

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2021

3º TRIMESTRE

TRIBUNAL de CONTAS do ESTADO TCE



TRIBUNAL DE
CONTAS DO
ESTADO
RIO GRANDE DO NORTE



Ouvidoria
do TCE/RN



1 RESULTADOS ALCANÇADOS NO TERCEIRO TRIMESTRE DE 2021

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 terceiro trimestre de 2021, sob a gestão do Conselheiro-Ouvidor *Tarcísio Costa*.

Tabela 1: Atividades realizadas

ATIVIDADES	FASE ATUAL
▪ Elaboração do Relatório de Atividades da Ouvidoria, referente ao 2º trimestre/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 de modelo de questionário para fins de realização de um diagnóstico preliminar da adequação do TCE-RN à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).	Concluído
▪ Elaboração de material para divulgação interna da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).	Concluído
▪ Organização, promoção e realização, em parceria com a Escola de Contas, da XIII Sexta de Contas, com o tema “A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e seus impactos na gestão pública.	Concluído
▪ Organização, promoção e realização, em parceria com a Escola de Contas, do evento em comemoração ao Dia Estadual da Educação Cidadã	Concluído





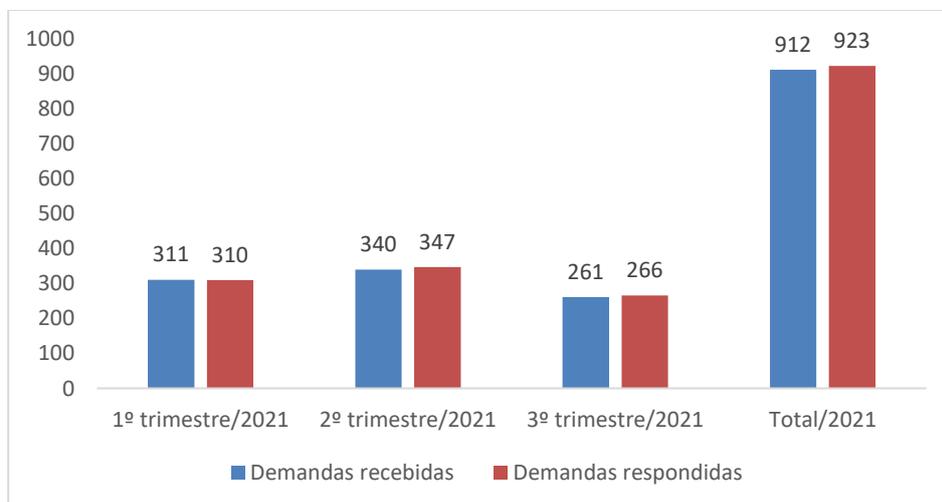
ATIVIDADES	FASE ATUAL
(Lei Complementar Estadual nº 494, de 27 de agosto de 2013), com a palestra “A importância da Ouvidoria para o fortalecimento do controle social e da cidadania”.	
▪ Elaboração do Relatório sobre os Estudos relativos à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nas atividades do TCE-RN: proposições e encaminhamentos	Em andamento
▪ 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.	Em andamento
▪ Elaboração do Manual do Usuário para o sistema Fala.BR.	Em andamento
▪ 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 andamento
▪ 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.

A evolução das demandas recebidas e respondidas pela Ouvidoria, por trimestre, apresenta o seguinte comportamento.

Gráfico 1: Evolução das Demandas Recebidas e Respondidas pela Ouvidoria por trimestre – Ano 2021



FONTE: Sistemas da Ouvidoria, situação em 30/09/2021.



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

Tabela 2: Demandas Recebidas e Respondidas por mês e por sistema – 3º trimestre/2021.

TIPO	QUANTIDADE RECEBIDA				QUANTIDADE RESPONDIDA			
	JUL	AGO	SET	TOTAL	JUL	AGO	SET	TOTAL
DEMANDAS RECEBIDAS POR SISTEMA								
▪ Fale Conosco	66	48	39	153	61	55	39	155
▪ Fala.BR	-	01	01	02	-	01	01	02
▪ e-SIC (Pedidos de Informação)	38	29	39	106	42	29	38	109
TOTAL	104	78	79	261	103	85	78	266

FONTE: Sistemas da Ouvidoria, situação em 30/09/2021.

Elas podem ser segregadas por natureza, com a seguinte disposição.

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

SISTEMA	TIPO	QTDE RECEBIDA	QTDE EM ANÁLISE	QTDE RESPONDIDA
Fale Conosco	Elogio	02	-	02
	Informação	79	02	81
	Irregularidade	30	-	31
	Reclamação	21	-	21
	Simplifique!	01	-	01
	Sugestão	01	-	01
	Outros	19	02	18
	Total 1		153	04
Fala.BR	Acesso à Informação	-	-	-
	Comunicação	02	-	02
	Denúncia	-	-	-
	Elogio	-	-	-
	Não Classificada	-	-	-
	Reclamação	-	-	-
	Simplifique	-	-	-
	Solicitação	-	-	-
	Sugestão	-	-	-
	Total 2		02	-
E-SIC	Pedido de informação (LAI)	106	-	106
	Total 3	106	-	109
TOTAL		261	04	266

FONTE: Sistemas da Ouvidoria, situação em 30/09/2021.





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	01
E-mail	69
Presencial	01
Fale Conosco (site)	82
e-SIC (site)	106
Fala.BR (sistema da CGU)	02
TOTAL	261

FONTE: Sistemas da Ouvidoria, situação em 30/09/2021.

O tempo médio de resposta da Ouvidoria para essas demandas, no período, foi de **3,26 dias** e apresentou os seguintes resultados por sistema.

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

SISTEMA	TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (DIAS)		
	JUL	AGO	SET
▪ Fale Conosco	4,23	3,82	2,76
▪ Fala.BR	-	5,75	14,77
▪ e-SIC (Pedidos de Informação)	3,14	3,32	1,04

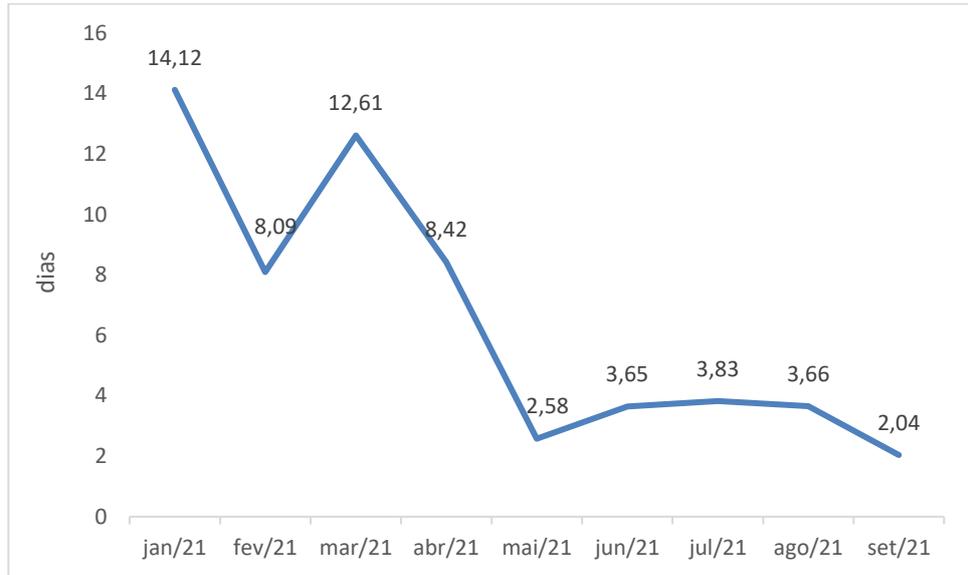
FONTE: Painel de BI (Ouvidoria), situação em 30/09/2021.

Os gráficos a seguir apresentam a evolução do tempo médio de atendimento da Ouvidoria durante o ano de 2021.



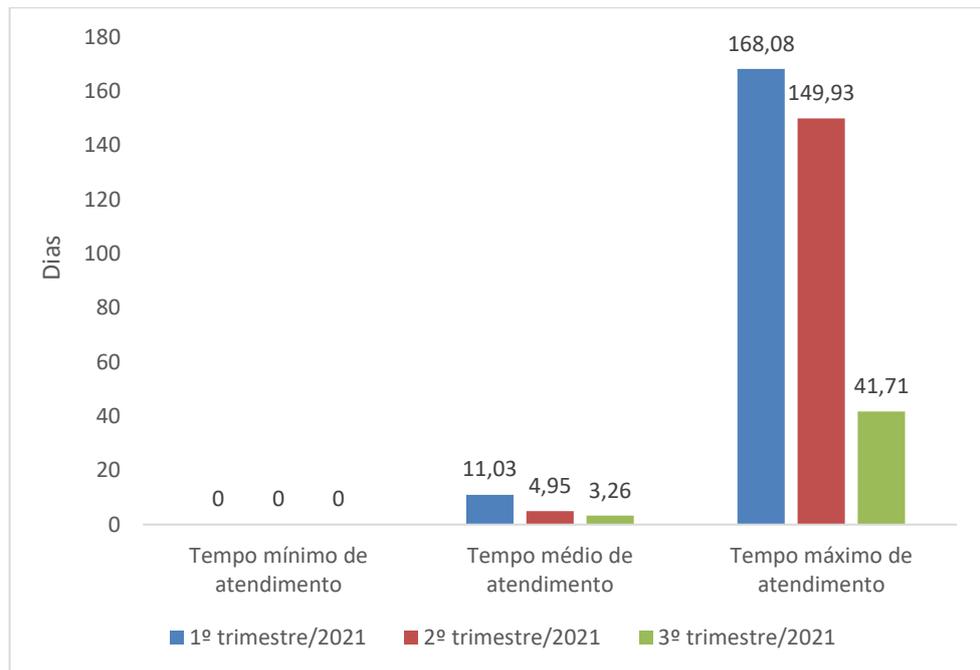


Gráfico 2: Evolução do tempo médio de atendimento da Ouvidoria, por mês, em 2021.



FONTE: Painel de BI (Ouvidoria), situação em 30/09/2021.

Gráfico 3: Tempo mínimo, médio e máximo de atendimento da Ouvidoria em 2021, por trimestre

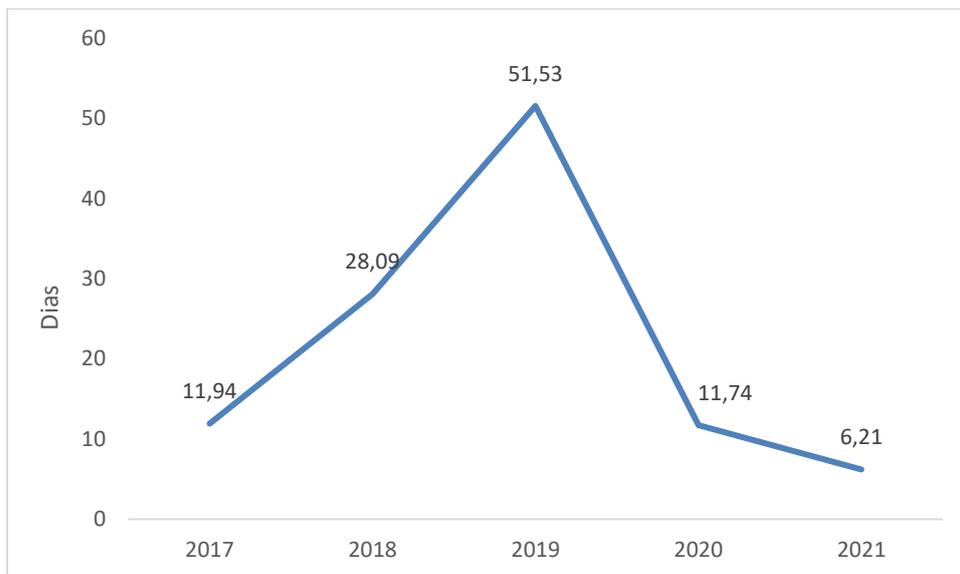


FONTE: Painel de BI (Ouvidoria), situação em 30/09/2021.

No ano de 2021, até o final do trimestre em análise, o tempo médio de atendimento das demandas é de **6,21 dias**. O gráfico a seguir apresenta a evolução dos tempos de atendimento nos últimos anos.



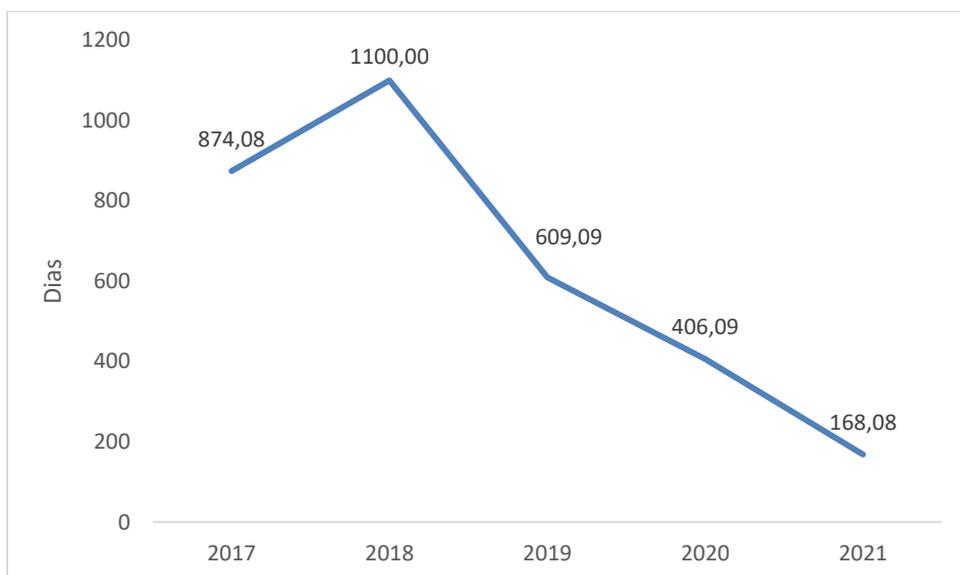
Gráfico 4: Tempo médio de atendimento da Ouvidoria – Período 2017-2021¹



FONTE: Painel de BI (Ouvidoria), situação em 30/09/2021.

Já os tempos máximos de atendimento, no mesmo período, se comportaram da seguinte forma:

Gráfico 5: Tempo máximo de atendimento da Ouvidoria – Período 2017-2021



FONTE: Painel de BI (Ouvidoria), situação em 30/09/2021.



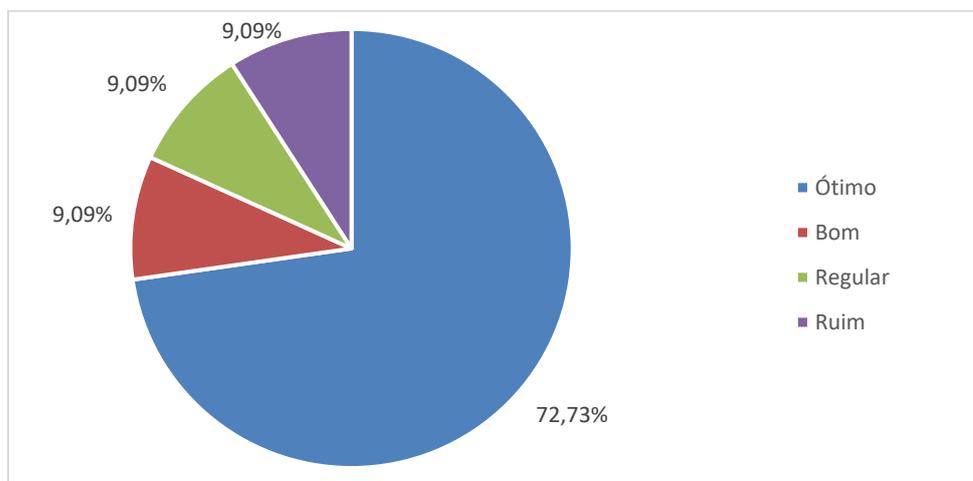
¹ Anos 2017 a 2020 – meses janeiro a dezembro / Ano 2021 – meses de janeiro a setembro



A avaliação dos serviços prestados nesse terceiro trimestre pode ser confirmada pelo resultado das pesquisas de satisfação aplicadas com os cidadãos que buscaram os serviços da Ouvidoria.

Os demandantes que acessaram o **sistema e-SIC** consideraram, na sua maioria, que o atendimento da Ouvidoria foi ótimo (72,73%) ou bom (9,09%), conforme gráfico a seguir.

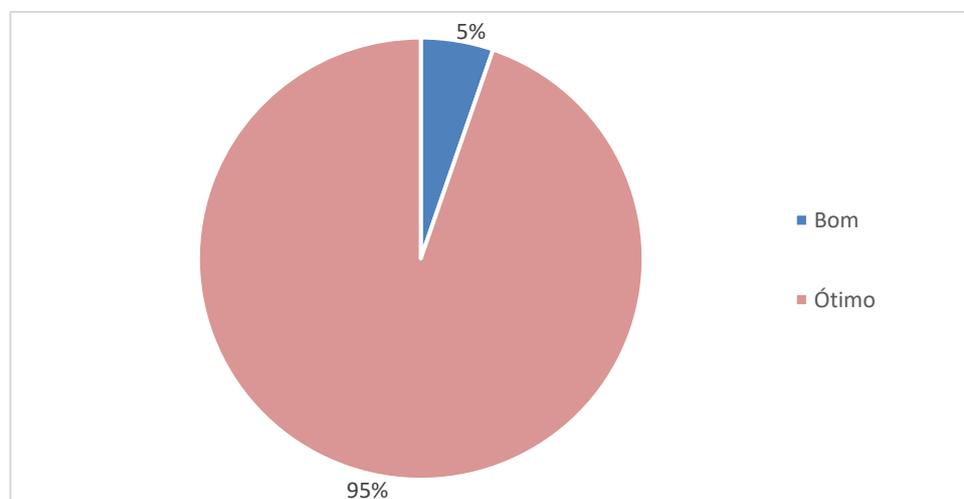
Gráfico 6: Índice de Satisfação com o Atendimento da Ouvidoria no Sistema e-SIC, no período.



FONTE: Sistema e-SIC (site do TCE-RN), situação em 30/09/2021.

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

Gráfico 7: Índice de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria, no Sistema Fale Conosco, no período.



FONTE: LimeSurvey, situação em 30/09/2021.





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

Importante registrar que nesse trimestre, a Ouvidoria realizou, em parceria com a Escola de Contas, dois eventos:

a) A **XIII Sexta de Contas**, com o tema “A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e seus impactos na gestão pública”, cuja palestra foi proferida pela professora e advogada Dra. Mariana de Siqueira.

O evento, realizado no dia 23/07/2021, na modalidade Webinarário síncrono, com disponibilização da gravação para acesso assíncrono, contou com a participação de 584 inscritos e foi avaliado como “muito bom” por 90,20% das pessoas e “bom” por 9,80%.



b) **Evento em comemoração ao Dia Estadual da Educação Cidadã** (Lei Complementar Estadual nº 494, de 27 de agosto de 2013), com a palestra “A importância da Ouvidoria para o fortalecimento do controle social e da cidadania”, proferida pelo superintendente da Controladoria Regional da União no RN (CGU/RN), Sr. Marcelo Borges de Sousa.

O evento, realizado no dia 10/09/2021, na modalidade Webinarário síncrono, com disponibilização da gravação para acesso assíncrono, contou com a participação de 276 inscritos e foi avaliado como “muito bom” por 75% das pessoas e “bom” por 25%.



Nesse trimestre, houve a participação da servidora *Kátia Regina dos Santos Nobre*, lotada nesta Ouvidoria, em cinco comissões, com a realização das respectivas atividades: Comissão das Contas do Governo do Estado do RN para o ano de 2018, Comissão das Contas do Governo do Estado do RN para o ano de 2019, Comissão das Contas do Governo do Estado do RN para o ano de 2020, Comissão para Estudos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), 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 Ouvidoria: *Ruth Lopes Rocha Diniz Nunes* e *Luzenildo Morais da Silva*, coordenador da unidade.

Frise-se, ainda, a participação de integrantes da Ouvidoria em 15 (quinze) 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.

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

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, 05 de outubro de 2021.

Conselheiro TARCÍSIO COSTA

Ouvidor

