
RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2022

4º TRIMESTRE

TRIBUNAL de CONTAS do ESTADO TCE



TRIBUNAL DE
CONTAS DO
ESTADO
RIO GRANDE DO NORTE



Ouvidoria
do TCE/RN



1 RESULTADOS ALCANÇADOS NO QUARTO 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 (Tribunal) 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 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 deste Tribunal) 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 manifestações 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 quarto trimestre de 2022, sob a gestão do Conselheiro-Ouvidor *Tarcísio Costa*.

Tabela 1: Atividades Realizadas no Período.

ATIVIDADES	SITUAÇÃO
▪ Elaboração do Relatório de Atividades da Ouvidoria, referente ao 3º trimestre/2022.	Concluída
▪ Atualização do sítio do Tribunal na internet (aba da Ouvidoria e Denúncias).	Concluída
▪ Atualização do cronograma das ações/atividades da Ouvidoria no trimestre (<i>Channel</i>).	Concluída
▪ Avaliação dos primeiros resultados do funcionamento do <i>Kairós</i> e ajustes em algumas das suas funcionalidades.	Concluída
▪ Atualização da Carta de Serviços do Tribunal (3ª edição).	Concluída
▪ Elaboração da Carta de Serviços da Ouvidoria (1ª edição).	Concluída
▪ Atualização do Manual do Usuário do Fala.BR (2ª edição).	Concluída



ATIVIDADES	SITUAÇÃO
▪ Atualização do Manual de Rotinas e Procedimentos Internos da Ouvidoria (2ª edição).	Concluída
▪ Elaboração do Relatório de Atividades da Ouvidoria, referente ao 4º trimestre/2022.	Concluída
▪ Elaboração do Relatório de Atividades da Ouvidoria referente ao ano de 2022	Concluída
▪ Elaboração do Relatório de Transição da Gestão.	Concluída
▪ Elaboração de proposta de Resolução que regulamenta as atribuições, a organização e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal. Versão final enviada à Presidência do Tribunal, em 17/12/2022, por meio do Memorando nº 453/2022-OUVID.	Em andamento
▪ Celebração do acordo 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. 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.	Em andamento

FONTE: OUVID

Neste 4º 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 deste Tribunal na internet, a fim de fortalecer o controle social.

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.

Dentre as atividades realizadas no 4º trimestre (Tabela 1), cumpre destacar a elaboração da Carta de Serviços da Ouvidoria (1ª edição) e a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão (3ª edição), já contemplando as novas certidões eletrônicas disponibilizadas pelo Tribunal, nos termos da Resolução nº 027/2022-TCE.

Neste mesmo período, também foi lançado o Manual de Rotinas e Procedimentos Internos da Ouvidoria (2ª edição), que complementa e atualiza a versão editada em 2010.

Ademais, a Ouvidoria concluiu e enviou à Presidência do Tribunal, para deliberação, dois importantes documentos: a) proposta de Resolução que

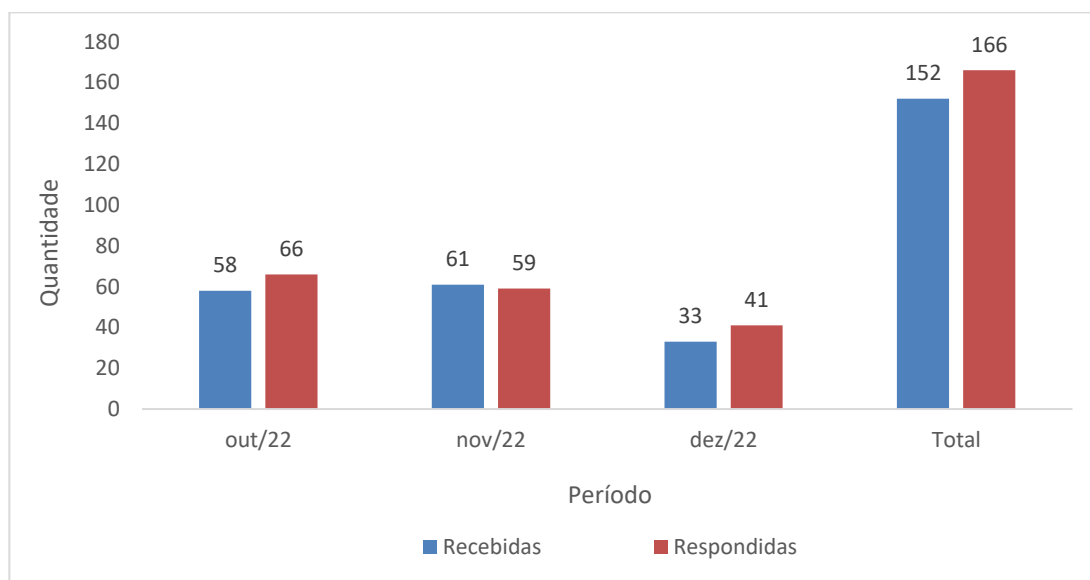


regulamenta as atribuições, a organização e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal, enviada à Presidência por meio do Memorando nº 453/2022-OUVID; b) termo de acordo de cooperação técnica - entre o Tribunal, a Federação dos Municípios do Rio Grande do Norte (FEMURN) e a Federação das Câmaras Municipais do Estado do Rio Grande do Norte (FECAM/RN) -, para implantação ou inovação de Ouvidorias nas Prefeituras e nas Câmaras de Vereadores (Processo nº 4041/2022-TC). No entanto, em razão do início do recesso das atividades no Tribunal, em 20/12/2022, não houve tempo hábil para finalizar essas atividades, embora, no âmbito da Ouvidoria, já estejam concluídas, passíveis apenas de algum eventual ajuste.

Com esses comentários iniciais, serão apresentados, a seguir, os principais resultados do 4º trimestre, até o último dia de expediente normal no Tribunal, ou seja, **até 19/12/2022**.

Inicialmente, deve-se registrar a evolução mensal da quantidade de manifestações recebidas e respondidas pela Ouvidoria no 4º trimestre.

Gráfico 1: Evolução da quantidade de manifestações no período.



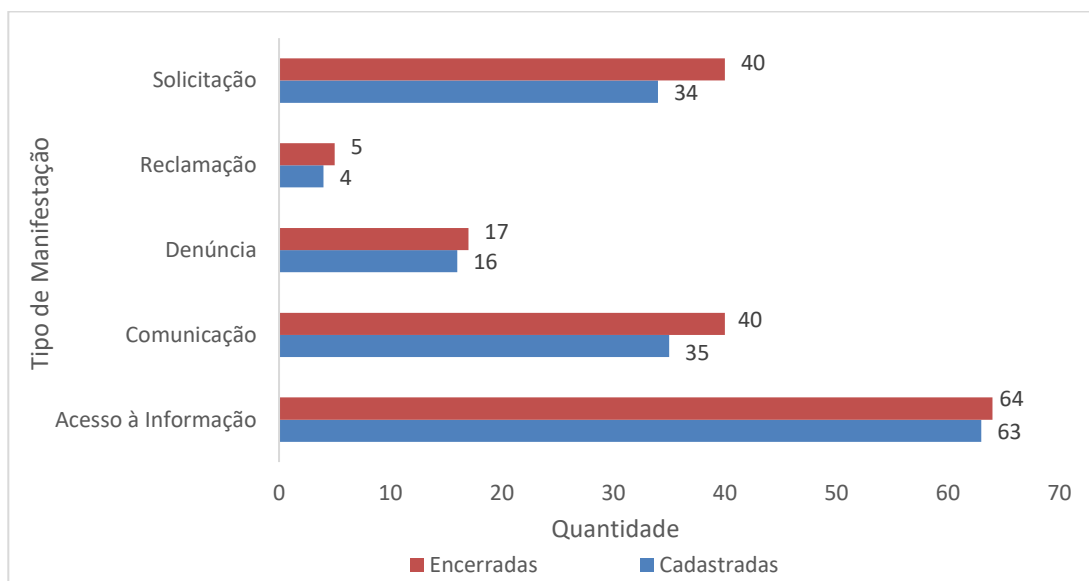
FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 20/12/2022.

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





Gráfico 2: Quantidade de manifestações, por situação e por tipo



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 20/12/2022.

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, obtendo-se os seguintes resultados.

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

CANAL DE COMUNICAÇÃO	QTDE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
Fala.BR	136
E-mail	16
Telefone	0
0800	0
Via Postal	0
Presencial	0
TOTAL	152

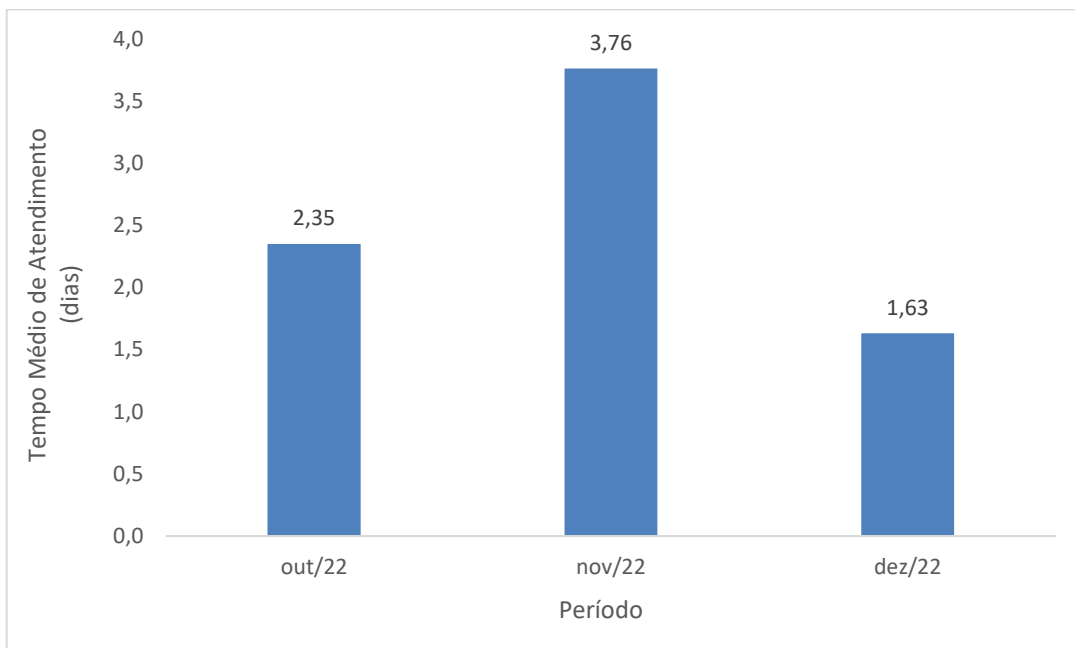
FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 20/12/2022.

O tempo médio de atendimento às manifestações cadastradas e encerradas no 4º trimestre foi de **4,09 dias**. Por mês, os resultados são os seguintes.



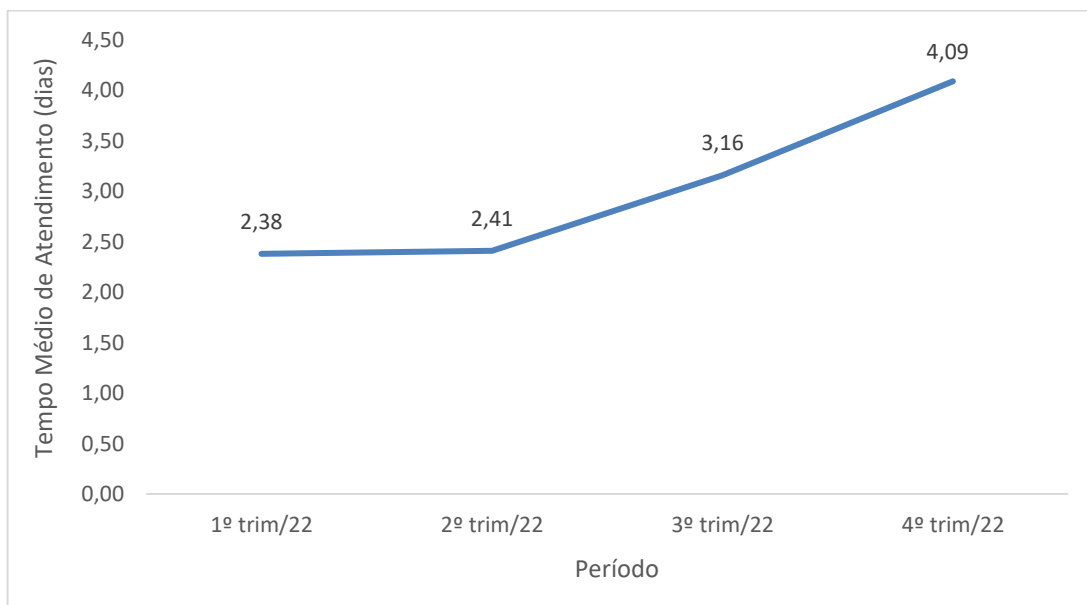


Gráfico 3: Tempo Médio de Atendimento às Manifestações pela Ouvidoria no período, por mês.



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 20/12/2022.

Gráfico 4: Evolução do Tempo Médio de Atendimento às Manifestações pela Ouvidoria no ano de 2022, por trimestre.



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 20/12/2022.

É importante ressaltar 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.

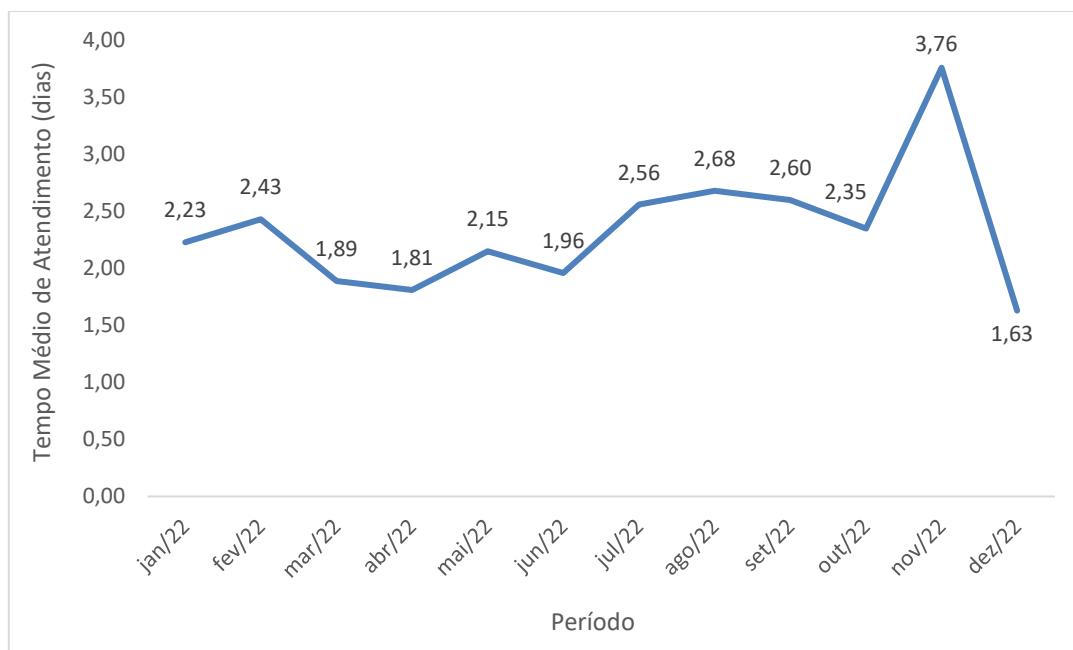


O aumento dos tempos de atendimento no 3º trimestre justifica-se em razão de alguns problemas registrados na integração do robô *Kairós* com a plataforma Fala.BR, da Controladoria-Geral da União (CGU). O sistema ficou inoperante por cerca de 10 (dez) dias, entre os meses de julho e agosto, o que resultou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

Já o aumento desses tempos no 4º trimestre justifica-se, principalmente, pelo aumento do tempo de análise das manifestações pelas unidades técnicas do Tribunal, que representou, em relação ao trimestre anterior, uma variação de 20,78%.

O gráfico a seguir detalha os tempos médios de atendimento por mês, durante o ano de 2022.

Gráfico 5: Evolução do Tempo Médio de Atendimento às Manifestações pela Ouvidoria no ano de 2022, por mês.



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 20/12/2022.

Observe-se que, nos meses de julho a setembro (3º trimestre), houve um aumento do tempo médio de atendimento às manifestações em relação aos meses anteriores, confirmando o que foi demonstrado no gráfico 4. Em outubro, esse tempo começou a cair, mas em novembro voltou a aumentar, de forma significativa, passando de 2,35 para 3,76 dias.





Analisando as etapas que compõem esse tempo médio, observou-se, de outubro para novembro, um aumento importante nas fases de (i) *análise pelas unidades técnicas* (1,56 dias) e (ii) *recebidas de unidades técnicas* (0,81 dia).

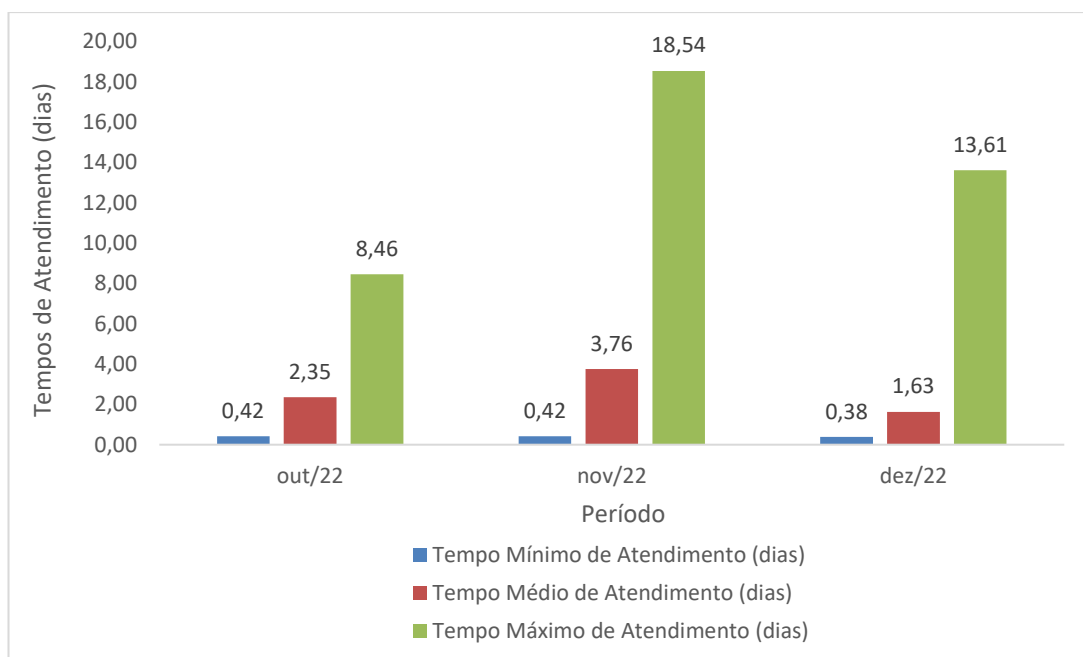
No primeiro caso, provavelmente em razão da complexidade das manifestações, uma vez que houve, para algumas delas, solicitação de muitas informações para períodos longos (vários anos).

No segundo caso, em razão de 04 (quatro) feriados no mês de novembro, as respostas foram enviadas pelas unidades técnicas, mas 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.

No próximo gráfico, estão representados os tempos mínimo, médio e máximo de atendimento às manifestações no 4º trimestre, por mês.

Gráfico 6: Tempos mínimo, médio e máximo de atendimento às manifestações no Tribunal, no período.

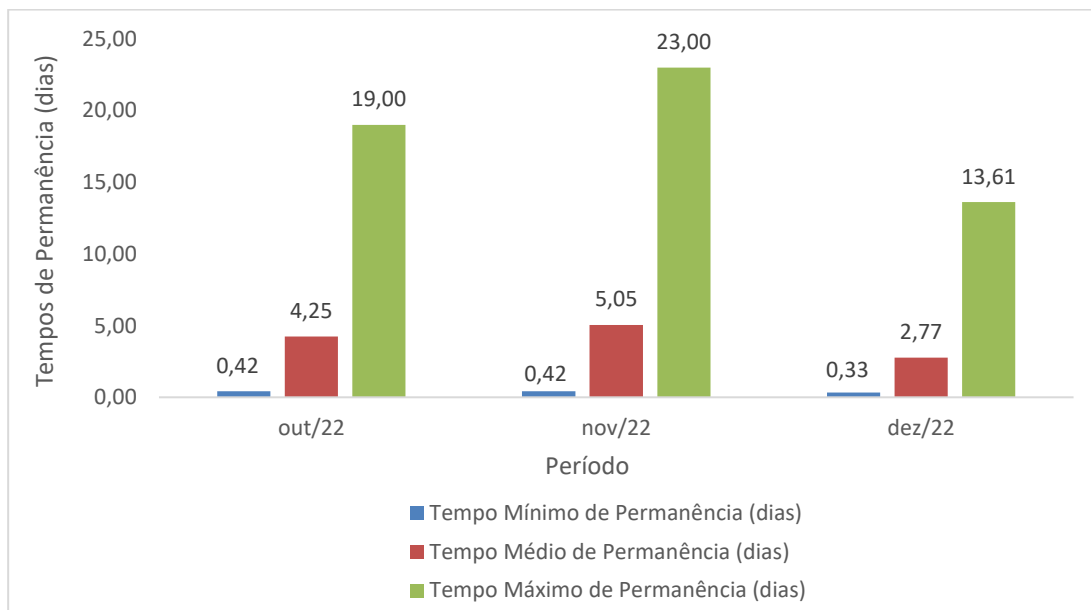


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 20/12/2022.



Com relação aos tempos de permanência das manifestações no Tribunal neste 4º trimestre, tem-se que, em média, essas manifestações permaneceram **4,70 dias** no Tribunal e, no máximo, **28,55 dias**. O gráfico a seguir apresenta os resultados desse indicador por mês.

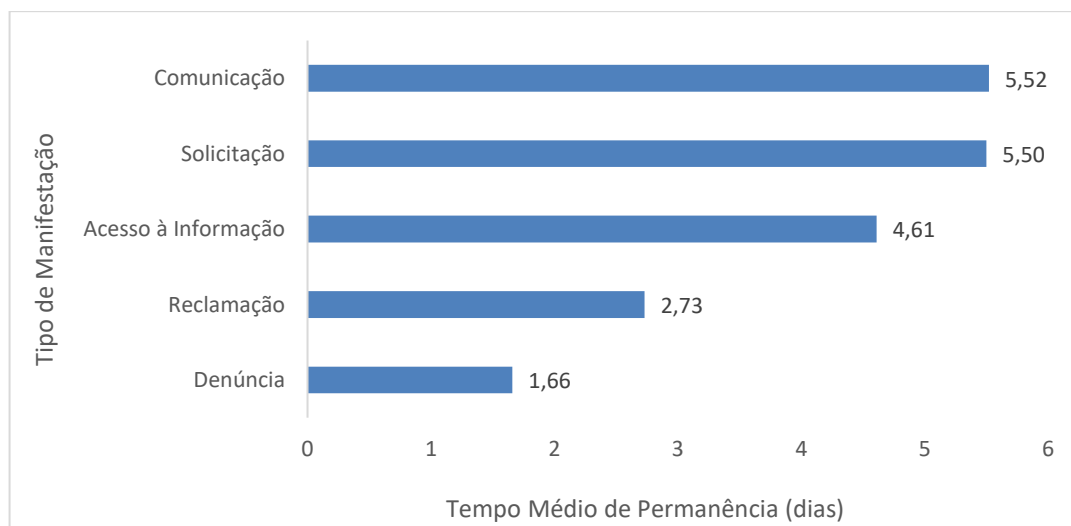
Gráfico 7: Tempos mínimo, médio e máximo de permanência das manifestações no Tribunal, no período.



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 20/12/2022.

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

Gráfico 8: Tempo médio de permanência por tipo de manifestação, no 4º trimestre/2022.



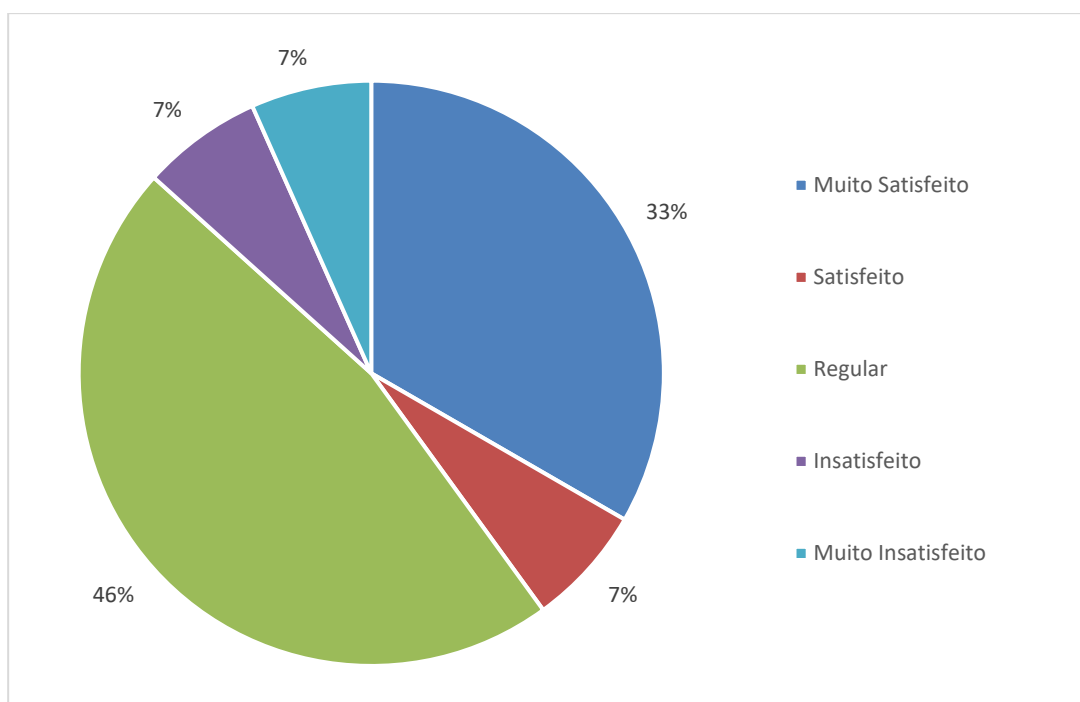
FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 20/12/2022.



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.

A seguinte situação corresponde a 15 (quinze) respostas registradas no 4º trimestre.

Gráfico 9: Satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria no período.



FONTE: plataforma Fala.BR.

Sobre esse elevado percentual de avaliação “regular” (46%), a Ouvidoria esclarece que, das 7 (sete) respostas avaliadas dessa forma, 6 (seis) foram enviadas pela mesma pessoa. Presume-se que a sua insatisfação se deva à impossibilidade de uma resposta mais rápida às suas manifestações por parte do Tribunal; considerando-se que elas foram registradas como “Comunicação de Irregularidade”, o que exige, evidentemente, uma análise que demanda mais tempo para ser verificada a existência de indícios suficientes de veracidade.





Cumprir, ainda, que, em 9 de novembro, *Luzenildo Morais da Silva*, Coordenador Técnico da Ouvidoria do Tribunal, participou, juntamente com o Conselheiro *Antônio Gilberto de Oliveira Jales*, este na condição de Presidente do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do Instituto Rui Barbosa (IRB), do II

Encontro de Ouvidorias: Redes de Cooperação no Legislativo, que fez parte da 25ª edição da Conferência Nacional da Unale¹, evento realizado em Recife/PE.

Na mesma ocasião, o Diretor de Informática, *Vinícius José Miranda Toscano de Brito Filho*, apresentou a experiência do Tribunal com a utilização do robô *Kairós* no atendimento às manifestações enviadas à sua Ouvidoria.

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.

Frise-se, também, a participação dos integrantes da Ouvidoria em 3 (três) 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.

¹ União Nacional dos Legisladores e Legislativos Estaduais.





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

Tabela 3: Quantitativo de servidores e estagiários na unidade.

SERVIDORES		QUANTIDADE
▪ Atividade de Gestão		01
▪ Outras (especificar):		
✓ Assessoramento e operacionalização das manifestações		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, 28 de dezembro de 2022.

Conselheiro TARCÍSIO COSTA

Ouvidor

