

# OUVIDORIA EM PAUTA

Ouvidoria do TCE/RN



Conselheiro Ouvidor Paulo Roberto Chaves Alves na XXIV Edição do Projeto Sexta de Contas

## XXIV Sexta de Contas

### Entrega do Selo de Qualidade em Transparência Pública

No dia 12 de dezembro de 2025, o Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte (TCE-RN) promoveu a XXIV Edição da Sexta de Contas, evento que serviu de palco para a entrega do Selo de Qualidade em Transparência Pública. A iniciativa, coordenada pela Ouvidoria do TCE/RN, teve como objetivo disseminar as diretrizes do Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP) e reconhecer os entes jurisdicionados que se destacaram no cumprimento dos critérios de transparência. O PNT, no âmbito interno do TCE/RN, é coordenado pela Secretaria de Controle Externo – SECEX.

Participaram da mesa de abertura o Conselheiro Presidente do TCE-RN, Carlos Thompson Costa Fernandes; o Conselheiro Ouvidor, Paulo Roberto Chaves Alves; o Vice-Presidente de Governança da Atricon, Antônio Gilberto de Oliveira Jales; o Procurador-Geral do Ministério Público de Contas, Luciano da Silva Costa Ramos; o Procurador-Geral do Estado, Antenor Roberto; a Procuradora-Geral de Justiça Adjunta, Juliana Limeira Teixeira; a Defensora Pública, Claudia Carvalho Queiroz; o Presidente da FEMURN, Anteomar Pereira da Silva; e o Vice-Presidente da FECAM, César Maia.

O evento marcou a entrega de certificados a 141 entes potiguares nas categorias Diamante, Ouro e Prata, registrando um avanço significativo em relação ao ciclo anterior, que contou com 45 certificados. O TCE/RN, pelo quarto ano consecutivo, alcançou o nível Diamante.

O Conselheiro Ouvidor Paulo Roberto Chaves Alves enfatizou a necessidade de fortalecimento das ouvidorias locais como ferramentas de escuta ativa do cidadão. “A transparência não é um tema circunstancial, mas se concretiza também na escuta ativa dos cidadãos”, afirmou o Conselheiro em sua fala.

### Galeria de Fotos





## Ouvidoria do TCE/RN amplia articulações institucionais para fortalecimento da REDE OUVIR RN

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte (TCE/RN) tem intensificado, nos últimos meses, a agenda de visitas institucionais com o objetivo de fortalecer a criação e consolidação da Rede de Ouvidorias Públicas do Estado do Rio Grande do Norte (REDE OUVIR RN), iniciativa voltada à cooperação interinstitucional, ao compartilhamento de boas práticas e ao fortalecimento da participação cidadã.

Nesse contexto, o Conselheiro Ouvidor do TCE/RN, Paulo Roberto Chaves Alves, realizou encontros com representantes de instituições estratégicas do Estado, entre elas o Tribunal de Justiça do RN (TJRN), a Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) e o Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte (MPRN).

Em visita ao Ouvidor do TJRN, Desembargador Saraiva Sobrinho, foram discutidos temas relacionados ao papel estratégico das Ouvidorias Públicas e à importância da participação do Poder Judiciário na REDE OUVIR RN. A agenda reforçou o alinhamento institucional entre os órgãos e permitiu a troca de experiências, incluindo a apresentação das instalações e da equipe da Ouvidoria do TJRN, evidenciando o compromisso conjunto com a escuta qualificada, a transparência e a melhoria contínua do atendimento ao cidadão.

Já no encontro com o Reitor da UFRN, Dr. José Daniel Diniz, o Ouvidor do TCE/RN apresentou o estágio atual de implantação da Rede e destacou a relevância da participação da universidade, considerando seu papel estratégico na gestão pública e na formação cidadã. A reunião também abordou o fortalecimento de parcerias institucionais e a ampliação do uso do sistema KAIRÓS, ferramenta voltada ao aprimoramento das atividades de Ouvidoria.

A agenda institucional incluiu, ainda, visita ao Procurador-Geral de Justiça, Gláucio Garcia, ocasião em que foram discutidas ações conjuntas a serem desenvolvidas no âmbito da REDE OUVIR RN, com destaque para a interiorização de capacitações destinadas às Ouvidorias Públicas Municipais. Durante o encontro, foi relembrada a assinatura do Protocolo de Intenções que formalizou a criação da Rede, realizada durante a XXIII Edição da Sexta de Contas, reunindo instituições, Poderes e órgãos públicos do Estado.

As visitas reforçam o compromisso da Ouvidoria do TCE/RN com a articulação institucional, o fortalecimento das Ouvidorias Públicas e a construção de uma atuação integrada, voltada à ampliação dos canais de diálogo entre o cidadão e o poder público potiguar.

### Galeria de Fotos





# Entrevista – Desembargador Saraiva Sobrinho, do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte destaca o papel das Ouvidorias na transparência e na escuta social.



Nesta edição do *Ouvidoria em Pauta*, o Desembargador Saraiva Sobrinho, Ouvidor do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte (TJRN), compartilha sua visão sobre a importância das Ouvidorias Públicas na promoção da transparência, no fortalecimento da democracia participativa e na aproximação entre o Judiciário e o cidadão potiguar. Na entrevista, o magistrado também aborda as contribuições do trabalho integrado por meio da REDE OUVIR RN e as expectativas quanto às ações futuras voltadas ao aprimoramento do atendimento e da escuta social no âmbito do Estado.

**1. Como o senhor avalia o papel da Ouvidoria do Tribunal de Justiça na promoção da transparência e na aproximação entre o Judiciário e o cidadão potiguar?**

A atuação da Ouvidoria, dentro deste contexto de rede, deve ser avaliada com base nas premissas justificadoras da existência e a cooperação mútua desta com as demais Ouvidorias, reconhecidas como **instrumento de fortalecimento da democracia participativa**.

Em assim sendo, permite o **exercício do controle social** e promove a **aproximação entre o cidadão, no caso, o jurisdicionado e o poder público**, contribuindo para o **aprimoramento dos serviços** prestados à sociedade.

Essas ações objetivam a **ampliação da transparência** e a prevenção de irregularidades, cabendo agir, de forma ativa com atuação na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos contra atos e omissões ilegais ou injustos cometidos por órgãos ou pessoas integrantes do *Poder Judiciário*, aumentando a eficiência e melhoria da qualidade da prestação jurisdicional.

**2. De que forma o trabalho em conjunto, por meio da REDE OUVIR RN, pode contribuir para fortalecer o atendimento e a escuta social entre os diversos Poderes e Órgãos públicos do Estado?**

**Integrando no fortalecimento** das Ouvidorias Públicas dos Poderes junto aos Órgãos e Entidades que atuam no Rio Grande do Norte, tudo por meio do **intercâmbio de informações, experiências e boas práticas**, contribuindo para a escuta social das seguintes formas:

- **Cooperação Técnica:** Promover a **cooperação técnica** entre as Ouvidorias Públicas participantes da REDE OUVIR RN
- **Aprimoramento de Serviços:** A integração entre as Ouvidorias contribui para o **aprimoramento dos serviços** prestados à sociedade.
- **Padronização e Tecnologia:** Fomentar a **padronização de procedimentos** e a utilização de **tecnologias** voltadas para o atendimento ao cidadão.
- **Capacitação:** Realizar **ações conjuntas de capacitação, comunicação e divulgação institucional**.

Ao compartilhar conhecimentos e padronizar procedimentos, a Rede garante que a escuta e o tratamento das manifestações do cidadão sejam feitos de forma mais **eficaz e uniforme** em todas as esferas do Poder Público Estadual e Municipal.

**3. Quais são as expectativas da Ouvidoria do TJRN quanto às ações futuras que poderão ser desenvolvidas no âmbito da Rede OUVIR RN?**

- O Alinhamento das **Diretrizes e Finalidades** estabelecidas, nas ações abaixo:
- **Promoção da Cooperação Técnica:** promoção da **cooperação técnica** entre todos os participantes.
  - **Ações Institucionais Conjuntas:** a **capacitação, comunicação e divulgação institucional**.
  - **Melhoria do Atendimento ao Cidadão:** fomentar a **padronização de procedimentos** e o uso de **tecnologias** para otimizar o atendimento ao cidadão.
  - **Adesão Nacional:** estimular a **unicidade dos membros à Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV)** e à Plataforma Fala.BR.
  - **Fortalecimento da Governança:** o **Controle Social e a Transparência Pública**.

Essas ações futuras mostrarão o caminho pelo qual o objetivo principal da REDE OUVIR RN seja alcançado, qual seja, promover a integração e o fortalecimento de todas as Ouvidorias Públicas do Rio Grande do Norte.



Fala do Conselheiro Ouvidor no Evento.

# Conselheiro Ouvidor Paulo Roberto Chaves Alves é homenageado na 15ª Conferência Estadual de Assistência Social

No dia 08 de outubro, o conselheiro do Tribunal de Contas do Estado (TCE/RN), Paulo Roberto Chaves Alves, foi homenageado durante a 15ª Conferência Estadual de Assistência Social do Rio Grande do Norte, realizada no Hotel Pirâmide, na Via Costeira. O evento celebrou os 30 anos de atuação do Conselho Estadual de Assistência Social (CEAS) e contou com a participação de mais de 300 delegados representando os 167 municípios do Estado.

A conferência foi aberta pela governadora Fátima Bezerra e contou com a presença de diversas autoridades, incluindo a secretária da SETHAS, Iris Oliveira; o presidente do CEAS RN, Adriano Gomes; a ministra das Mulheres, Márcia Lopes; o secretário Nacional de Assistência Social do MDS, André Quintão; a presidente do CONGEMAS, Penélope Andrade; e a representante do Conselho Nacional de Assistência Social, Shirley de Lima Samico.

Durante a solenidade, foram entregues honrarias a personalidades que contribuíram com a política de assistência social no estado. Foram concedidas a Comenda Wilma Maria de Faria, em homenagem à ex-governadora pela consolidação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) no RN, e o Certificado do CEAS, que reconheceu a contribuição do conselheiro Paulo Roberto Alves, que presidiu o Conselho em sua instalação e atuou como Secretário de Estado da Assistência Social na década de 1990.

Em seu pronunciamento, o conselheiro relembrou a importância histórica do órgão. “O CEAS foi concebido como um espaço de convergência entre governo e sociedade civil. Ali se assentavam lado a lado gestores, trabalhadores e usuários do Sistema Único de Assistência Social, todos movidos por uma causa comum: garantir dignidade, direitos e oportunidades às pessoas em situação de vulnerabilidade”, destacou.

## Composição da Ouvidoria do TCE/RN

### Conselheiro Ouvidor

Paulo Roberto Chaves Alves

### Diretor da Ouvidoria

Jailson Tavares Pereira

### Coordenadora da Ouvidoria

Renata Ohana Medeiros de Oliveira

### Assistente Técnica da Ouvidoria

Helena Maria Barbosa

### Estagiária de Pós-Graduação

Jessica Rayane Almeida Alves Silva

## Meios de Contato

### E-mail

ouvidoria@tce.rn.gov.br

### Telefone

3642-7220 (fixo e WhatsApp)

## Meio de Cadastro de Manifestações

### Fala.BR

<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

## Fique por dentro da Ouvidoria

### Site da Ouvidoria

<https://www.tce.rn.gov.br/Ouvidoria/index>

### Carta de Serviços

<https://www.tce.rn.gov.br/Ouvidoria/CartaServicoUsuario>



# Notícias

## Ouvidoria participa de projetos, eventos nacionais e locais.

### Tribunal de Contas lança nova Carta de Serviços em formato eletrônico



O Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte (TCE/RN) modernizou sua Carta de Serviços, que agora está disponível em um formato digital e interativo. O anúncio foi feito durante a sessão do Pleno desta quarta-feira (15).

O projeto, liderado pela Ouvidoria em parceria com a Diretoria de Tecnologia da Informação, marca um avanço significativo na relação do Tribunal com o público. A modernização reflete o compromisso da instituição com a transparência e com a Lei nº 13.460/2017, que estabelece os direitos dos usuários dos serviços públicos, conforme destacou o conselheiro e ouvidor Paulo Roberto Alves.

A Carta de Serviços atende aos parâmetros de governança do Marco de Medição de Desempenho da ATRICON, reforçando a credibilidade da atuação do TCE/RN. Nela, os cidadãos encontram um guia intuitivo com informações sobre os serviços oferecidos, suas formas de acesso e os contatos institucionais. A Ouvidoria do TCE-RN, com o apoio das áreas técnicas, é responsável por manter a precisão das informações.

A nova Carta de Serviços está disponível para consulta no endereço eletrônico: <https://www.tce.rn.gov.br/Ouvidoria/CartaServicoUsuario>.

### XXIII Sexta de Contas é destaque na Revista da Rede Nacional de Ouvidorias – RENOUV



A Revista Eletrônica da RENOUV, em sua 12ª edição, publicou matéria sobre a XXIII edição da Sexta de Contas, promovida pelo Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte (TCE/RN), que marcou também a realização do I Encontro das Ouvidorias Públicas do RN. O evento, realizado no auditório do Ministério Público Estadual, reuniu representantes de diversos órgãos e marcou a assinatura do Protocolo de Intenções para a criação da Rede OUVIR RN, iniciativa voltada à integração e fortalecimento das ouvidorias públicas no Estado.

A publicação ressalta a importância da articulação interinstitucional liderada pela Ouvidoria do TCE/RN, sob a coordenação do Conselheiro Ouvidor Paulo Roberto Chaves Alves, e o protagonismo do evento como espaço de diálogo e cooperação entre órgãos de controle, universidades e entidades públicas. A reportagem destaca ainda a representatividade dos painéis temáticos e a troca de experiências que inspiram novas práticas de transparência e participação cidadã.

A Revista RENOUV, de responsabilidade editorial da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), tem abrangência nacional e dedica-se à divulgação de boas práticas e inovações na gestão pública. A íntegra da edição pode ser acessada no link: <https://website2000.my.canva.site/enouv012>

### Ouvidor do TCE/RN participa do IV Congresso Internacional dos Tribunais de Contas, em Florianópolis.



O Ouvidor do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte, Conselheiro Paulo Roberto Chaves Alves, participou, entre os dias 2 e 5 de dezembro, do IV Congresso Internacional dos Tribunais de Contas (IV CITC), realizado no CentroSul, em Florianópolis (SC).

O evento, promovido pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon), pelo Instituto Rui Barbosa (IRB), pelo Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina (TCE-SC), pelo Conselho Nacional de Presidentes dos Tribunais de Contas (CNPTC), pela Associação Brasileira de Tribunais de Contas (Abracom) e pela Associação Nacional dos Ministros e Conselheiros-Substitutos dos Tribunais de Contas (Audicon), reuniu especialistas nacionais e internacionais para discutir modernização, governança pública e desafios contemporâneos do controle externo.

A presença da Ouvidoria no evento reforçou o compromisso do Tribunal em ampliar o diálogo com a sociedade e aprimorar mecanismos de escuta qualificada, aspectos que estiveram em destaque nas discussões do Congresso. Temas como inovação tecnológica, participação cidadã e fortalecimento dos canais de comunicação foram centrais nas mesas técnicas acompanhadas pelo Ouvidor.

Durante o IV CITC, o TCE/RN recebeu o Selo Diamante de Qualidade ATRICON 2024, reconhecimento máximo concedido aos poderes e órgãos que atingem elevados padrões de transparência. A distinção evidencia a maturidade institucional do Tribunal e reflete o empenho de suas áreas técnicas e dirigentes.