

# 1 RESULTADOS ALCANÇADOS NO QUARTO 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 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 **quarto 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 4º 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.	Concluído
▪ Acompanhamento e atualização, no sistema Atena, da execução do Plano de Ações Estratégicas (PAE) da unidade.	Em andamento
▪ Realização da “XXIV Edição do Projeto Sexta de Contas”, que serviu de palco para a entrega do Selo de Qualidade em Transparência Pública, no contexto do Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP). A iniciativa foi coordenada pela Ouvidoria do TCE/RN com apoio da Escola de Contas Professor Severino Lopes de Oliveira. O evento contou com a presença de 600 pessoas no auditório da CEMURE. No âmbito do TCE, o PNTTP é coordenado pela Secretaria de Controle Externo e os resultados ficam disponíveis no	Concluída

ATIVIDADE	SITUAÇÃO / FASE ATUAL
Hotsite da Ouvidoria.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conselheiro Ouvidor Paulo Roberto Chaves Alves, é homenageado na 15ª Conferência Estadual de Assistência Social.</li> </ul>	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> <li>Lançamento da nova Carta de Serviço em formato eletrônico e interativo. Projeto foi liderado pela Ouvidoria em parceria com a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC).</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 Diretor da Ouvidoria do “II Seminário de Ouvidorias Públicas e Direitos Humanos” que aconteceu no Auditório Angélica Moura, da Secretária de Estado da Educação, da Cultura, do Esporte e do Lazer (SEEC/RN), o evento foi promovido pela Secretaria de Estado das Mulheres, Juventude, Igualdade Racial e Direitos Humanos (SEJIDH/RN).</li> </ul>	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> <li>Em sua 12ª edição, a Revista da Rede Nacional de Ouvidorias – RENOUV, publicou matéria destacando a XXIII Edição da Sexta de Contas, evento realizado pela Ouvidoria do TCE/RN. Evento que marcou a assinatura do Protocolo de Intenções para a criação da Rede OUVIR RN, iniciativa voltada à integração e fortalecimento das ouvidorias públicas do Estado.</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>Visita da Ouvidoria do TCE/RN a Procuradoria Geral de Justiça, Universidade Federal do Rio Grande do Norte e ao Ouvidor do Tribunal de Justiça do Estado para discutir temas relacionados ao fortalecimento das Ouvidorias Públicas no Estado, especialmente na relevância da participação dos membros fundadores da Rede Ouvir.</li> </ul>	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> <li>Lançamento da segunda edição do Boletim “Ouvidoria em Pauta”. A publicação abrange o 3º trimestre de 2025 e tem como objetivo divulgar as principais ações, eventos e iniciativas da Ouvidoria.</li> </ul>	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> <li>Participação do Conselheiro Ouvidor no IV Congresso Internacional dos Tribunais de Contas em Florianópolis. No evento o TCE/RN recebeu o Selo Diamante de Qualidade ATRICON 2024.</li> </ul>	Concluída
<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

Fonte: Ouvidoria

Em relação às atividades realizadas pela Ouvidoria no 4º Trimestre, cabe destacar a realização da XXIV Sexta de Contas. O evento, realizado em 12 de dezembro de 2025, foi

realizado no Centro Municipal de Referência Educacional (CEMURE), com o apoio da Escola de Contas Professor Severino Lopes de Oliveira.

Nesta edição da Sexta de Contas foi realizado a entrega do Selo de Qualidade em Transparência Pública. O evento reuniu cerca de 600 participantes e foi marcado pela entrega de certificados a 141 entes potiguares, contemplados nas categorias Diamante, Ouro e Prata.

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 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 <sup>1</sup>	148	148
2. E-Mail	70	70
3. Telefone	5	5
4. WhatsApp	107	107
5. Via Postal	0	0
6. Presencial	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>332</b>	<b>332</b>

Fonte: Painel de BI da Ouvidoria, em 08/01/2026 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.

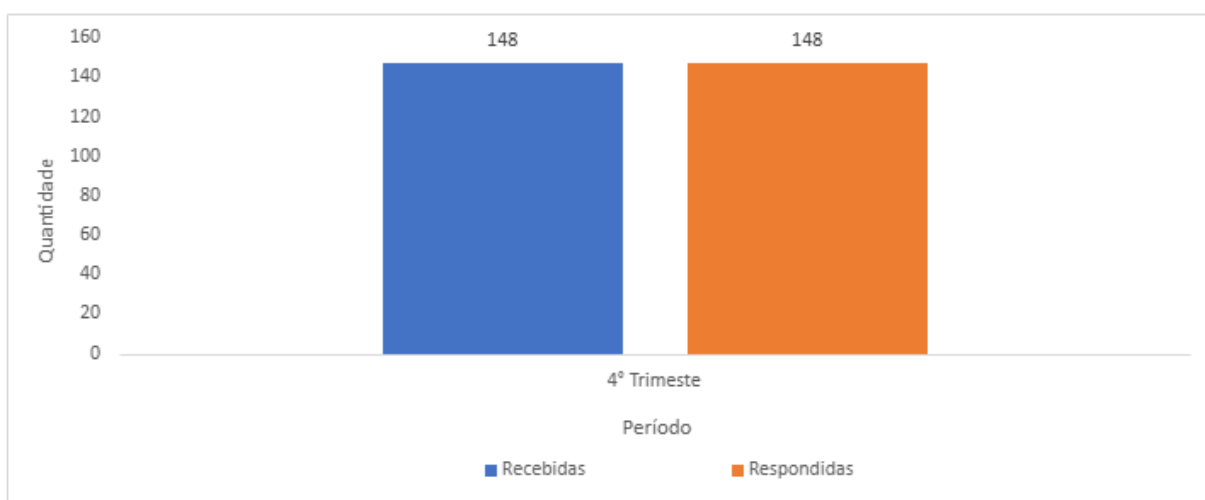
<sup>1</sup> Considera todas as demandas CADASTRADAS e ENCERRADAS no período. Se a demanda foi cadastrada antes desse período ou encerrada depois não é considerada no cálculo.

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. Ressalta-se que o elevado número de contatos recebidos por WhatsApp e por e-mail decorreu da necessidade de os participantes confirmarem sua presença na XXIV Edição da Sexta de Contas.

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 4º trimestre do corrente exercício.

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



**Fonte:** Painel de BI da Ouvidoria, aba Demandas, em 08/01/2025

Conforme as informações expostas acima, no quarto trimestre de 2025, foram recebidas 148 demandas e 148 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

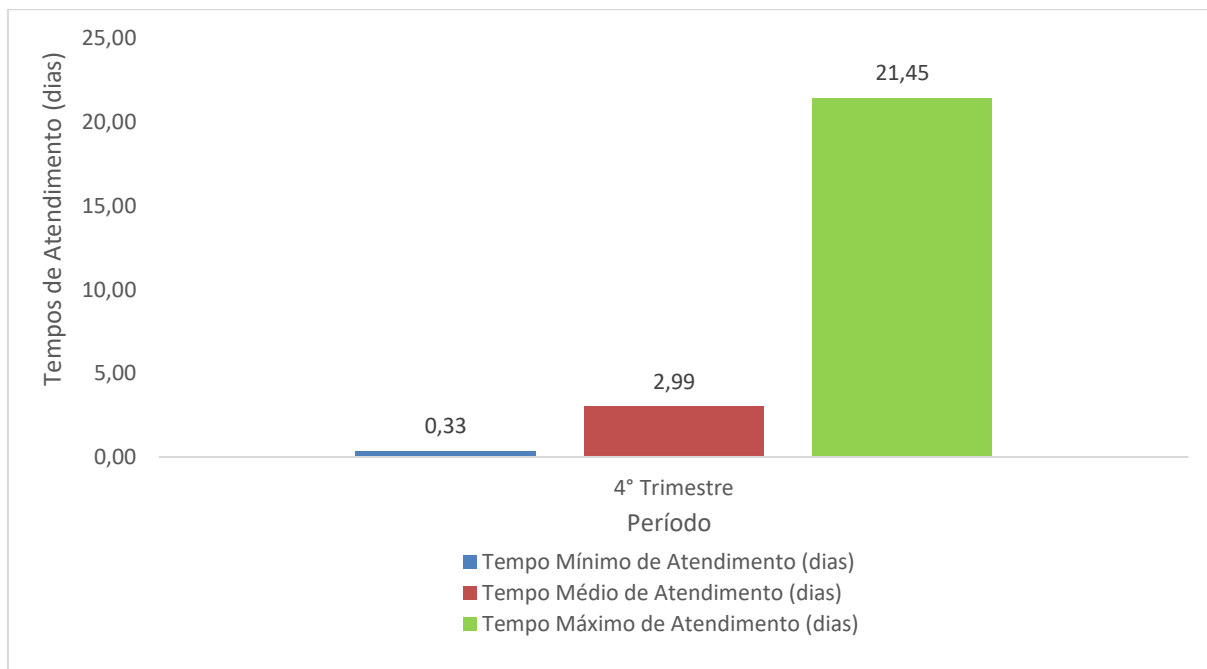


**Fonte:** Painel de BI da Ouvidoria, aba Atendimentos, em 08/01/2025

De acordo com os dados compilados, constata-se que a Ouvidoria efetuou um total de 148 atendimentos, distribuídos da seguinte forma: 81 referentes a pedidos de Acesso à Informação; 35, relacionados à Comunicação; 20, abordando Denúncias; 09, destinado a Solicitações; 02, referentes às Reclamações e 01, relacionado à Elogio.

O gráfico a seguir apresenta o tempo mínimo, médio e máximo de atendimento às manifestações cadastradas e encerradas no 4º trimestre, conforme segue.

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

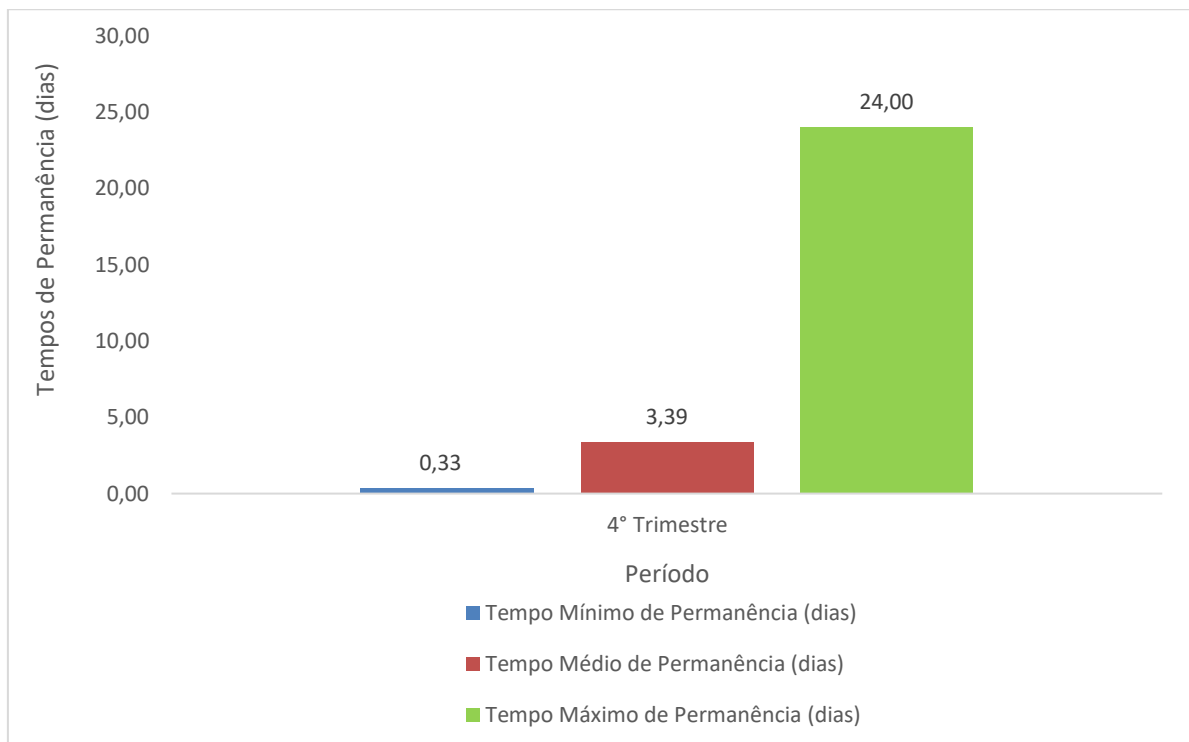


**Fonte:** Painel de BI da Ouvidoria, aba Atendimentos, em 08/01/2025

De acordo com os dados obtidos, verifica-se que o tempo médio para o período do 4º trimestre foi de **2,99 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



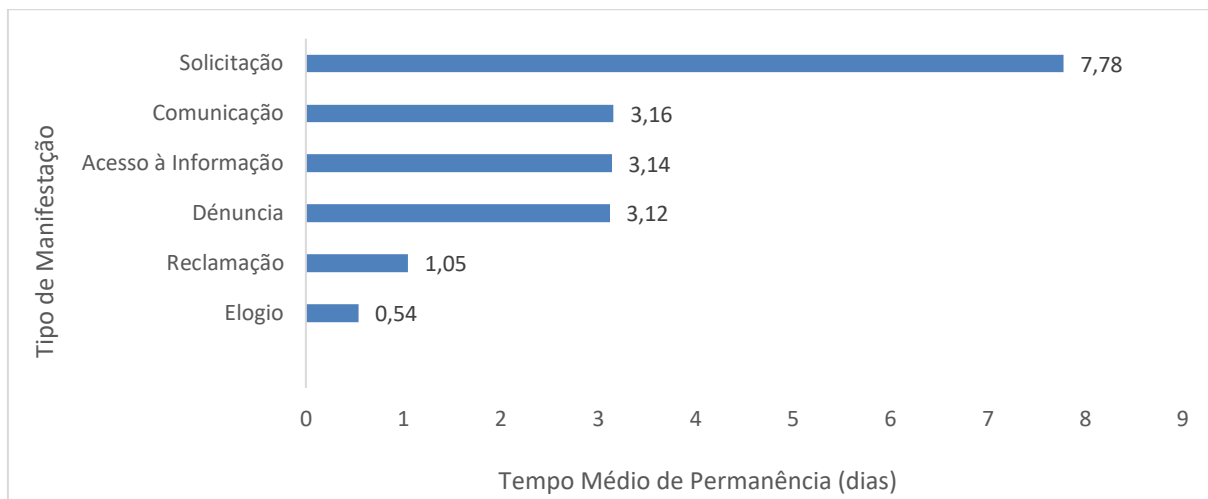
**Fonte:** Painel de BI da Ouvidoria, aba Demandas, em 08/01/2025

Verifica-se, então, que ao longo do trimestre, o tempo de permanência mínimo foi de **0,33 dias**; médio, de **3,99 dias**; e máximo, de **24,00 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 4º 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 08/01/2025

Consoante gráfico acima afere-se uma predominância de demandas do tipo Solicitação, 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 – 4º Trimestre

Tipo de atendimento	Atendimentos Realizados por Assunto (quantidade)
Folha de pagamento	55
Matéria incompatível	15
Concurso público	11
Transparência	10
Irregularidades-servidores	9
Irregularidades-recurso público	8
Irregularidades-servidores-contratação precária	6
Licitações	5
Irregularidades-servidores-acumulação de cargos públicos	4
Auditoria operacional	3
Licitações-dispensa	3

<b>Tipo de atendimento</b>	<b>Atendimentos Realizados por Assunto (quantidade)</b>
Licitações-pregão	3
TCE-Concurso público	3
Dano ambiental	2
Auditoria financeira	1
Contas de gestão	1
Improbidade Administrativa	1
Licitações-contratos	1
Licitações-inexigibilidade	1
Licitações-tomada de preços	1
Pesquisa científica	1
Portal e-TCE	1
Processo sigiloso	1
Repasso-recurso público	1
Saneamento básico	1
TCE-Certidões	1
TCE-Consulta	1
TCE-Serviços de TI	1
TCE-Verbas rescisórias	1
Teste	1

Fonte: Painel do BI da Ouvidoria, aba controle Social, em 08/01/2025

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 35,95% das demandas apresentadas no trimestre. Em seguida, 15 das demandas abordam temas de matéria incompatível, enquanto 11 tratam de manifestações relacionadas à concurso público e 10 englobam matéria relacionada a transparência.

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 – 4º Trimestre

<b>Tipo de atendimento</b>	<b>Atendimentos Realizados por Unidades Internas (quantidade)</b>
----------------------------	---

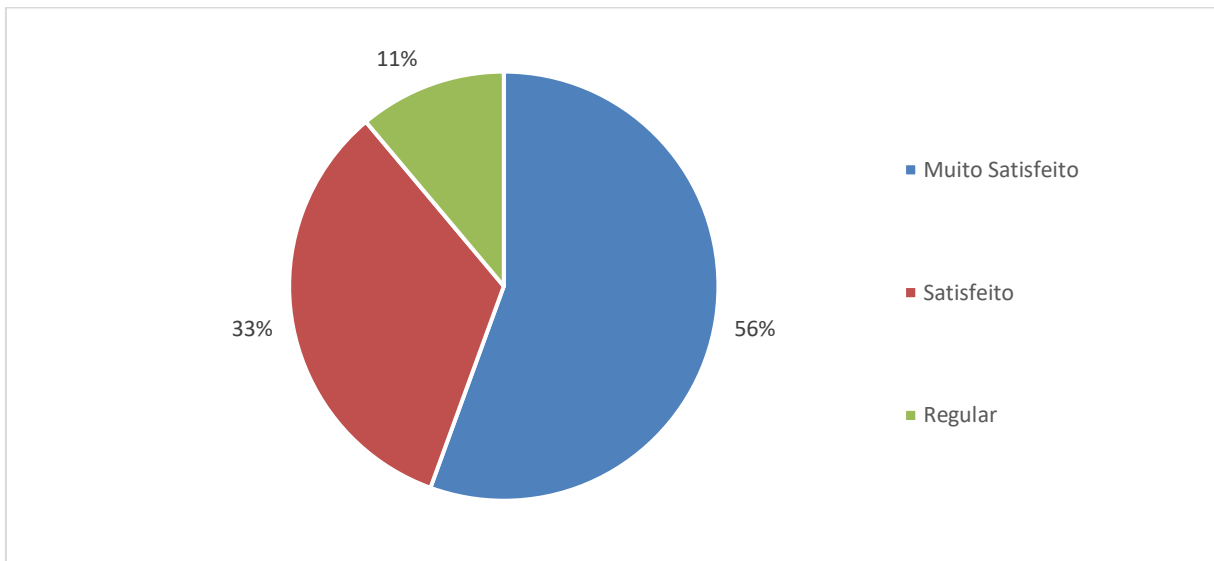
<b>Tipo de atendimento</b>	<b>Atendimentos Realizados por Unidades Internas (quantidade)</b>
DIRETORIA DE CONTROLE DE PESSOAL E PREVIDÊNCIA – DCP	67
OUVIDORIA – OUVID	27
DIRETORIA DE EXPEDIENTE – DE	20
DIRETORIA DE CONTROLE DE CONTAS DE GESTÃO E EXECUÇÃO DA DESPESA PÚBLICA – DCD	14
GABINETE DA PRESIDÊNCIA – CGP	4
COORDENADORIA DE SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS PARA O CONTROLE EXTERNO – COEX	4
DIRETORIA DE CONTROLE DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE – DIA	4
DIRETORIA DE AVALIAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS – DPP	2
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO - SEAD	2
CONSULTORIA JURÍDICA – CONJU	1
ESCOLA DE CONTAS PROFESSOR SEVERINO LOPES DE OLIVEIRA – ESCOLA	1
SECRETARIA DE CONTROLE EXTERNO – SECEX	1
TESTE	1

**Fonte:** Painel do BI da Ouvidoria, aba Controle Social, em 08/01/2025

É relevante destacar que 67 manifestações registradas na Ouvidoria desta Corte de Contas foram encaminhadas para a Diretoria de Controle de Pessoal e Previdência, o que corresponde a 45,27% das demandas apresentadas no trimestre. Em seguida, 27 demandas foram encaminhadas para a Ouvidoria, enquanto 20 foram encaminhadas para a Diretoria de Expediente.

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 07/01/2025

Em que pese o baixo número de respostas ao questionário, tão somente 9, é possível constatar que é de 89% o percentual de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria.

Observa-se que 56% dos respondentes consideram o atendimento da Ouvidoria como muito satisfatório, enquanto 33% o classificam como satisfatório e 11% 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 detalhes 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%	100%	Finalizado
2. Projeto de Alteração do Manual de Procedimentos Internos da Ouvidoria	3%	75%	Em execução
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	5%	75%	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	0%	27%	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 <sup>2</sup>
11. Projeto Conversa com o Ouvidor	0%	0%	Não iniciada
12. Projeto Sexta de Contas	4%	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, 10 de janeiro de 2026.

Jailson Tavares Pereira  
**Diretor da Ouvidoria**

Paulo Roberto Chaves Alves  
**Conselheiro-Ouvidor**

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