

RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA 2024



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO
RIO GRANDE DO NORTE



1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

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, solicitações, 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 e 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. Está estruturada em espaço físico próprio e conta com sistemas informatizados aptos a atender às manifestações 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 do Tribunal) e do respectivo Regimento Interno (aprovado pela Resolução nº 009/2012-TCE), que disciplinam e regulamentam a atuação deste Tribunal de Contas, as finalidades da Ouvidoria restaram bem mais sistematizadas, nos termos do artigo 94 deste último diploma normativo, conforme 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 arremeter 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.

2 PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2024 PELA OUIDORIA DO TRIBUNAL

Quanto à recepção e tratamento das demandas, a Ouvidoria continuou com a utilização de um único sistema (Fala.BR), processo iniciado em 20/06/2022, para o encaminhamento de todas as *manifestações de ouvidoria* (denúncias¹/comunicações de irregularidades, reclamações, solicitações, sugestões e elogios), *solicitações de simplificação*, além dos *pedidos de acesso à informação*, nos termos da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI). Os sistemas *e-SIC* e *Fale Conosco* foram desativados na referida data, quando se deu a operacionalização regular da

¹No caso específico de DENÚNCIAS cadastradas na plataforma Fala.BR, o sistema as direciona, inicialmente, para a Diretoria de Expediente (DE), uma vez que seguem o rito definido no Regimento Interno do Tribunal (art. 293 e seguintes), retornando posteriormente para a Ouvidoria, a quem cabe enviar a resposta ao cidadão. Mas isso não altera a forma de cadastramento da manifestação no sistema. Na hipótese de anonimato, o sistema as receberá como COMUNICAÇÃO de irregularidade e não como denúncia, e serão tratadas, desde logo, na Ouvidoria.

ferramenta de inteligência artificial (robô *Kairós*), que permanece em fase de acompanhamento, avaliação e ampliação das suas funcionalidades.

Estão listadas, a seguir, as principais atividades desenvolvidas em 2024, sob a gestão do Conselheiro-Ouvidor *Carlos Thompson Costa Fernandes*.

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

- Participação da Diretora da Ouvidoria, representando a 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).

- Realização de atividades rotineiras, como atualização, ao longo do período, do sítio do Tribunal na internet (abas da Ouvidoria, Denúncias, Fale Conosco e Portal da Cidadania) e do cronograma das ações/atividades da Ouvidoria; elaboração dos relatórios de atividades (trimestrais e anual); atendimento às solicitações originadas em outras unidades do Tribunal; atendimento às manifestações enviadas ao Tribunal pelos cidadãos, entre outras.

- 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.

- Acompanhamento do painel de BI desenvolvido para os serviços da Ouvidoria.

- Planejamento, organização e realização, em parceria com a Escola de Contas Professor Severino Lopes de Oliveira (ECPSLO), do evento comemorativo ao Dia

Nacional do Ouvidor, intitulado "As Ouvidorias Públicas e o Fomento ao Controle Social e à Transparência Pública".

- Permanente monitoramento relativo às atualizações dos fluxos da ferramenta de inteligência artificial Kairós.

- Análise e validação das metas e indicadores estabelecidos pela Assessoria de Planejamento e Gestão (APG) para a unidade, relativos ao biênio 2023-2024.

- Acompanhamento e atualização, no sistema ATENA, da execução do Plano Diretor da unidade.

- Realização da 1ª e 2ª RAE – Reunião de Avaliação Estratégica de 2024.

- Presença da Ouvidoria no evento “Encontros Regionais da Escola de Contas – Polo I, II, III, IV”, nos municípios de Natal, Pau dos Ferros, Mossoró e Caicó, promovido pelo TCE-RN

- Participação da Diretora da unidade como integrante do GT Científico do ENCCO – 2024

- 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.

- Participação do Conselheiro Ouvidor, como mediador do Painel Sustentabilidade na perspectiva do sistema Tribunais de Contas, durante a programação do Encontro Nacional de Corregedorias, Controle Internos e Ouvidorias – ENCCO 2024, realizado em Aracaju/SE.

- Palestra A Ouvidoria Pública Ouve ou Escuta?, ministrada pela Diretora da unidade, durante a programação do Encontro Nacional de Corregedorias, Controle Internos e Ouvidorias – ENCCO 2024, realizado em Aracaju/SE.

- Apresentação, em conjunto com a Diretoria de Informática do TCE/RN, da ferramenta de inteligência artificial Kairós, para a equipe da Ouvidoria da Assembleia Legislativa do estado do Rio Grande do Norte.

- Lançamento do canal de Ouvidoria Interna, iniciativa voltada para o atendimento e comunicação direta com os servidores do TCE-RN.

- Presença da equipe da Ouvidoria no evento intitulado Novos gestores do RN – Quadriênio 2025/2028, 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 Kairós e disponibilizou o material para consulta Sabia que seu município pode ter uma Ouvidoria Inteligente?.

- Participação do Conselheiro-Ouvidor, Carlos Thompson Costa Fernandes, e da Diretora, Ana Eleonora de Carvalho Freire, no IX ENTC – Encontro Nacional dos Tribunais de Contas, em Foz do Iguaçu, Paraná.

3 PROJETOS

3.1 ROTAS PARA OUVIR

O projeto “Rotas para Ouvir: sua voz a serviço da cidadania” tem como principal escopo estimular a criação e o desenvolvimento de Ouvidorias no âmbito municipal, facilitando o contato direto do cidadão com os órgãos públicos e, então, contribuir para a maior efetividade do controle social e a transparência da gestão pública, em observância ao que preconiza a Lei 13.460/2017.

Em 2024, dando prosseguimento ao aludido projeto, a equipe da Ouvidoria do TCE/RN procedeu fazendo a distribuição de material para consulta, relativo à implementação de Ouvidorias Municipais, adesão à plataforma Fala BR e a utilização da ferramenta de inteligência artificial – Robô Kairós. Essa ação aconteceu mediante a participação da Ouvidoria em Eventos realizados por meio da Escola de Contas Professor Severino Lopes e Oliceira.

3.2 REDE INTEGRAR

A Rede Integrar é um espaço de colaboração, formado pelos 33 Tribunais de Contas, para fortalecer a cooperação técnica e o aperfeiçoamento da implementação de políticas públicas descentralizadas no país.

Dentre os diversos grupos de trabalhos, de estudos e de auditorias, que a Rede Integrar tem constituído, foi prevista a composição do Grupo de Estudos sobre controle social (participação cidadã), em 2023. Contando com representantes de 14 Tribunais de Contas e sob a Coordenação de auditores do Tribunal de Contas da União (TCU) e do Paraná (TCE-PR), este Grupo de Estudos (GE) trabalhou em duas frentes, quais sejam, a Frente 1, responsável por fazer uma compilação doutrinária e normativa sobre o tema Participação Cidadã, considerando o sistema Tribunais de Contas nacional, países da América do Sul e organismos internacionais; e, a Frente 2, encarregada de consolidar boas práticas adotadas pelas Cortes de Contas brasileiras, bem como por outros órgãos nacionais e internacionais.

A participação da Ouvidoria se deu por meio da Diretora da unidade que compôs ambas as frentes de trabalho do GE referido.

Como fruto do trabalho, foram produzidos um relatório, uma cartilha e a minuta de uma Nota Recomendatória que foi encaminhada à ATRICON.

3.3 NOSSAS CIDADES

Com o intuito de aumentar a percepção dos entes públicos a respeito da importância do cumprimento à legislação e da abertura de dados para o exercício do controle social, a Associação dos Membros dos Tribunais de Contas (ATRICON) instituiu, em 2022, o Programa Nacional de Transparência Pública. Esta ação resultou em um levantamento realizado pelos Tribunais de Contas, com o apoio dos controladores internos, com o fito de verificar o cumprimento da legislação de transparência de órgãos públicos de todo o país, divulgando essas informações por meio da ferramenta eletrônica Radar Nacional de Transparência.

Nesse cenário, o projeto “Nossas Cidades”, iniciado no biênio 2018/2019, que nasceu com o intuito de realizar um levantamento nos Portais da Transparência de todas as Prefeituras e Câmaras Municipais do Estado do Rio Grande do Norte, foi atualizado e repaginado, na aba da Ouvidoria, no sítio eletrônico do TCE/RN. Em parceria com as equipes da Diretoria de Administração Municipal - DAM e da Diretoria de Informática - DIN, as informações foram organizadas e disponibilizadas em

trêstópicos, quais sejam, apresentação, histórico e sobre o Radar Nacional da Transparência.

No primeiro tópico, encontra-se todo o arcabouço legal que fundamenta a essência desse projeto. No tópico relativo ao histórico, por sua vez, é possível acompanhar a sucessão dos Planos de Fiscalização Anuais (PFA), no tocante à continuidade das ações fiscalizatórias relativas à transparência dos municípios do Estado do Rio Grande do Norte, desde o biênio 2018/2019. O Radar Nacional da Transparência ganhou tópico próprio, onde é possível entender sobre o seu surgimento, sua base normativa, bem como acessá-lo, via link disponibilizado.

3.4 SEXTA DE CONTAS

O projeto “Sexta de Contas” é realizado pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte em parceria com a Escola de Contas Severino Lopes de Oliveira (ECPSLO) e tem como objetivos precípuos a propagação do conhecimento e o fomento ao debate acerca de matérias com relevância social, notadamente aquelas inseridas no âmbito de competência desta Corte de Contas.

Em tal contexto, o referido projeto não se destina tão somente aos gestores públicos ou aos servidores do TCE/RN, mas também à sociedade em geral, como verdadeiro instrumento de fortalecimento da cidadania participativa, na medida em que, por intermédio de uma exposição didática dos temas selecionados, contribui sobremaneira para a inserção do cidadão no contexto do controle social.

Isso porque as matérias de competência dos Tribunais de Contas, por vezes, não são de fácil compreensão ou acesso, de maneira que o desenvolvimento de temáticas sobre esse viés possibilita a formação de cidadãos mais conscientes e engajados na fiscalização dos jurisdicionados.

Nesse ínterim, a “Sexta de Contas” almeja, então, promover o acesso às diversas matérias afetas a este Tribunal, fomentando o debate e possibilitando a formação de cidadãos mais ativos na fiscalização da administração pública, o que, por conseguinte,

agrega ao exercício do controle externo, à gestão da máquina pública e à prestação eficiente dos serviços públicos.

No exercício de 2024 foram realizadas as seguintes edições do projeto:

- **XVIII Sexta de Contas** intitulada *“Inteligência Artificial Generativa: Aplicabilidade em Casos Reais”*, ministrada pelo 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.

- **XIX Sexta de Contas** intitulada *“Gestão Pública Inovadora: possibilidades e casos de sucesso,”*, 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.

- **XX Sexta de Contas** intitulada *“Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP): relevância, perspectivas e resultados”*, 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.

3.5 CONTAS EM GOTAS

Uma das principais funções desempenhadas pelas Ouvidorias Públicas é a de servir como elo de comunicação entre a sociedade e a instituição da qual fazem parte. Isso permite que o cidadão expresse críticas, envie sugestões, faça elogios ou denúncias, ou seja, participe ativamente da fiscalização da gestão pública quando do exercício do controle social.

Nesse contexto, é fundamental que a sociedade tenha acesso a informações claras e de fácil compreensão, para que a sua participação seja mais eficaz e efetiva. Com esse objetivo, e como fruto da interação em um Grupo de Trabalho do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias, Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa (IRB), nasceu o Projeto "Contas em Gotas: A Ouvidoria no fomento à cidadania participativa qualificada". O projeto busca intensificar essa conexão com a sociedade potiguar, abordando temas de interesse público relacionados à atuação da Ouvidoria e do próprio Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte (TCE-RN).

O Contas em Gotas é executado pela Ouvidoria em parceria com a Assessoria de Comunicação Social (ACSOCIAL). Por meio do Instagram institucional (@tce_rn), o projeto tem como objetivo realizar postagens periódicas, visualmente modernas e em linguagem acessível, atendendo às orientações do art. 5º, XIV, da Lei Nº 13.460/2017 e da Nota Recomendatória Atricon nº 04/2023. A intenção é incentivar a cidadania participativa qualificada, ou seja, facilitar a compreensão dos temas abordados para que o cidadão participe de maneira cada vez mais eficiente. No decorrer do de 2024 foram realizadas 30 postagens no instagram do Tribunal de Contas relativas ao projeto.

3.6 OUVIDORIA INTERNA

A Ouvidoria Interna do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte (TCE-RN) foi lançada no dia 23 de outubro de 2024, a iniciativa visa promover o bem-estar das servidoras e dos servidores, estagiárias e estagiários, terceirizadas e terceirizados, contribuindo para um ambiente de trabalho mais transparente, ético e colaborativo. A Ouvidoria Interna atua como um canal seguro e confidencial, onde é possível registrar reclamações, sugestões, elogios e denúncias relacionadas ao ambiente profissional.

Esse espaço foi concebido para acolher manifestações sobre atitudes inadequadas, assédio, discriminação ou outros comportamentos que comprometam a integridade do ambiente de trabalho.

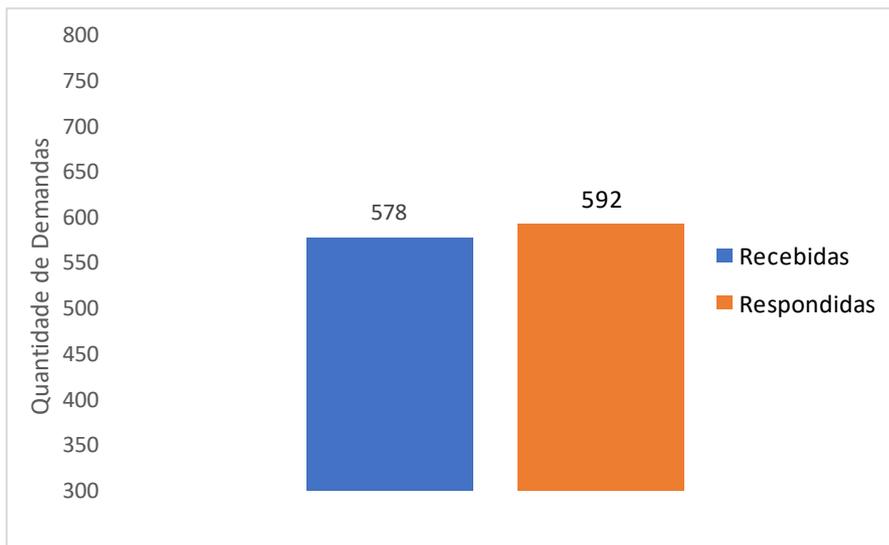
O compromisso com a confidencialidade é um pilar essencial, a ouvidoria assegura o sigilo das informações e protege a identidade de quem utiliza o canal. Dessa forma, a Ouvidoria não apenas contribui para a resolução de problemas, mas também reforça os valores de transparência e responsabilidade que devem guiar a administração pública.

4 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2024

Além das atividades listadas no item anterior, a Ouvidoria recebeu diversas manifestações e pedidos de acesso a informações neste ano.

O gráfico a seguir apresenta a quantidade de manifestações recebidas e respondidas pela Ouvidoria do Tribunal, no **período 01/01/2024 a 31/12/2024**.

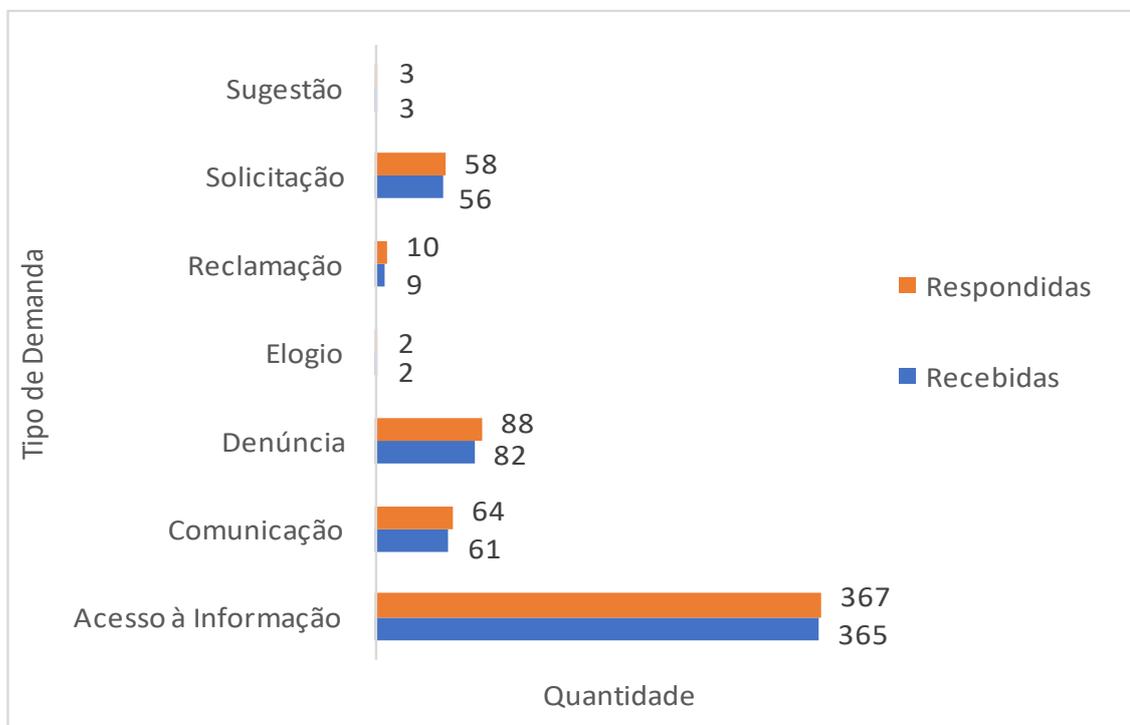
Gráfico 1: Quantidade de Manifestações Recebidas e Respondidas pela Ouvidoria em 2024.



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

Essas mesmas manifestações, classificadas por tipo, apresentaram o seguinte comportamento.

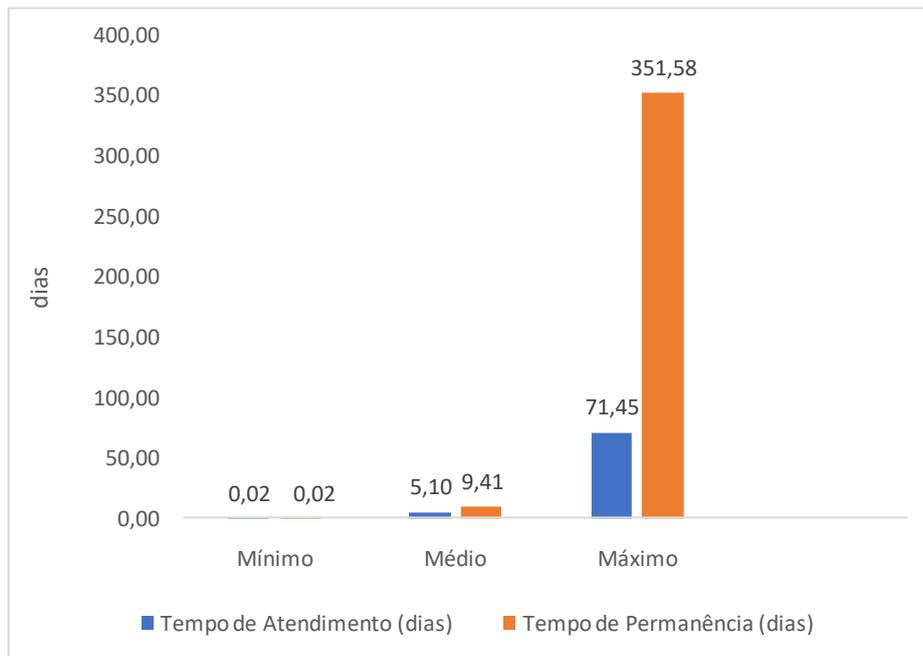
Gráfico 2: Quantidade de Manifestações (por Tipo) Recebidas e Respondidas em 2024.



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

O gráfico a seguir apresenta os tempos de atendimento e de permanência (mínimos, médios e máximos), no ano em análise, das manifestações recebidas pela Ouvidoria. É importante observar que, durante o ano de 2024, o tempo médio de atendimento das manifestações foi de **5,10 dias**. Já o tempo médio de permanência foi de **9,41 dias**.

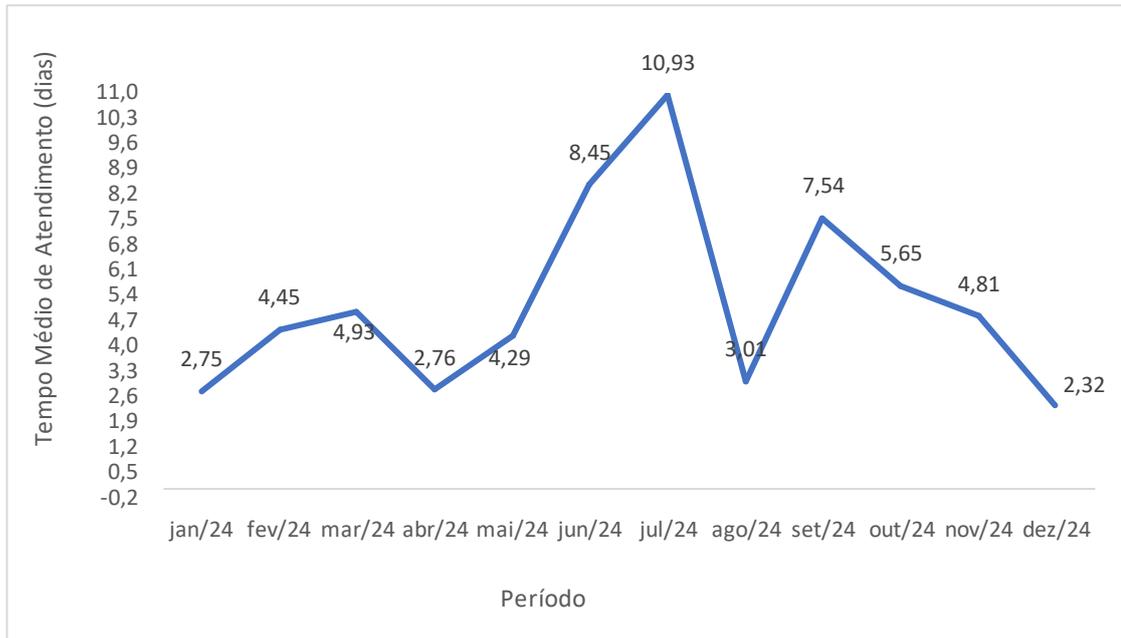
Gráfico 3: Tempo Mínimo, Médio e Máximo de Atendimento e de Permanência das Manifestações em 2023.



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

A evolução do tempo médio mensal de resposta da Ouvidoria, para as manifestações recebidas em 2024, apresentou o seguinte comportamento.

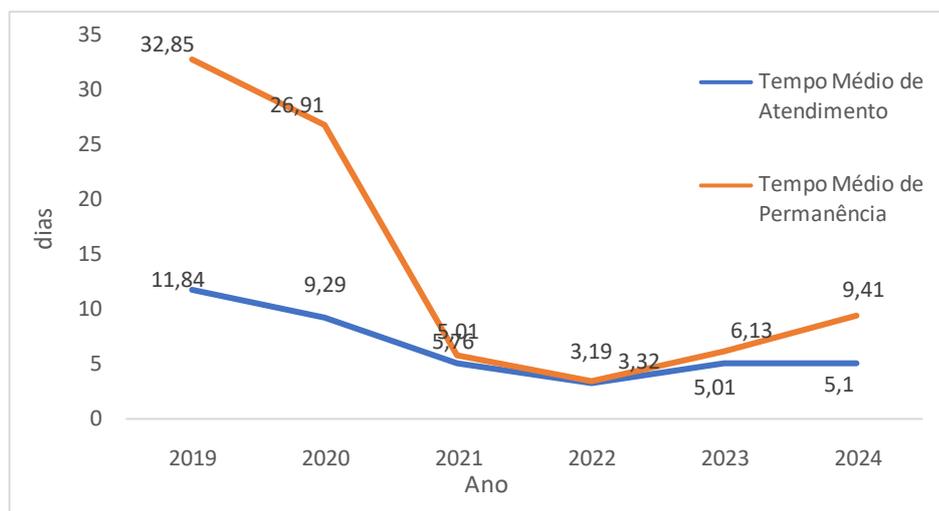
Gráfico 4: Evolução do Tempo Médio de Atendimento da Ouvidoria, por mês, em 2024.



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

O gráfico a seguir apresenta a evolução dos tempos médios de atendimento e de permanência nos últimos anos.

Gráfico 5: Tempos Médios de Atendimento e de Permanência das Manifestações – Período 2019-2024

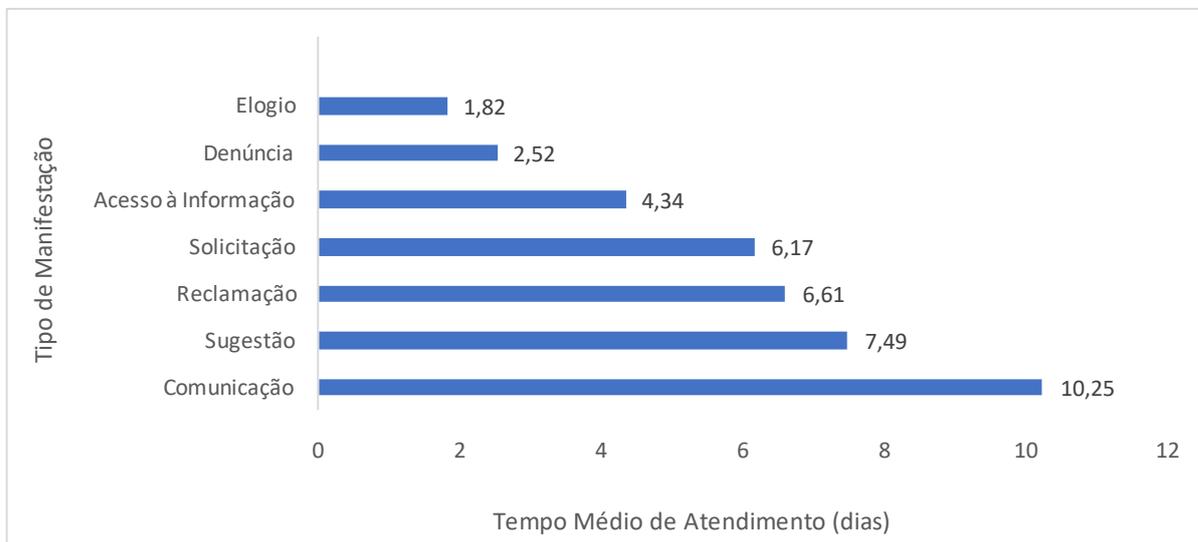


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 08/01/2025.

Como se constata nos dois gráficos anteriores, o Tribunal vem trabalhando para reduzir os tempos de resposta das manifestações e pedidos de informações apresentados pelos cidadãos.

Com relação ao tempo médio de atendimento, por tipo de manifestação, observou-se o seguinte comportamento no ano de 2024.

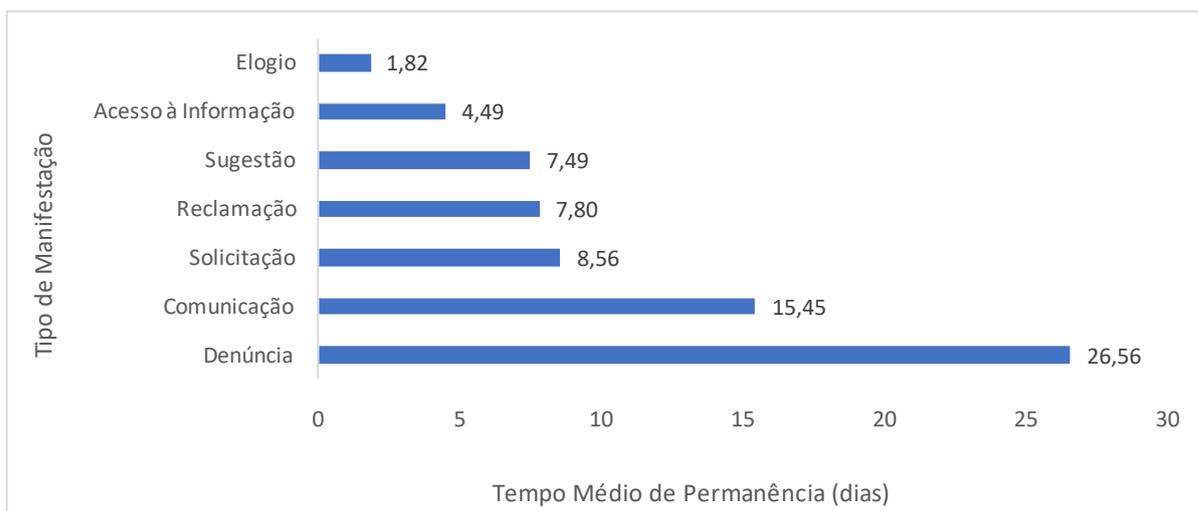
Gráfico 6: Tempo Médio de Atendimento por Tipo de Manifestação em 2024



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

Quanto ao tempo médio de permanência, por tipo de manifestação, o resultado foi o seguinte.

Gráfico 7: Tempo Médio de Permanência por Tipo de Manifestação em 2024



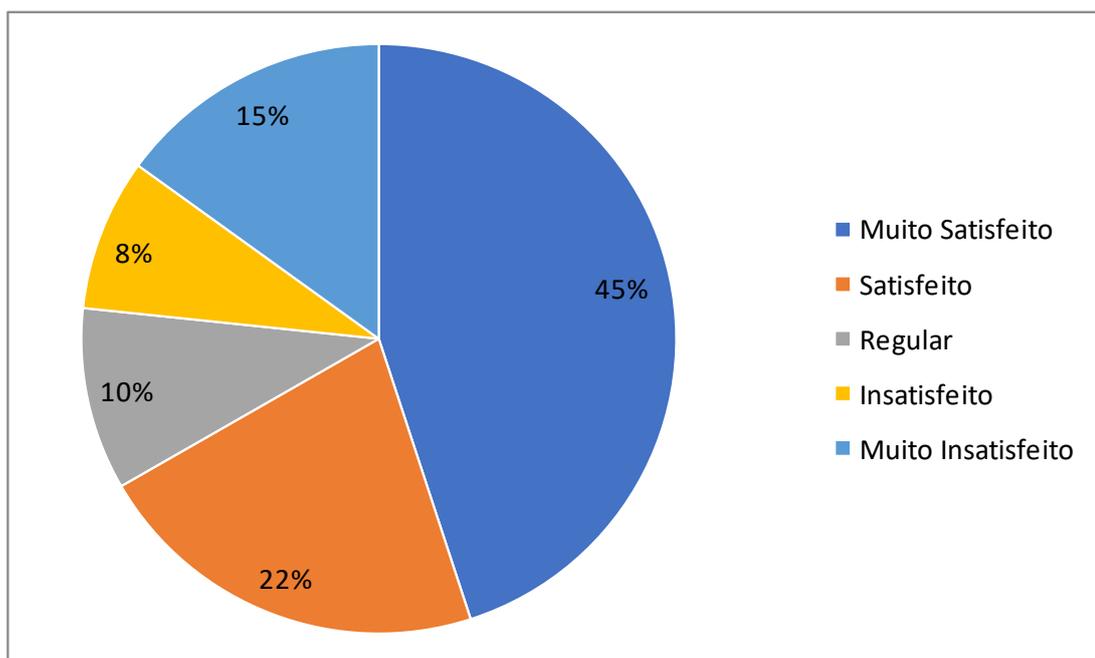
FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 08/01/2025.

Sob o ponto de vista de avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria no ano de 2024, é relevante assinalar os resultados das pesquisas de satisfação aplicadas aos cidadãos que buscaram esses serviços.

A seguinte situação corresponde às respostas registradas no ano de 2024.

Na plataforma Fala.BR, 67% dos respondentes se disseram *muito satisfeitos* ou *satisfeitos*, enquanto 10% consideraram o atendimento *regular*. Os demais (23%) se mostraram *insatisfeitos* ou *muito insatisfeitos*, conforme demonstrado no gráfico a seguir.

Gráfico 08: Índice de Satisfação com o Atendimento da Ouvidoria, no Sistema Fala.BR em 2024.



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

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por todo o exposto ao longo deste relatório, em observância ao art. 30 da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e ao art. 10, parágrafo único, da Resolução nº 015/2012-TCE/RN, a Ouvidoria elegeu como prioridade de atuação para o vigente exercício o aprimoramento das práticas de fomento ao controle social e à transparência da gestão pública, de maneira a desburocratizar e ampliar o acesso dos cidadãos não só a esta Corte de Contas, como também às informações relativas aos demais órgãos públicos do Estado do RN.

Todas as atividades aqui apresentadas foram desempenhadas pela seguinte equipe de trabalho.

Tabela 1: Quantitativo de servidores e estagiários na unidade

SERVIDORES	QUANTIDADE
Atividade de Gestão	01
Outras (especificar):	
Assessoramento e operacionalização das manifestações	01
TOTAL 1	02
ESTAGIÁRIOS	QUANTIDADE
Curso: Administração	01
TOTAL 2	01
TOTAL (1+2)	03

FONTE: OUVID

Cumprе salientar que o trabalho da Ouvidoria continua sendo executado regularmente, por meio das seguintes opções colocadas à disposição dos cidadãos: Fala.BR (inclusive pelo aplicativo TCE RN Digital), e-mail, presencial, telefone e via postal.

É importante ressaltar também que a operação regular da ferramenta de inteligência artificial (robô *Kairós*), em todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria, segue em fase de avaliação e acompanhamento, passando por ajustes e implantação de novas funcionalidades, sempre que necessário.

Encerra-se, com esses resultados, a apresentação das principais ações e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria em 2024, que continuará atuando no sentido de arregimentar ferramentas, ideias, projetos, programas e iniciativas para estimular e fortalecer o controle social, enquanto poderoso instrumento de suporte e auxílio ao Controle Externo a que o Tribunal está constitucionalmente vocacionado.

Natal, 10 de janeiro de 2025.

Jailson Tavares Pereira
Coordenadora da Ouvidoria de Contas