

## 1 RESULTADOS ALCANÇADOS NO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025

### 1.1 ATIVIDADES DOS ÓRGÃOS SUPERIORES

#### 1.1.1 Ouvidoria (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.

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 **segundo trimestre de 2025**, sob a gestão do Conselheiro Ouvidor Paulo Roberto Chaves Alves.

**Tabela 1:** Atividades Realizadas no Período

ATIVIDADE	SITUAÇÃO / FASE ATUAL
▪ Elaboração do Relatório de Atividades da Ouvidoria referente ao 2º trimestre/2025.	Concluída
▪ Gerenciamento do e-mail institucional da unidade.	Em andamento
▪ Elaboração e acompanhamento mensal das postagens relativas ao Projeto “Contas em Gotas”, publicadas no Instagram institucional.	Em andamento
▪ Acompanhamento e atualização, no sistema Atena, da execução do Plano de Ações Estratégicas (PAE) da unidade.	Em andamento
▪ Realização da “XXI Edição do Projeto Sexta de Contas”, com tema: “A proteção dos Concursos Públicos pelos Tribunais de Contas”, ministrada pelo Diretor de Controle Externo do TCE/RN, Evandro Nunes Franco; do Professor da UFRN e advogado, Vladimir da Rocha França; e da Auditoria de Controle Externo do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, professora e advogada, Livia Cirpiano Dal Piaz.	Concluída
▪ Participação do Conselheiro Ouvidor Paulo Roberto Chaves Alves, no 17º	Concluída

ATIVIDADE	SITUAÇÃO / FASE ATUAL
Seminário Nacional Ouvidores & Ouvidorias que ocorreu em Recife/PE. Na ocasião, o Conselheiro expôs sobre o trabalho da Ouvidoria do TCE/RN e destacou as ações desenvolvidas para ampliar a transparência, facilitar o acesso à informação e promover a participação social.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participação da Ouvidoria do TCE/RN na 3ª Edição do Congresso Conecta Municípios Potiguares (COMUP), realizado no Centro de Convenções de Natal/RN. Evento promovido pela FEMURN que reuniu prefeitos, vereadores e gestores para discutir o fortalecimento dos municípios.</li> </ul>	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acompanhamento e atualização dos fluxos desenhados para a ferramenta de inteligência artificial Kairós, gerando sugestões à Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI).</li> </ul>	Em andamento
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participação do Conselheiro Ouvidor e do diretor da unidade, no 3º Laboratório de Boas Práticas (3º LabTCS), que ocorreu em São Paulo/SP. Na oportunidade, o diretor apresentou o projeto “Contas em Gostas: A Ouvidoria no Fomento à Cidadania participativa qualificada”, que foi reconhecida como uma boa prática realizada pelo Tribunal de Contas.</li> </ul>	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participação do Conselheiro Ouvidor e do Diretor da unidade durante a visita técnica realizada pelas alunas e alunos do curso de graduação em Direito, da UFRN de Caicó/RN.</li> </ul>	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participação do Diretor da unidade, como integrante do GT Controle Social e Participação Cidadã, do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias, Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa (IRB).</li> </ul>	Em andamento
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participação da Assistente Técnica da unidade, como integrante do GT Tratamento do Assédio e Discriminação no Âmbito das Ouvidorias, do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias, Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa (IRB).</li> </ul>	Em Andamento
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participação do Diretor da unidade, como integrante do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias, Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa (IRB).</li> </ul>	Em andamento
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realização da “XXII Edição do Projeto Sexta de Contas”, com tema: “Reforma Tributária: Visão atual e Expectativas dos Governos Municipais e do Governo Estadual”. Palestras ministradas pelo Procurador do Ministério Público de Contas de Pernambuco, Ricardo Alexandre de Almeida Santos; pelo Secretário da Fazenda do RN, Carlos Eduardo Xavier; pela advogada, Liana Carine Fernandes de Queiroz e pelo prefeito de Acari, Fernando Antônio Bezerra.</li> </ul>	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participação do Diretor da unidade, Jailson Tavares, no I Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas, que ocorreu no Tribunal de Contas de Belo Horizonte/MG. O evento promovido pela CGU reuniu instituições de todo o país.</li> </ul>	Concluída

Fonte: Ouvidoria

Em relação às atividades realizadas pela Ouvidoria no 2º Trimestre, cabe destacar a realização da XXI e da XXII Sexta de Contas. Os eventos, realizados em 05/04/2025 e 09/06/2025, respectivamente, foram realizados no auditório da sede do TCE/RN, com o

apoio da Escola de Contas Professor Severino Lopes de Oliveira. Ambos os eventos tiveram lotação de público e foram transmitidos pelo canal do TCE/RN no Youtube.

O principal objetivo do projeto “Sexta de Contas” é trazer temas relevantes para os servidores do TCE/RN, gestores públicos e a sociedade em geral, propagando o conhecimento e o fomento ao debate acerca de assuntos que impactam diretamente nas atividades desempenhadas pelo Tribunal de Contas.

Ademais, é importante ressaltar que as atividades que encontram-se “em andamento” são conduzidas regularmente a cada mês.

Cumprе informar que, no trimestre em análise, a Ouvidoria disponibilizou os seguintes canais de comunicação aos cidadãos: Fala.BR, e-mail, telefone institucional e WhatsApp, via postal e presencial, obtendo-se os seguintes resultados.

**Tabela 2:** Quantidade de Manifestações Recebidas e Respondidas no Período, por Canal de Comunicação

CANAL DE COMUNICAÇÃO	QUANTIDADE RECEBIDA	QUANTIDADE RESPONDIDA
1. Fala.BR <sup>1</sup>	202	202
2. E-Mail	30	30
3. Telefone	9	9
4. WhatsApp	5	5
5. Via Postal	0	0
6. Presencial	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>250</b>	<b>250</b>

Fonte: Painel de BI da Ouvidoria, em 01/07/2025 e Ouvidoria

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 maciça quantidade 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.

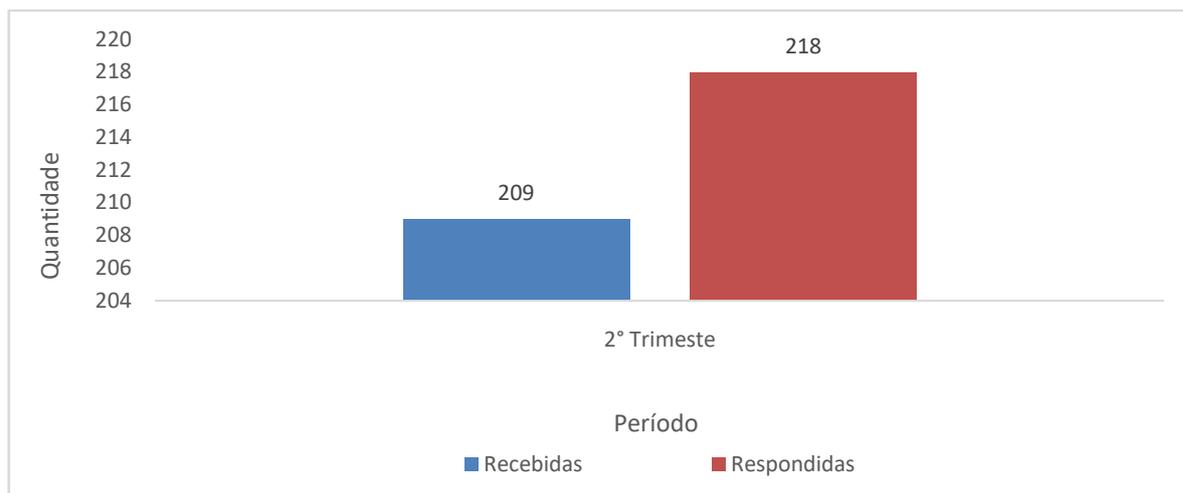
---

<sup>1</sup> Considera todas as demandas CADASTRADAS e ENCERRADAS no período. Se a demanda foi cadastrada antes desse período ou encerrada depois não é considerada no cálculo.

É importante destacar que, para as demandas recebidas por outros meios que não o Fala.BR, orienta-se o solicitante a registrá-las diretamente na plataforma.

Após abordagens iniciais a respeito das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, passemos à análise do trimestre do quantitativo de manifestações recebidas e respondidas pela Ouvidoria no 2º trimestre do corrente exercício.

**Gráfico 1:** Quantidade de Manifestações tratadas no Período



Fonte: Painel de BI da Ouvidoria, aba Demandas, em 01/07/2025

Conforme as informações expostas acima, no segundo trimestre de 2025, foram recebidas 209 demandas e 218 foram respondidas. **É relevante destacar que algumas demandas recebidas em um determinado período podem ser respondidas em períodos 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

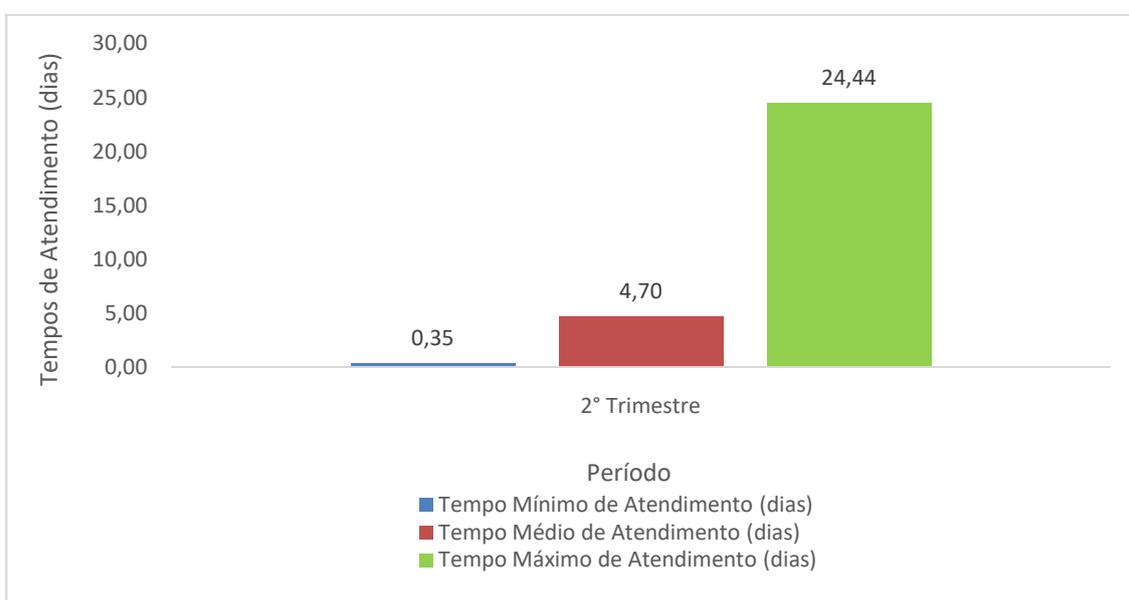


Fonte: Painel de BI da Ouvidoria, aba Atendimentos, em 01/07/2025

De acordo com os dados compilados, constata-se que a Ouvidoria efetuou um total de 202 atendimentos, distribuídos da seguinte forma: 127 referentes a pedidos de Acesso à Informação; 35, relacionados à Comunicação; 34, abordando Denúncias; 2, destinado à Reclamação e 48, referentes às Solicitações.

O gráfico a seguir apresenta o tempo mínimo, médio e máximo de atendimento às manifestações cadastradas e encerradas no 2º trimestre, conforme segue.

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

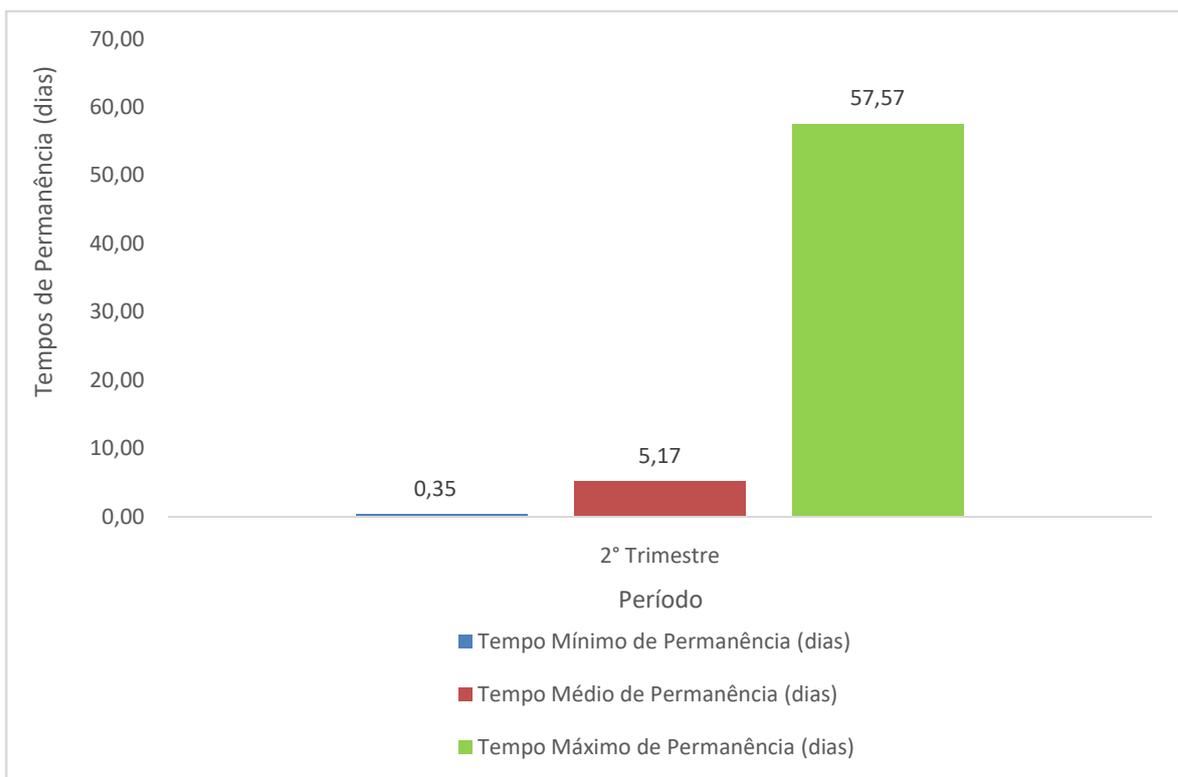


**Fonte:** Painel de BI da Ouvidoria, aba Atendimentos, em 01/07/2025

De acordo com os dados obtidos, verifica-se que o tempo médio para o período do 2º trimestre foi de **4,70 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 às outras unidades do TCE-RN, o que interfere no tempo para a resposta conclusiva.

O gráfico a seguir apresenta os dados referentes aos tempos mínimo, médio e máximo de permanência das manifestações no Tribunal, no período em análise.

**Gráfico 4:** Tempo Mínimo, Médio e Máximo de Permanência por Tipo de Manifestação



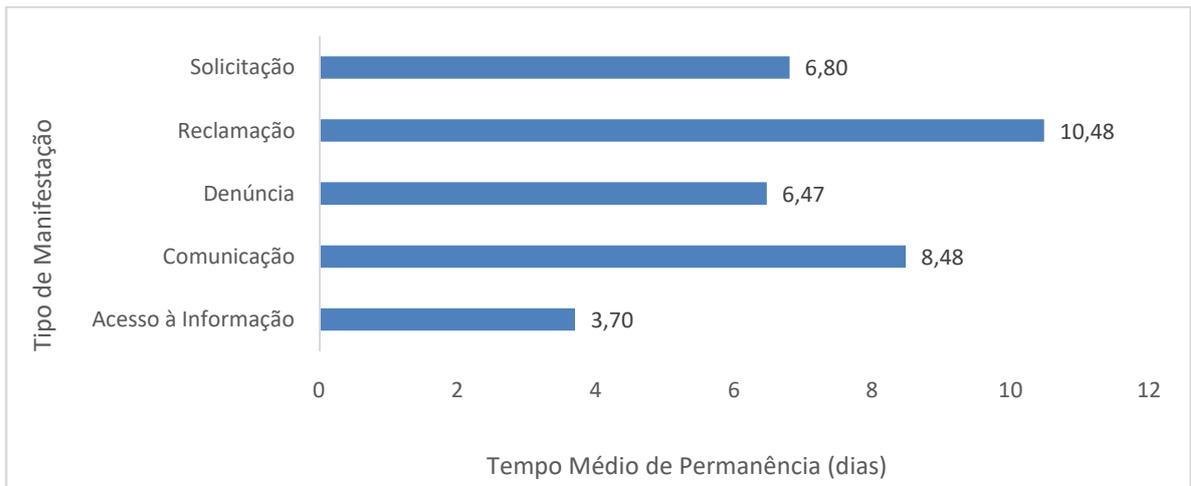
**Fonte:** Painel de BI da Ouvidoria, aba Demandas, em 01/07/2025

Verifica-se, então, que ao longo do trimestre, o tempo de permanência mínimo foi de **0,35 dias**; médio, de **5,17 dias**; e máximo, de **57,57 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 às outras unidades do TCE-RN, o que interfere no tempo para a resposta conclusiva.

A seguir, seguem os dados relativos ao tempo médio de permanência por tipo de manifestação, no 2º trimestre, considerando o recebimento das variadas espécies de demandas pela Ouvidoria.

**Gráfico 5:** Tempo Médio de Permanência por Tipo de Manifestação



Fonte: Painel de BI da Ouvidoria, em 01/07/2025

Consoante gráfico acima afere-se uma predominância de demandas do tipo Reclamação, sem, no entanto, perderem destaque também as demandas do tipo Comunicação.

A tabela a seguir apresenta os dados referentes aos tipos de assuntos das manifestações no Tribunal, no período em análise.

É importante ressaltar que uma única manifestação pode abordar mais de um assunto.

**Tabela 3:** Quantidade de Atendimentos por Assunto – 2º Trimestre

Tipo de atendimento	Atendimentos Realizados por Assunto (quantidade)
Folha de pagamento	87
Outros	34
Transparência	19
Matéria incompatível	13
Irregularidades - servidores - acumulação de cargos públicos	8
Irregularidades - servidores	7
Licitações	7
TCE - estrutura organizacional	7
Concurso público	4
Licitações - contratos	4
Contas de gestão	3
Pesquisa científica	3
Duplicada	3
Contas de governo	2
Irregularidades - recursos públicos	2
TCE – consulta	2
TCE - concurso público	2

<b>Tipo de atendimento</b>	<b>Atendimentos Realizados por Assunto (quantidade)</b>
Dano ambiental	1
Licitações - dispensa	1
Pedido incompreensível	1
Programas sociais	1
Improbidade administrativa	1
TCE - inteligência artificial - IA	1
Irregularidades - servidores - funções gratificadas	1
Repasse - recurso federal	1
TCE – LGPD	1
TE - acordos	1

Fonte: Pannel do BI da Ouvidoria, aba controle Social, em 01/07/2025

É relevante destacar que 87 das manifestações registradas na Ouvidoria desta Corte de Contas referem-se a questões relacionadas às folhas de pagamento. Em seguida, 34 das demandas abordam temas ligados a outros, enquanto 19 tratam de manifestações relacionadas à transparência e 13 englobam matéria incompatível.

A tabela a seguir apresenta os dados referentes ao quantitativo de demandas enviadas para análise das unidades internas nesta Corte de Contas, no período em análise.

É importante ressaltar que uma única manifestação pode abordar mais de uma unidade.

**Tabela 4:** Quantidade de Atendimentos por Unidade Interna – 2º Trimestre

<b>Tipo de atendimento</b>	<b>Atendimentos Realizados por Unidades Internas (quantidade)</b>
DIRETORIA DE CONTROLE DE PESSOAL E PREVIDÊNCIA	108
DIRETORIA DE EXPEDIENTE	34
OUIDORIA	20
DIRETORIA DE CONTROLE DE CONTAS DE GESTÃO E EXECUÇÃO DA DESPESA PÚBLICA	12
COORDENADORIA DE SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS PARA O CONTROLE EXTERNO	9
DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	5
SECRETARIA DE CONTROLE EXTERNO	4
DIRETORIA DE AVALIAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS	3
GABINETE DA PRESIDÊNCIA	2
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E DIRETORIAS	3
DIRETORIA DA SECRETARIA DE CONTROLE EXTERNO	2
DIRETORIA DE CONTROLE DE CONTAS DE GOVERNO E GESTÃO FISCAL	1
CENTRAL DE ATENDIMENTO AO JURISDICIONADO	1

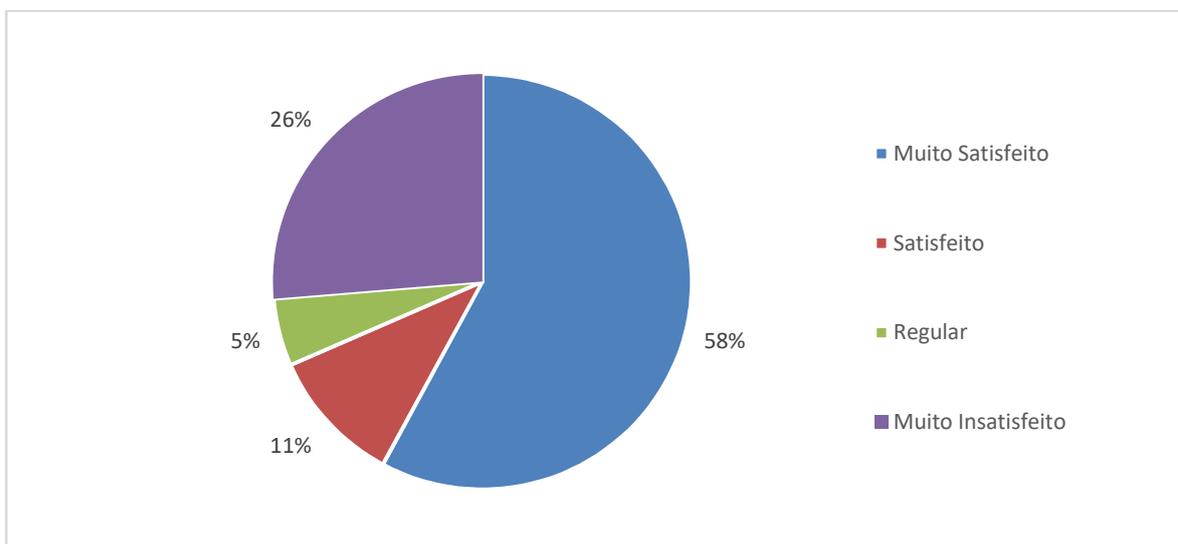
Tipo de atendimento	Atendimentos Realizados por Unidades Internas (quantidade)
CONSULTORIA JURÍDICA	1
COMITÊ GESTOR DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS	1
DIRETORIA DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E GOVERNANÇA	1
PROCURADORIA GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRIBUNAL DE CONTAS	1

Fonte: Painel do BI da Ouvidoria, aba Controle Social, em 01/07/2025

É relevante destacar que 108 manifestações registradas na Ouvidoria desta Corte de Contas foram encaminhadas para a Diretoria de Controle de Pessoal e Previdência. Em seguida, 34 demandas foram encaminhadas para a Diretoria de Expediente, enquanto 20 foram encaminhadas para a Ouvidoria.

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 6:** Satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria no Período (%)



Fonte: Plataforma Fala.BR, em 01/07/2025

Em que pese o baixo número de respostas ao questionário, tão somente 19, é possível constatar que é de 69% o percentual de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria.

Observa-se que 58% dos respondentes consideram o atendimento da Ouvidoria como muito satisfatório, enquanto 11% o classificam como satisfatório e 5% avaliam como regular. Por outro lado, 26% o julgam 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 2025-2026, e que são capitaneados pela Ouvidoria, seguem os detalhamentos adiante.

**Tabela 5:** Resultados do Plano de Ações Estratégicas (PAE)

PROJETO/AÇÃO	% REALIZADO NO PERÍODO	% ACUMULADO	SITUAÇÃO
1. Projeto de Atualização do Regulamento da Ouvidoria	0%	83%	Em execução
2. Projeto de Alteração do Manual de Procedimentos Internos da Ouvidoria	0%	70%	Em execução
3. Projeto de Atualização da Carta de Serviços do TCE-RN	55%	60%	Em execução
4. Projeto de Atualização da Carta de Serviços da Ouvidoria do TCE-RN	0%	0%	Finalizado
5. Projeto Contas em Gotas	30%	60%	Em execução
6. Projeto da Ouvidoria da Mulher	0%	100%	Não iniciada
7. Projeto de Interação do TCE-RN e dos Conselhos de Saúde, Educação e Assistência Social	20%	80%	Em execução
8. Projeto Rotas para Ouvir	24%	44%	Em execução
9. Projeto de Encontro das Ouvidorias do Estado do Rio Grande do Norte	0%	100%	Não iniciada
10. Projeto para Propor ao TCE-RN Nota Técnica de Adequação à Lei nº 13.460/2017	0%	100%	Finalizado <sup>2</sup>
11. Projeto Conversa com o Ouvidor	0%	100%	Não iniciada
12. Projeto Sexta de Contas	17%	37%	Em execução
13. Projeto de Atendimentos das Demandas por Inteligência Artificial	0%	20%	Em execução

Fonte: Ouvidoria/ ATENA

<sup>2</sup> Finalizada em razão da mudança de estratégia institucional.

Em relação à execução do Plano Diretor da unidade para o biênio 2025-2026, é necessário esclarecer que as ações situadas “em execução” contêm atividades em curso, o que acaba por impactar no percentual realizado.

Tal situação resta traduzida ao analisarmos o total realizado e acumulado no período. Adite-se que nenhuma ação planejada foi cancelada ou adaptada. 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 formas de aprimorar os serviços prestados, seja por meio das reuniões, palestras e cursos realizados, seja por meio dos sistemas informatizados, utilizados nas rotinas administrativas da unidade e aqueles disponibilizados para a população.

Natal, 10 de julho de 2025.

Jailson Tavares Pereira  
**Diretor da Ouvidoria**

Paulo Roberto Chaves Alves  
**Conselheiro-Ouvidor**