
RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2022

3º TRIMESTRE

TRIBUNAL de CONTAS do ESTADO TCE



TRIBUNAL DE
CONTAS DO
ESTADO
NO GRANDE DO NORTE



Ouvidoria
do TCE/RN



1 RESULTADOS ALCANÇADOS NO TERCEIRO 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 terceiro 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 2º trimestre/2022.	Concluído
▪ Atualização do sítio eletrônico do TCE-RN (aba da Ouvidoria/Denúncias).	Concluído
▪ Atualização do cronograma das ações/atividades da Ouvidoria no trimestre.	Concluído
▪ Planejamento e elaboração do Plano de Ensino referente ao evento <i>Ouvidoria e Cidadania: conscientização, prevenção e combate ao assédio, em suas diferentes formas, no ambiente laborativo</i> , integrante do projeto Sexta de Contas e em comemoração ao Dia Estadual da Educação Cidadã.	Concluído
▪ Realização do evento Ouvidoria e inteligência artificial	Concluído
▪ Realização do evento <i>Ouvidoria e Cidadania: conscientização, prevenção e combate ao assédio, em suas diferentes formas, no ambiente laborativo</i> .	Concluído



ATIVIDADES	SITUAÇÃO
<ul style="list-style-type: none">Avaliação dos primeiros resultados do funcionamento do <i>Kairós</i> e ajustes em algumas das suas funcionalidades.	Em andamento
<ul style="list-style-type: none">Atualização da Carta de Serviços do TCE-RN.	Em fase de diagramação
<ul style="list-style-type: none">Elaboração da Carta de Serviços da Ouvidoria.	Em fase de diagramação
<ul style="list-style-type: none">Atualização do Manual do Usuário do Fala.BR.	Em fase de diagramação
<ul style="list-style-type: none">Elaboração de proposta de Resolução que regulamenta as atribuições, a organização e o funcionamento da Ouvidoria do TCE-RN.	Em fase de revisão
<ul style="list-style-type: none">Atualização do Manual de Procedimentos Internos da Ouvidoria.	Em fase de revisão
<ul style="list-style-type: none">Celebrar ou executar acordos de cooperação técnica - entre o TCE-RN, a FEMURN e a FECAM/RN -, para implantação ou inovação de Ouvidorias nas Prefeituras e nas Câmaras de Vereadores.	Iniciado
<ul style="list-style-type: none">Elaboração do Relatório de Transição da Gestão.	Iniciado

FONTE: OUVID

Nesse 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.

E, ainda, passou a utilizar, com exclusividade, o sistema Fala.BR para o registro e tratamento de todas as manifestações de ouvidoria (denúncias¹/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).

Com isso, a operação regular da ferramenta de inteligência artificial (*Kairós*), em todas as demandas recebidas pela Ouvidoria, pode ser mais bem observada. Essa nova tecnologia e os novos procedimentos a ela associados ainda estão em fase de avaliação e acompanhamento, passando por ajustes, quando necessário.

¹ 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.

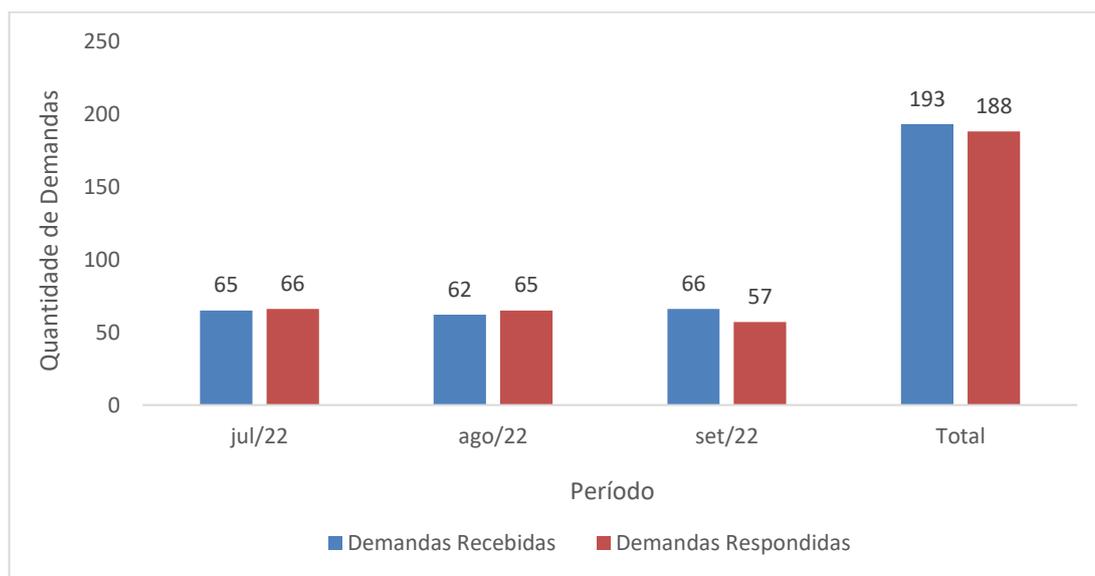




Com esses comentários iniciais, serão apresentados, a seguir, os principais resultados do trimestre.

Inicialmente, deve-se registrar a evolução mensal da quantidade de demandas recebidas e respondidas pela Ouvidoria nesse 3º trimestre.

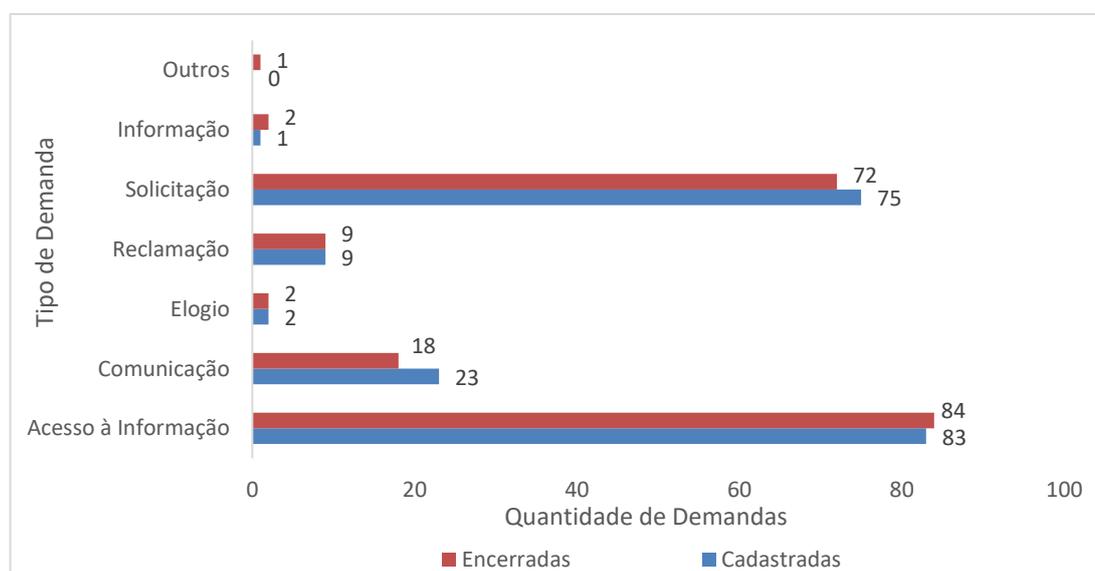
Gráfico 1: Evolução da quantidade de demandas no período.



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, situação em 30/09/2022.

O gráfico a seguir apresenta as demandas do período, por situação (cadastrada e encerrada) e por tipo.

Gráfico 2: Quantidade de demandas, por situação e por tipo.



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria e outros sistemas internos, situação em 30/09/2022.





Cumprir informar que, no trimestre em análise, a Ouvidoria disponibilizou os seguintes canais de comunicação aos cidadãos: Fala.BR (inclui o aplicativo TCE RN Digital), e-mail, telefone institucional e 0800, via postal e presencial. Tomando-se como filtro esses meios de acesso, verificam-se os seguintes resultados.

Tabela 2: Quantidade de demandas recebidas no trimestre, por canal de comunicação.

CANAL DE COMUNICAÇÃO	QTDE DE DEMANDAS RECEBIDAS
Fala.BR	129
E-mail	64
Telefone	0
0800	0
Via Postal	0
Presencial	0
TOTAL	193

FONTE: Ouvidoria, 30/09/2022.

O tempo médio de atendimento da Ouvidoria às demandas cadastradas e encerradas no trimestre foi de **3,28 dias**. Por mês, os resultados são os seguintes.

Gráfico 3: Tempo Médio de Atendimento da Ouvidoria no período, por mês.

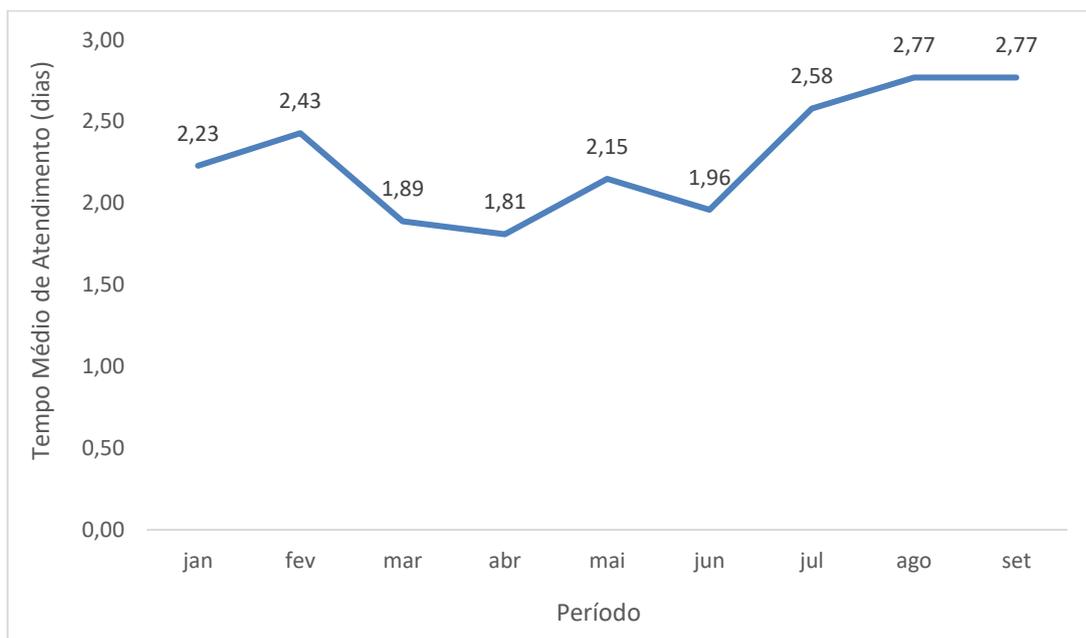


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, situação em 30/09/2022.





Gráfico 4: Evolução do Tempo Médio de Atendimento da Ouvidoria no ano de 2022.



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, situação em 30/09/2022.

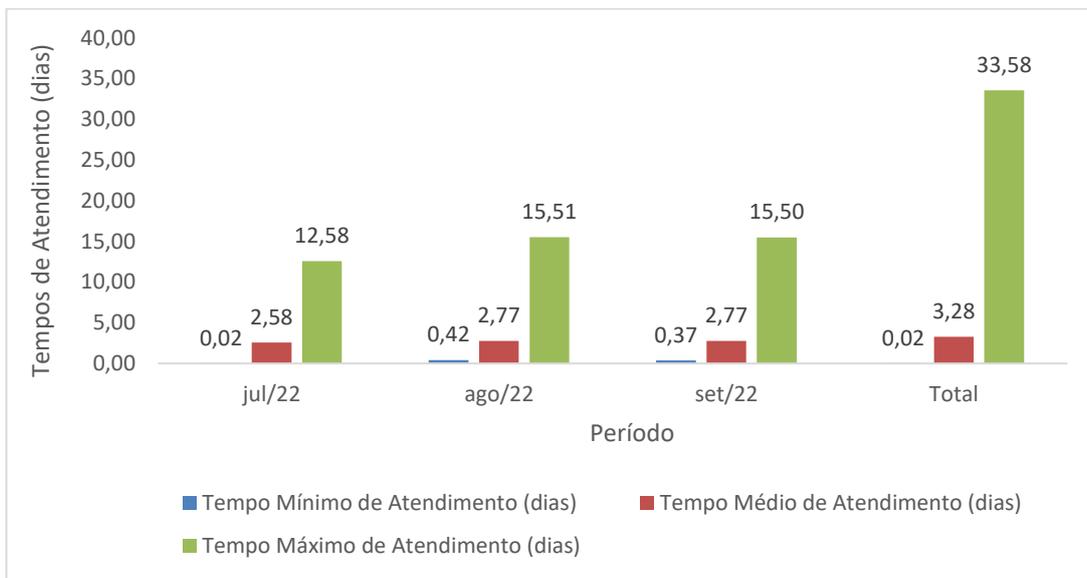
Importante lembrar que, com a introdução dos conceitos de *tempo de atendimento* e *tempo de permanência*, conforme explicitado em relatórios anteriores, alguns valores já divulgados foram revisados e ajustados.

O aumento dos tempos de atendimento no 3º trimestre justifica-se em razão de alguns problemas registrados na integração do *Kairós* com o Fala.BR. O sistema ficou inoperante por cerca de 10 dias, entre os meses de julho e agosto, o que resultou no acúmulo de várias manifestações e contribuiu para o aumento dos tempos médios de atendimento da Ouvidoria no período.

No próximo gráfico, esses tempos médios são apresentados, em conjunto, com os tempos mínimo e máximo de atendimento, que alcançaram, no trimestre em análise, **0,02 e 33,58 dias**, respectivamente.



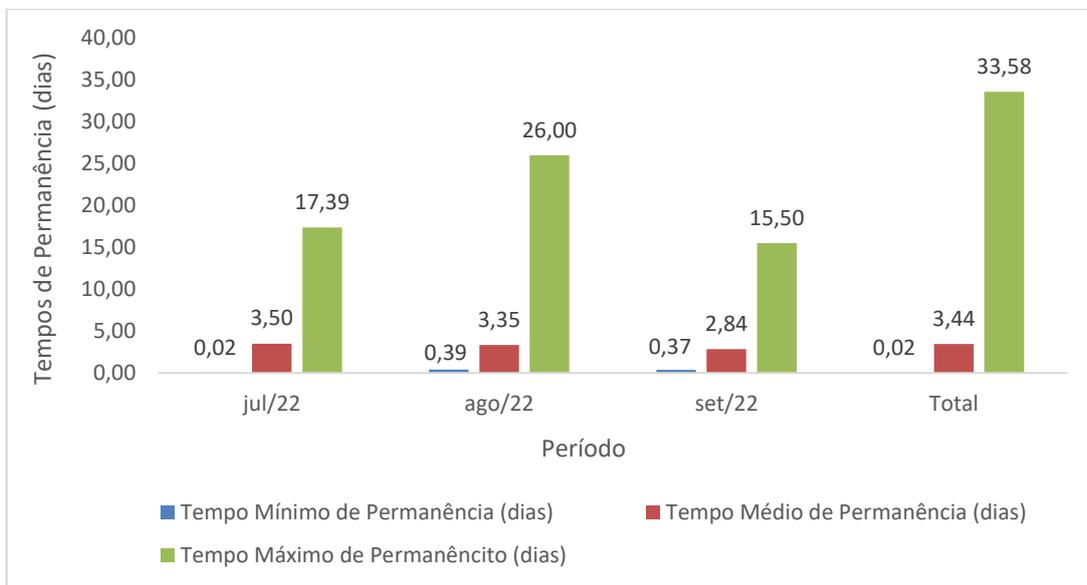
Gráfico 5: Tempos mínimo, médio e máximo de atendimento das demandas no TCE-RN, no período.



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, situação em 30/09/2022.

Com relação aos tempos de permanência das demandas no TCE-RN neste 3º trimestre, tem-se que, em média, as demandas permaneceram **3,44 dias** no Tribunal e, no máximo, **33,58 dias**, conforme gráfico a seguir.

Gráfico 6: Tempos mínimo, médio e máximo de permanência das demandas no TCE-RN, no período.



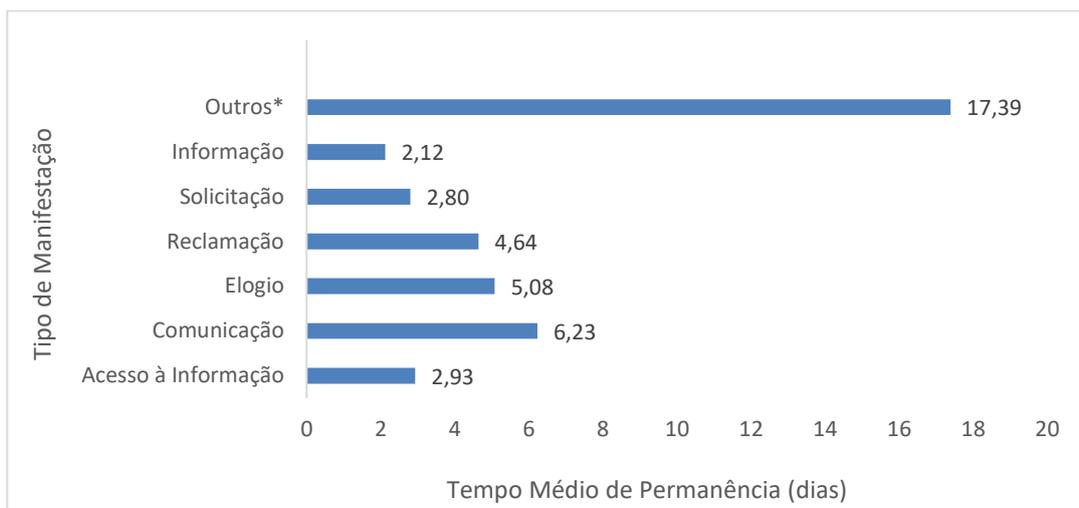
FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, situação em 30/09/2022.

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





Gráfico 7: Tempo médio de permanência por tipo de demanda, no período.



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, situação em 30/09/2022.

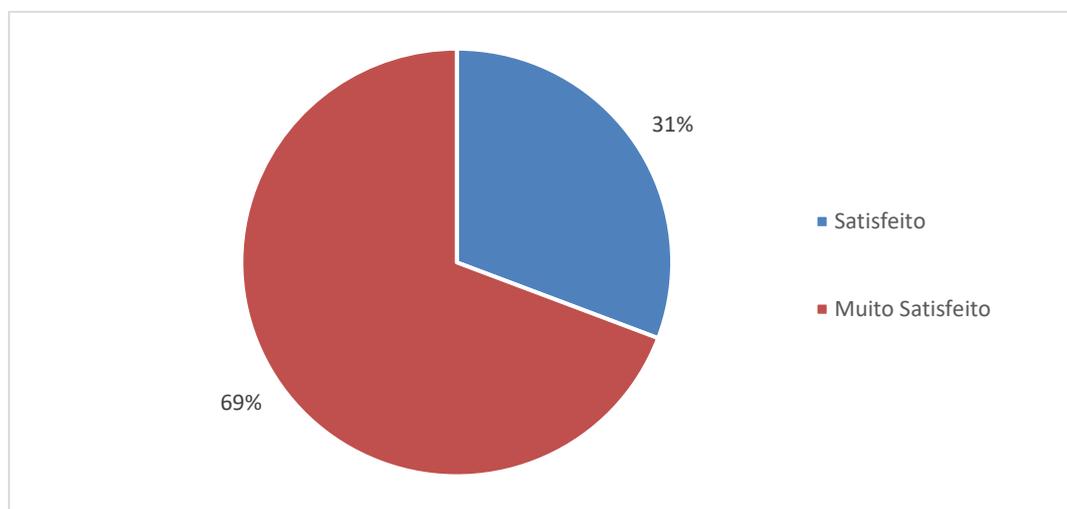
(*) apenas uma manifestação, remanescente do antigo sistema Fale Conosco, registrada antes do início do 3º trimestre.

Observe-se que os maiores tempos estão associados às comunicações e outros tipos não classificados. Já os menores tempos são aqueles das informações e solicitações.

Sob o ponto de vista de avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria, é importante apresentar os resultados da pesquisa de satisfação aplicada aos cidadãos que buscaram esses serviços.

Considerando a manifestação de 13 respondentes, tem-se a seguinte situação.

Gráfico 8: Satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria no período



FONTE: plataforma Fala.BR.





A maioria dos respondentes (69%) se considera muito satisfeita com os serviços prestados pela Ouvidoria; os demais (31%) se disseram satisfeitos.

Ainda com relação às atividades desenvolvidas nesse trimestre, importa registrar que a Ouvidoria realizou, em parceria com a Escola de Contas Professor Severino Lopes de Oliveira, o evento *Ouvidoria e Inteligência Artificial*, que contou com as seguintes palestras:

a) *Tecnologia a serviço da sociedade: a experiência da UFRN no uso de inteligência artificial em Ouvidoria*, ministrada pelo professor da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Dr. Elias Jacob de Menezes Neto;

b) *A experiência em desenvolvimento no TCE-RN para implantação de ferramenta de inteligência artificial no âmbito da sua Ouvidoria*, ministrada pelo auditor de controle externo e diretor de informática do TCE-RN, Dr. Vinícius José Miranda Toscano de Brito Filho.

O evento foi realizado no dia 26/08/2022, nas modalidades *on-line* e presencial, e apresentou os seguintes números.



Tabela 3: Números do evento Ouvidoria e Inteligência Artificial.

	ON-LINE	PRESENCIAL
Total de pessoas inscritas	342	144
Total de pessoas que confirmaram a presença/que concluíram o curso (com direito à certificação)	154	62
Total de pessoas que avaliaram o evento	48	44

FONTE: Escola de Contas, set.2022

Para a maioria dos participantes que responderam à avaliação, o evento *on-line* foi considerado, no geral, “muito bom” (39,58%) ou “bom” (45,83%). Para 14,58% dos respondentes, o evento foi regular. As críticas mais relevantes foram não pelo conteúdo, mas pela dificuldade em visualizar os slides e devido, também, a problemas com o áudio. Quanto à avaliação do evento presencial, que segue outra





metodologia, as médias por item avaliado, variaram de 3,6 a 4,7 de um total de 5,0, e foi considerado como satisfatório.

Outro evento promovido no período foi Ouvidoria e Cidadania, com a palestra *Conscientização, prevenção e combate ao assédio, em suas diferentes formas, no ambiente laborativo*, ministrada pela Dra. Érica Verícia Canuto de Oliveira Veras, Promotora de Justiça, pós-doutora em Democracia e Direitos Humanos, Doutora em Ciências Sociais, mestre em Direito e em Ciências Sociais e professora do curso de Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN).



Esse evento integrou o *Projeto Sexta de Contas*, na sua XIV edição, e comemorou o Dia Estadual da Educação Cidadã (10/09), conforme Lei Complementar Estadual nº 494, de 27 de agosto de 2013.

O evento, realizado no dia 09/09/2022, na modalidade *on-line*, teve 227 pessoas inscritas, mas apenas 114 confirmaram a presença. Foi avaliado como muito bom por 96% das pessoas que responderam à avaliação (25 pessoas); para 4% o evento foi bom.

A Ouvidoria do TCE-RN também participou, com três representantes², do Encontro Nacional das Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas (ENCO 2022), realizado nos dias 19, 20 e 21 de setembro de 2022, no Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCEMG).



² Presencial (2) e à distância (1).



Na ocasião, foi apresentada a palestra “O uso da Inteligência Artificial e da tecnologia pela Ouvidoria do TCE-RN”, pelo Diretor de Informática do TCE-RN, o auditor de Controle Externo Vinícius José Miranda Toscano de Brito Filho, que relatou a experiência do Tribunal com o projeto *Kairós*.

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 Morais da Silva*, coordenador técnico.

Frise-se, também, a participação de integrantes da Ouvidoria em 2 (duas) 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.

É importante registrar que todas as atividades aqui apresentadas foram desempenhadas pela seguinte equipe de trabalho.

Tabela 4: 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: Fala.BR (inclusive pelo aplicativo TCE RN Digital), e-mail, presencial, telefone e via postal.

Natal, 05 de outubro de 2022.

Conselheiro TARCÍSIO COSTA

Ouvidor