



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2024 3º TRIMESTRE



**TRIBUNAL DE CONTAS
RIO GRANDE DO NORTE**



TCE RN
TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO



Ouvidoria

1 RESULTADOS ALCANÇADOS NO TERCEIRO TRIMESTRE DE 2024

1.1 ATIVIDADES DE ASSESSORAMENTO

1.1.1 Ouvidoria de Contas (Ovid)

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 **terceiro 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 3º trimestre/2024.	Concluída
▪ Gerenciamento do e-mail institucional da unidade.	Em andamento
▪ Elaboração dos relatórios dos indicadores de desempenho estabelecidos pela APG, referente ao 3º trimestre/2024.	Concluída
▪ Participação na 1ª RAE - Reunião de Avaliação Estratégica de 2024, promovida pela APG.	Concluída

- Elaboração e acompanhamento periódicos das postagens relativas ao Projeto *Contas em Gotas: a ouvidoria no fomento à cidadania participativa qualificada*, publicadas no Instagram institucional. Em andamento
- Presença da Ouvidoria no evento *Encontros Regionais da Escola de Contas – Polo III*, no município de Mossoró/RN. Concluída
- Participação do Conselheiro Ouvidor como Coordenador do GT *Controle Social: Como implementar e quais os benefícios da participação cidadã nas atividades de controle externo*, do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias, Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa (IRB). Em andamento
- Participação da Diretora da unidade, como integrante e assistente 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, Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa (IRB). Em andamento
- Participação do Conselheiro Ouvidor presidindo o painel *Iniciativas de IA dos Tribunais de Contas* e da Diretora da unidade, no 1º Encontro Nacional de Inteligência Artificial dos Tribunais de Contas, realizado pelo TCE-PE. Concluída
- Presença da Ouvidoria no evento *Encontros Regionais da Escola de Contas – Polo IV*, no município de Caicó/RN. Concluída
- Participação da equipe da Ouvidoria na Oficina *Linguagem Simples: como aproximar o Tribunal de Contas da sociedade*, promovida pela Escola de Contas Professor Severino Lopes de Oliveira. Concluída
- Entrevista da Diretora da unidade para a rádio 91,9 FM, sobre o tema *Inteligência Artificial no âmbito dos Tribunais de Contas*, como ação de divulgação da XVIII Sexta de Contas. Concluída
- Realização da XVIII Sexta de Contas com a palestra *Inteligência Artificial Generativa: Aplicabilidade em Casos Reais*, ministrada pelo Diretor de Tecnologia da Informação do TCE-RN, Vinícius Brito e pelo Consultor Jurídico do TCE-RN e Assessor Judiciário do TJ-RN, Leonardo Medeiros. Concluída
- Participação, da Diretora da unidade, no curso *Insights Comportamentais Aplicados à Gestão e inovação no Poder Judiciário*, realizado pela Escola da Magistratura do Rio Grande do Norte – ESMARN. Concluída
- Novo alinhamento, com a Secretaria Geral, Corregedoria e Diretoria de Gestão de Pessoas, quanto ao Projeto TCEndo Convivência. Concluída
- Alinhamento, com a Diretoria de Tecnologia da Concluída

Informação (DTI), para a criação e acompanhamento do funcionamento do canal da Ouvidoria Interna.

- Alinhamento, com a Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), para o melhoramento do Painel de BI da Ouvidoria. Em andamento
- Acompanhamento e atualização dos fluxos desenhados para a ferramenta de inteligência artificial *Kairós*, gerando sugestões à Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI). Em andamento
- Apresentação, do Projeto *Contas em Gotas: a ouvidoria no fomento à cidadania participativa qualificada*, como boa prática para uma Subcomissão da Comissão de Garantia da Qualidade do Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD-TC). Concluída
- Participação, da Diretora da unidade, no IV Encontro PotInova – Rede Potiguar de Inovação Pública, realizado na sede do Ministério Público do Trabalho – MPT. Concluída
- Participação, da Diretora da unidade, na 2ª reunião ordinária do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias, Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa (IRB). Concluída
- Produção, e envio para o IRB, de uma síntese sobre a produção, no primeiro semestre de 2024, do GT *Controle Social: Como implementar e quais os benefícios da participação cidadã nas atividades de controle externo*. Concluída
- Participação, da Diretora da unidade, no GT sobre Controle Social e Participação Cidadã, fruto do Acordo de Cooperação Técnica firmado entre o Instituto Rui Barbosa (IRB), a Associação de Entidades Oficiais de Controle Público do Mercosul (ASUR) e o Instituto de Estudos Técnicos e Investigação da Argentina (IETEI). Concluída
- Participação, da Diretora da unidade, na reunião temática promovida pela Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP) sobre *Os Desafios da Comunicação Interna*. Concluída
- Participação da equipe da Ouvidoria no evento de lançamento do projeto de implementação da LGPD no TCE-RN, com a palestra *Lei Geral de Proteção de Dados e sua Aplicação no TCE-RN*, ministrada pela Auditora Federal de Controle Externo e Encarregada de Dados do TCU, Mônica Chaves. Concluída
- Participação da equipe da Ouvidoria na visita guiada à Biblioteca do TCE-RN. Concluída
- Participação da equipe da Ouvidoria no evento de lançamento do Programa Equidade, Diversidade e Cidadania. Concluída

Em relação às atividades realizadas pela Ouvidoria no 3º Trimestre, cabe destacar a participação do Conselheiro Ouvidor como Coordenador do GT *Controle Social: Como implementar e quais os benefícios da participação cidadã nas atividades de controle externo*, do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias, Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa (IRB). Igualmente, sua participação presidindo o painel *Iniciativas de IA dos Tribunais de Contas*, durante a programação científica do 1º Encontro Nacional de Inteligência Artificial dos Tribunais de Contas, realizado pelo TCE-PE.

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. Em adição, a sua participação no GT sobre Controle Social e Participação Cidadã, fruto do Acordo de Cooperação Técnica firmado entre o Instituto Rui Barbosa (IRB), a Associação de Entidades Oficiais de Controle Público do Mercosul (ASUR) e o Instituto de Estudos Técnicos e Investigação da Argentina (IETEI).

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	110
E-mail	0
Telefone	0
0800	0
Via Postal	0
Presencial	0
Total	110

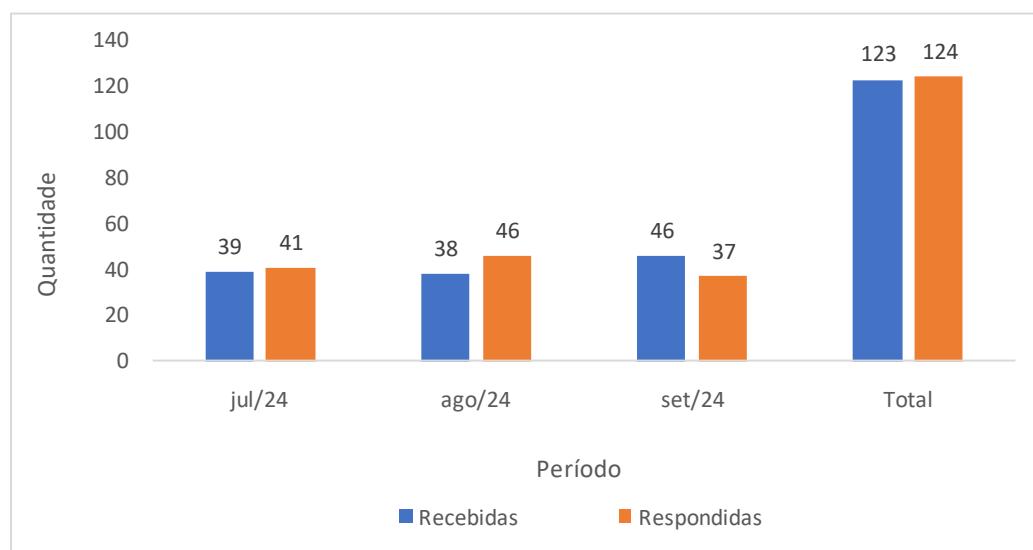
FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 02/10/2024

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 totalidade 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 **terceiro trimestre** do corrente exercício.

Gráfico 1: Evolução da quantidade de manifestações no período.



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 02/10/2024

Conforme as informações expostas acima, no mês de julho foram recebidas 39 demandas e 41 foram respondidas. No mês subsequente, agosto, a Ouvidoria registrou a entrada de 38 demandas e a resposta a 46. Finalmente, em setembro, o total de demandas recebidas foi de 46, com 37 delas sendo devidamente atendidas.

Ao final do **3º trimestre** do ano em curso, a Ouvidoria totalizou 123 demandas recebidas e 124 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.

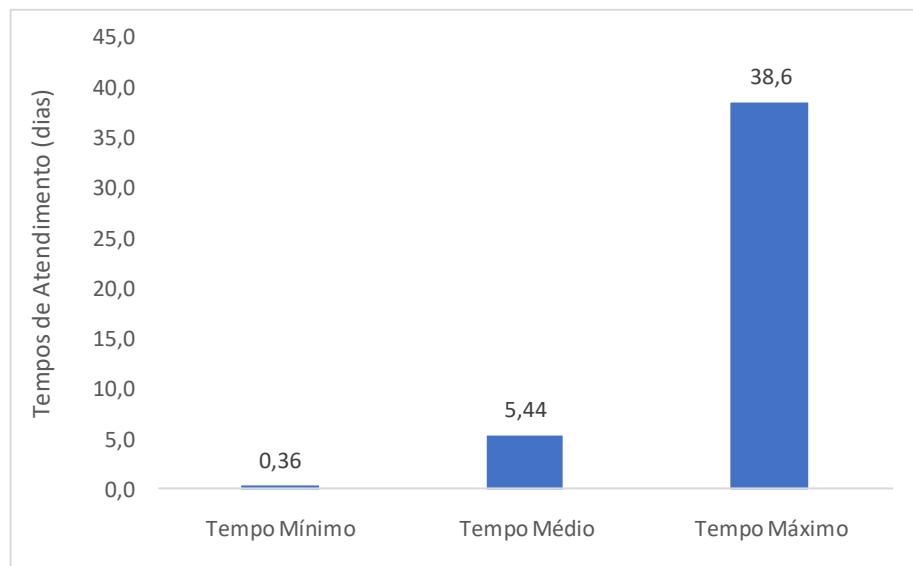


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 02/10/2024

De acordo com os dados compilados, constata-se que a Ouvidoria efetuou um total de 110 atendimentos, distribuídos da seguinte forma: 80 referentes a pedidos de Acesso à Informação; 11, relacionados à Comunicação; 3, destinados à Reclamação e 16, referentes à Solicitação.

O gráfico a seguir apresenta o tempo mínimo, médio e máximo de atendimento às manifestações cadastradas e encerradas no **3º trimestre**, conforme segue.

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

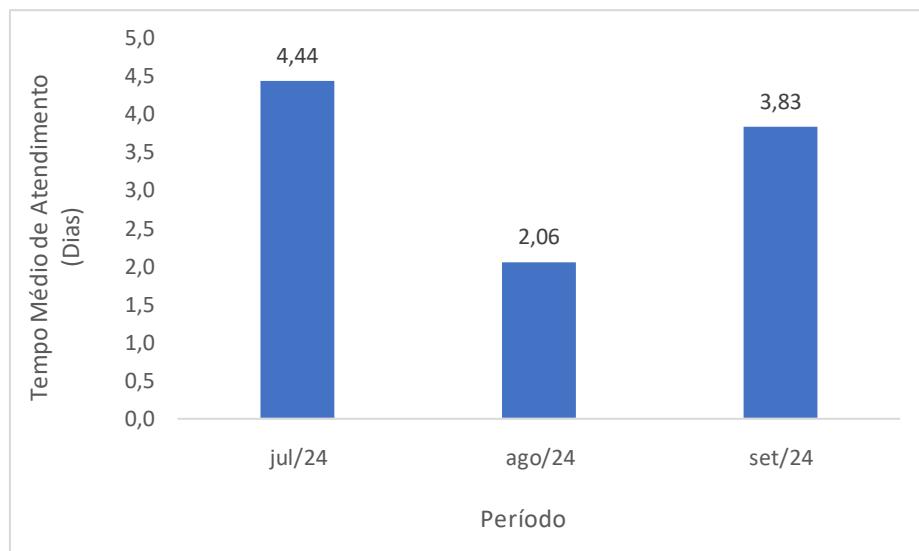


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 02/10/2024

De acordo com os dados obtidos, verifica-se que o tempo médio para o período **do 3º trimestre** foi de **5,44 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.

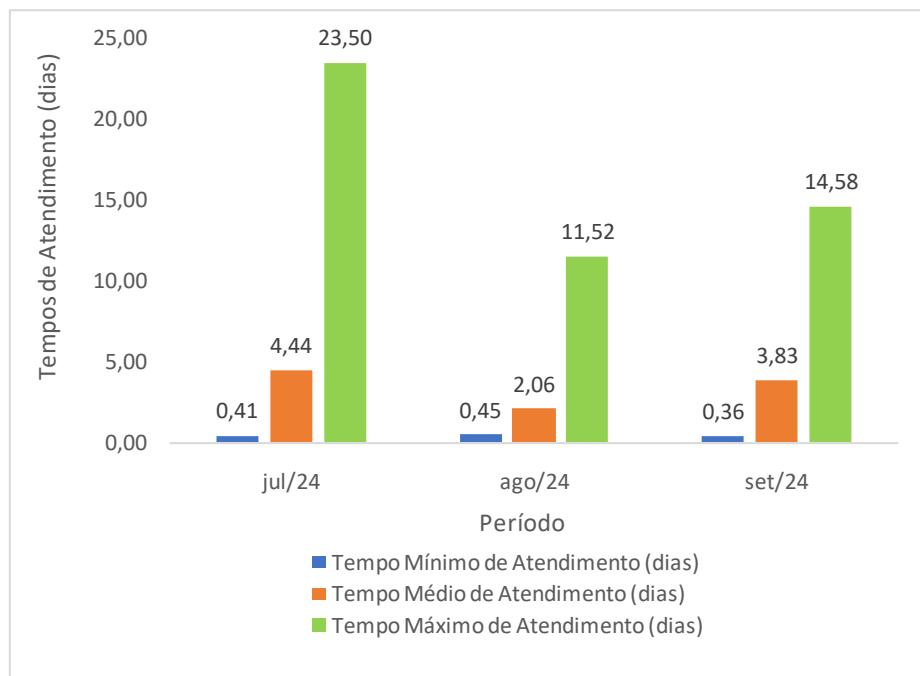


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 02/10/2024

Conforme os dados acima, afere-se que o tempo médio de atendimento às manifestações foi de **4,44 dias em julho; 2,06 dias em agosto; e, 3,83 dias em setembro**. Nesse sentido, é importante destacar que a Ouvidoria, sempre que possível, responde diretamente ao cidadão. Contudo, em algumas situações, para fornecer todas as informações solicitadas, torna-se necessário encaminhar a demanda a outras unidades do TCE-RN, o que pode impactar no prazo para uma resposta final.

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, em cada mês que compõe o período relativo ao **3º trimestre**.

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

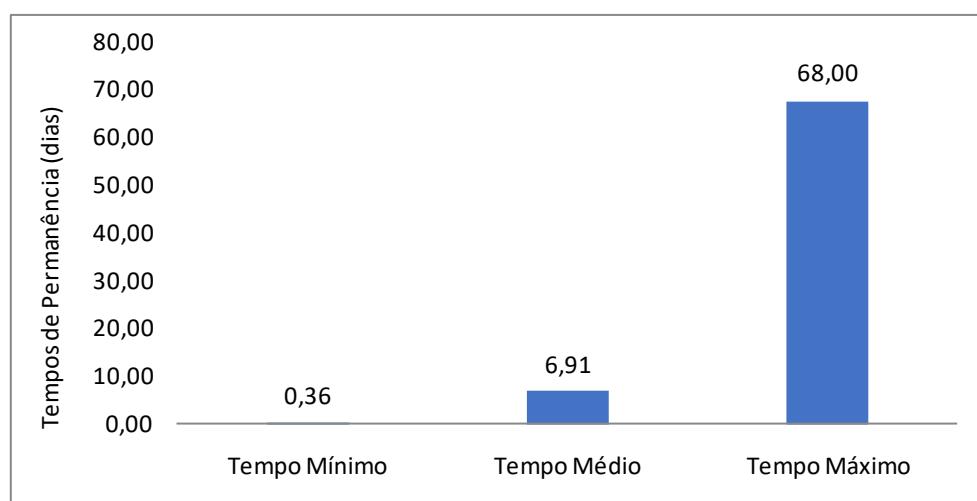


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 02/10/2024

De acordo com as informações acima, verifica-se que no mês de julho, os tempos de atendimento variaram, com um mínimo de 0,41; médio de 4,44 e máximo de 23,50 dias. No mês seguinte, em agosto, houve uma ligeira alteração nos tempos, com mínimo de 0,45; médio de 2,06 e máximo de 11,52. Já em setembro, os tempos apresentaram nova variação, com mínimo de 0,36; médio de 3,83 e máximo de 14,58, encerrando o trimestre com uma queda significativa no Tempo Máximo de Atendimento da Ouvidoria com relação ao início do trimestre.

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.

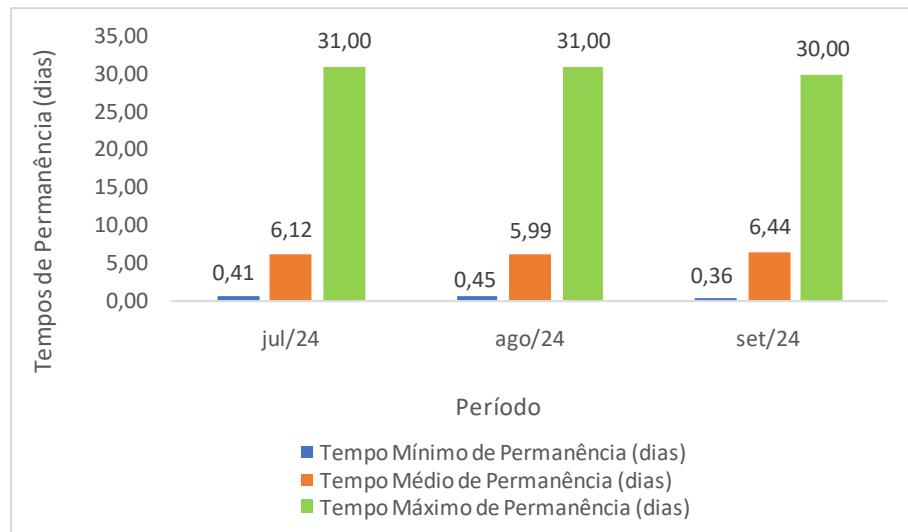


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 02/10/2024

Verifica-se, então, que ao longo do trimestre, o tempo de permanência mínimo foi de **0,36 dias**; médio, de **6,91 dias**; e máximo, de **68,00 dias**.

Vale também registrar os tempos mínimo, médio e máximo de permanência das manifestações no Tribunal, relativo ao 3º trimestre, por mês.

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

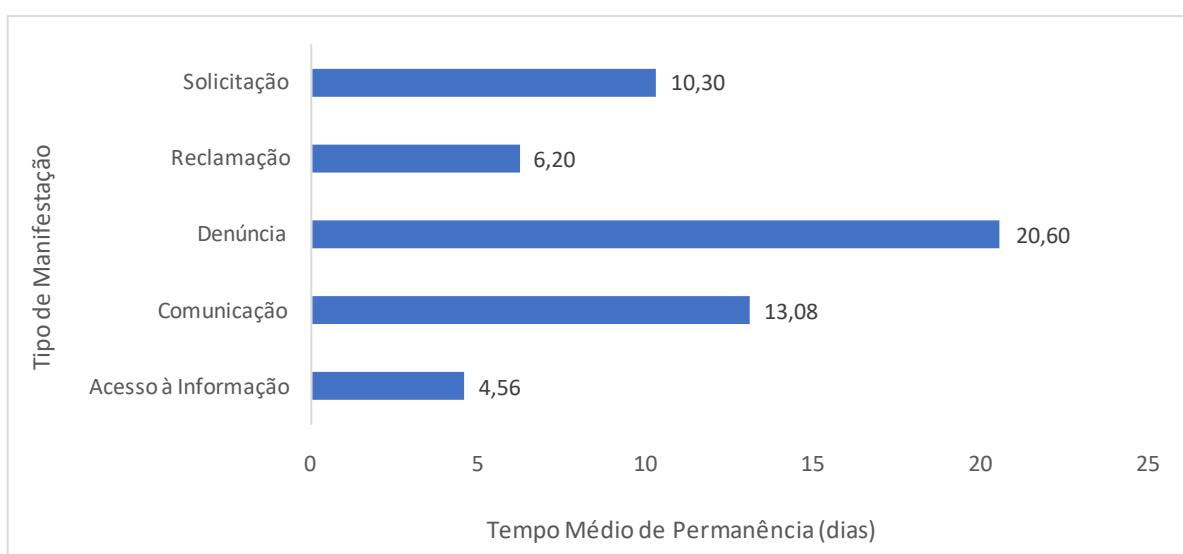


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 02/10/2024

Das informações registradas, percebe-se que no mês de julho, os tempos de permanência variaram, com um mínimo de 0,41; médio de 6,12 e máximo de 31,0 dias. Em agosto, houve uma ligeira alteração nos tempos, com mínimo de 0,45; médio de 5,99 e máximo de 31,0. Já em setembro, os tempos apresentaram nova variação, com mínimo de 0,36; médio de 6,44 e máximo de 30,0.

Finalizando, seguem os dados relativos ao tempo médio de permanência por tipo de manifestação, no **3º trimestre**, considerando o recebimento das variadas espécies de demandas pela Ouvidoria.

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

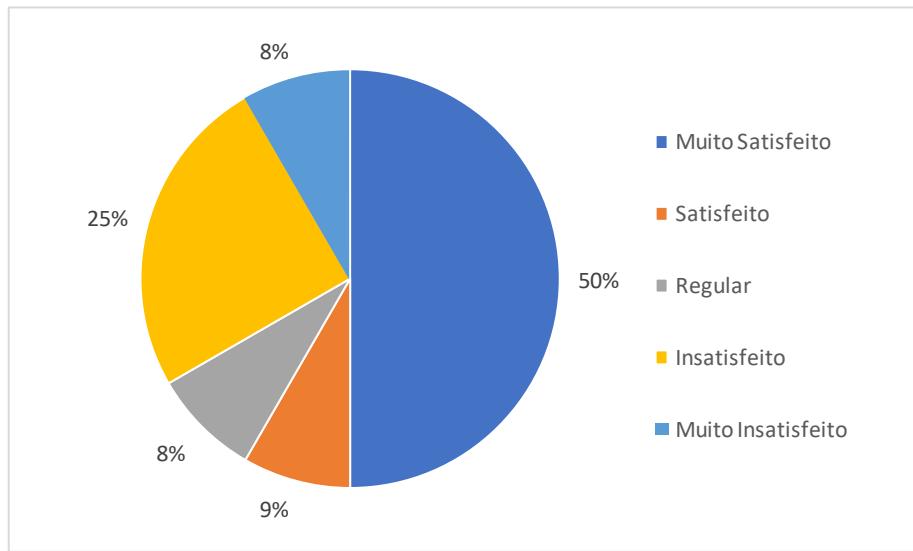


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 02/10/2024

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

Por fim, registe-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 12, é possível constatar que é de 59% o percentual de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria.

Observa-se que 50% dos respondentes consideram o atendimento da Ouvidoria como muito satisfatório, enquanto 9% o classificam como satisfatório. Por outro lado, 8% o julgam como regular, 25% como insatisffeito e 8% como muito insatisffeito.

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 detalhamentos 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	97,50	2,50	Em dia
▪ Manter atualizados os dados do projeto “Nossas Cidades”, no site do TCE-RN, de forma a evidenciar o índice de efetividade da transparéncia municipal	100	0	Concluída
▪ Promover o aperfeiçoamento contínuo da ferramenta de inteligência artificial “Kairós”, com o objetivo de melhorar o tratamento das demandas recebidas.	87,50	12,50	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 <i>Contas em Gotas: a ouvidoria no fomento à cidadania participativa qualificada</i> .	97,22	2,78	Em dia
TOTAL	97,46	2,54	

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

¹ Em dia / atrasado / em planejamento / cancelado.

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, 21 de outubro de 2024.

Ana Eleonora de Carvalho Freire

Diretora da Ouvidoria do TCE/RN