

---

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2024 4º TRIMESTRE

---



TRIBUNAL DE CONTAS  
RIO GRANDE DO NORTE



# 1 RESULTADOS ALCANÇADOS NO QUARTO 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 **quarto 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 4º trimestre/2024.	Concluída
▪ Gerenciamento do e-mail institucional da unidade.	Em andamento
▪ Elaboração dos relatórios dos indicadores de desempenho estabelecidos pela APG, referente ao 4º trimestre/2024.	Concluída
▪ Elaboração e acompanhamento periódicos das postagens relativas ao Projeto <i>Contas em Gotas: a</i>	Concluída

<i>ouvidoria no fomento à cidadania participativa qualificada</i> , publicadas no Instagram institucional.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participação da equipe da Ouvidoria no curso sobre Equidade, Diversidade e Cidadania.</li> </ul>	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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, Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa (IRB).</li> </ul>	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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, Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa (IRB).</li> </ul>	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participação da Diretora da Ouvidoria no curso intitulado <i>Avaliação de Políticas Públicas informada por evidências: Aplicações e orientações da NBASP 9020</i>, ministrada pela Auditora de Controle Externo, Anne Carvalho.</li> </ul>	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realização da XIX Sesta de Contas com a palestra <i>Gestão Pública Inovadora: possibilidades e casos de sucesso</i>, ministrada pelos Consultores do SEBRAE-RN, Mary Adelle Freire Nogueira e Thales Fernandes Rodrigues de Oliveira, e o Consultor do SEBRAE-Nacional, Rafael Gonçalves de Castro.</li> </ul>	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participação da Ouvidoria no evento alusivo ao Dia do Servidor Público. Na ocasião, a Ouvidoria fez o lançamento do canal de Ouvidoria Interna, iniciativa voltada para o atendimento e comunicação direta com os servidores do TCE-RN.</li> </ul>	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participação da equipe da Ouvidoria na capacitação sobre o novo sistema de gerenciamento de ações estratégicas – ATENA.</li> </ul>	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participação da Diretora da Unidade na 1º Reunião do Núcleo de Inovação do Controle Externo do TCE-RN (NICE).</li> </ul>	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participação da equipe da Ouvidoria no evento intitulado <i>Novos gestores do RN – Quadriênio 2025/2028</i>, promovido pela Federação dos Municípios do Rio Grande do Norte – FEMURN. A equipe técnica da Ouvidoria ofereceu suporte para esclarecer dúvidas sobre a utilização da plataforma Fala.Br, da ferramenta de inteligência artificial <i>Kairós</i> e disponibilizou o material para consulta <i>Sabia que seu município pode ter uma Ouvidoria Inteligente?</i>.</li> </ul>	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alinhamento, com a Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), para o melhoramento do Painel de BI da Ouvidoria.</li> </ul>	Concluída

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acompanhamento e atualização dos fluxos desenhados para a ferramenta de inteligência artificial <i>Kairós</i>, gerando sugestões à Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI).</li> </ul>	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realização da XX Sexta de Contas, com a temática: <i>Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP): relevância, perspectivas e resultados</i>, que contou com a palestra do Auditor de Controle Externo do TCE-MT e Secretário Executivo do Programa Nacional de Transparência Pública, Volmar Bucco Júnior e com a entrega dos Certificados de Qualidade em Transparência Pública, aos jurisdicionados agraciados.</li> </ul>	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participação do Conselheiro-Ouvidor, Carlos Thompson Costa Fernandes, e da Diretora, Ana Eleonora de Carvalho Freire, no IX ENTC – <i>Encontro Nacional dos Tribunais de Contas</i>, em Foz do Iguaçu, Paraná.</li> </ul>	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participação da Ouvidoria na 3ª Assembleia Geral da Rede Nacional de Ouvidorias – RENOUV.</li> </ul>	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participação da Diretora da Ouvidoria, Ana Eleonora de Carvalho Freire, no V Encontro PotInova.</li> </ul>	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participação da Diretora da Ouvidoria, Ana Eleonora de Carvalho Freire, como integrante do Grupo de Trabalho sobre Participação Cidadã, na perspectiva 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).</li> </ul>	Em andamento
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apresentação, pela Diretora da Ouvidoria e do representante da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), dos melhoramentos do painel de BI para a representantes da APG e SECEX.</li> </ul>	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participação da Diretora da Ouvidoria na 2ª Reunião de Avaliação Estratégica (RAE)/Final de Gestão 2023/2024.</li> </ul>	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apresentação do projeto <i>Contas em Gotas: A Ouvidoria no fomento à cidadania participativa qualificada</i> como Boa Prática, no ciclo 2024 do Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD-TC).</li> </ul>	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participação do Conselheiro-Ouvidor, Carlos Thompson Costa Fernandes, e da Diretora da Ouvidoria, Ana Eleonora de Carvalho Freire, no evento de apresentação dos resultados da Gestão 2023/2024.</li> </ul>	Concluída

FONTE: OUVID

Em relação às atividades realizadas pela Ouvidoria no 4º 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 à Participação Cidadã e ao Controle Social. 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).

Destaque-se também a seleção, pela ATRICON, do projeto *Contas em Gotas: A Ouvidoria no fomento à cidadania participativa qualificada* como Boa Prática, no ciclo 2024 do Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD-TC).

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

Cumprir 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	97
E-mail	0
Telefone	0
0800	0
Via Postal	0
Presencial	0

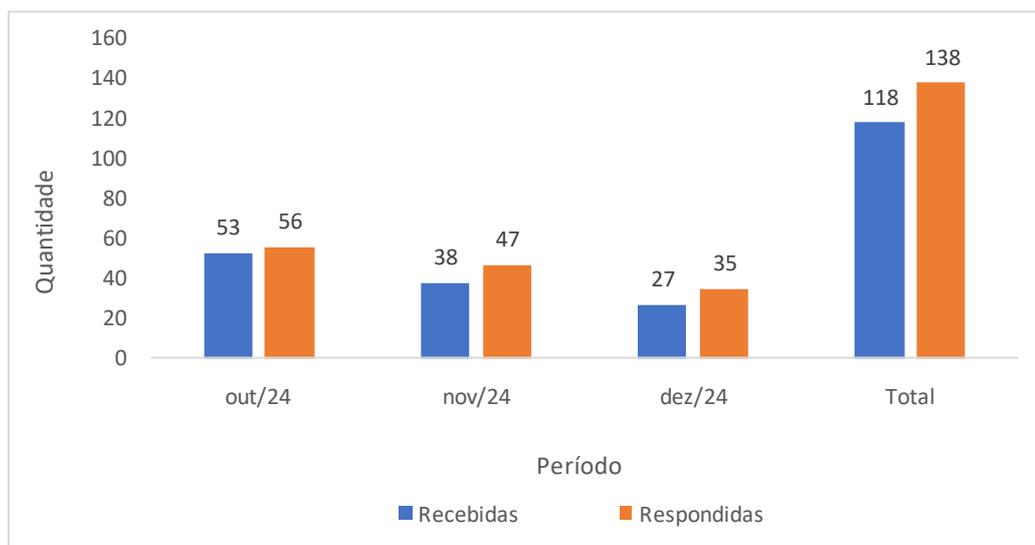
FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 08/01/2025

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 **trimestre** do corrente exercício.

Gráfico 1: Evolução da quantidade de manifestações no período.



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 08/01/2025

Conforme as informações expostas acima, no mês de outubro foram recebidas 53 demandas e 56 foram respondidas. No mês subsequente, novembro, a Ouvidoria registrou a entrada de 38 demandas e a resposta a 47. Finalmente, em dezembro, o total de demandas recebidas foi de 27, com 35 delas sendo devidamente atendidas.

Ao final do **4º trimestre** do ano em curso, a Ouvidoria totalizou 118 demandas recebidas e 138 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.

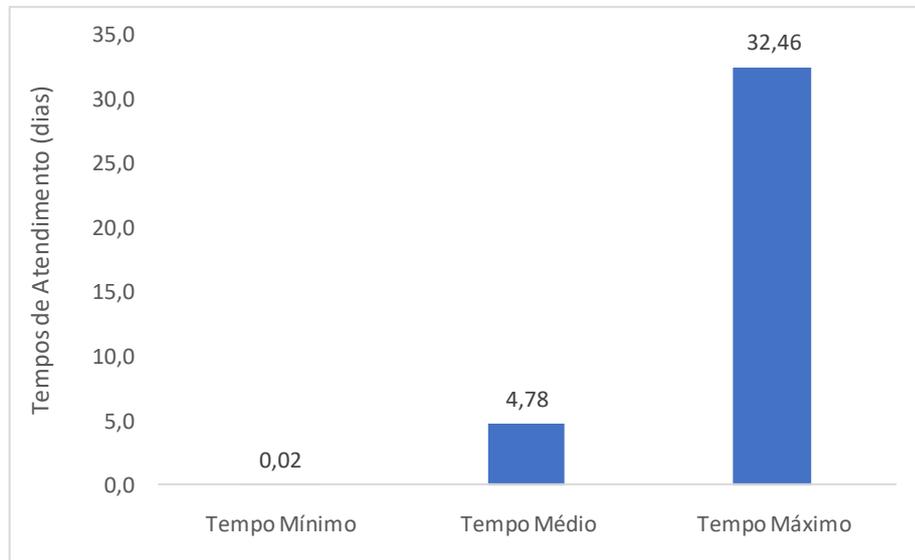


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 08/01/2025

De acordo com os dados compilados, constata-se que a Ouvidoria efetuou um total de 97 atendimentos, distribuídos da seguinte forma: 72 referentes a pedidos de Acesso à Informação; 11, relacionados à Comunicação; 2 referentes à Elogio; 1, 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 **4º trimestre**, conforme segue.

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

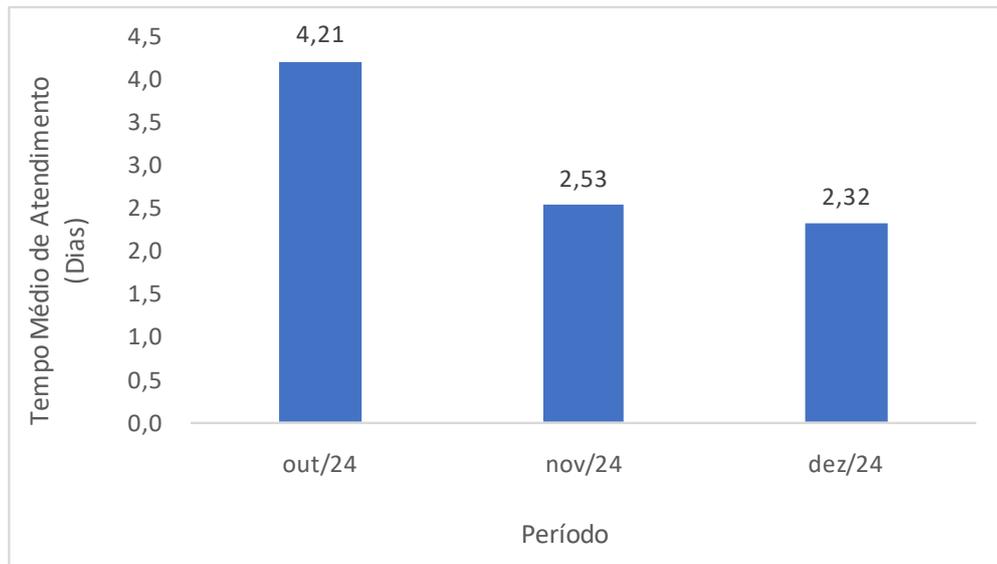


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 08/01/2025

De acordo com os dados obtidos, verifica-se que o tempo médio para o período **do 4º trimestre** foi de **4,78 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.

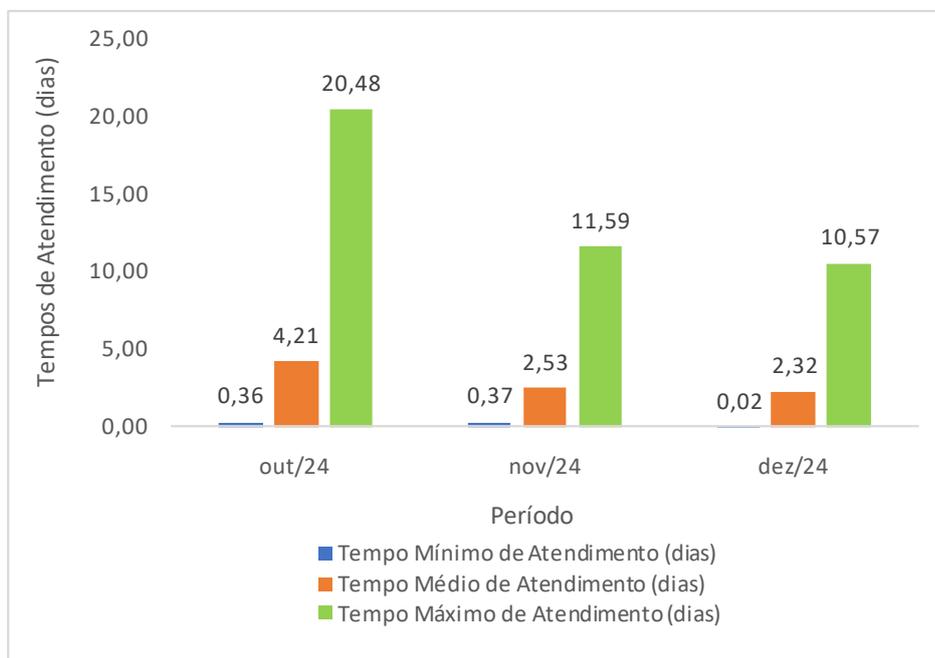


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 08/01/2025

Conforme os dados acima, afere-se que o tempo médio de atendimento às manifestações foi de **4,21 dias em outubro; 2,53 dias em novembro; e, 2,32 dias em dezembro**. 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 **4º trimestre**.

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

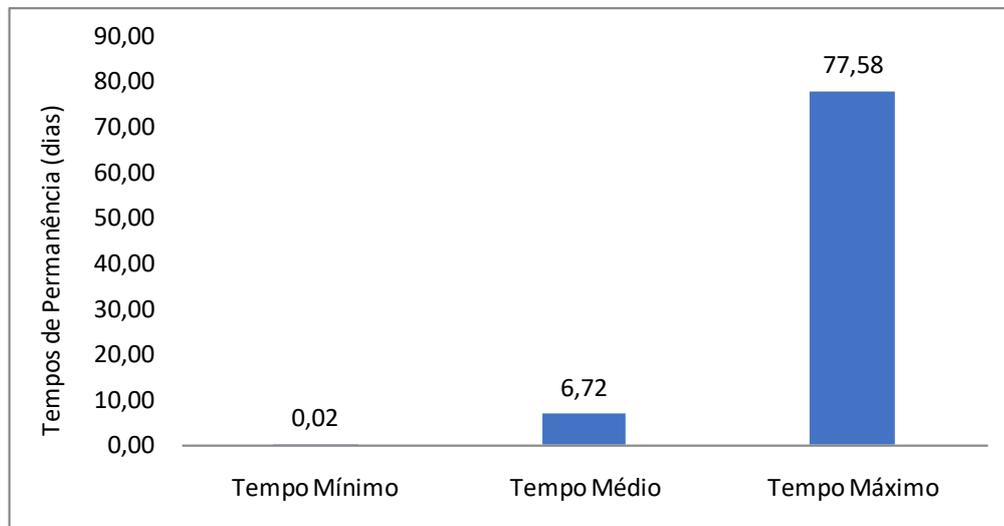


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 08/01/2025

De acordo com as informações acima, verifica-se que no mês de outubro, os tempos de atendimento variaram, com um mínimo de 0,36; médio de 4,21 e máximo de 20,48 dias. No mês seguinte, em novembro, houve uma ligeira alteração nos tempos, com mínimo de 0,37; médio de 2,53 e máximo de 11,59. Já em dezembro, os tempos apresentaram nova variação, com mínimo de 0,02; médio de 2,32 e máximo de 10,57, encerrando o trimestre com uma queda significativa nos Tempos Mínimo, Médio e 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.

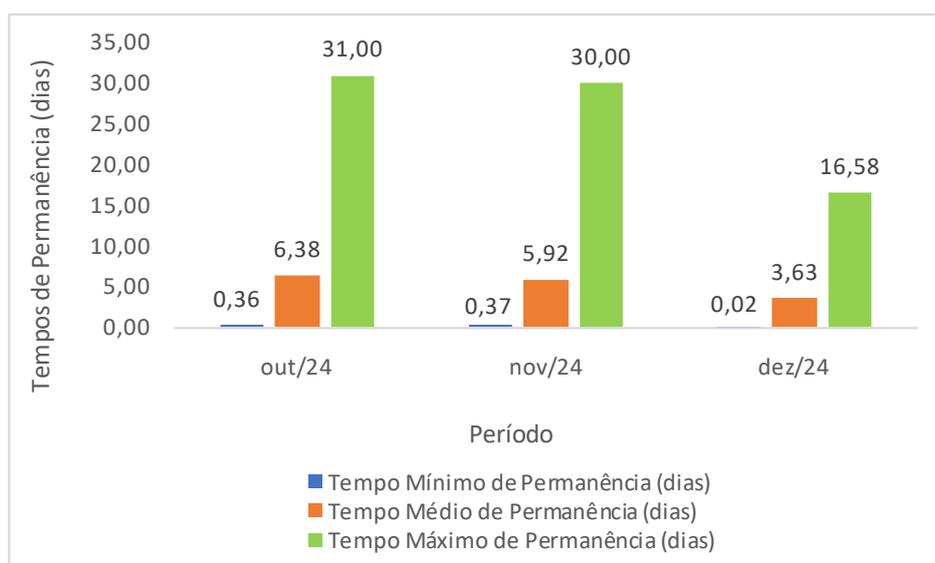


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 08/01/2025

Verifica-se, então, que ao longo do trimestre, o tempo de permanência mínimo foi de **0,02 dias**; médio, de **6,72 dias**; e máximo, de **77,58 dias**.

Vale também registrar os tempos mínimo, médio e máximo de permanência das manifestações no Tribunal, relativo ao 4º trimestre, por mês.

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



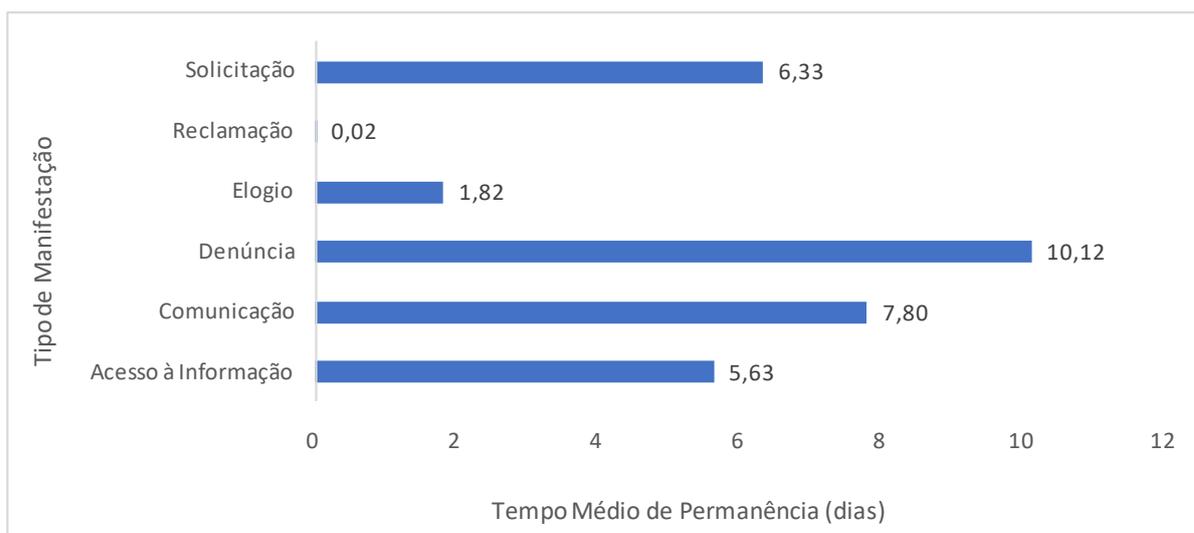
FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 08/01/2025

Das informações registradas, percebe-se que no mês de outubro, os tempos de permanência variaram, com um mínimo de 0,36; médio de 6,38 e máximo de 31,00 dias. Em

novembro, houve uma ligeira alteração nos tempos, com mínimo de 0,37; médio de 5,92 e máximo de 30,00. Já em dezembro, os tempos apresentaram nova variação, com mínimo de 0,02; médio de 3,63 e máximo de 16,58.

Finalizando, seguem os dados relativos ao tempo médio de permanência por tipo de manifestação, no **4º trimestre**, considerando o recebimento das variadas espécies de demandas pela Ouvidoria.

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

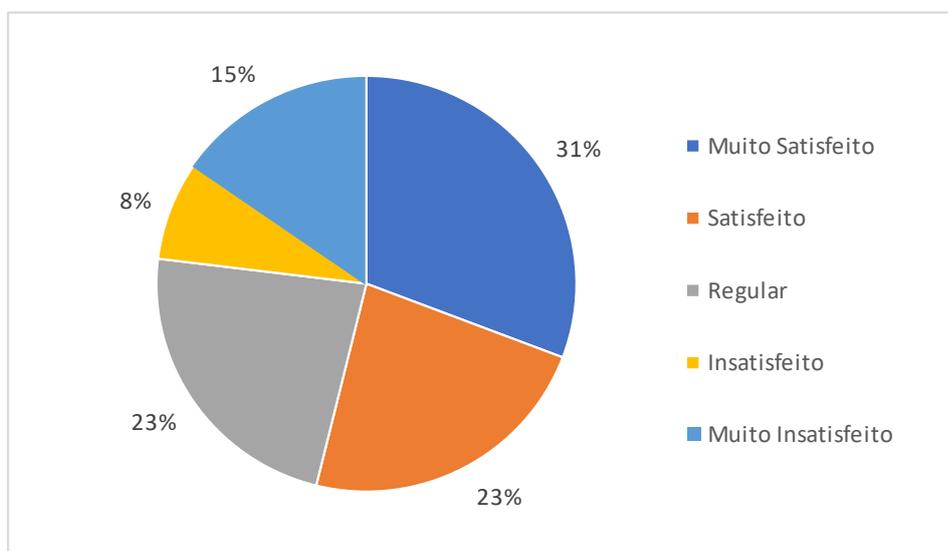


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 08/01/2025

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, 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 54% o percentual de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria.

Observa-se que 31% dos respondentes consideram o atendimento da Ouvidoria como muito satisfatório, enquanto 23% o classificam como satisfatório. Por outro lado, 23% o julgam como regular, 8% como insatisfeito 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 <sup>1</sup>
▪ 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	100	0	Concluída
▪ 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.	100	0	Concluída
▪ 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>	100	0	Concluída
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	

FONTE: Sistema Channel

Cabe destacar mediante aos dados apresentados na Tabela 3 que ao final do biênio todas as ações e projetos do Plano Diretor 2023-2024 foram todos concluídos.

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

<sup>1</sup> Em dia / atrasado / em planejamento / cancelado.

realizados, seja por meio dos sistemas informatizados, utilizados nas rotinas administrativas da unidade e aqueles disponibilizados para a população.

Natal, 10 de janeiro de 2025.

***Jailson Tavares Pereira***

Diretora da Ouvidoria do TCE/RN