

OUVIDORIA EM PAUTA

Ouvidoria do TCE/RN



Dia Nacional da Ouvidoria

Dia da Ouvidoria é comemorado com evento ao vivo pelo YouTube

No dia 16 de março de 2026, o Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte (TCE/RN) comemorou o Dia da Ouvidoria com um evento on-line dedicado ao tema “Ouvidoria: onde a gestão se transforma por meio da participação”. A programação reuniu palestras sobre cidadania, controle social, políticas públicas e transparência, transmitidas ao vivo pelo canal oficial do Tribunal no YouTube.

Na abertura, o Conselheiro Ouvidor Paulo Roberto Alves destacou a relevância das ouvidorias para o diálogo com a sociedade e mencionou iniciativas como a criação da Ouvidoria da Mulher e a formação da Rede Ouvir RN, voltada ao fortalecimento do controle social. Em seguida, o conselheiro George Soares reforçou que a escuta ativa da população é essencial para uma gestão pública de qualidade.

As palestras tiveram início com Anderson Leonardo de Oliveira Brito, Chefe de Gabinete da Presidência, que explicou como ocorrem denúncias e representações ao TCE, detalhando requisitos, bases normativas e medidas possíveis em caso de comprovação de irregularidades. Na sequência, a diretora de Políticas Públicas, Anne Carvalho, apresentou a atuação da área, enfatizando o papel da participação social no aperfeiçoamento das políticas públicas. Encerrando o evento, a Ouvidora-Geral da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), Renata Lúcia Emerenciano, abordou a importância da comunicação e da transparência como fundamentos do controle social, destacando que cada manifestação recebida contribui para aprimorar a gestão pública.

O evento atraiu servidores, gestores, ouvidores e representantes de órgãos parceiros, somando 503 visualizações na transmissão ao vivo.



Ouvidoria da ALRN realiza visita institucional ao TCE/RN e reforça cooperação na Rede Ouvir RN

A Ouvidora da Assembleia Legislativa do Rio Grande do Norte (ALRN), Elissa Galvão, acompanhada do assessor Igor Casado, realizou visita institucional ao Tribunal de Contas do Estado (TCE/RN). A comitiva foi recebida pelo Ouvidor do Tribunal, conselheiro Paulo Roberto Chaves Alves, que esteve acompanhado do diretor da Ouvidoria, Jailson Tavares, e da coordenadora, Renata Ohana Medeiros. O encontro reforçou o diálogo institucional entre as duas ouvidorias e a importância da cooperação para o fortalecimento dos canais de participação cidadã.

Durante a reunião, foi destacado que o presidente da Assembleia Legislativa, deputado Ezequiel Ferreira, já formalizou a assinatura do Acordo de Cooperação Técnica que institui a Rede Ouvir RN, iniciativa que reúne órgãos e instituições públicas com o objetivo de integrar e fortalecer as ouvidorias no estado. A rede busca estimular a cooperação institucional, promover a troca de experiências e ampliar mecanismos de transparência, participação social e controle cidadão na administração pública.

Na ocasião, as equipes também compartilharam experiências sobre os sistemas utilizados pelas duas ouvidorias para recepção e tratamento de manifestações da sociedade, discutindo boas práticas e possibilidades de aprimoramento dos fluxos de atendimento. A Ouvidoria do TCE/RN apresentou ainda o projeto Rotas para Ouvir, voltado ao incentivo à criação e ao fortalecimento de ouvidorias municipais, destacando que a ampliação da iniciativa poderá ocorrer por meio de ações conjuntas entre as duas instituições, fortalecendo a rede de ouvidorias em todo o Rio Grande do norte

Galeria de Fotos





Entrevista – Ouvidora da Assembleia Legislativa do Rio Grande do Norte, Elissa Galvão fala sobre a importância da Ouvidoria na ALRN

Nesta edição do *Ouvidoria em Pauta*, a Ouvidora da Assembleia Legislativa do Rio Grande do Norte, Elissa Galvão, destaca o papel estratégico da Ouvidoria da ALRN como canal de diálogo entre o cidadão e o Poder Legislativo, contribuindo para a transparência, a participação social e o aprimoramento das políticas públicas.

1. De que forma a Ouvidoria da Assembleia Legislativa pode contribuir para aproximar ainda mais o cidadão das atividades e decisões do Poder Legislativo potiguar?

A ouvidoria é um importante canal de diálogo entre o cidadão e o poder legislativo, onde representa o compromisso com a transparência, a ética e melhoria contínua dos serviços prestados, contribuindo assim para o aperfeiçoamento das práticas públicas.

Uma das principais formas é facilitar o acesso ao ampliar e diversificar os canais de atendimento sendo eles digitais, presenciais e itinerantes. Assim a Ouvidoria se torna um instrumento para que o cidadão se torne mais participativo em espaços institucionais.

Outro ponto importante é a transformação das manifestações em informações útil. Ao identificar padrões, demandas recorrentes e tema prioritários, a Ouvidoria pode produzir relatórios que subsidiem projetos de lei, audiências públicas e decisões políticas, fortalecendo o papel representativo do legislativo.

Mais do que um espaço de escuta, a ouvidoria atua como instrumento de cidadania e controle social para o aprimoramento da gestão pública, fortalecendo o desenvolvimento de políticas mais alinhadas às necessidades da sociedade. O trabalho da ouvidoria reforça o compromisso do Poder Legislativo com a transparência, o diálogo e a participação popular, pilares fundamentais de uma democracia representativa e acessível a todos.

2. A Assembleia Legislativa aderiu rapidamente à REDE OUVIR RN, com a assinatura do Acordo de Cooperação Técnica pelo presidente da Casa. Qual a importância dessa integração entre as Ouvidorias públicas para o fortalecimento da escuta do cidadão no Estado?

A integração entre as Ouvidorias públicas é fundamental para fortalecer a escuta do cidadão e tornar o Estado mais eficiente, transparente e responsivo. Quando atuam de forma articulada, as Ouvidorias deixam de ser estruturas isoladas e passam a compor uma rede capaz de acompanhar, encaminhar e resolver demandas de maneira mais ágil e coordenada.

Essa integração permite, por exemplo, o compartilhamento de informações e boas práticas, evitando retrabalho e garantindo maior padronização no atendimento ao cidadão. Além disso, facilita o encaminhamento correto das manifestações, reduzindo o tempo de resposta e aumentando a efetividade das soluções apresentadas.

Outro ponto essencial é a geração de inteligência a partir dos dados coletados. Com Ouvidorias conectadas, é possível identificar padrões de reclamações, mapear problemas recorrentes e subsidiar a tomada de decisão pelos gestores públicos, contribuindo para a melhoria contínua das políticas e serviços.

Mais do que resolver demandas individuais, a atuação integrada fortalece o papel estratégico das Ouvidorias como instrumentos de participação social e controle, ampliando a voz do cidadão dentro do Estado. Assim, a integração não apenas qualifica a escuta, mas também contribui para uma gestão pública mais democrática, eficiente e orientada por evidências.

3. Como a senhora avalia o avanço da presença feminina em posições de liderança no serviço público, especialmente em espaços estratégicos como as Ouvidorias?

O avanço da presença feminina em posições de liderança no serviço público representa um movimento importante de transformação institucional, refletindo mudanças sociais mais amplas e uma busca crescente por maior equidade de gênero. Nos últimos anos, observa-se um aumento consistente no número de mulheres ocupando cargos de chefia, inclusive em espaços estratégicos. No entanto, esse avanço ainda ocorre de forma desigual, especialmente nos níveis mais altos de decisão, onde a presença feminina permanece menor.

Nesse contexto, as Ouvidorias se destacam como espaços particularmente relevantes. Por sua natureza, são instâncias de escuta, mediação e fortalecimento da relação entre o Estado e a sociedade. A presença feminina nesses ambientes tende a agregar valor, ampliando a sensibilidade institucional, a capacidade de acolhimento e a atenção a demandas diversas, sobretudo de grupos historicamente mais vulnerabilizados.

Apesar dos progressos, o principal desafio não é apenas ampliar a participação feminina, mas garantir que essa presença seja acompanhada de efetivo poder de decisão, diversidade e igualdade de oportunidades. Isso envolve promover trajetórias mais equitativas, fortalecer políticas institucionais de inclusão e superar barreiras estruturais ainda presentes na administração pública. Consolidar esse avanço significa não apenas tornar o serviço público mais representativo, mas também mais eficiente, democrático e alinhado às necessidades da sociedade.



Logo da Ouvidoria da Mulher.

Tribunal de Contas cria a Ouvidoria da Mulher

O Conselheiro Ouvidor do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte, Paulo Roberto Chaves Alves, apresentou, na sessão plenária do dia 04 de março, o regulamento da Ouvidoria da Mulher, criada por meio da Resolução nº 005/2026, que institui um canal especializado para acolhimento e encaminhamento de manifestações relacionadas à violação de direitos das mulheres.

A nova estrutura cria, dentro da Ouvidoria já existente, um núcleo com perspectiva de gênero, voltado à escuta qualificada de casos de assédio moral ou sexual, discriminação, violência institucional e outras formas de violência de gênero. O atendimento observará princípios como sigilo, confidencialidade, acolhimento humanizado, não revitimização e celeridade no encaminhamento das demandas.

O canal poderá ser utilizado por servidoras do Tribunal, por mulheres com vínculo contratual ou institucional com a Corte, e por aquelas ligadas a órgãos jurisdicionados, quando a manifestação envolver matéria de competência do TCE/RN.

Durante o pronunciamento, o conselheiro Ouvidor destacou que a medida responde a um cenário preocupante. No Rio Grande do Norte, foram registrados mais de 18 mil casos de violência contra a mulher em 2025, um aumento de 6,1% em relação ao ano anterior. Em âmbito nacional, o Mapa Nacional da Violência de Gênero contabilizou 718 feminicídios apenas no primeiro semestre de 2025. O Conselho Nacional de Justiça apontou ainda crescimento de 17% nos julgamentos de feminicídio. Ainda em sua fala o conselheiro afirmou que a iniciativa fortalece o controle externo ao reconhecer que políticas públicas eficazes dependem de ambientes institucionais seguros e inclusos.

A Ouvidoria do TCE/RN, realizou, no dia 09 de março, a distribuição de marca-páginas contendo informações sobre a Ouvidoria da Mulher, bem como orientações de acesso para o registro de denúncias.

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.

Ouvidor do TCE/RN recebe visita institucional da Secretária Júlia Arruda



A secretária de Estado das Mulheres, da Juventude, da Igualdade Racial e dos Direitos Humanos (SEMJIDH), Júlia Arruda, realizou visita institucional ao Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte (TCE/RN), onde foi recebida pelo ouvidor, Conselheiro Paulo Roberto Chaves Alves. O encontro reforçou o compromisso das instituições com o fortalecimento de políticas públicas voltadas à igualdade de gênero e à proteção das mulheres, por meio da atuação conjunta entre órgãos de controle e estruturas governamentais.

Na ocasião, foi apresentada a Ouvidoria da Mulher do TCE/RN, instituída pelas Resoluções nº 005/2026 e nº 009/2026. O canal foi criado para acolher e encaminhar manifestações relacionadas à violência contra a mulher, assédio e discriminação de gênero, ampliando o papel da Ouvidoria como espaço de escuta qualificada e de fortalecimento do controle social.

Durante a reunião, também foram discutidos o funcionamento da rede de proteção às mulheres no Estado do RN, os canais de atendimento e os fluxos de encaminhamento das demandas, destacando a importância da atuação integrada entre as instituições. Nesse contexto, ressaltou-se a necessidade de articulação com instâncias como o Comitê Estadual de Enfrentamento à Violência Doméstica e Familiar contra as Mulheres (CEAV) e o Conselho Estadual dos Direitos das Mulheres (CEDIM), buscando maior eficiência no atendimento.

A SEMJIDH, por meio da Subsecretaria de Políticas para as Mulheres (SPM), desempenha papel central na coordenação dessas ações no estado, sendo responsável por políticas públicas e campanhas de enfrentamento à violência de gênero. Além das autoridades, participaram do encontro representantes da Secretaria e da Ouvidoria do TCE/RN, evidenciando o avanço na construção de uma atuação institucional mais integrada e sensível às demandas das mulheres potigües.

Ouvidoria participa da reunião realizada pela Diretoria de Expediente – DE



No dia 24 de fevereiro de 2026, a Ouvidoria participou de reunião realizada pela Diretoria de Expediente (DE), que teve como objetivo mapear os documentos produzidos pela Ouvidoria no desempenho de suas atividades, com vistas a subsidiar a ação estratégica do aperfeiçoamento da Política de Gestão Documental do Tribunal, bem como a atualização do Plano de Classificação de Documentos – PCD, hoje regulamentado pela Resolução nº 024/2026 - TCE.

Participaram da reunião o Diretor da Diretoria de Expediente, Andrei Herberth Rodrigues de Oliveira; a Estagiária de Pós-Graduação do setor da DE, Sulamita Lima de Oliveira; o Diretor da Ouvidoria, Jailson Tavares Pereira; a Coordenadora Técnica da Ouvidoria, Renata Ohana Medeiros de Oliveira; a Assistente Técnica da Ouvidoria, Helena Maria Barbosa de Oliveira e a Estagiária de Pós-Graduação da Ouvidoria, Jéssica Rayane Almeida Alves Silva.

Participação da Ouvidoria no evento: Roda de Conversas “Entre Direitos e Resistências: Conversas sobre Ser Mulher”



Em 20 de março, em alusão ao mês da mulher a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte participou do evento: Roda de Conversas “Entre Direitos e Resistências: Conversas sobre Ser Mulher”, um evento cultural e de diálogo organizado pelo Sindicato dos Trabalhadores do Poder Judiciário Federal do RN – SINTRAJURN. O encontro contou com a presença da palestrante Dr. Mariana de Siqueira – Advogada, Professora da UFRN, que trouxe contribuições relevantes a partir de sua atuação na área do Direito Antidiscriminatório, destacando a importância do fortalecimento das políticas de igualdade e do enfrentamento às diversas formas de discriminação.

O encontro teve como objetivo fortalecer a consciência sobre os direitos das mulheres, compartilhar experiências e reafirmar a importância da luta por igualdade, respeito e justiça, sobre o combate ao assédio moral e sexual no ambiente das instituições públicas.

Na ocasião participou do encontro a Servidora do TCE/RN, Helena Maria Barbosa.