

1 RESULTADOS ALCANÇADOS NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2026

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 016/2025-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 **primeiro trimestre de 2026**, 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 1º trimestre/2026.	Concluída
▪ Gerenciamento do e-mail institucional da unidade.	Em andamento
▪ Acompanhamento e atualização, no sistema Atena, da execução do Plano de Ações Estratégicas (PAE) da unidade.	Em andamento
▪ Realização do Evento comemorativo ao Dia Nacional da Ouvidoria, intitulado “Ouvidoria: Onde a Gestão se Transforma por Meio da Participação”. O evento aconteceu ao vivo pelo YouTube e atraiu servidores, gestores, ouvidores e representantes de órgãos parceiros, somando 503 visualizações na transmissão ao vivo.	Concluída
▪ Ouvidoria do TCE/RN recebe visita institucional da Assembleia Legislativa do RN para reforçar a cooperação na Rede Ouvir RN.	Concluída
▪ Ouvidoria participa da reunião realizada pela Diretoria de Expediente – DE. 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.	Concluída

ATIVIDADE	SITUAÇÃO / FASE ATUAL
Acompanhamento e atualização dos fluxos desenhados para a ferramenta de inteligência artificial Kairós, gerando sugestões à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC).	Em andamento
Participação da Ouvidoria no evento: Roda de Conversas “Entre Direitos e Resistências: Conversa sobre ser Mulher”. 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.	Concluída
Criação da Ouvidoria da Mulher, por meio da Resolução nº 005/2026 - TCE/RN. Canal especializado para o acolhimento e encaminhamento de manifestações relacionadas à violação de direitos das mulheres.	Concluída
Ouvidor do TCE/RN recebe visita institucional da Secretaria Estadual das Mulheres, Juventude, Igualdade Racial e Direitos Humanos (SEMJDH). 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.	Concluída
Lançamento da segunda edição do Boletim “Ouvidoria em Pauta”. A publicação abrange o 1º trimestre de 2026 e tem como objetivo divulgar as principais ações, eventos e iniciativas da Ouvidoria.	Concluída

Fonte: Ouvidoria

Em relação às atividades realizadas pela Ouvidoria no 1º Trimestre, cabe destacar a realização do evento em alusão ao Dia Nacional da Ouvidoria. O evento, realizado em 16 de março de 2026, foi realizado de forma online e ao vivo pelo Youtube do TCE/RN, com o apoio da Escola de Contas Professor Severino Lopes de Oliveira.

Com o 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.

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

Ademais, é importante ressaltar que as atividades registradas na tabela acima com a descrição “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, 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 ¹	202	202
2. E-Mail	70	70
3. Telefone	5	5
4. WhatsApp	30	30
5. Via Postal	0	0
6. Presencial	2	2
TOTAL	309	309

Fonte: Painel de BI da Ouvidoria, em 10/04/2026 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.

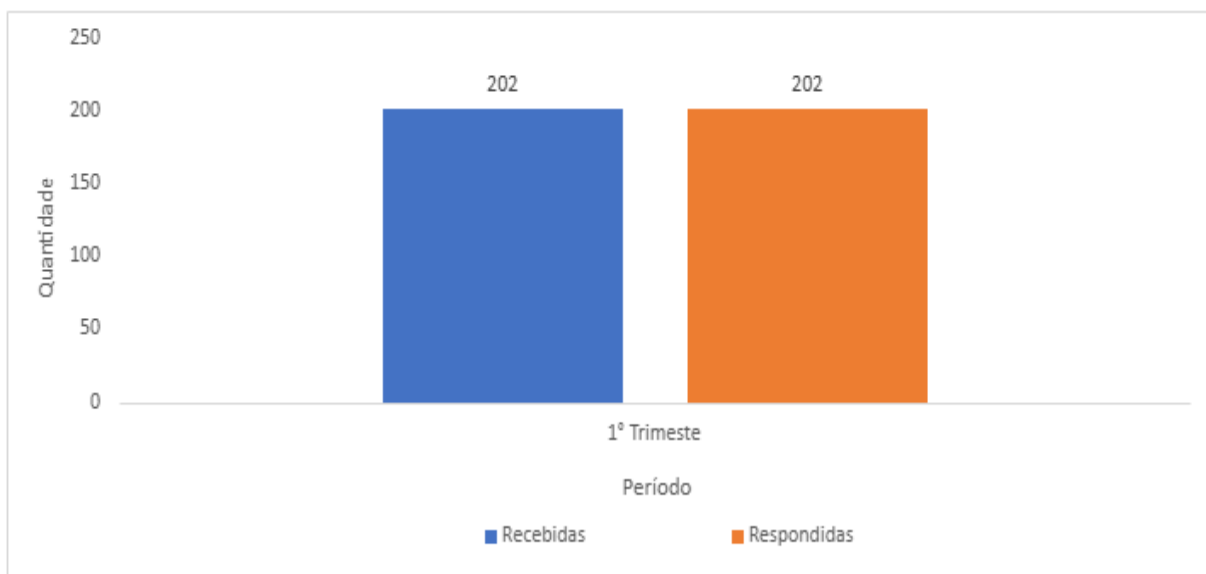
Tal sistema é disponibilizado e administrado pela Controladoria Geral da União (CGU). A sua interface de utilização é fácil e moderna, o que contribui para que uma maior parcela da sociedade participe ativamente.

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 1º trimestre do corrente exercício.

Gráfico 1: Quantidade de Manifestações tratadas no Período

¹ 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.



Fonte: Painel de BI da Ouvidoria, aba Demandas, em 10/04/2026

Conforme as informações expostas acima, no primeiro trimestre de 2025, foram recebidas 202 demandas e 202 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 tipos.

Gráfico 2: Quantidade de manifestações, por situação e por tipo

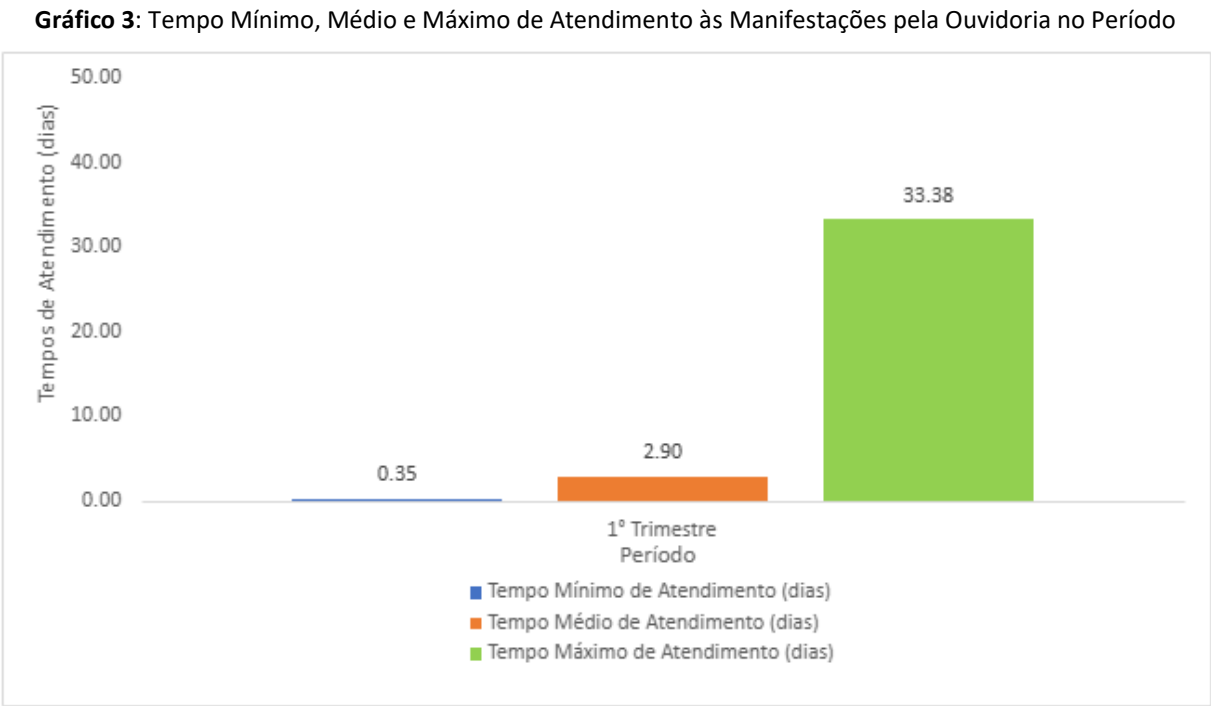


Fonte: Painel de BI da Ouvidoria, aba Atendimentos, em 10/04/2026

De acordo com os dados compilados, constata-se que a Ouvidoria efetuou um total de 202 atendimentos, distribuídos da seguinte forma: 89 referentes a pedidos de Acesso à

Informação; 59 relacionados à Comunicação; 41 abordando Denúncias; 10 destinado a Solicitações; 03 referentes às Reclamações.

O gráfico a seguir apresenta o tempo mínimo, médio e máximo de atendimento às manifestações cadastradas e encerradas no 1º trimestre, conforme segue.

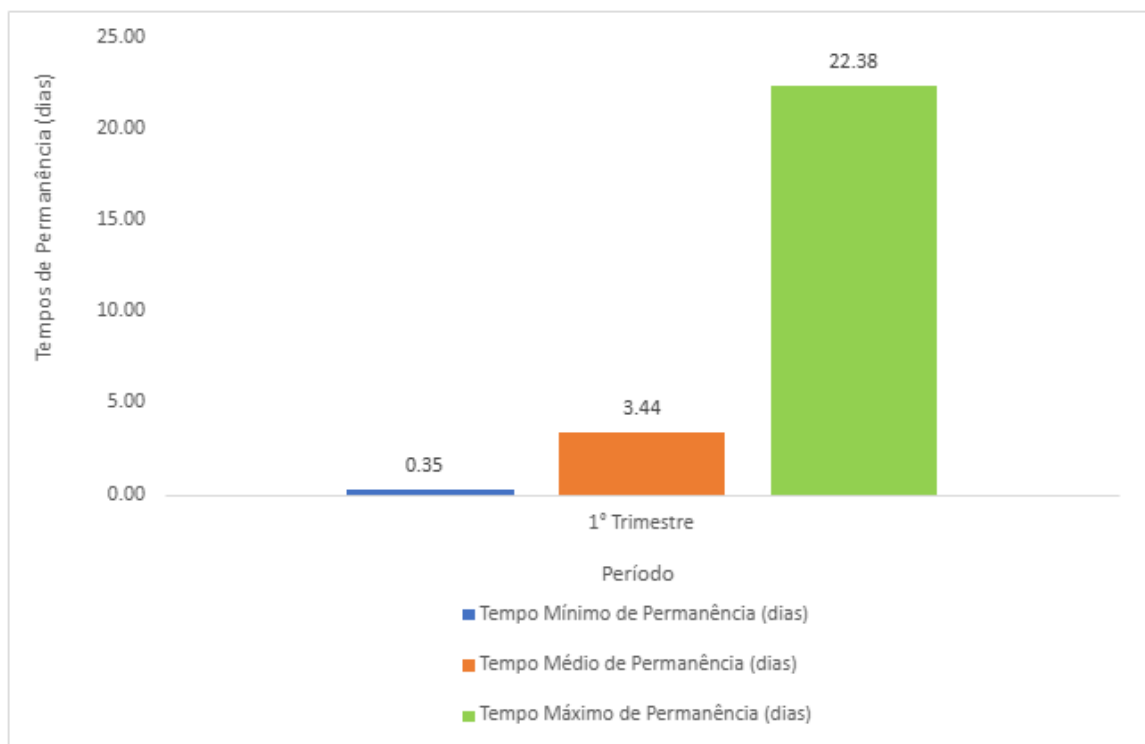


Fonte: Painel de BI da Ouvidoria, aba Atendimentos, em 10/04/2026

De acordo com os dados obtidos, verifica-se que o tempo médio para o período do 1º trimestre foi de **2,90 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



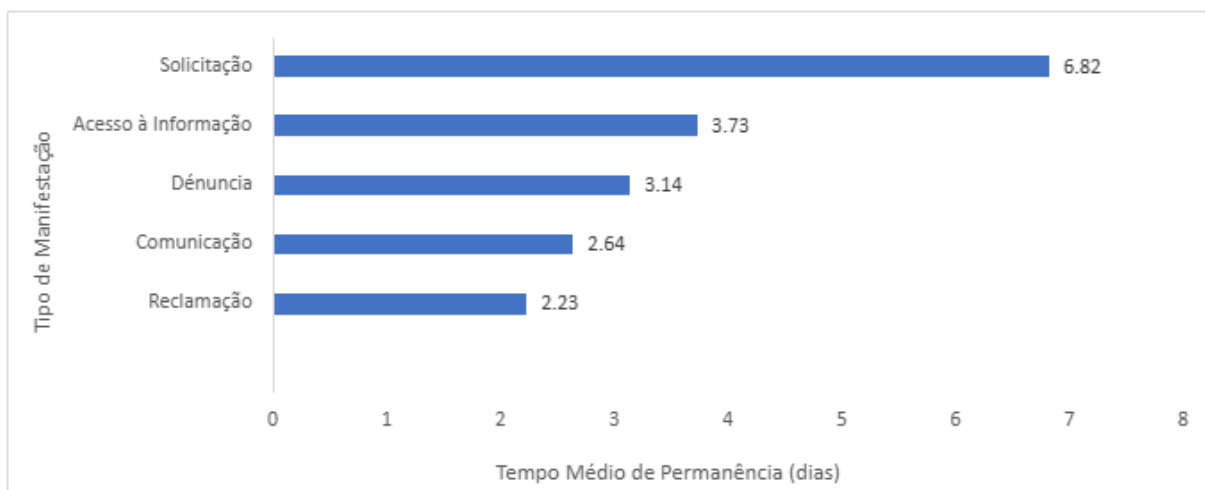
Fonte: Painel de BI da Ouvidoria, aba Demandas, em 10/04/2026

Verifica-se, então, que ao longo do trimestre, o tempo de permanência mínimo foi de **0,35 dias**; médio, de **3,44 dias**; e máximo, de **22,38 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 1º trimestre, considerando o recebimento das variadas espécies de demandas pela Ouvidoria.

Gráfico 5: Tempo Médio de Permanência por Tipo de Manifestação



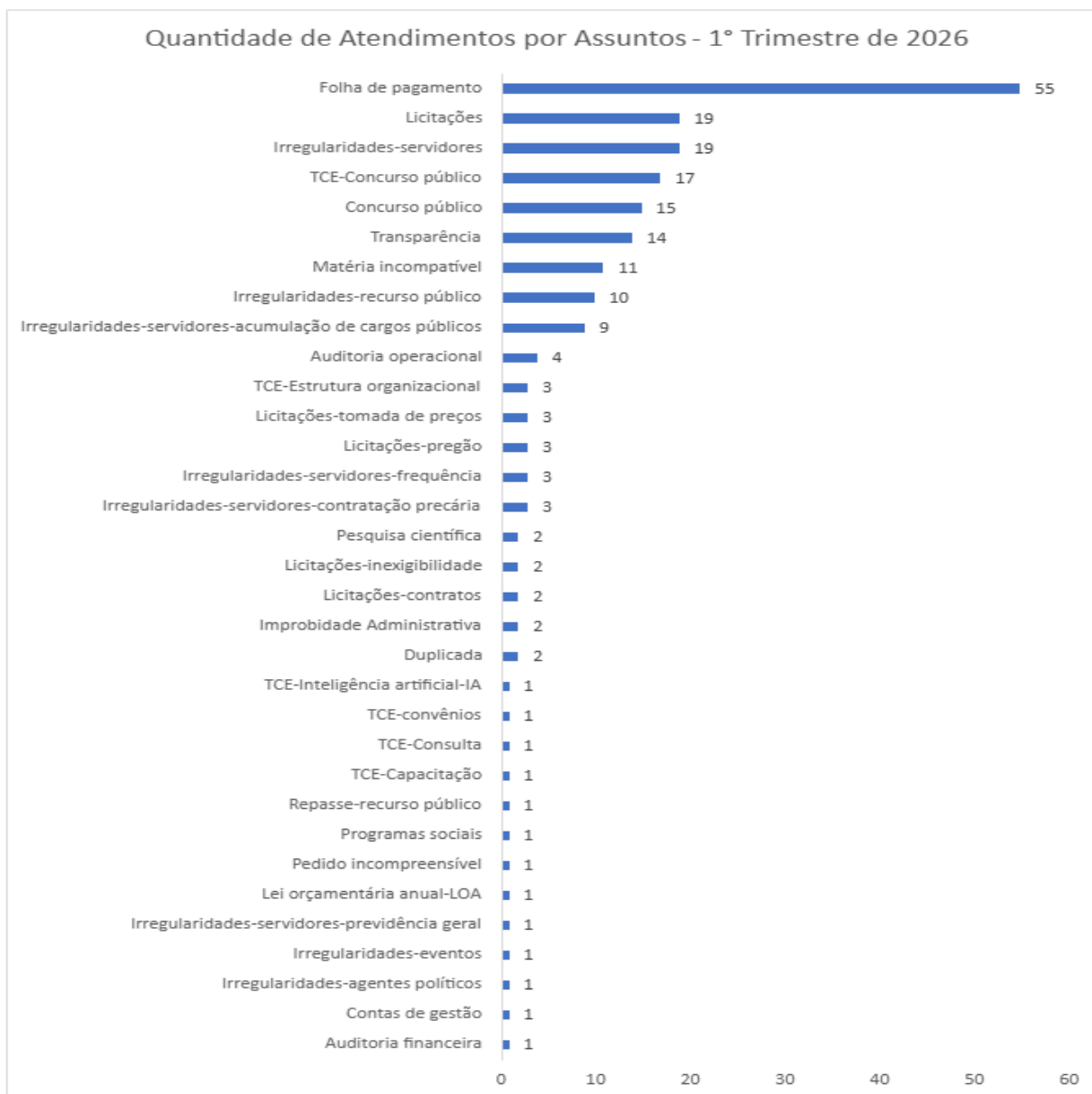
Fonte: Painel de BI da Ouvidoria, em 10/04/2026

Consoante gráfico acima afere-se uma predominância de demandas do tipo Solicitação, sem, no entanto, perderem destaque também as demandas do tipo Acesso à Informação.

O gráfico 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.

Gráfico 6: Quantidade de Atendimentos por Assunto – 1º Trimestre



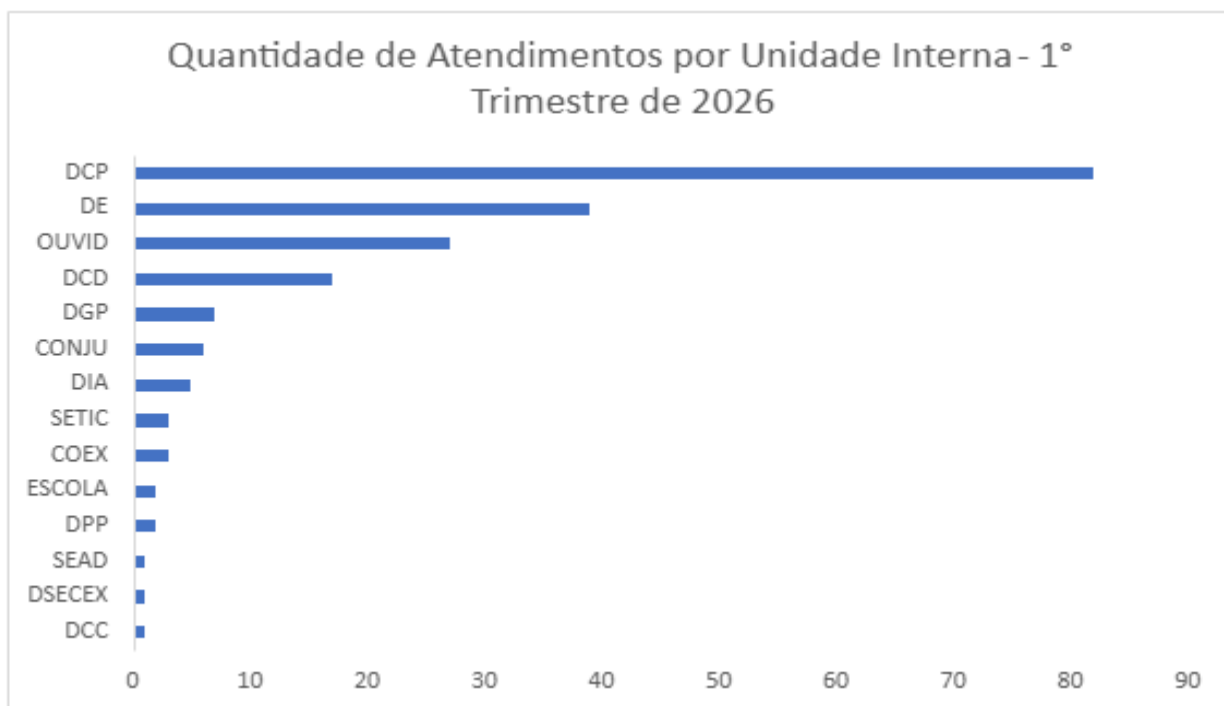
Fonte: Painel do BI da Ouvidoria, aba controle Social, em 13/04/2026

É relevante destacar que 55 das manifestações registradas na Ouvidoria desta Corte de Contas referem-se a questões relacionadas às folhas de pagamento, o que corresponde a 26,07% das demandas apresentadas no trimestre. Em seguida, 19 das demandas abordam temas sobre irregularidades de servidores, enquanto 19 tratam de manifestações relacionadas a licitações e 17 englobam matéria relacionada ao concurso público.

O gráfico 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.

Gráfico 7: Quantidade de Atendimentos por Unidade Interna – 1º Trimestre

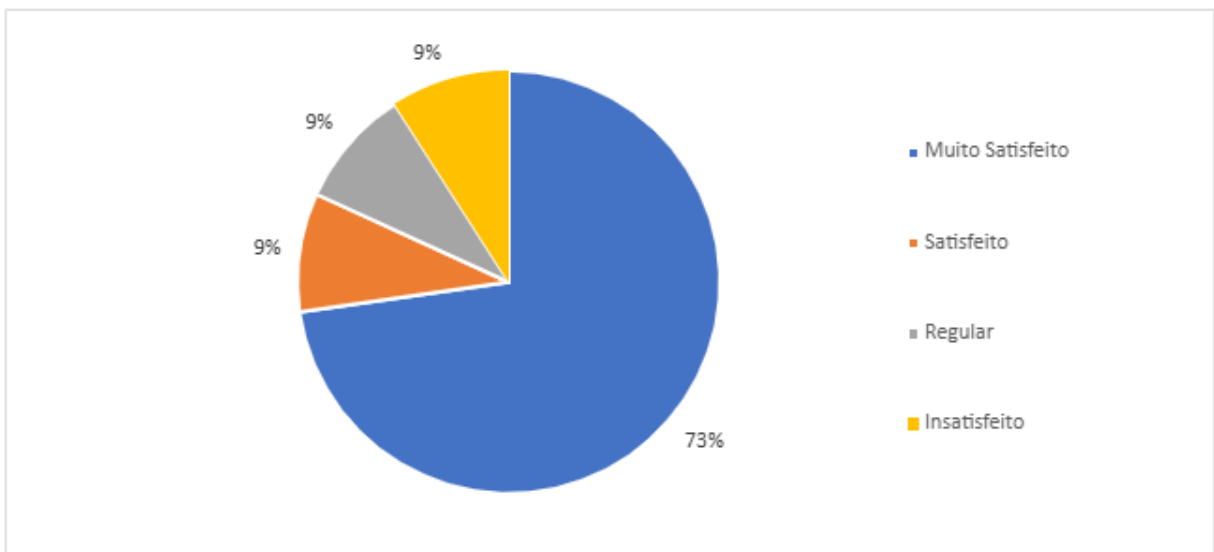


Fonte: Painel do BI da Ouvidoria, aba Controle Social, em 10/04/2026

É relevante destacar que 82 manifestações registradas na Ouvidoria desta Corte de Contas foram encaminhadas para a Diretoria de Controle de Pessoal e Previdência, o que corresponde a 42,08% das demandas apresentadas no trimestre. Em seguida, 39 demandas foram encaminhadas para a Diretoria de Expediente, enquanto 27 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 8: Satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria no Período (%)



Fonte: Plataforma Fala.BR, em 13/04/2026

Em que pese o baixo número de respostas ao questionário, tão somente 12, é possível constatar que é de 82% o percentual de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria.

Observa-se que 73% dos respondentes consideram o atendimento da Ouvidoria como muito satisfatório, enquanto 9% o classificam como satisfatório e 9% avaliam como regular.

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 3: Resultados do Plano de Ações Estratégicas (PAE)

PROJETO/AÇÃO	% REALIZADO NO PERÍODO	% ACUMULADO	SITUAÇÃO
1. Projeto de Atualização do Regulamento da Ouvidoria	0%	100%	Finalizado
2. Projeto de Alteração do Manual de Procedimentos Internos da Ouvidoria	25%	100%	Finalizado
3. Projeto de Atualização da Carta de Serviços do TCE-RN	0%	100%	Finalizado
4. Projeto de Atualização da Carta de Serviços da Ouvidoria do TCE-RN	0%	100%	Finalizado

PROJETO/AÇÃO	% REALIZADO NO PERÍODO	% ACUMULADO	SITUAÇÃO
5. Projeto Contas em Gotas	25%	100%	Suspenso
6. Projeto da Ouvidoria da Mulher	54%	54%	Em execução
7. Projeto de Interação do TCE-RN e dos Conselhos de Saúde, Educação e Assistência Social	5%	32%	Em execução
8. Projeto Rotas para Ouvir	0%	44%	Em execução
9. Projeto de Encontro das Ouvidorias do Estado do Rio Grande do Norte	0%	100%	Finalizado
10. Projeto para Propor ao TCE-RN Nota Técnica de Adequação à Lei nº 13.460/2017	0%	100%	Finalizado ²
11. Projeto Conversa com o Ouvidor	0%	0%	Não iniciada
12. Projeto Sexta de Contas	0%	50%	Em execução
13. Projeto de Atendimentos das Demandas por Inteligência Artificial	0%	20%	Em execução

Fonte: Ouvidoria/ ATENA

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. 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, de abril de 2026.

Jailson Tavares Pereira
Diretor da Ouvidoria

Paulo Roberto Chaves Alves
Conselheiro-Ouvidor

² Finalizada em razão da mudança de estratégia institucional.