

Relatório Trimestral II

ABR - JUN



1 RESULTADOS ALCANÇADOS NO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019

1.1 ATIVIDADES DE ASSESSORAMENTO

1.1.1 Ouvidoria de Contas (OUVID)

A Ouvidoria de Contas, instituída por meio da Resolução nº 006/2008-TCE/RN, aprovada em 17/04/2008, 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 à cidadania, na medida em que proporciona a participação ativa da sociedade na gestão pública, por meio do desenvolvimento de um canal de diálogo que possibilita a formulação de reclamações, denúncias, sugestões, elogios, pedidos de informação e o acompanhamento dos serviços.

Nesse sentido, o contato direto e desburocratizado do cidadão com o órgão público facilita 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, bem como 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, estruturada com espaço físico e um sistema informatizado aptos a atender as demandas solicitadas de qualquer interessado, para, desse modo, contribuir para o desenvolvimento de uma sociedade mais participativa e digna dos direitos que lhe são postos constitucionalmente.

Com o advento da Lei Orgânica (Lei Complementar Estadual nº 464/2012) e do Regimento Interno (Resolução nº 009/2012) que disciplinam e regulamentam a atuação desta Corte, as atribuições da Ouvidoria de Contas restaram melhor sistematizadas, de sorte que o art. 94 deste último diploma normativo assentou como finalidades da Ouvidoria as seguintes:

- 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 de Contas arremeter 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 se apresentam as atividades desenvolvidas no segundo trimestre de 2019, sob a gestão do Conselheiro Ouvidor Carlos Thompson Costa Fernandes:

Tabela 1: Atividades realizadas

ATIVIDADES	FASE ATUAL
▪ Aprimoramento das rotinas internas de gerenciamento de demandas.	Concluída
▪ Realização de novos ajustes e melhorias no portal da Ouvidoria no sítio eletrônico do Tribunal.	Concluída
▪ Participação da reunião da Rede de Ouvidorias do Estado do Rio Grande do Norte, realizada no dia 25 de abril, na sede da Ordem dos Advogados do Rio Grande do Norte.	Concluída
▪ Atualização da Carta de Serviços ao Usuário disponível ao acesso público no sítio eletrônico do TCE/RN.	Em andamento
▪ Reformulação da Pesquisa de Satisfação sobre os serviços prestados pela Ouvidoria de Contas, por intermédio do sistema virtual LiveSurvey .	Concluída
▪ Compartilhamento das atividades e sistemas próprios da Ouvidoria à equipe da Controladoria Geral da União - CGU, em visita realizada no dia 07 de maio ao TCE/RN.	Concluída
▪ Análise, reformulação e aplicação do questionário “Rotas para Ouvir” destinado aos Poderes Executivos e Legislativos do Estado, no que se refere à existência de Ouvidorias.	Em andamento
▪ Definição das informações e dados relativos aos jurisdicionados a serem disponibilizadas em formato de gráfico para acesso público.	Em andamento



ATIVIDADES	FASE ATUAL
▪ Diagnosticar as deficiências nas funcionalidades do e-SIC.	Concluída
▪ Organização de tema e definição do calendário do Projeto “Sexta de Contas”.	Em andamento
▪ Diagnóstico dos Portais de Transparência dos jurisdicionados.	Em andamento
▪ Participação do encontro regional de orientação a gestores municipais, realizado nos dias 27 e 28 de maio de 2019, em Parnamirim, com objetivo de auxiliar na redução dos erros por falta de conhecimento e promover a execução de uma gestão pública qualificada.	Concluída
▪ Desenvolvimento, em parceria com a equipe técnica de informática, de nova plataforma de gerenciamento de ocorrências da Ouvidoria.	Em andamento
▪ Elaboração de planilha referente ao Questionário de Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas, do Marco de Medição de Desempenho (MMD-QATC).	Concluída
▪ Desenvolvimento, em parceria com a equipe de design, de uma nova Matriz de Negócios da Ouvidoria.	Em andamento

FONTE: OUVID

Nesse cenário, ressalte-se que a equipe da Ouvidoria, ao longo deste trimestre, continua atuando no aprimoramento da gestão interna de demandas, a fim de dotar o setor de maior efetividade e celeridade no atendimento ao público, notadamente com foco no desenvolvimento de uma nova plataforma digital de gerenciamento de ocorrências da Ouvidoria, em parceria com a equipe técnica de informática.

Paralelo a isso, busca-se fomentar os instrumentos de transparência, de modo que são avaliados, constantemente, diversos formatos de disponibilização de informações e dados ao cidadão, por intermédio do sítio eletrônico deste TCE/RN, a fim de que se fortaleça o controle social.

No que concerne aos números da Ouvidoria no período em comento, cumpre apresentar a movimentação e o estoque de processos e documentos no setor:

Tabela 2: Movimentação e estoque de processos e documentos

PROCESSOS	QTDE.
▪ Estoque inicial no período	0
▪ Entradas	0
▪ Saídas	0
▪ Apensamentos	0
▪ Desapensamentos	0
▪ Estoque final no período	0





DOCUMENTOS	QTDE.
▪ Estoque inicial no período	1
▪ Entradas	1
▪ Saídas	2
▪ Apensamentos	0
▪ Desapensamentos	0
▪ Estoque final no período	0

FONTE: OUVID

Quanto ao relacionamento da Ouvidoria com outras unidades do Tribunal e com a sociedade, os resultados do período foram os seguintes:

Tabela 3: Relacionamento com outras unidades do Tribunal e com a sociedade no período

TIPO	QUANTIDADE RECEBIDA	QUANTIDADE ATENDIDA
▪ Demandas apresentadas pelo Fale Conosco	193	191
▪ Pedidos de Informação apresentados pelo e-SIC	81	113
TOTAL	274	304

FONTE: OUVID

As demandas recepcionadas pela Ouvidoria no trimestre podem ser segregadas por natureza, as quais obedeceram à seguinte disposição:

Tabela 4: Quantidade de demandas por natureza

NATUREZA	QUANTIDADE ATENDIDA
Reclamação	40
Informação	124
Elogio	3
Sugestão	1
Outros	25
TOTAL	193

FONTE: OUVID

Cumprindo ainda informar que a Ouvidoria disponibiliza diversos meios de comunicação (telefone institucional e 0800, e-mail, e-SIC e Fale Conosco), de modo que, tomando como filtro os meios de acesso, verificam-se os seguintes resultados:

Tabela 5: Quantidade de demandas por forma de comunicação

FORMA DE COMUNICAÇÃO	QUANTIDADE ATENDIDA
0800	59
E-mail	57
Presencial	11
Site	66





TOTAL	193
--------------	------------

FONTE: OUVID

Por fim, importante registrar que todas as atividades apresentadas são, atualmente, 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	02
TOTAL 1	03
ESTAGIÁRIOS	QUANTIDADE
▪ Curso: Direito	01
TOTAL 2	01
TOTAL (1+2)	04

FONTE: OUVID

