

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2021

2º TRIMESTRE

TRIBUNAL de CONTAS do ESTADO TCE



TRIBUNAL DE
CONTAS DO
ESTADO
RIO GRANDE DO NORTE



Ouvidoria
do TCE/RN



1 RESULTADOS ALCANÇADOS NO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021

1.1 ATIVIDADES DE ASSESSORAMENTO

1.1.1 Ouvidoria de Contas (OUVID)

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 com espaço físico e um sistema informatizado 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 atividades desenvolvidas no segundo trimestre de 2021, sob a gestão do Conselheiro-Ouvidor *Tarcísio Costa*.

Tabela 1: Atividades realizadas

ATIVIDADES	FASE ATUAL
▪ Elaboração do Relatório de Atividades da Ouvidoria, referente ao 1º trimestre/2021.	Concluído
▪ Atualização do sítio eletrônico do TCE/RN (aba da Ouvidoria).	Concluído
▪ Atualização do cronograma das ações/atividades da Ouvidoria no trimestre.	Concluído
▪ Acompanhamento, realização de testes e avaliação do painel de BI desenvolvido para os serviços da Ouvidoria.	Concluído
▪ Elaboração de cartilha sobre procedimentos internos para cadastramento, tramitação, resposta e arquivamento das demandas recebidas pela Ouvidoria.	Concluído
▪ Elaboração de proposta de reestruturação da Ouvidoria, por solicitação da APG.	Concluído



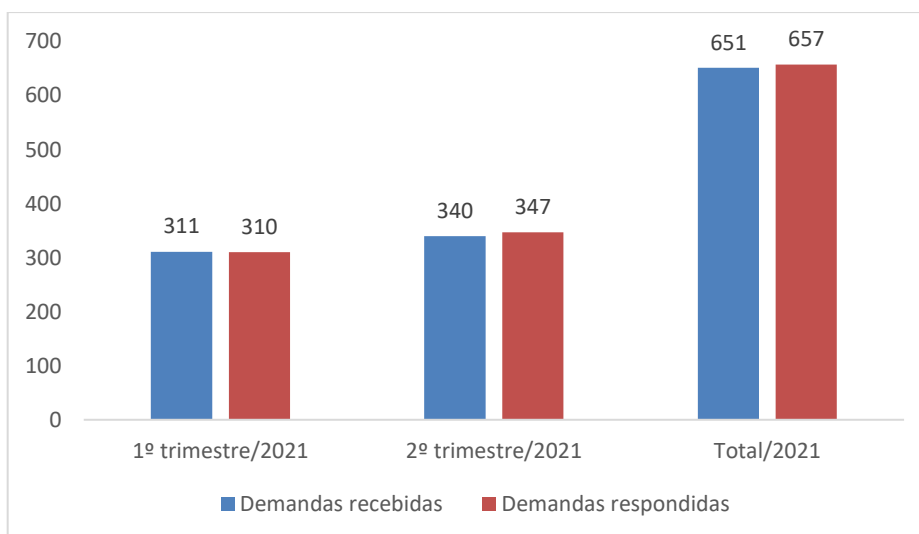
ATIVIDADES	FASE ATUAL
<ul style="list-style-type: none">Levantamento das atividades operacionais da Ouvidoria e estimativa das horas semanais para cada uma delas.	Concluído
<ul style="list-style-type: none">Desenvolvimento, em parceria com a equipe técnica da Diretoria de Informática do TCE/RN e colaboração da Ouvidoria da UFRN, de nova plataforma de gerenciamento de ocorrências desta Ouvidoria, com foco na integração dos sistemas internos existentes ao sistema Fala.BR (CGU) e subsequente implantação de ferramenta de inteligência artificial.	Em andamento
<ul style="list-style-type: none">Elaboração do Manual do Usuário para o sistema Fala.BR.	Em andamento
<ul style="list-style-type: none">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.	Em andamento
<ul style="list-style-type: none">Elaboração de material para divulgação interna da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).	Em andamento

FONTE: OUVID

Ao longo desse trimestre, a equipe da Ouvidoria continuou atuando no fomento dos instrumentos de transparência, avaliando constantemente os diversos formatos de disponibilização de informações e dados aos cidadãos, por intermédio do sítio eletrônico deste TCE/RN, a fim de fortalecer o controle social.

A evolução das demandas recebidas e respondidas pela Ouvidoria, por trimestre, apresenta o seguinte comportamento.

Gráfico 1: Evolução das Demandas Recebidas e Respondidas pela Ouvidoria por trimestre – Ano 2021



FONTE: Sistemas da Ouvidoria, situação em 30/06/2021.





Quanto às demandas recebidas e respondidas pela Ouvidoria, no segundo trimestre, têm-se os seguintes números por sistema.

Tabela 2: Demandas Recebidas e Respondidas por Sistema.

TIPO	QUANTIDADE RECEBIDA				QUANTIDADE RESPONDIDA			
	ABR	MAI	JUN	TOTAL	ABR	MAI	JUN	TOTAL
DEMANDAS RECEBIDAS POR SISTEMA								
▪ Fale Conosco	63	53	71	187	55	67	69	191
▪ Fala.BR	03	-	-	03	06	-	-	06
▪ e-SIC (Pedidos de Informação)	33	60	57	150	57	60	33	150
TOTAL	99	113	128	340	118	127	102	347

FONTE: Sistemas da Ouvidoria, situação em 30/06/2021.

Elas podem ser segregadas por natureza, com a seguinte disposição.

Tabela 3: Quantidade de demandas recebidas no trimestre por sistema, por tipo e por situação.

SISTEMA	TIPO	QTDE RECEBIDA	QTDE EM ANÁLISE	QTDE RESPONDIDA
Fale Conosco	Elogio	02	-	02
	Informação	101	04	104
	Irregularidade	35	01	34
	Reclamação	22	-	22
	Simplifique!	02	-	02
	Sugestão	-	-	-
	Outros	25	01	27
Total 1		187	06	191
Fala.BR	Acesso à Informação	-	-	-
	Comunicação	-	-	02
	Denúncia	-	-	-
	Elogio	-	-	-
	Não Classificada	-	-	-
	Reclamação	-	-	01
	Simplifique	-	-	-
	Solicitação	03	-	03
	Sugestão	-	-	-





SISTEMA	TIPO	QTDE RECEBIDA	QTDE EM ANÁLISE	QTDE RESPONDIDA
	Total 2	03	-	06
E-SIC	Pedido de informação (LAI)	150	03	150
	Total 3	150	03	150
	TOTAL	340	09	347

FONTE: Sistemas da Ouvidoria, situação em 30/06/2021.

Cumpra ainda informar que a Ouvidoria disponibiliza, regularmente, diversos canais de comunicação aos cidadãos (telefone institucional e 0800, presencial, e-mail, e-SIC, Fale Conosco e Fala.BR), de modo que, tomando-se como filtro esses meios de acesso, verificam-se os seguintes resultados.

Tabela 4: Quantidade de demandas recebidas, no trimestre, por forma de comunicação.

CANAL DE COMUNICAÇÃO	QTDE DE DEMANDAS RECEBIDAS
0800	-
E-mail	99
Presencial	-
Fale Conosco (site)	88
e-SIC (site)	150
Fala.BR (sistema da CGU)	03
TOTAL	340

FONTE: Sistemas da Ouvidoria, situação em 30/06/2021.

O tempo médio de resposta da Ouvidoria para essas demandas, no período, foi de **4,95 dias** e apresentou os seguintes resultados por sistema.

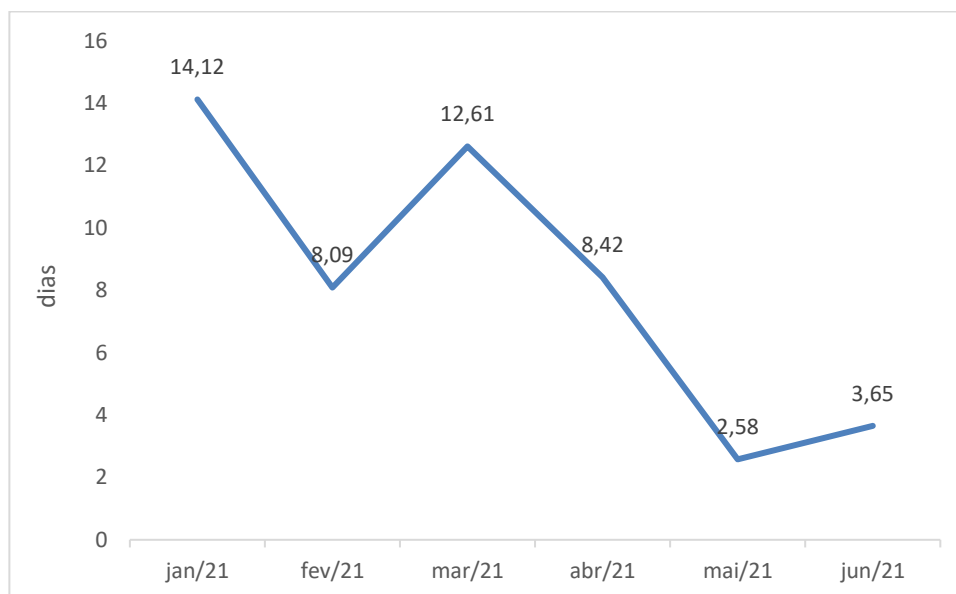
SISTEMA	TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (DIAS)		
	ABR	MAI	JUN
▪ Fale Conosco	14,86	3,34	3,83
▪ Fala.BR	1,60	-	-
▪ e-SIC (Pedidos de Informação)	2,23	1,90	3,28

FONTE: Painel de BI (Ouvidoria), situação em 30/06/2021.





Gráfico 2: Evolução do tempo médio de atendimento da Ouvidoria em 2021.

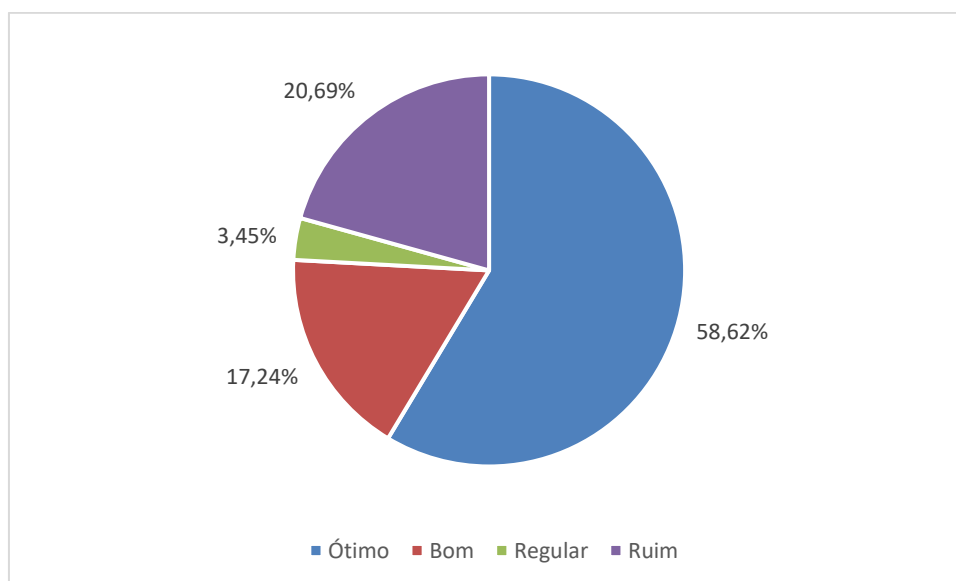


FONTE: Painel de BI (Ouvidoria), situação em 30/06/2021.

A avaliação dos serviços prestados, nesse segundo trimestre, pode ser confirmada pelo resultado das pesquisas de satisfação aplicadas aos cidadãos que buscaram os serviços da Ouvidoria.

Os demandantes que acessaram o **sistema e-SIC** consideraram, na sua maioria, que o atendimento da Ouvidoria foi ótimo (58,68%) ou bom (17,24%), conforme gráfico a seguir.

Gráfico 3: Índice de Satisfação com o Atendimento da Ouvidoria no Sistema e-SIC, no período.



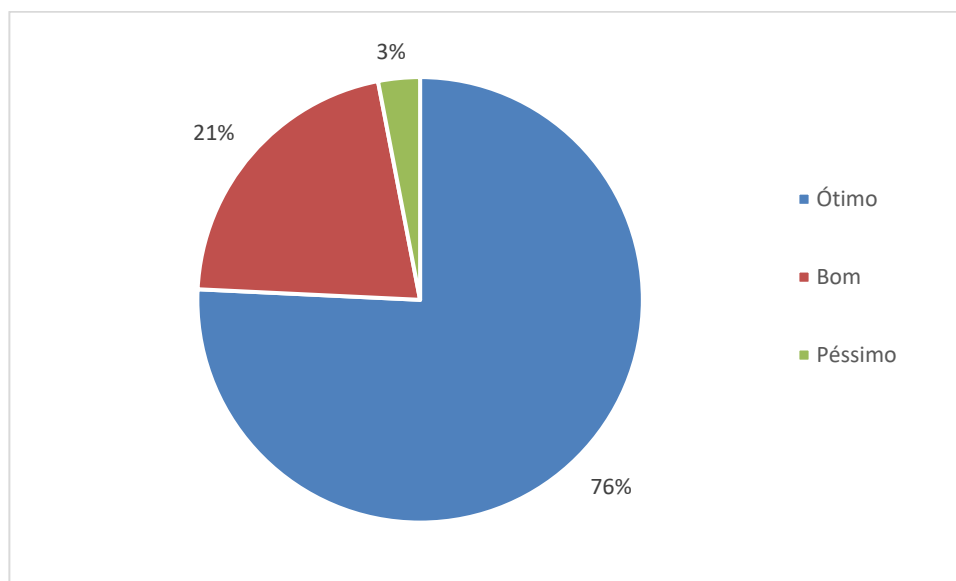
FONTE: Sistema e-SIC (site do TCE-RN), situação em 30/06/2021.



Acredita-se que o elevado índice de avaliação negativa se deve às instabilidades do sistema no período, o que precisa ser acompanhado nos próximos meses.

Para os cidadãos que utilizaram o **sistema Fale Conosco**, os resultados são os seguintes.

Gráfico 4: Índice de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria, no Sistema Fale Conosco, no período.



FONTE: LimeSurvey, situação em 30/06/2021.

Não houve resposta à pesquisa de satisfação disponibilizada no sistema Fala.BR.

Nesse trimestre, houve a participação da servidora Kátia Regina dos Santos Nobre, lotada nesta Ouvidoria, em três comissões, com a realização das respectivas atividades: Comissão das Contas do Governo do Estado do RN para o ano de 2018, Comissão das Contas do Governo do Estado do RN para o ano de 2019 e Comissão para Estudos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Frise-se, ainda, a participação de integrantes da Ouvidoria em 22 (vinte e duas) reuniões de trabalho, sendo 8 (oito) para tratar das atividades/ações do Plano de Diretrizes Anual (PDA) 2021/2022 e 14 (quatorze) para discutir e avaliar o andamento dos trabalhos rotineiros ou específicos, como melhorias nos sistemas, estratégias de padronização das respostas aos demandantes, disponibilização direta de informações aos cidadãos, entre outros.



Também é importante registrar que todas as atividades apresentadas foram desempenhadas pela seguinte equipe de trabalho.

Tabela 5: Quantitativo de servidores e estagiários na unidade

SERVIDORES	QUANTIDADE
▪ Atividade de Gestão	01
▪ Outras (especificar):	
✓ Assessoramento e operacionalização das demandas	03
TOTAL 1	04
ESTAGIÁRIOS	QUANTIDADE
▪ Curso: Direito	01
TOTAL 2	01
TOTAL (1+2)	05

FONTE: OUVID

Ressalte-se que a equipe da Ouvidoria desenvolveu suas atividades em regime de teletrabalho (parcial ou totalmente), 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 prorrogações¹, estabelecendo medidas preventivas para a redução dos riscos de contaminação da covid-19.

Por fim, é oportuno salientar que 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, 06 de julho de 2021.

Conselheiro TARCÍSIO COSTA

Ouvidor

¹ Portarias n. 101/2020-GP/TCE, de 20 de março de 2020, 104/2020- GP/TCE, de 03 de abril de 2020, 110/2020-GP/TCE, de 30 de abril de 2020, 142/2020-GP/TCE, de 15 de maio de 2020, 152/2020-GP/TCE, de 29 de maio de 2020, 154/2020-GP/TCE, de 12 de junho de 2020, 156/2020-GP/TCE, de 30 de junho de 2020, 161/2020-GP-TCE, de 28 de julho de 2020, 205/2020-GP/TCE, de 01 de outubro de 2020 e 049/2021-GP/TCE, de 22 de fevereiro de 2021.