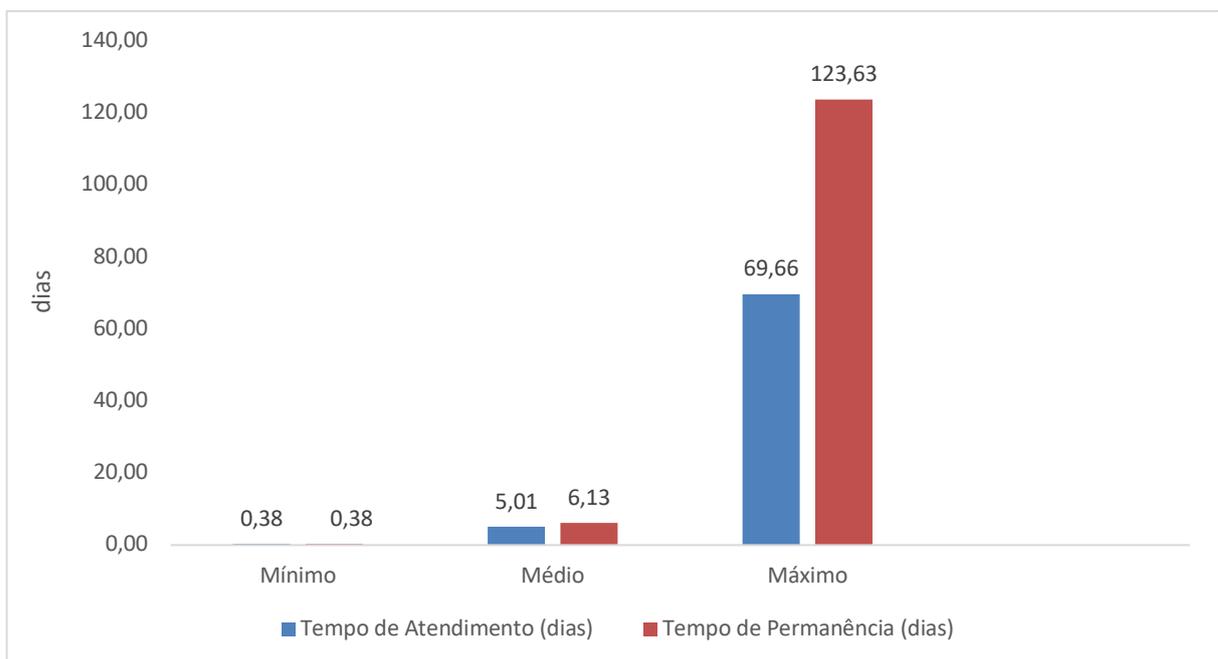
Gráfico 2: Quantidade de Manifestações (por Tipo) Recebidas e Respondidas em 2023.



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 31/12/2023.

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 2023, o tempo médio de atendimento das manifestações foi de **5,01 dias**. Já o tempo médio de permanência foi de **6,13 dias**.

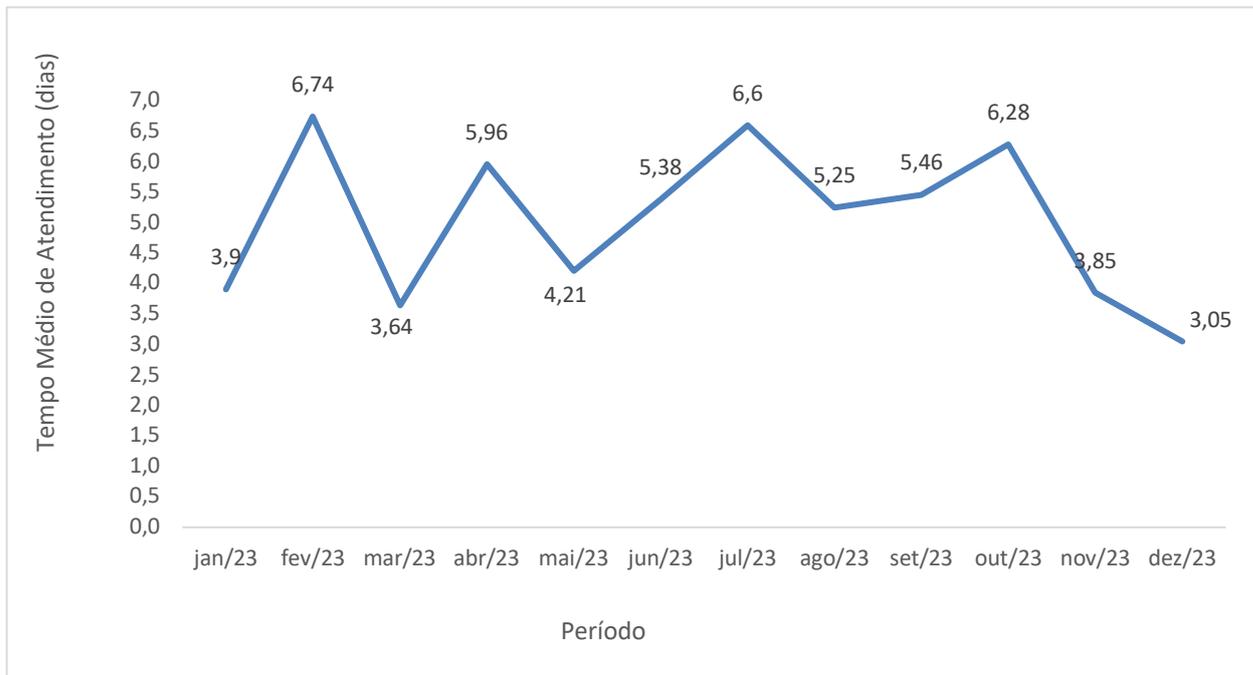
Gráfico 3: Tempo Mínimo, Médio e Máximo de Atendimento e de Permanência das Manifestações em 2023.



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 31/12/2023.

A evolução do tempo médio mensal de resposta da Ouvidoria, para as manifestações recebidas em 2023, apresentou o seguinte comportamento.

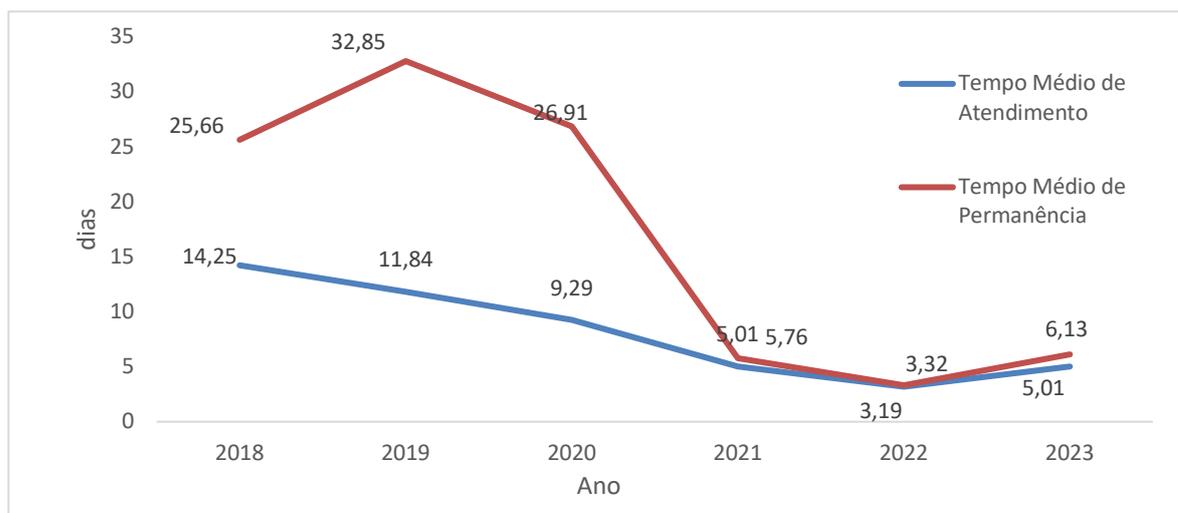
Gráfico 4: Evolução do Tempo Médio de Atendimento da Ouvidoria, por mês, em 2023.



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 31/12/2023.

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 2018-2023

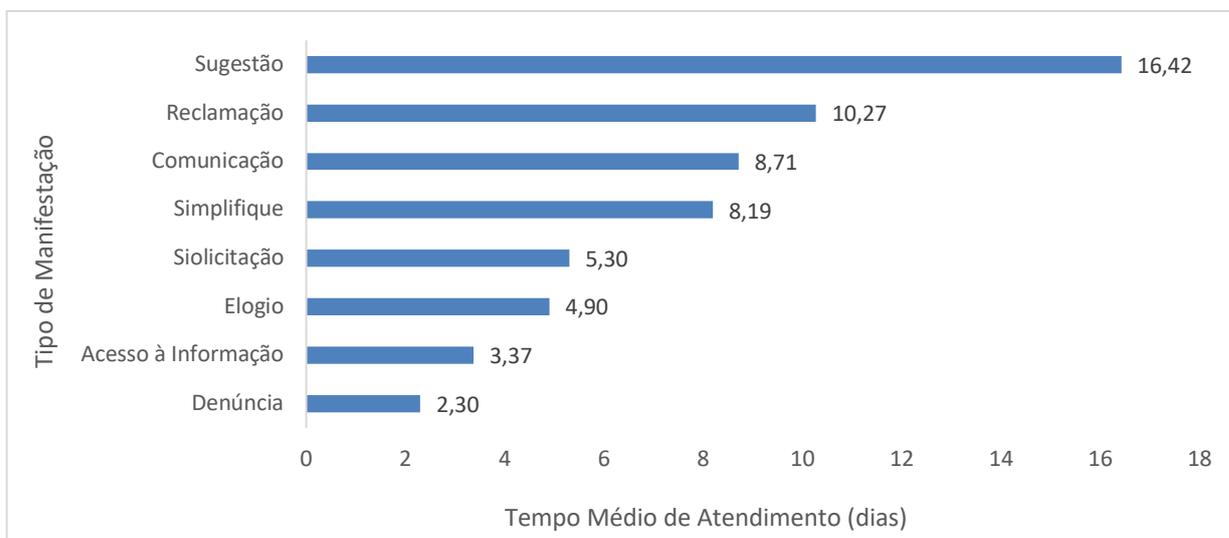


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 31/12/2023.

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 2023.

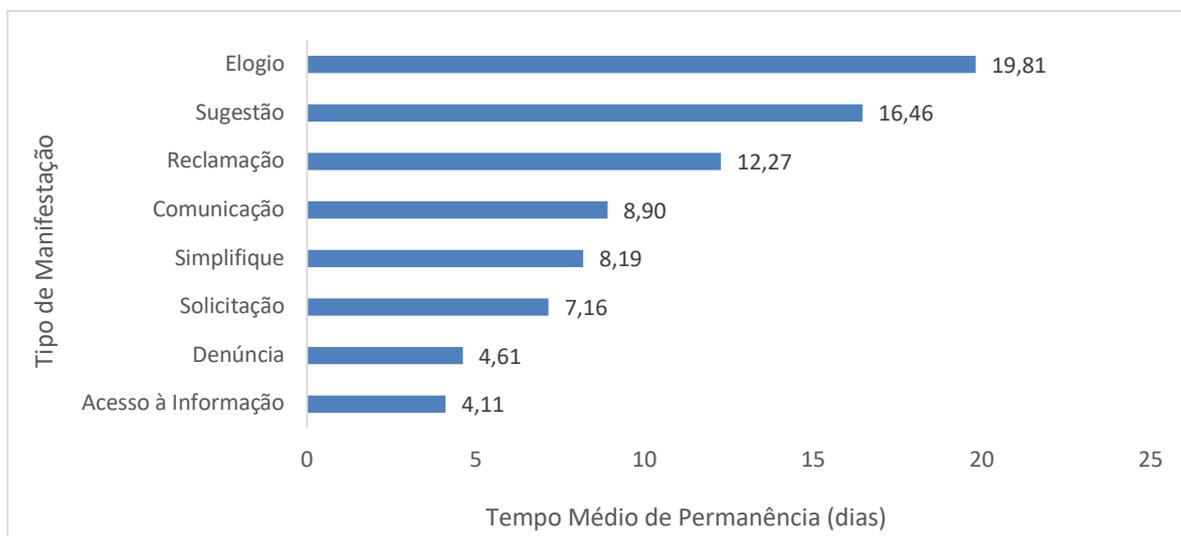
Gráfico 6: Tempo Médio de Atendimento por Tipo de Manifestação em 2023



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 31/12/2023.

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 2023



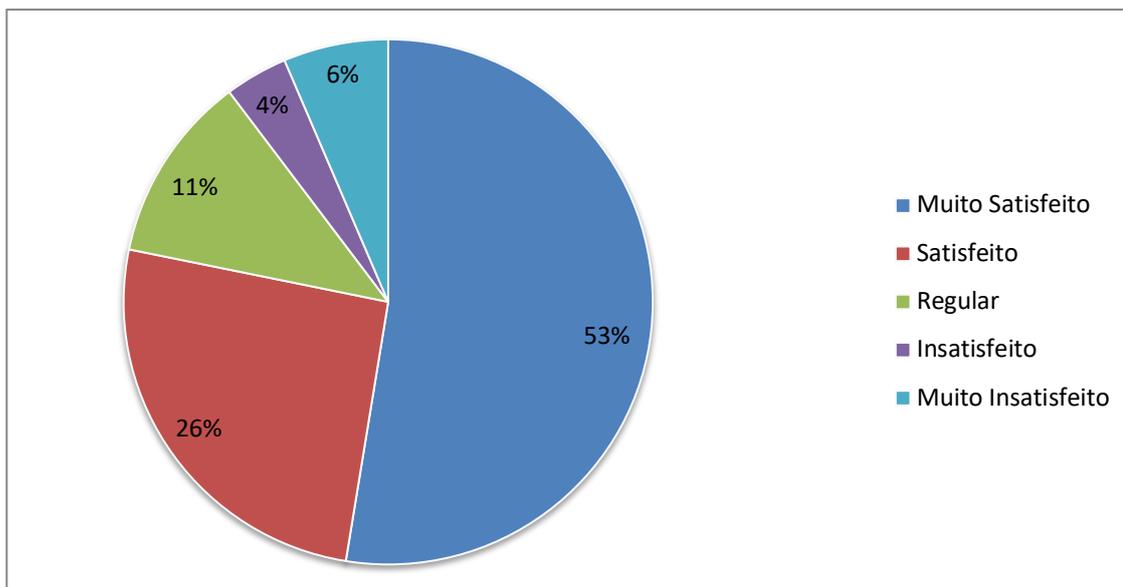
FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 31/12/2023.

Sob o ponto de vista de avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria no ano de 2023, é relevante assinalar os resultados das pesquisas de satisfação aplicadas aos cidadãos que buscaram esses serviços.

A seguinte situação corresponde às respostas registradas no ano de 2023.

Na plataforma Fala.BR, 79% dos respondentes se disseram *muito satisfeitos* ou *satisfeitos*, enquanto 11% consideraram o atendimento *regular*. Os demais (10%) se mostraram *insatisfeitos* ou *muito insatisfeitos*, conforme demonstrado no gráfico a seguir.

Gráfico 08: Índice de Satisfação com o Atendimento da Ouvidoria, no Sistema Fala.BR em 2023.



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 31/12/2023.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por todo o exposto ao longo deste relatório, em observância ao art. 30 da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e ao art. 10, parágrafo único, da Resolução nº 015/2012-TCE/RN, a Ouvidoria elegeu como prioridade de atuação para o vigente exercício o aprimoramento das práticas de fomento ao controle social e à transparência da gestão

pública, de maneira a desburocratizar e ampliar o acesso dos cidadãos não só a esta Corte de Contas, como também às informações relativas aos demais órgãos públicos do Estado do RN.

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	01
<b>TOTAL 1</b>	<b>02</b>
ESTAGIÁRIOS	QUANTIDADE
Curso: Administração	01
<b>TOTAL 2</b>	<b>01</b>
<b>TOTAL (1+2)</b>	<b>03</b>

FONTE: OUVID

Cumprе 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.

É importante ressaltar também 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, sempre que necessário.

Encerra-se, com esses resultados, a apresentação das principais ações e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria em 2023, que continuará atuando no sentido de arremontar ferramentas, ideias, projetos, programas e iniciativas para estimular e fortalecer o controle social, enquanto poderoso instrumento de suporte e auxílio ao Controle Externo a que o Tribunal está constitucionalmente vocacionado.



Natal, 20 de janeiro de 2024.

**Ana Eleonora de Carvalho Freire**  
Coordenadora da Ouvidoria de Contas

**Carlos Thompson Costa Fernandes**  
Conselheiro Ouvidor