
RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2024 2º TRIMESTRE



TRIBUNAL DE CONTAS
RIO GRANDE DO NORTE



1 **RESULTADOS ALCANÇADOS NO SEGUNDO 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 **segundo 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 2º trimestre/2024.	Concluída
▪ Gerenciamento do e-mail institucional da unidade.	Em andamento
▪ Elaboração dos relatórios dos indicadores de desempenho estabelecidos pela APG, referente ao 2º trimestre/2024.	Concluída
▪ Acompanhamento e atualização, no sistema <i>Channel</i> , da execução do Plano Diretor da unidade.	Em andamento

▪ Elaboração e acompanhamento periódicos das postagens relativas ao Projeto “Contas em Gotas”, publicadas no Instagram do TCE/RN.	Em andamento
▪ Presença da Ouvidoria no evento <i>Encontros Regionais da Escola de Contas – Polo I</i>, no município de Natal/RN, promovido pelo TCE-RN.	Concluída
▪ Participação do Conselheiro Ouvidor como Coordenador do GT “<i>Controle Social: Como implementar e quais os benefícios da participação cidadã nas atividades de controle externo</i>”, do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa (IRB).	Em andamento
▪ Participação da Diretora da unidade, como integrante e assistente técnica do GT “<i>Controle Social: Como implementar e quais os benefícios da participação cidadã nas atividades de controle externo</i>”, do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa (IRB).	Em andamento
▪ Participação da Diretora da unidade como integrante do GT Científico do ENCCO – 2024	Concluída
▪ Presença da Ouvidoria, no estande do TCE-RN, no evento <i>2º RN Cidades - A Feira dos Municípios Potiguares</i>, promovido pela Federação dos Municípios do Rio Grande do Norte (FEMURN).	Concluída
▪ Participação da Diretora da unidade na 1º Reunião do Fórum de Ouvidorias do RN	Concluída
▪ Presença da Ouvidoria no evento <i>Encontros Regionais da Escola de Contas – Polo II</i>, no município de Pau dos Ferros/RN, promovido pelo TCE-RN.	Concluída
▪ Participação do Conselheiro Ouvidor e da Diretora da unidade na Reunião Técnica de Ouvidorias, durante a programação do Encontro Nacional de Corregedorias, Controle Internos e Ouvidorias – ENCCO 2024, realizado em Aracaju/SE.	Concluída
▪ Participação do Conselheiro Ouvidor, como mediador do Painel <i>Sustentabilidade na perspectiva do sistema Tribunais de Contas</i>, durante a programação do Encontro Nacional de Corregedorias, Controle Internos e Ouvidorias – ENCCO 2024, realizado em Aracaju/SE.	Concluída
▪ Palestra <i>A Ouvidoria Pública Ouve ou Escuta?</i>, ministrada pela Diretora da unidade, durante a programação do Encontro Nacional de Corregedorias, Controle Internos e Ouvidorias – ENCCO 2024, realizado em Aracaju/SE.	Concluída
▪ Participação da Diretora da unidade, como responsável por indicador, no ciclo 2024 do Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de	Em andamento

Contas (MMD-TC).

▪ Participação da Diretora da unidade no treinamento virtual, promovido pela ATRICON, e na reunião presencial, promovida pela APG, relativos ao ciclo 2024 do Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD-TC).	Concluída
▪ Coleta das evidências, relativas à unidade, e inserção no Sistema APRIMORE, em atendimento aos critérios de avaliação do Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD-TC).	Concluída
▪ Novo alinhamento, com a Secretaria Geral, Corregedoria e Diretoria de Gestão de Pessoas, quanto ao Projeto TCEndo Convivência.	Em andamento
▪ Apresentação, em conjunto com a Diretoria de Informática do TCE/RN, da ferramenta de inteligência artificial <i>Kairós</i> , para a equipe da Ouvidoria da Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Norte.	Concluída
▪ Participação da Diretora da unidade durante a visita técnica realizada pelas alunas e alunos do curso de graduação em Direito, do Centro Universitário Maurício de Nassau – UNINASSAU.	Concluída
▪ Alinhamento com a Diretoria de Informática (DIN), Corregedoria e Diretoria de Expediente (DE) quanto ao fluxo das denúncias a serem dirigidas ao canal de Ouvidoria Interna.	Concluída
▪ Alinhamento, com a Diretoria de Informática (DIN), para a criação e acompanhamento do funcionamento do canal de Ouvidoria Interna.	Em andamento
▪ Contribuições da unidade ao levantamento, conduzido pela SECEXENERGIA – TCU, sobre rotinas, procedimentos e boas práticas das Ouvidorias dos Tribunais de Contas brasileiros.	Concluída

FONTE: OUVID

Em relação às atividades realizadas pela Ouvidoria no 2º Trimestre, cabe destacar a participação do Conselheiro Ouvidor e da Diretora da unidade no ENCCO-2024, tanto nos Grupos de Trabalho (GT) mencionados acima, quanto durante a própria programação científica do evento.

Também é importante destacar a participação da Diretora da Ouvidoria, representando a unidade, em diversos eventos locais, cujo objetivo é sempre o fomento ao Controle Social e à Participação Cidadã.

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

Cumpra-se 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	149
E-mail	0
Telefone	0
0800	0
Via Postal	0
Presencial	3
Total	152

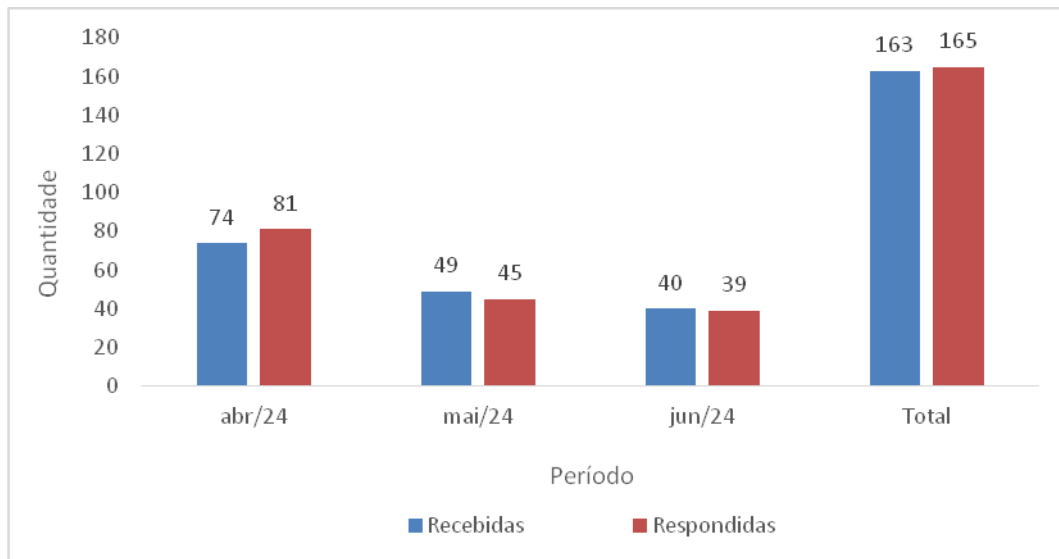
FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 01/07/2024

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 **segundo trimestre** do corrente exercício.

Gráfico 1: Evolução da quantidade de manifestações no período.



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 01/07/2024

Conforme as informações expostas acima, no mês de abril foram recebidas 74 demandas e 81 foram respondidas. No mês subsequente, maio, a Ouvidoria registrou a entrada de 49 demandas e a resposta a 45 delas. Finalmente, em junho, o total de demandas recebidas foi de 40, com 39 delas sendo devidamente atendidas.

Ao final do **2º trimestre** do ano em curso, a Ouvidoria totalizou 163 demandas recebidas e 165 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.

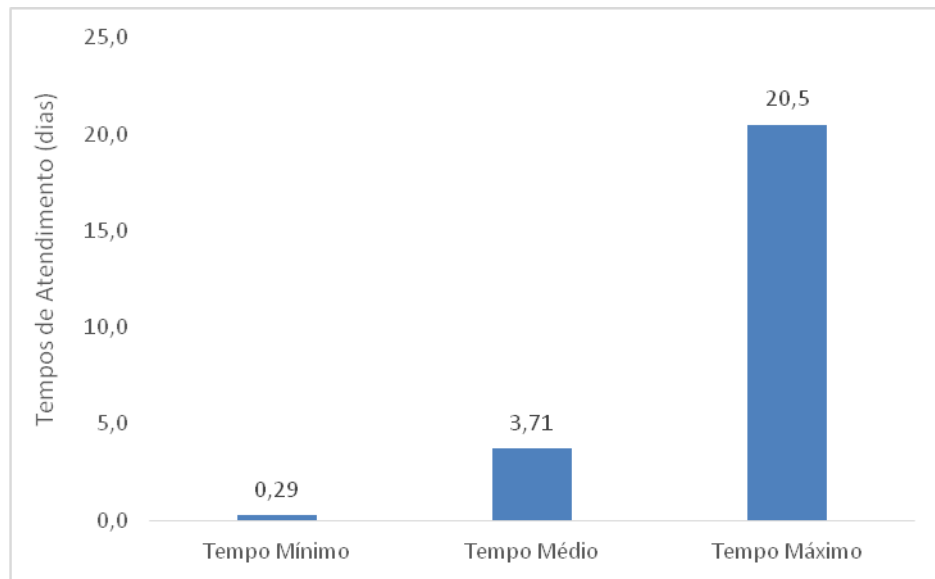


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 01/07/2024

De acordo com os dados compilados, constata-se que a Ouvidoria efetuou um total de 152 atendimentos, distribuídos da seguinte forma: 107 referentes a pedidos de Acesso à Informação; 11, relacionados à Comunicação; 20, abordando Denúncias; 2, destinados à Reclamação; 10, referentes às Solicitações e 2 relacionados à Sugestão.

O gráfico a seguir apresenta o tempo mínimo, médio e máximo de atendimento às manifestações cadastradas e encerradas no **2º trimestre**, conforme segue.

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

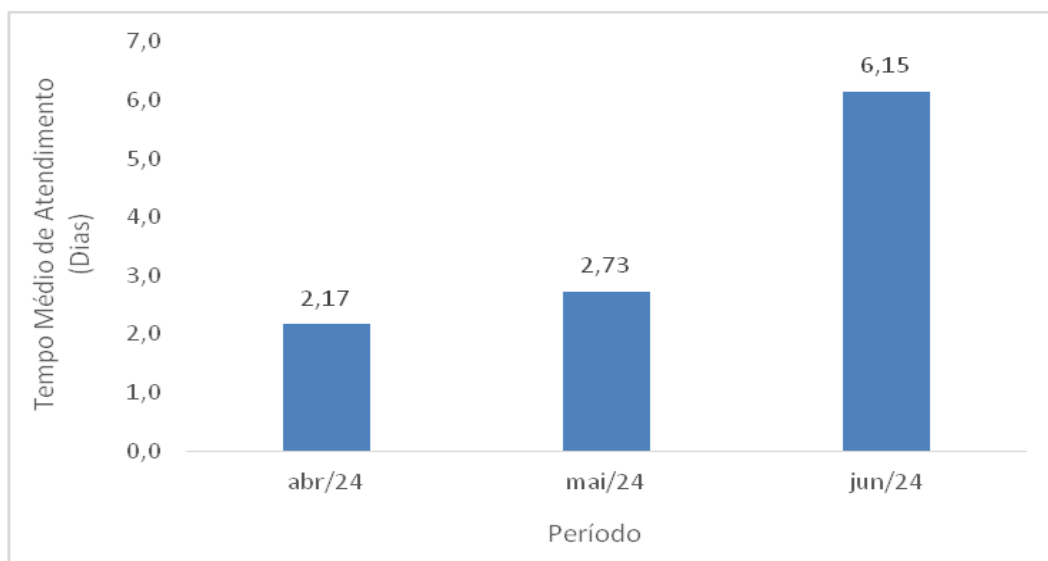


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 01/07/2024

De acordo com os dados obtidos, verifica-se que o tempo médio para o período **do 2º trimestre** foi de **3,71 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 a 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.

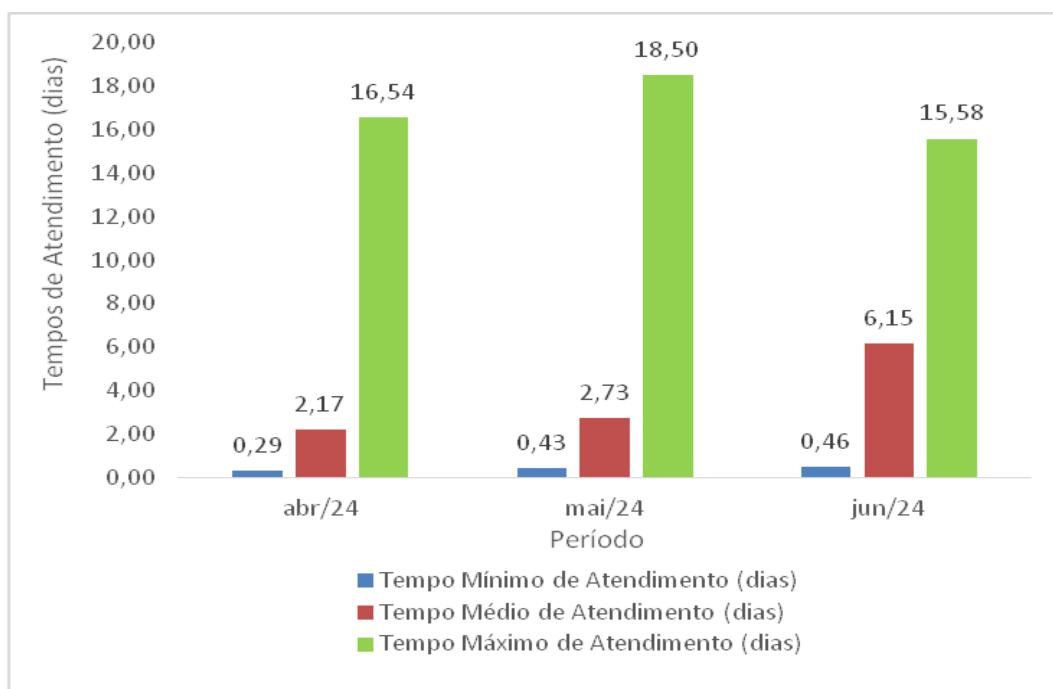


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 01/07/2024

Conforme os dados acima, afere-se que o tempo médio de atendimento às manifestações foi de **2,17 dias em abril; 2,73 dias em maio; e, 6,15 dias em junho.**

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 **2º trimestre**. O evidente aumento deste tempo médio, no mês de junho, pode ser atribuído tanto a algumas atualizações realizadas no robô *Kairós*, quanto aos ajustes procedidos no sistema SIAI-DP. Estas iniciativas represaram algumas demandas de acesso à informação, notadamente relativas às folhas de pagamento de órgãos jurisdicionados.

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

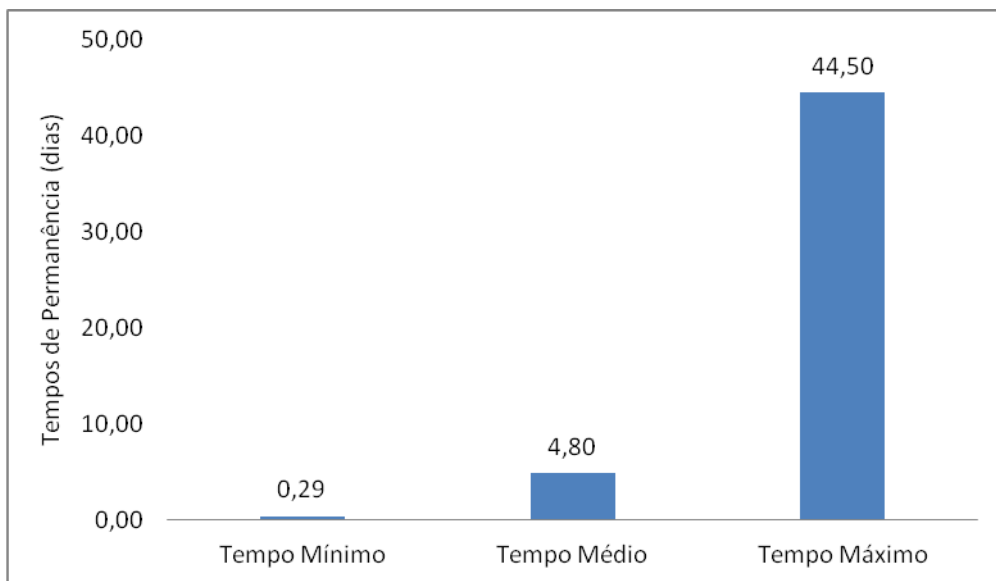


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 01/07/2024

De acordo com as informações acima, verifica-se que no mês de abril, os tempos de atendimento variaram, com um mínimo de 0,29; média de 2,17 e máximo de 16,54 dias. No mês seguinte, em maio, houve uma ligeira alteração nos tempos, com mínimo de 0,43; média de 2,73 e máximo de 18,50. Já em junho, os tempos apresentaram nova variação, com mínimo de 0,46; média de 6,15 e máximo de 15,58, encerrando o trimestre com uma queda no Tempo Máximo de Atendimento da Ouvidoria.

Nem sempre é possível o pronto atendimento às demandas de maneira conclusiva. Por vezes, isso ocorre em função das tratativas, com outros setores do Tribunal de Contas, para obter as informações solicitadas. Também pode ocorrer em função das eventuais atualizações nos sistemas e plataformas virtuais das quais depende a resposta conclusiva. 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.

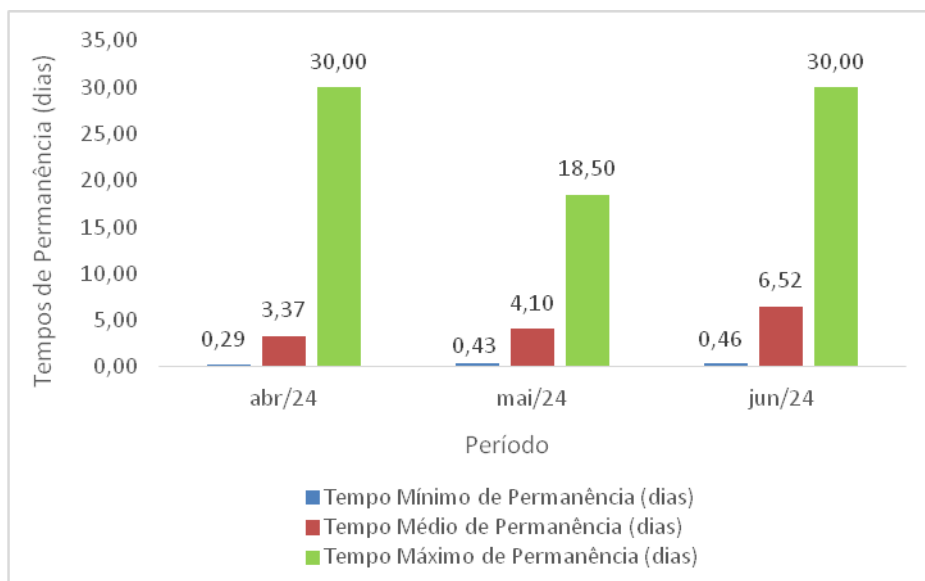


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 01/07/2024

Verifica-se, então, que ao longo do trimestre, o tempo de permanência mínimo foi de **0,29 dias**; médio, de **4,80 dias**; e máximo, de **44,50 dias**.

Vale também registrar os tempos mínimo, médio e máximo de permanência das manifestações no Tribunal, relativo ao 2º trimestre, por mês.

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

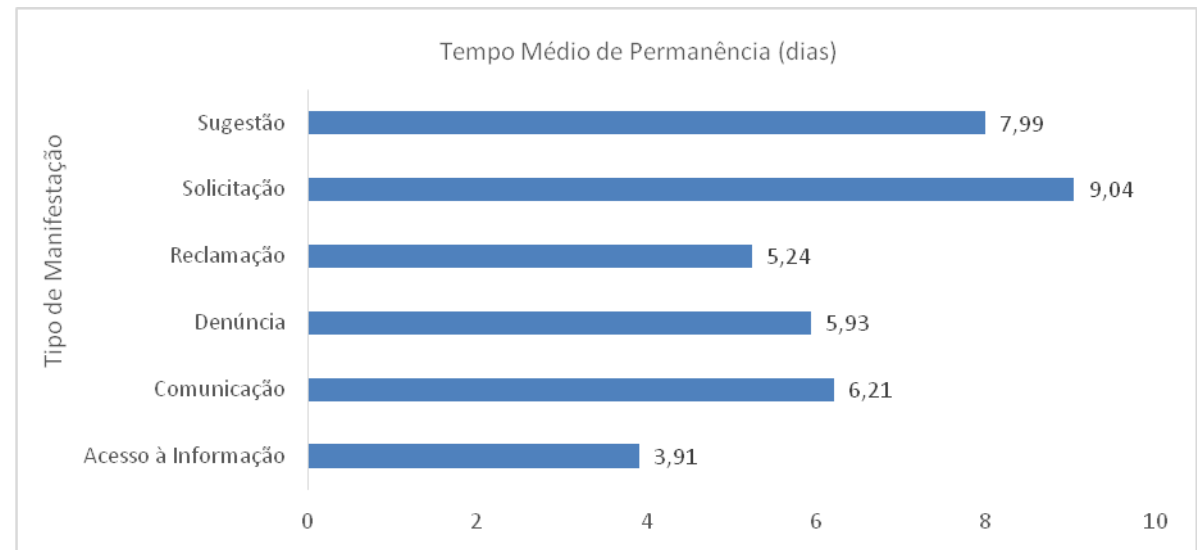


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 01/07/2024

Das informações registradas, percebe-se que no mês de abril, os tempos de permanência variaram, com um mínimo de 0,29; média de 3,37 e máximo de 30,0 dias. Em maio, houve uma ligeira alteração nos tempos, com mínimo de 0,43; média de 4,10 e máximo de 18,50. Já em junho, os tempos apresentaram nova variação, pelas razões já apresentadas, com mínimo de 0,46; média de 6,52 e máximo de 30,0.

Finalizando, seguem os dados relativos ao tempo médio de permanência por tipo de manifestação, no **2º trimestre**, considerando o recebimento das variadas espécies de demandas pela Ouvidoria.

Gráfico 8: Tempo médio de permanência por tipo de manifestação.

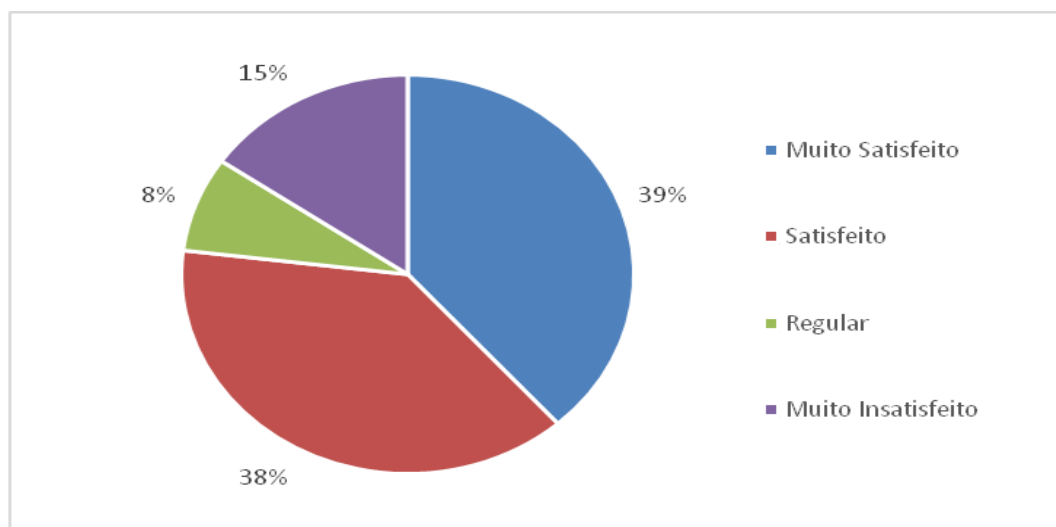


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 01/07/2024

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

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 13, é possível constatar que é de 77% o percentual de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria.

Observa-se que 39% dos respondentes consideram o atendimento da Ouvidoria como muito satisfatório, enquanto 38% o classificam como satisfatório. Por outro lado, 8% o julgam como regular e 15% 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	95	05	Em dia

¹ Em dia / atrasado / em planejamento / cancelado.

▪	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.	75	25	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”	94,44	5,56	Em dia
TOTAL		94,92	5,08	

FONTE: Sistema 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.

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, 10 de julho de 2024.

Ana Eleonora de Carvalho Freire

Coordenadora Técnica da Ouvidoria do TCE/RN