

# RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA 2021





## 1 RESULTADOS ALCANÇADOS NO ANO DE 2021 PELA OUVIDORIA DE CONTAS DO TCE-RN

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 principais atividades desenvolvidas no ano de 2021, sob a gestão do Conselheiro-Ouvidor *Tarcísio Costa*.

- ✓ Elaboração do Plano de Diretrizes Anual (PDA) para o biênio 2021-2022 – Ações Estratégicas, com o respectivo cadastramento no sistema Channel.
- ✓ Elaboração de atividades rotineiras, como atualização do sítio eletrônico do TCE/RN (aba da Ouvidoria), atualização do cronograma das ações/atividades da Ouvidoria; elaboração de relatórios diversos; atendimento a demandas de outras unidades do TCE-RN.
- ✓ Elaboração da proposta de reestruturação da Ouvidoria.
- ✓ Planejamento, organização e realização, em parceria com a Escola de Contas Professor Severino Lopes de Oliveira, do evento comemorativo ao Dia do Ouvidor, intitulado "Ouvidorias e interação social: Auditoria governamental, inovação tecnológica e transparência a serviço da sociedade".
- ✓ Acompanhamento, realização de testes e avaliação do painel de BI desenvolvido para os serviços da Ouvidoria.
- ✓ Elaboração de cartilha sobre procedimentos internos para cadastramento, tramitação, resposta e arquivamento das demandas recebidas pela Ouvidoria.



- ✓ Levantamento das atividades operacionais da Ouvidoria e estimativa das horas semanais para cada uma delas.
- ✓ Elaboração do Relatório sobre os Estudos relativos à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nas atividades do TCE-RN: proposições e encaminhamentos.
- ✓ 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.
- ✓ Organização, promoção e realização, em parceria com a Escola de Contas, do 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”.

Outras atividades importantes estão em andamento e terão continuidade no ano de 2022, entre as quais destacam-se as seguintes:

- ✓ 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 (Kairós).
- ✓ 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. Minuta entregue em outubro/2021, para fins de análise, aprovação e implantação.
- ✓ Elaboração do Manual do Usuário para o sistema Fala.BR. Minuta entregue em novembro/2021, para fins de análise e aprovação.
- ✓ 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.

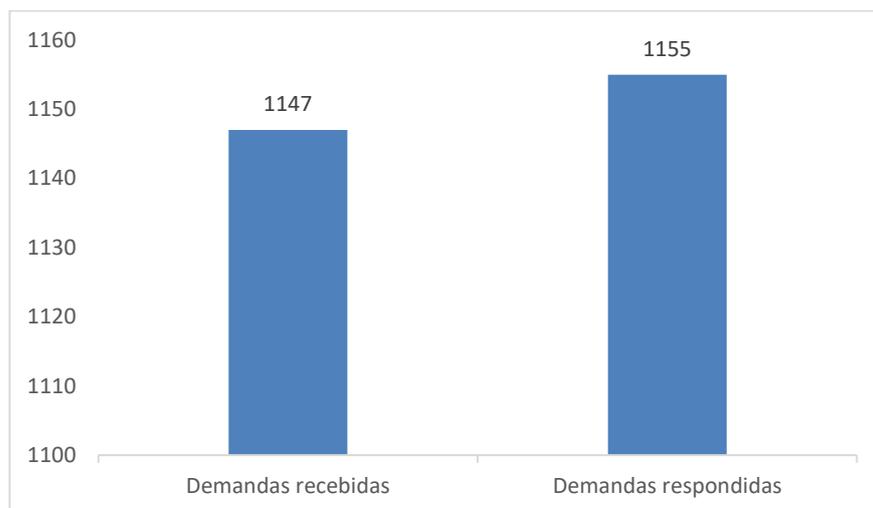
Além dessas atividades, a Ouvidoria recebe diversas manifestações e pedidos de informações, por meio dos vários canais de atendimento disponibilizados pelo TCE-RN para os cidadãos.

O gráfico a seguir apresenta a quantidade de demandas recebidas e respondidas pela Ouvidoria do TCE-RN no ano de 2021.





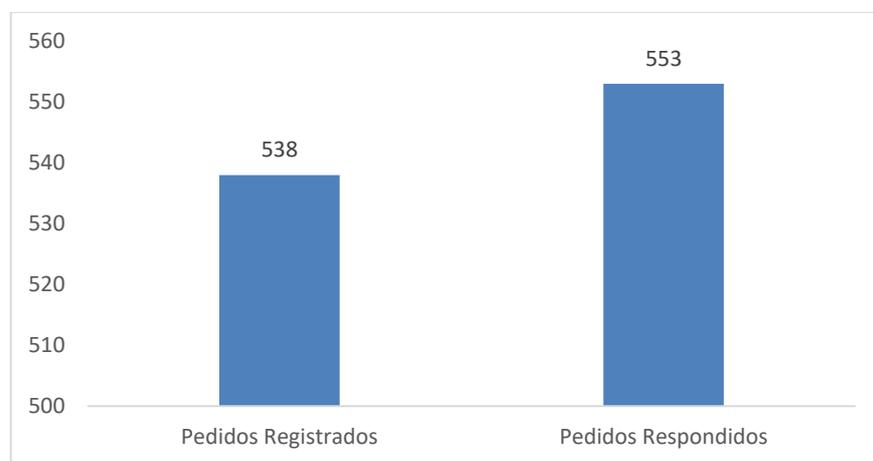
Gráfico 1: Quantidade de Demandas Recebidas e Respondidas pela Ouvidoria – Ano 2021



FONTE: Sistemas da Ouvidoria, situação em 31/12/2021.

Tratando-se apenas dos pedidos de informação (LAI) que chegaram pelo sistema e-SIC, os números do ano de 2021 são os seguintes:

Gráfico 2: Quantidade de Pedidos de Informação (LAI) – sistema e-SIC – Ano 2021



FONTE: Sistemas da Ouvidoria, situação em 31/12/2021.

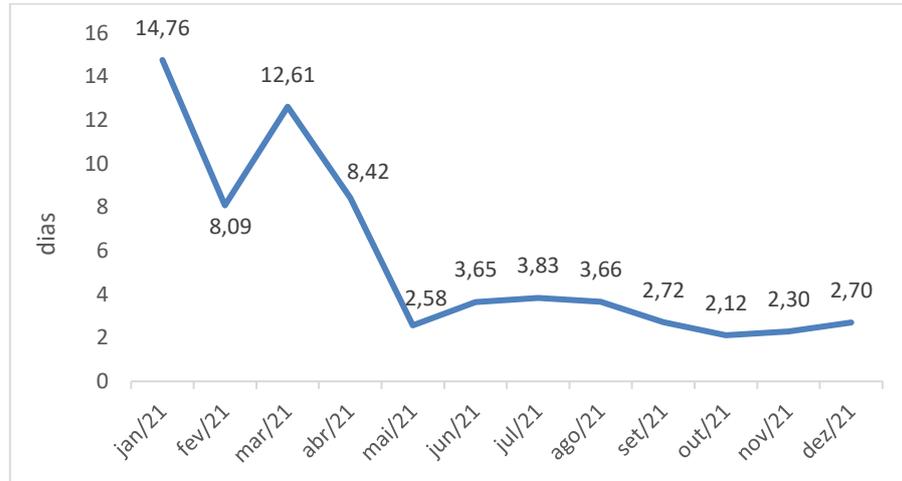
A evolução do tempo médio mensal de resposta da Ouvidoria<sup>1</sup> para as demandas recebidas em 2021 apresentou o seguinte comportamento:



<sup>1</sup> Alguns números de períodos anteriores foram corrigidos, em função de ajustes realizados no sistema.



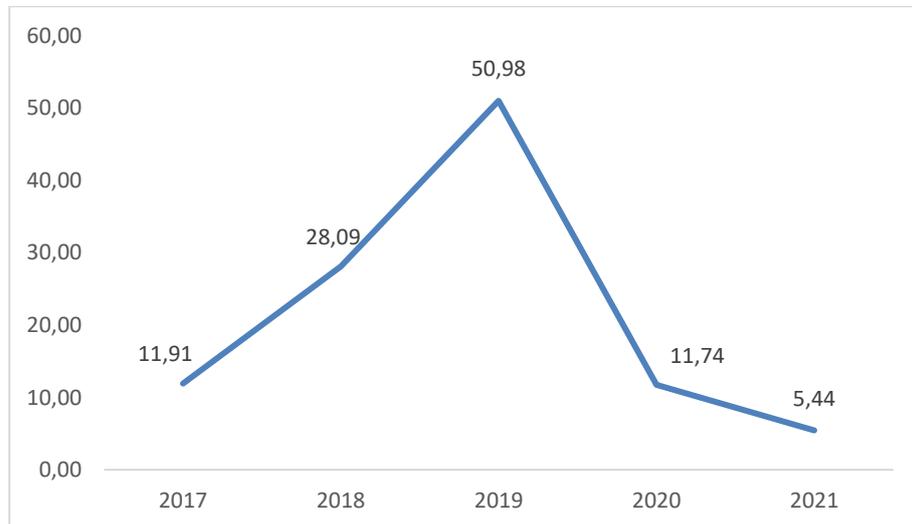
Gráfico 3: Evolução do tempo médio de atendimento da Ouvidoria, por mês, em 2021.



FONTE: Painel de BI (Ouvidoria), situação em 31/12/2021.

Durante todo o ano de 2021, o tempo médio de atendimento das demandas foi de **5,44 dias**. O gráfico a seguir apresenta a evolução dos tempos médios de atendimento nos últimos anos.

Gráfico 4: Tempo médio de atendimento da Ouvidoria – Período 2017-2021



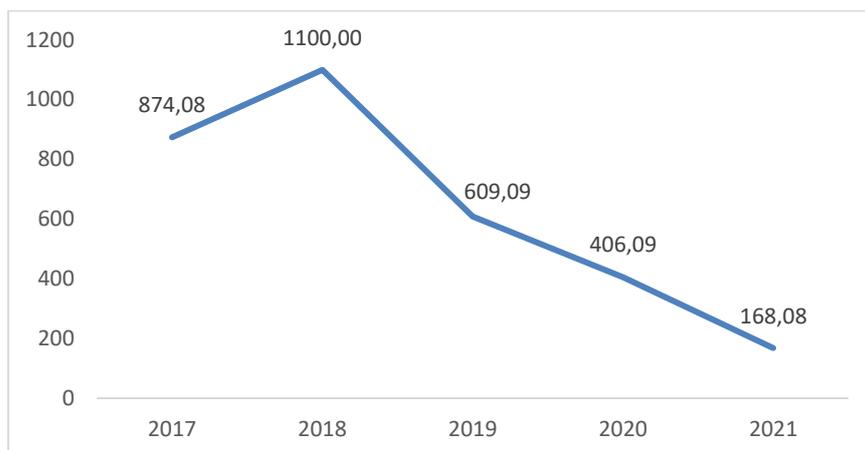
FONTE: Painel de BI (Ouvidoria), situação em 31/12/2021.

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



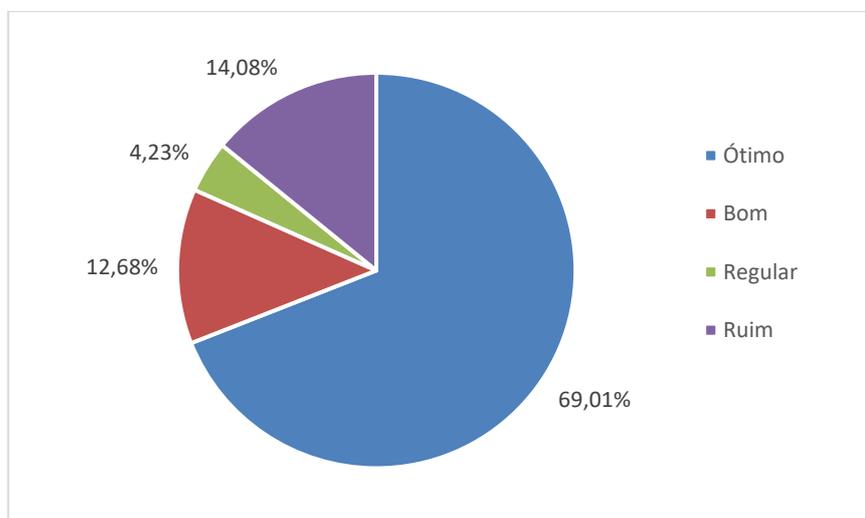
FONTE: Painel de BI (Ouvidoria), situação em 31/12/2021.

Como se observa nos três gráficos anteriores, o TCE-RN tem trabalhado para reduzir os tempos de resposta das manifestações e pedidos de informação apresentados pelos cidadãos.

Sob o ponto de vista de avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria no ano de 2021, importante observar os resultados das pesquisas de satisfação aplicadas com os cidadãos que buscaram esses serviços.

Os demandantes que acessaram o **sistema e-SIC** consideraram, na sua maioria, que o atendimento da Ouvidoria foi ótimo ou bom (81,69%). Para 18,31% dos respondentes, no entanto, esse atendimento foi regular ou ruim, conforme gráfico a seguir.

Gráfico 6: Índice de Satisfação com o Atendimento da Ouvidoria no Sistema e-SIC – Ano 2021

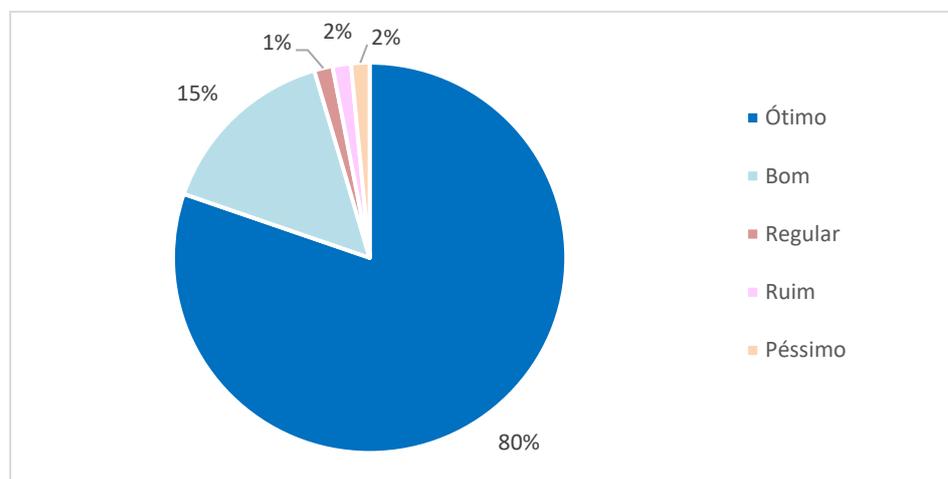


FONTE: Sistema e-SIC (site do TCE-RN), situação em 31/12/2021.



Para os cidadãos que utilizaram o sistema **Fale Conosco** ou **e-mail**, os resultados são os seguintes.

Gráfico 7: Índice de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria, no Sistema Fale Conosco ou e-mail – Ano 2021



FONTE: LimeSurvey, situação em 31/12/2021.

Para 95% dos respondentes, o atendimento prestado pela Ouvidoria foi ótimo ou bom, enquanto para 5% esse atendimento foi regular, ruim ou péssimo.

Com relação à plataforma FALA.BR, houve apenas uma resposta à pesquisa de satisfação ao longo do ano, com resultado *muito satisfeito*.

No ano, a equipe participou de **um total de em 52 (cinquenta e duas)** 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 1: Quantitativo de servidores e estagiários na unidade

SERVIDORES	QUANTIDADE
▪ Atividade de Gestão	01
▪ Outras (especificar):	
✓ Assessoramento e operacionalização das demandas	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

Por fim, é oportuno ressaltar que a equipe da Ouvidoria desenvolveu suas atividades em regime de teletrabalho (parcial ou totalmente), até julho/2021, considerando o teor da Portaria nº 094/2020-GP/TCE, de 17 de março de 2020, publicada no Diário Eletrônico do TCE/RN de 18/03/2020, e suas respectivas prorrogações, estabelecendo medidas preventivas para a redução dos riscos de contaminação da covid-19, todavia sem qualquer prejuízo às suas atividades.

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, 10 de janeiro de 2022.

Conselheiro TARCÍSIO COSTA

Ouvidor