

1 RESULTADOS ALCANÇADOS NO TERCEIRO 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 **terceiro 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 3º 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
▪ Ouvidoria do TCE/RN reúne representantes das principais ouvidorias públicas do Estado do RN. A reunião teve como objetivo central debater e alinhar a organização do “I Encontro das Ouvidorias Públicas do RN”.	Concluída
▪ Realização da “XXIII Edição do Projeto Sexta de Contas”, com tema: “I Encontro de Ouvidorias Públicas do Rio Grande do Norte”, ministrada pelo superintendente da Controladoria-Geral da União no RN, Rogério Vieira dos Reis; da Controladora-Geral do RN, Luciana Daltro de Castro Pádua; e da	Concluída

ATIVIDADE	SITUAÇÃO / FASE ATUAL
Ouidora do Ministério Público do Estado do RN, Mariana Marinho Barbalho. Na ocasião também foi assinado o protocolo de intenções para a criação da Rede de Ouvidorias Públicas do Estado do Rio Grande do Norte (Rede Ouvir RN).	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participação do Conselheiro Ouvidor Paulo Roberto Chaves Alves, no Encontro Regional Polo Natal. 	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participação da Equipe da Ouvidoria no curso “Inteligência Artificial Generativa: Uso avançado do Google Gemini”. O treinamento abordou aplicações práticas da IA no contexto do serviço público, com foco na automação de tarefas, organização de informações, apoio ao atendimento e automação de processos. 	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acompanhamento e atualização dos fluxos desenhados para a ferramenta de inteligência artificial Kairós, gerando sugestões à Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI). 	Em andamento
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participação do Conselheiro Ouvidor no III Congresso Nacional de Comunicação dos Tribunais de Contas (CNCTC), que teve como tema “Estratégia, inovação e diálogo com a sociedade”, o evento ocorreu no Rio de Janeiro. 	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participação do Conselheiro Ouvidor e do Diretor da unidade durante a visita técnica realizada pelas alunas e alunos do ensino fundamental do município de Currais Novos. 	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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). 	Em andamento
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lançamento da primeira edição do boletim “Ouvidoria em Pauta”. A publicação abrange o 2º trimestre de 2025 e tem como objetivo divulgar as principais ações, eventos e iniciativas da Ouvidoria. 	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participação do Diretor da Ouvidoria na reunião sobre a elaboração da Política de Proteção de Dados Pessoais no âmbito do TCE/RN. O diretor faz parte do Comitê Gestor de Proteção de Dados – CGPD. 	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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). 	Em Andamento
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participação do Diretor da unidade, como integrante do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias, Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa (IRB). 	Em andamento
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participação do Diretor da unidade na reunião sobre o MMD-TC. A reunião teve como objetivo compartilhar informações iniciais sobre o novo ciclo e orientar quanto ao andamento dos trabalhos. 	Concluída

Fonte: Ouvidoria

Em relação às atividades realizadas pela Ouvidoria no 3º Trimestre, cabe destacar a realização da XXII Sexta de Contas. O evento, realizado em 12 de setembro do corrente ano,

foi realizado no auditório da sede do Ministério Público do RN, com o apoio da Escola de Contas Professor Severino Lopes de Oliveira.

Nesta edição da Sexta de Contas foi realizado o “I Encontro de Ouvidorias Públicas do Estado do Rio Grande do Norte”, o evento reuniu cerca de 250 participantes e contou com a assinatura do Protocolo de Intenções com o intuito de criar a Rede de Ouvidorias Públicas do Estado do Rio Grande do Norte (Rede OUVIR RN).

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.

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	204	204
2. E-Mail	40	40
3. Telefone	1	1
4. WhatsApp	1	1
5. Via Postal	0	0
6. Presencial	3	3
TOTAL	249	249

Fonte: Pannel de BI da Ouvidoria, em 09/10/2025 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.

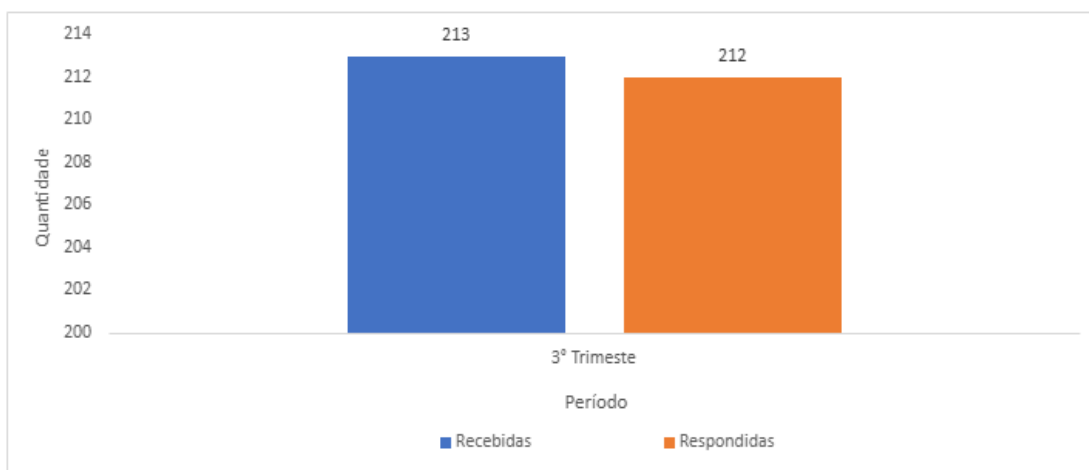
¹ Consideratodas as demandas CADASTRADAS e ENCERRADAS no período. Se a demanda foi cadastrada antes desse período ou encerrada depois não é considerada no cálculo.

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 3º trimestre do corrente exercício.

Gráfico 1: Quantidade de Manifestações tratadas no Período



Fonte: Painel de BI da Ouvidoria, aba Demandas, em 09/10/2025

Conforme as informações expostas acima, no terceiro trimestre de 2025, foram recebidas 213 demandas e 212 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

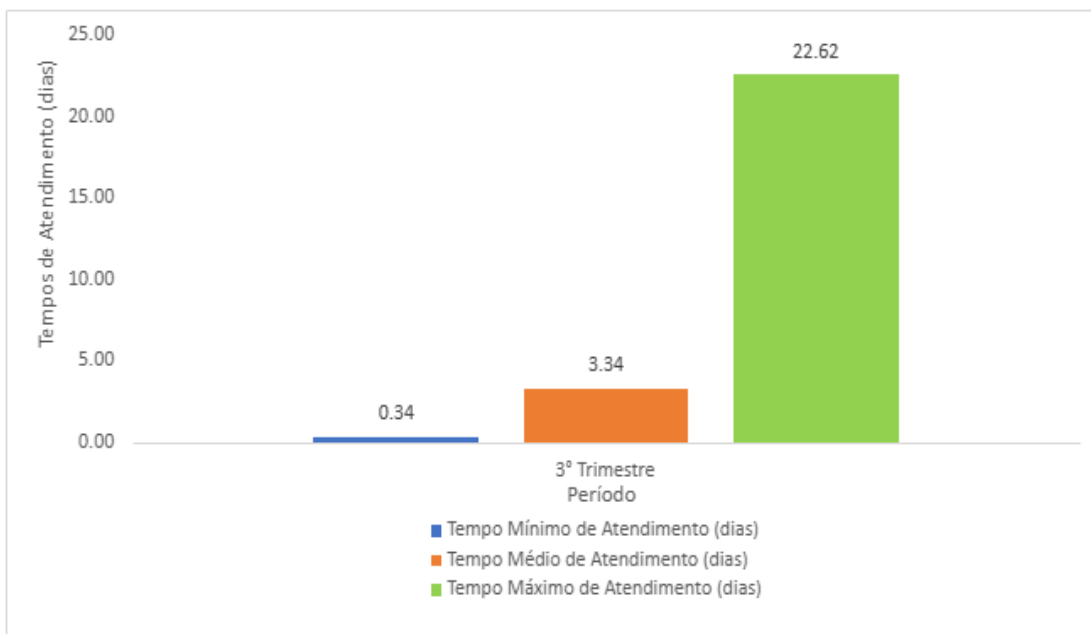


Fonte: Painel de BI da Ouvidoria, aba Atendimentos, em 09/10/2025

De acordo com os dados compilados, constata-se que a Ouvidoria efetuou um total de 204 atendimentos, distribuídos da seguinte forma: 107 referentes a pedidos de Acesso à Informação; 59, relacionados à Comunicação; 23, abordando Denúncias; 13, destinado a Solicitações e 02, referentes às Sugestões.

O gráfico a seguir apresenta o tempo mínimo, médio e máximo de atendimento às manifestações cadastradas e encerradas no 3º trimestre, conforme segue.

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

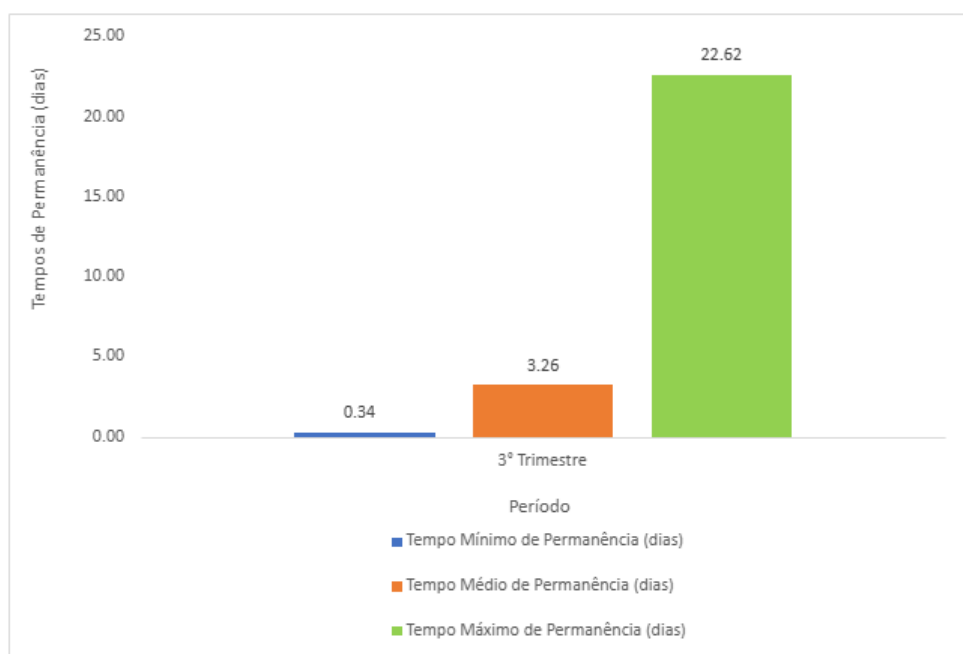


Fonte: Painel de BI da Ouvidoria, aba Atendimentos, em 09/10/2025

De acordo com os dados obtidos, verifica-se que o tempo médio para o período do 3º trimestre foi de **3,34 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 09/10/2025

Verifica-se, então, que ao longo do trimestre, o tempo de permanência mínimo foi de **0,34 dias**; médio, de **3,26 dias**; e máximo, de **22,62 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 3º 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 09/10/2025

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

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 – 3º Trimestre

Tipo de atendimento	Atendimentos Realizados por Assunto (quantidade)
Folha de pagamento	63
Transparência	27
Irregularidades servidores	20
Irregularidades recurso público	17
Matéria incompatível	11
TCE – Estrutura organizacional	10
Irregularidades servidores acumulação de cargos públicos	9
TCE – Concurso público	8
Concurso público	6
Contas de gestão	6
Licitações pregão	6
Licitações	5
Pesquisa científica	5
Irregularidades servidores frequência	4
Licitações contratos	4
Programas sociais	4

Tipo de atendimento	Atendimentos Realizados por Assunto (quantidade)
Auditoria operacional	3
Irregularidades servidores contratação precária	3
Licitações dispensa	3
Processo sigiloso	3
Repasse recurso público	3
Contas de governo	2
Duplicada	2
Execução orçamentária	2
Improbidade Administrativa	2
TCE – Consulta	2
Auditoria financeira	1
Lei de responsabilidade fiscal – LRF	1
Pedido incompreensível	1
Portal do gestor	1
Portal e-TCE	1
TCE – Capacitação	1
TCE – Resolução	1
Teste	1
Unidades básicas de saúde – UBS	1

Fonte: Pannel do BI da Ouvidoria, aba controle Social, em 09/10/2025

É relevante destacar que 63 das manifestações registradas na Ouvidoria desta Corte de Contas referem-se a questões relacionadas às folhas de pagamento. Em seguida, 27 das demandas abordam temas ligados a transparência, enquanto 20 tratam de manifestações relacionadas à irregularidades servidores e 17 englobam matéria irregularidades recursos públicos.

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 – 3º Trimestre

Tipo de atendimento	Atendimentos Realizados por Unidades Internas (quantidade)
DIRETORIA DE CONTROLE DE PESSOAL E PREVIDÊNCIA – DCP	83
DIRETORIA DE EXPEDIENTE – DE	23
OUIDORIA – OUVID	22

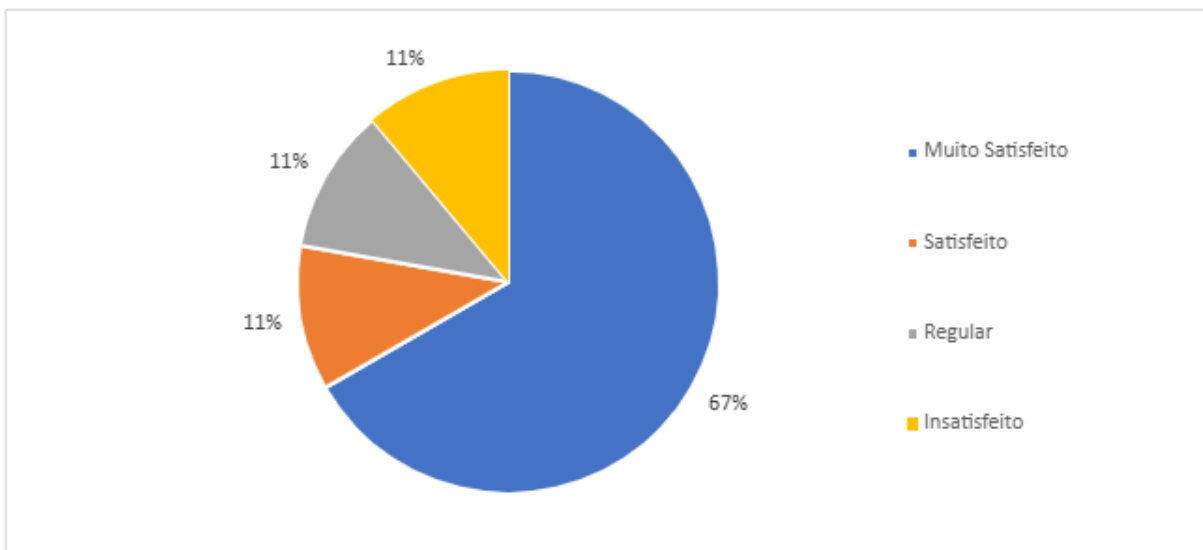
Tipo de atendimento	Atendimentos Realizados por Unidades Internas (quantidade)
DIRETORIA DE CONTROLE DE CONTAS DE GESTÃO E EXECUÇÃO DA DESPESA PÚBLICA – DCD	22
SECRETARIA DE CONTROLE EXTERNO – SECEX	17
DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS – DGP	9
GABINETE DA PRESIDÊNCIA – CGP	7
DIRETORIA DE AVALIAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS – DPP	6
COORDENADORIA DE SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS PARA O CONTROLE EXTERNO – COEX	5
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E DIRETORIAS DIRETORIA DE CONTROLE DE CONTAS DE GOVERNO E GESTÃO FISCAL – DCC	5
DIRETORIA DE CONTROLE DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE – DIA	3
GABINETE DA CONSELHEIRA SUBSTITUTA ANA PAULA DE OLIVEIRA GOMES – GAANA	2
CENTRAL DE ATENDIMENTO AO JURISDICIONADO – CAJ	1
CONSULTORIA JURÍDICA – CONJU	1
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – DTI	1
TESTE	1

Fonte: Painel do BI da Ouvidoria, aba Controle Social, em 09/10/2025

É relevante destacar que 83 manifestações registradas na Ouvidoria desta Corte de Contas foram encaminhadas para a Diretoria de Controle de Pessoal e Previdência. Em seguida, 23 demandas foram encaminhadas para a Diretoria de Expediente, enquanto 22 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 09/10/2025

Em que pese o baixo número de respostas ao questionário, tão somente 9, é possível constatar que é de 78% o percentual de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria.

Observa-se que 67% dos respondentes consideram o atendimento da Ouvidoria como muito satisfatório, enquanto 11% o classificam como satisfatório e 11% avaliam como regular. Por outro lado, 11% 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	17%	100%	Finalizado
2. Projeto de Alteração do Manual de Procedimentos Internos da Ouvidoria	2%	72%	Em execução
3. Projeto de Atualização da Carta de Serviços	45%	100%	Finalizado

PROJETO/AÇÃO	% REALIZADO NO PERÍODO	% ACUMULADO	SITUAÇÃO
do TCE-RN			
4. Projeto de Atualização da Carta de Serviços da Ouvidoria do TCE-RN	0%	100%	Finalizado
5. Projeto Contas em Gotas	10%	70%	Em execução
6. Projeto da Ouvidoria da Mulher	0%	0%	Não iniciada
7. Projeto de Interação do TCE-RN e dos Conselhos de Saúde, Educação e Assistência Social	7%	87%	Em execução
8. Projeto Rotas para Ouvir	0%	44%	Em execução
9. Projeto de Encontro das Ouvidorias do Estado do Rio Grande do Norte	100%	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	9%	46%	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. 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 outubro de 2025.

Jailson Tavares Pereira
Diretor da Ouvidoria
Paulo Roberto Chaves Alves
Conselheiro-Ouvidor

² Finalizada em razão da mudança de estratégia institucional.