
RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2024 1º TRIMESTRE



TRIBUNAL DE CONTAS
RIO GRANDE DO NORTE



1 RESULTADOS ALCANÇADOS NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2024

1.1 ATIVIDADES DE ASSESSORAMENTO

1.1.1 Ouvidoria de Contas (Ouvid)

Instituída por meio da Resolução nº 006/2008-TCE/RN e regulamentada pela Resolução nº 010/2023-TCE/RN, a Ouvidoria é um dos órgãos integrantes do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte e representa um verdadeiro instrumento de controle social e fortalecimento da cidadania. Isso porque 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 acesso à informação, solicitações, além da comunicação de irregularidades no âmbito da Administração Pública estadual ou municipal.

Para tanto, a Ouvidoria conta com uma equipe capacitada, orientada por um Conselheiro Ouvidor, estruturada em espaço físico próprio e com 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.

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 de Contas está constitucionalmente vocacionado, razão pela qual são apresentadas, neste relatório, as atividades desenvolvidas no **primeiro trimestre de 2024**, sob a gestão do Conselheiro Ouvidor Carlos Thompson Costa Fernandes.

Tabela 1: Atividades Realizadas no Período

ATIVIDADES	SITUAÇÃO
▪ Elaboração do Relatório de Atividades da Ouvidoria, referente ao 1º trimestre/2024.	Concluída
▪ Gerenciamento do e-mail institucional da unidade.	Em andamento
▪ Elaboração dos relatórios dos indicadores de desempenho estabelecidos pela APG, referente ao 1º trimestre/2024.	Concluída
▪ Acompanhamento e atualização, no sistema <i>Channel</i> , da execução do Plano Diretor da unidade.	Em andamento

▪ Elaboração e acompanhamento mensal das notícias relativas ao Projeto “Contas em Gotas”, publicadas no Instagram do TCE/RN.	Em andamento
▪ Planejamento, organização e realização, em parceria com a Escola de Contas Professor Severino Lopes de Oliveira, do evento comemorativo ao Dia Nacional do Ouvidor, intitulado “As Ouvidorias Públicas e o Fomento ao Controle Social e à Transparência Pública” (15/03/2024).	Concluída
▪ Integrante e assistência técnica do GT “Controle Social: Como implementar e quais os benefícios da participação cidadã nas atividades de controle externo”, do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa (IRB).	Em andamento
▪ Integrante do GT “Participação Cidadã” da Rede INTEGRAR.	Em andamento
▪ Integrante do GT Científico do ENCCO - 2024	Em andamento
▪ Definição da participação no 2º RN Cidades - A Feira dos Municípios Potiguares (FEMURN), em parceria com a Escola de Contas Professor Severino Lopes de Oliveira	Em andamento
▪ Participação no workshop de apresentação dos Resultados de 2023	Concluída
▪ Apresentação da programação 2024 ao Conselheiro Ouvidor Dr. Carlos Thompson	Concluída
▪ Novo alinhamento, em parceria com a Corregedoria, quanto ao Projeto TCEndo Convivência	Em andamento

FONTE: OUVID

Em relação às atividades realizadas pela Ouvidoria no 1º Trimestre, cabe destacar a implementação do projeto "Contas em Gotas". Este projeto foi criado para efetivar o calendário de campanhas institucionais, conteúdo anexo à nota técnica n.º 001/2023 do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do IRB.

Consiste na realização de publicações mensais no Instagram do TCE-RN, visando estabelecer uma política de incentivo à cidadania participativa qualificada. A iniciativa busca promover um maior engajamento social, abordando temas de utilidade pública relacionados à atuação da Ouvidoria, por meio de uma linguagem acessível e uma apresentação visual moderna.

Também é importante destacar a participação da Coordenadora Técnica da Ouvidoria como membro integrante de Grupos de Trabalho nacionais, com ênfase no Controle Social e

Participação Cidadã. Esses grupos promovem reuniões dedicadas à discussão e implementação de ações visando aprimorar a efetividade dessas questões.

É importante ressaltar que as atividades em andamento são conduzidas regularmente a cada mês.

Cumpre 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	144
E-mail	0
Telefone	0
0800	0
Via Postal	0
Presencial	1
Total	

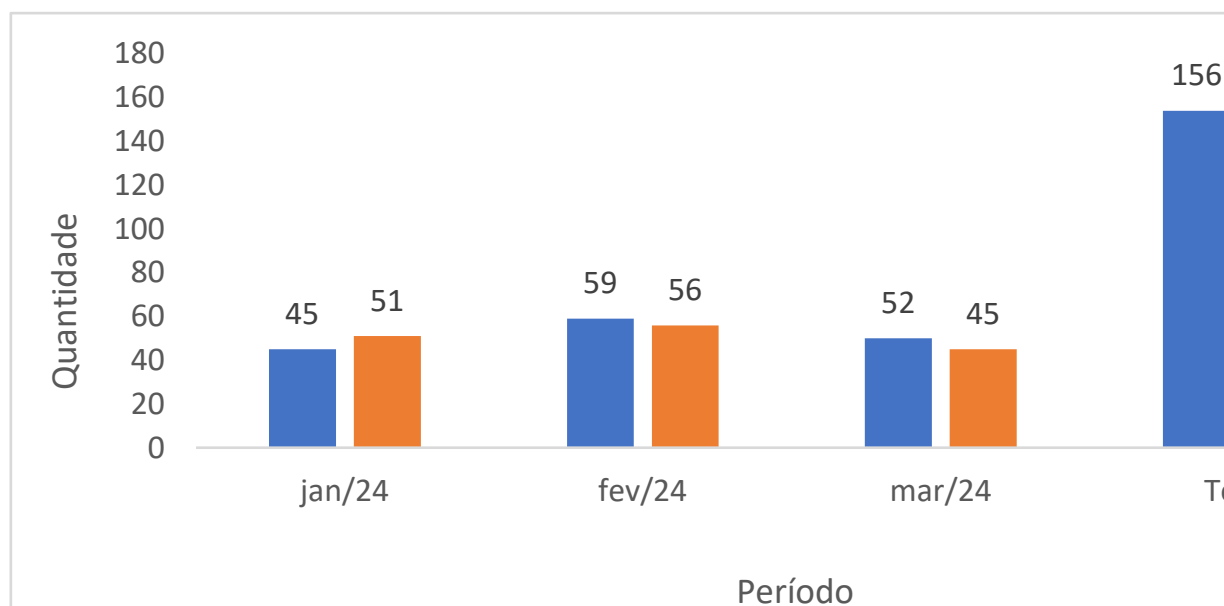
FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 31/03/2024

É de clareza cristalina que o acesso à tecnologia, bem como a disponibilização de canais eletrônicos para a comunicação com a Ouvidoria, traz praticidade e conforto à população. Tal conclusão é constatada pela maciça quantidade de manifestações recebidas via Fala Br.

Tal sistema é disponibilizado e administrado pela Controladoria Geral da União (CGU). A sua interface de utilização é fácil e moderna, o que contribui para que uma maior parcela da sociedade participe ativamente.

Após abordagens iniciais a respeito das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, passemos à análise da evolução mensal da quantidade de manifestações recebidas e respondidas pela Ouvidoria no 1º trimestre do corrente exercício.

Gráfico 1: Evolução da quantidade de manifestações no período.



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 31/03/2024

Conforme as informações expostas acima, no mês de janeiro foram recebidas 45 demandas e 51 foram respondidas. No mês subsequente, fevereiro, a Ouvidoria registrou a entrada de 59 demandas e a resposta a 56 delas. Finalmente, em março, o total de demandas recebidas foi de 52, com 45 delas sendo devidamente atendidas.

Ao final do primeiro trimestre do ano em curso, a Ouvidoria totalizou 156 demandas recebidas e 152 demandas respondidas. É relevante destacar que algumas demandas recebidas em um determinado mês podem ser respondidas em meses subsequentes, a depender do fluxo interno a ser percorrido.

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.

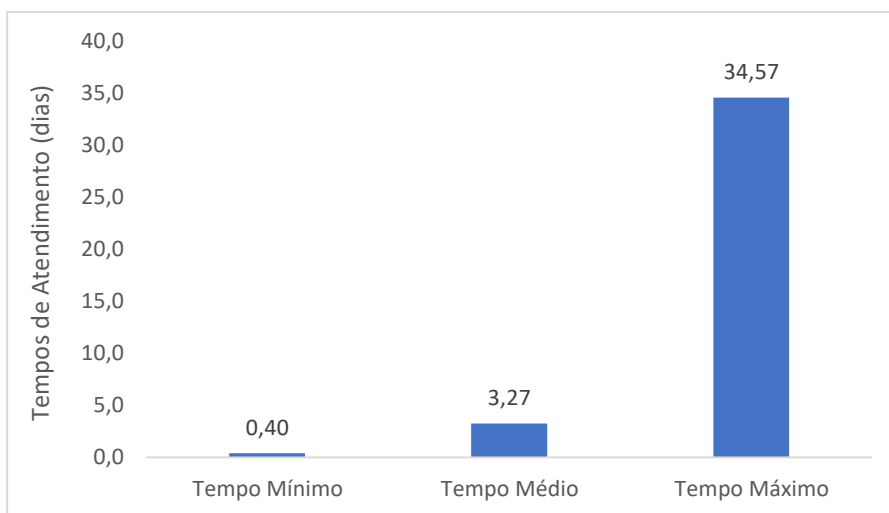


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 31/03/2024

De acordo com os dados compilados, constata-se que a Ouvidoria efetuou um total de 144 atendimentos, distribuídos da seguinte forma: 86 referentes a pedidos de Acesso à Informação; 16, relacionados à Comunicação; 24, abordando Denúncias; 1, destinado à Reclamação; 16, referentes às Solicitações e 1 relacionado à Sugestão.

O gráfico a seguir apresenta o tempo mínimo, médio e máximo de atendimento às manifestações cadastradas e encerradas no 1º trimestre, conforme segue.

Gráfico 3: Tempo Mínimo, Médio e Máximo de Atendimento às Manifestações pela Ouvidoria no período.

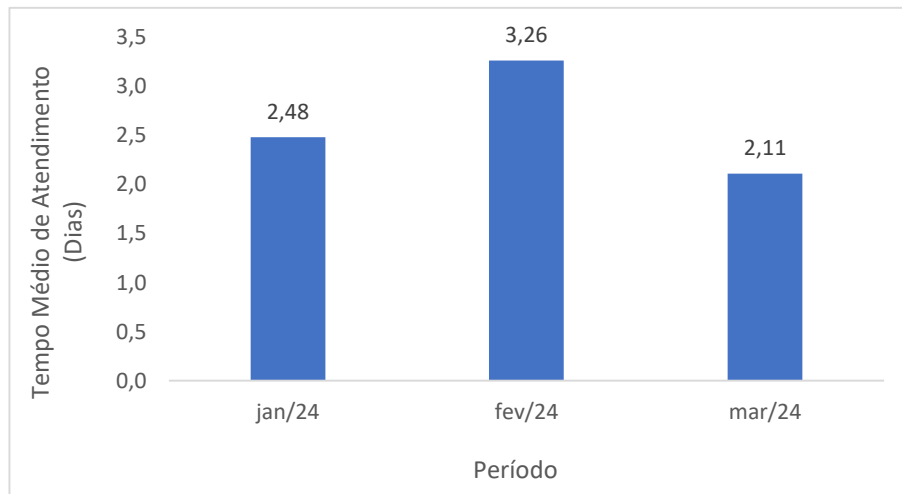


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 31/03/2024

De acordo com os dados obtidos, verifica-se que o tempo médio para o período do 1º trimestre foi de **3,27 dias**. Nesse ponto, vale ressaltar que a Ouvidoria, sempre que possível, responde diretamente ao cidadão. No entanto, há situações em que, para oferecer os dados solicitados em completude, é necessário o encaminhamento às outras unidades do TCE-RN, o que interfere no tempo para a resposta conclusiva.

O gráfico a seguir apresenta o tempo médio de atendimento às manifestações pela Ouvidoria, considerando cada mês do trimestre em comento.

Gráfico 4: Tempo Médio de Atendimento às Manifestações pela Ouvidoria no período, por mês.

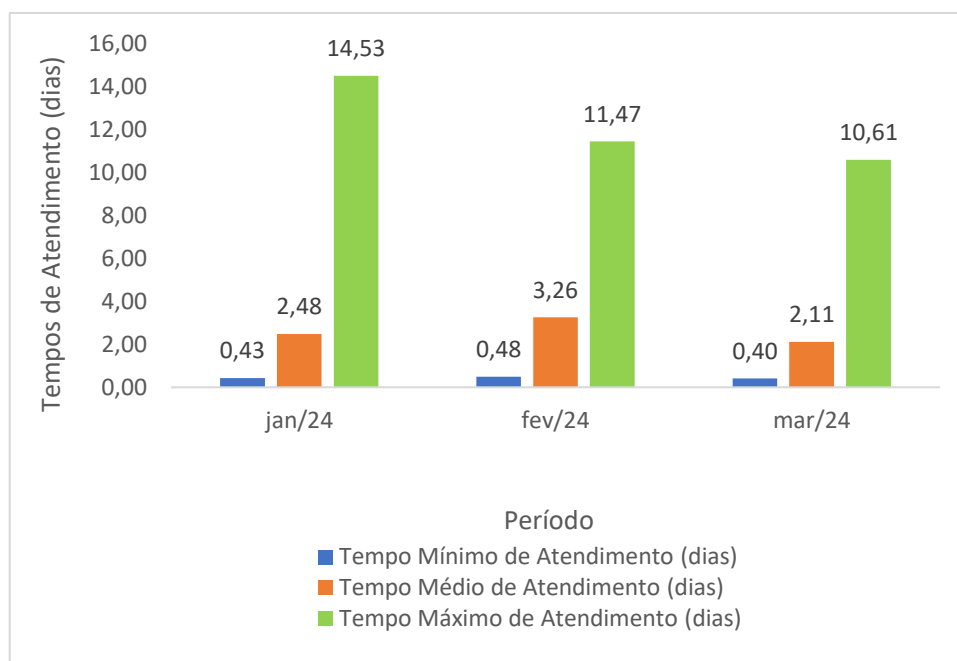


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 31/03/2024

Conforme os dados acima afere-se que o tempo médio de atendimento às manifestações foi de **2,48 dias em janeiro; 3,26 dias em fevereiro; e, 2,11 dias em março.**

Dando continuidade à demonstração detalhada das demandas recebidas e atendidas pela Ouvidoria, a seguir estão esmiuçados os tempos mínimo, médio e máximo de atendimento às manifestações no Tribunal, em cada mês que compõe o período relativo ao 1º trimestre. O evidente aumento deste tempo médio, no mês de fevereiro, pode ser atribuído ao feriado de Carnaval, quando as atividades da Ouvidoria não ocorreram com a regularidade habitual.

Gráfico 5: Tempos mínimo, médio e máximo de atendimento às manifestações no Tribunal, por mês no período.

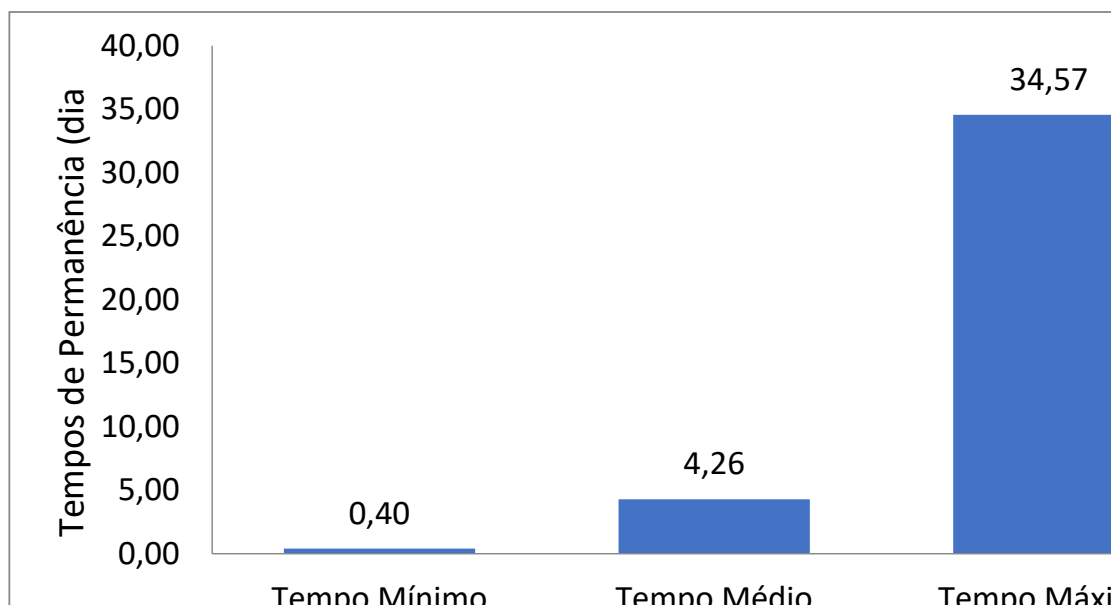


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 31/03/2024

De acordo com as informações acima, verifica-se que no mês de janeiro, os tempos de atendimento variaram, com um mínimo de 0,43; média de 2,48 e máximo de 14,53 dias. No mês seguinte, em fevereiro, houve uma ligeira alteração nos tempos, com mínimo de 0,48; média de 3,26 e máximo de 11,47, o que pode ser atribuído ao feriado de Carnaval, como mencionado anteriormente, quando as atividades da Ouvidoria não ocorreram com a regularidade habitual. Já em março, os tempos apresentaram nova variação, com mínimo de 0,40; média de 2,11 e máximo de 10,61, encerrando o trimestre com uma queda nos Tempos de Atendimento da Ouvidoria.

Nem sempre é possível o pronto atendimento às demandas de maneira conclusiva. Isso ocorre em função das tratativas, com outros setores do Tribunal de Contas, para obter as informações solicitadas. Assim, seguem os dados referentes aos tempos mínimo, médio e máximo de permanência das manifestações no Tribunal, no período em análise.

Gráfico 6: Tempos mínimo, médio e máximo de permanência das manifestações no Tribunal, no período.

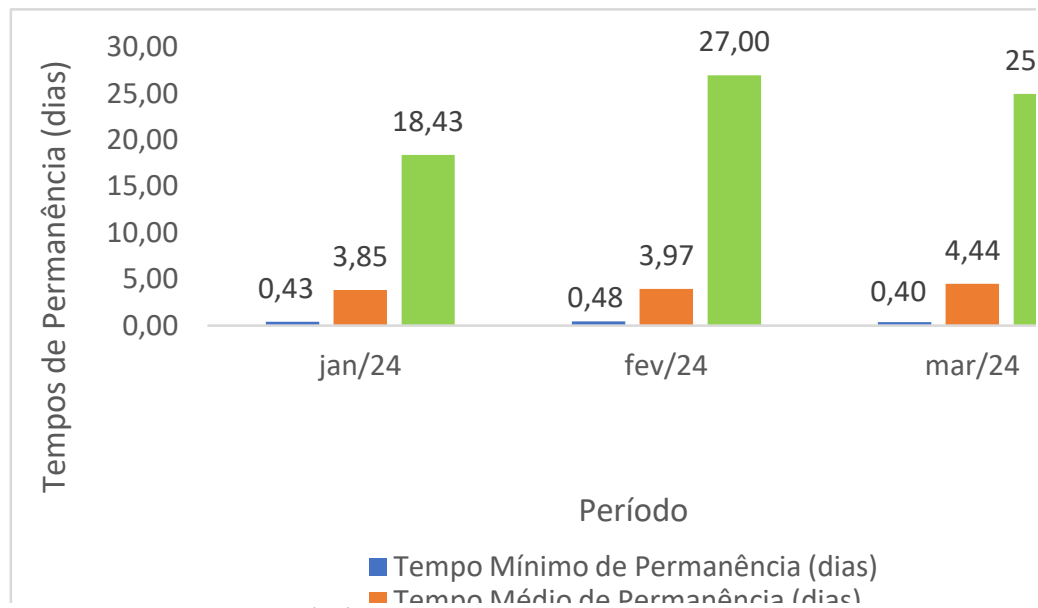


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 31/03/2024

Verifica-se, então, que ao longo do trimestre, o tempo de permanência mínimo foi de **0,40 dias**; médio, de **4,26 dias**; e máximo, de **34,57 dias**.

Vale também registrar os tempos mínimo, médio e máximo de permanência das manifestações no Tribunal, relativo ao 1º trimestre, por mês.

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

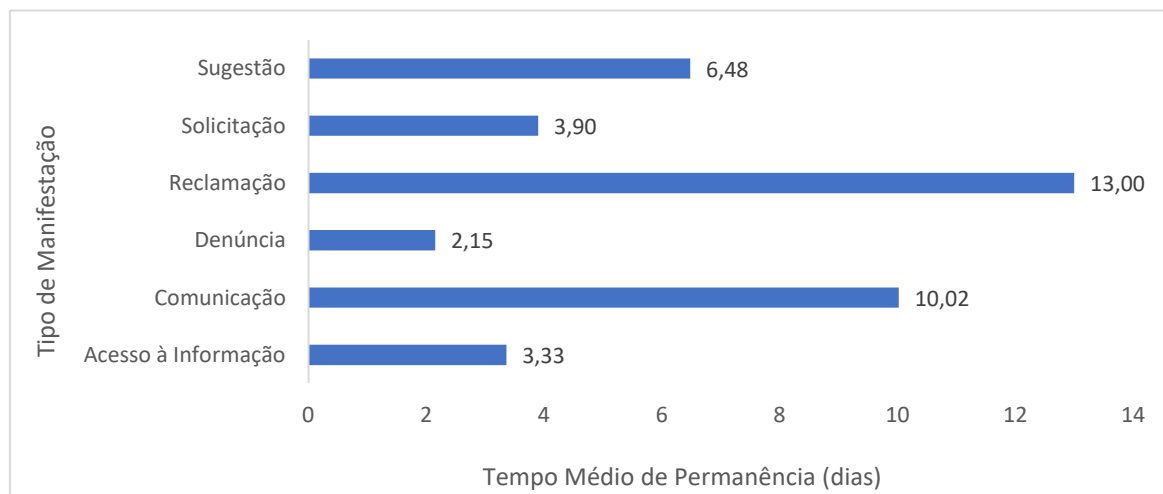


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 31/03/2024

Das informações registradas, percebe-se que no mês de janeiro, os tempos de permanência variaram, com um mínimo de 0,43; média de 3,85 e máximo de 18,43 dias. Em fevereiro, houve uma ligeira alteração nos tempos, com mínimo de 0,48; média de 3,97 e máximo de 27,00. Já em março, os tempos apresentaram nova variação, com mínimo de 0,40; média de 4,44 e máximo de 25,00.

Finalizando, seguem os dados relativos ao tempo médio de permanência por tipo de manifestação, no 1º trimestre, considerando o recebimento das variadas espécies de demandas pela Ouvidoria.

Gráfico 8: Tempo médio de permanência por tipo de manifestação, no 1º trimestre/2024.

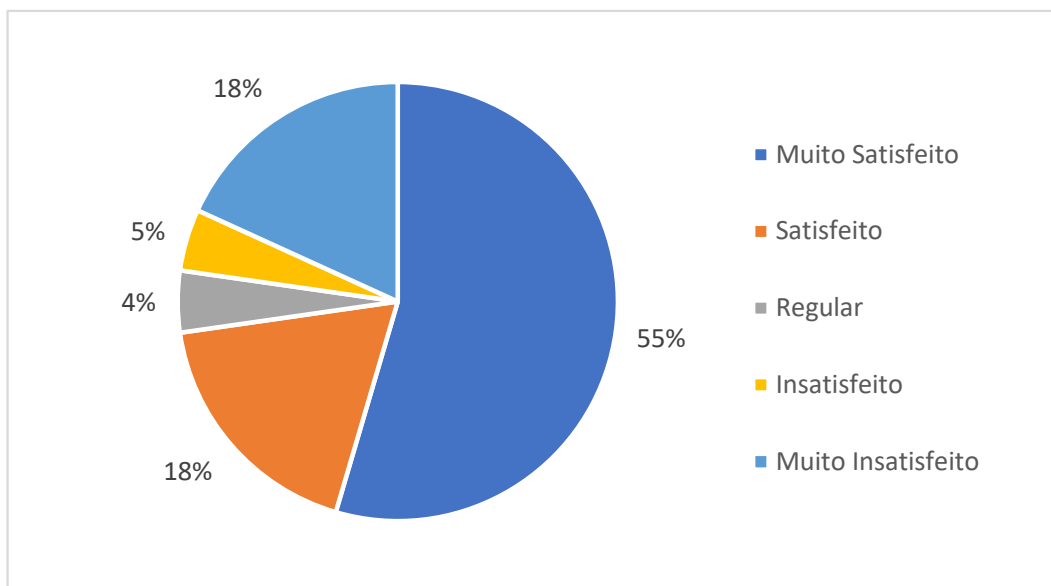


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 31/03/2024

Consoante gráfico acima afere-se uma predominância de demandas do tipo Reclamação, sem, no entanto, perderem destaque também as demandas do tipo Comunicação.

Por fim, registre-se que são apresentados aos cidadãos, com a conclusão de cada demanda, questionários, de preenchimento voluntário, a fim de avaliar os serviços prestados pela Ouvidoria e, por conseguinte, aprimorar o atendimento ao público.

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



FONTE: plataforma Fala.BR

Em que pese o baixo número de respostas ao questionário, tão somente 22, é possível constatar que é de 73% o percentual de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria.

Observa-se que 55% dos respondentes consideram o atendimento da Ouvidoria como muito satisfatório, enquanto 18% o classificam como satisfatório. Por outro lado, 4% o julgam como regular; 5% como insatisfatório e 18% como muito insatisfeito.

Considerando os comentários inseridos pelos respondentes, constata-se que na maior parte das ocasiões, a insatisfação decorre mais do conteúdo da resposta do que propriamente do atendimento prestado.

Em relação às ações e aos projetos constantes no Plano Diretor da unidade para o biênio 2023-2024, e que são capitaneados pela Ouvidoria, seguem os detalhes adiante.

Tabela 03: Ações e Projetos do Plano Diretor 2023-2024

AÇÃO/PROJETO		% REALIZADO NO PERÍODO	% ACUMULADO	SITUAÇÃO ¹
▪	Criar identidade funcional para a ferramenta de inteligência artificial “Kairós”, de forma que a sua atuação se coadune com a estrutura própria de pessoal da Ouvidoria	90	10	Em dia
▪	Manter atualizados os dados do projeto “Nossas Cidades”, no site do TCE-RN, de forma a evidenciar o índice de efetividade da transparência municipal	100	0	Concluída
▪	Promover o aperfeiçoamento contínuo da ferramenta de inteligência artificial “Kairós”, com o objetivo de melhorar o tratamento das demandas recebidas.	62	38	Em dia
▪	Atualizar o “Portal da Cidadania”, no site do TCE-RN, de forma a disponibilizar mais especificidade na consulta processual.	100	0	Concluída
▪	Retomar a execução do projeto “Rotas para Ouvir”, com a finalidade de promover consultas, sensibilizações e capacitações para os jurisdicionados	100	0	Concluída
▪	Planejar e executar o Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil – ENCCO 2023, com o objetivo de fomentar a troca de experiências e boas práticas	100	0	Concluída
▪	Fomentar o controle social por meio do projeto “Contas em Gotas”	25	75	Em dia
TOTAL		91,95	8,05	

FONTE: Channel

Em relação à execução do Plano Diretor da unidade para o biênio 2023-2024, é necessário esclarecer que as ações situadas “em dia” contêm atividades de monitoramento, o que acaba por impactar no percentual realizado.

Tal situação resta traduzida ao analisarmos o total realizado e acumulado no período. Adite-se que nenhuma ação planejada foi cancelada ou adaptada. Ao contrário, foi acrescentada, para o ano em curso, mais uma ação de fomento ao controle social. Trata-se do projeto “Contas em Gotas”, que está sendo executado em parceria com a Assessoria de Comunicação Social (ACSOCIAL).

¹ Em dia / atrasado / em planejamento / cancelado.

Reforce-se, por fim, a missão primordial da Ouvidoria que é possibilitar o contato do cidadão com o Tribunal de Contas. Por esse motivo, sempre estão sendo pensadas novas formas de aprimorar os serviços prestados, seja por meio das reuniões, palestras e cursos realizados, seja por meio dos sistemas informatizados, utilizados nas rotinas administrativas da unidade e aqueles disponibilizados para a população.

Natal, 09 de abril de 2024.

Ana Eleonora de Carvalho Freire

Coordenadora Técnica da Ouvidoria do TCE/RN