



1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Instituída por meio da Resolução nº 006/2008-TCE/RN, aprovada em 17/04/2008, a Ouvidoria é um dos órgãos integrantes do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte (TCE/RN) e representa um verdadeiro instrumento de fortalecimento da cidadania, na medida em que proporciona a participação ativa da sociedade na gestão pública, por meio de canais de comunicação direta, possibilitando-lhe a formulação de reclamações, solicitações, sugestões, elogios, pedidos de informação e simplificação dos serviços prestados por este Órgão de controle externo, além da comunicação de irregularidades no âmbito da Administração Pública estadual e municipal.

Nesse sentido, o contato direto e desburocratizado dos cidadãos com o órgão público estimula e impulsiona a efetivação do controle social, que se operacionaliza mediante a interação da sociedade com o Estado na tomada de decisões, na elaboração das políticas públicas e na fiscalização dos serviços prestados, com evidente contribuição para a adequação e eficiência da atuação administrativa.

A Ouvidoria conta com uma equipe capacitada, orientada por um Conselheiro-Ouvidor. Está estruturada em espaço físico próprio e conta com sistemas informatizados aptos a atender às manifestações encaminhadas pelos cidadãos, contribuindo, desse modo, para o desenvolvimento de uma sociedade mais participativa e digna dos direitos que lhe são assegurados constitucionalmente.

Com o advento da Lei Complementar Estadual nº 464/2012 (Lei Orgânica do Tribunal) e do respectivo Regimento Interno (aprovado pela Resolução nº 009/2012-TCE), que disciplinam e regulamentam a atuação deste Tribunal de Contas, as finalidades da Ouvidoria restaram bem mais sistematizadas, nos termos do artigo 94 deste último diploma normativo, conforme a seguir especificado.

I – receber notícias sobre irregularidades, criando canal efetivo no controle e avaliação da gestão pública, garantindo uma maior transparência e visibilidade das ações do Tribunal;

II – encaminhar aos setores competentes as notícias de irregularidades formuladas perante a Ouvidoria;

III – acompanhar as atividades de averiguação de que trata o inciso II, requisitando aos setores do Tribunal informações acerca do seu andamento;

IV – informar ao cidadão e às entidades interessadas sobre os resultados das demandas registradas na Ouvidoria, ressaltando as providências adotadas



pelas unidades organizacionais competentes do Tribunal, permitindo o fortalecimento da imagem institucional, a aproximação do órgão com a sociedade e o exercício do controle social;

V – estimular a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício da cidadania e do controle social;

VI – manter banco de dados informatizado, contendo respostas fornecidas pelas unidades organizacionais competentes do Tribunal, que deverá ser atualizado periodicamente, com vistas a minimizar o número de solicitações internas;

VII – receber sugestões e críticas sobre os serviços prestados pelo Tribunal propondo, se for o caso, a adoção das medidas cabíveis; e

VIII – outras atribuições que lhe forem compatíveis, conferidas em ato normativo específico.

Assim, cumpre à Ouvidoria arremeter 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 está constitucionalmente vocacionado. Vale destacar que também é nesse sentido que a regulamentação da Ouvidoria, prevista na Resolução nº 016/2025, de 23 de julho de 2025, dispõe sobre suas finalidades.

1 PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2025 PELA OUIDORIA DO TRIBUNAL

Quanto à recepção e tratamento das demandas, a Ouvidoria continuou com a utilização de um único sistema (Fala.BR), processo iniciado em 20/06/2022, para o encaminhamento de todas as *manifestações de ouvidoria* (denúncias/comunicações¹, reclamações, solicitações, sugestões e elogios), *solicitações de simplificação*, além dos *pedidos de acesso à informação*, nos termos da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI). Os sistemas *e-SIC* e *Fale Conosco* foram desativados na referida data, quando se deu a operacionalização regular da ferramenta de inteligência artificial

¹No caso específico de DENÚNCIAS cadastradas na plataforma Fala.BR, o sistema as direciona, inicialmente, para a Diretoria de Expediente (DE), uma vez que seguem o rito definido no Regimento Interno do Tribunal (art. 293 e seguintes), retornando posteriormente para a Ouvidoria, a quem cabe enviar a resposta ao cidadão. Mas isso não altera a forma de cadastramento da manifestação no sistema. Na hipótese de anonimato, o sistema as receberá como COMUNICAÇÃO de irregularidade e não como denúncia, e serão tratadas, desde logo, na Ouvidoria.

(robô *Kairós*), que permanece em fase de acompanhamento, avaliação e ampliação das suas funcionalidades.

Estão listadas, a seguir, as principais atividades desenvolvidas em 2025, sob a gestão do Conselheiro-Ouvidor *Paulo Roberto Chaves Alves*.

- Fortalecimento das ações de participação social e controle externo em conjunto com a Controladoria Geral da União do Estado do Rio Grande do Norte (CGU).

- 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).

- Realização de atividades rotineiras, como atualização, ao longo do período, do sítio do Tribunal na internet (abas da Ouvidoria, Denúncias, Fale Conosco e Portal da Cidadania) e do cronograma das ações/atividades da Ouvidoria; elaboração dos relatórios de atividades (trimestrais e anual); atendimento às solicitações originadas em outras unidades do Tribunal; atendimento às manifestações enviadas ao Tribunal pelos cidadãos, entre outras.

- Acompanhamento do painel de BI desenvolvido para os serviços da Ouvidoria.

- Planejamento, organização e realização, em parceria com a Escola de Contas Professor Severino Lopes de Oliveira (ECTCE/RN), do evento comemorativo ao Dia Nacional do Ouvidor, intitulado "A Ouvidoria como Ferramenta de Participação".

- Permanente monitoramento relativo às atualizações dos fluxos da ferramenta de inteligência artificial *Kairós*.

- Análise e validação das metas e indicadores estabelecidos pela Diretoria de Planejamento, Gestão e Governança (DPG) para a unidade, relativos ao biênio 2025-2026.

- Acompanhamento e atualização, no sistema ATENA, da execução do Plano de Ações Estratégicas (PAE) da unidade.

- Realização da 1ª e 2ª RAE – Reunião de Avaliação Estratégica de 2025.

- 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).
- Participação do Diretor da unidade, como integrante do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias, Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa (IRB).
- Participação da Ouvidoria do TCE/RN na 3ª Edição do Congresso Conecta Municípios Potiguares (COMUP), realizado no Centro de Convenções de Natal/RN.
- Lançamento do canal de WhatsApp da Ouvidoria, iniciativa voltada para o atendimento, comunicação direta e ágil com a sociedade.
- Lançamento da nova Carta de Serviços em formato eletrônico e interativo. Projeto foi liderado pela Ouvidoria em parceria com a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- Publicação sobre a XXIII Edição da Sexta de Contas na 12ª edição da Revista da Rede Nacional de Ouvidorias – RENUOV.
- Assinatura do Protocolo de Intenções para a criação da Rede OUVIR RN.
- Participação do Conselheiro Ouvidor e do diretor da unidade, no 3º Laboratório de Boas Práticas (3º LabTCs), que ocorreu em São Paulo/SP.
- 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.
- Participação do Conselheiro Ouvidor no IV Congresso Internacional dos Tribunais de Contas em Florianópolis.
- Participação do Diretor da unidade, Jailson Tavares, no I Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas, que ocorreu no Tribunal de Contas de Minas Gerais. O evento foi promovido pela CGU e reuniu instituições de todo o país.
- Lançamento do Boletim “Ouvidoria em Pauta”. A publicação tem como objetivo divulgar as principais ações, eventos e iniciativas da Ouvidoria de cada trimestre.

- Participação do Diretor da Ouvidoria no Comitê Gestor de Proteção de Dados – CGPD do TCE/RN.

2 PROJETOS

2.1 PROJETOS EXTERNOS

2.1.1 ROTAS PARA OUVIR

O projeto “Rotas para Ouvir: sua voz a serviço da cidadania” tem como principal escopo estimular a criação e o desenvolvimento de Ouvidorias no âmbito municipal, facilitando o contato direto do cidadão com os órgãos públicos e, então, contribuir para a maior efetividade do controle social e a transparência da gestão pública, em observância ao que preconiza a Lei 13.460/2017.

Em 2025, dando prosseguimento ao aludido projeto, a equipe da Ouvidoria do TCE/RN procedeu fazendo a distribuição de material para consulta, relativo à implementação de Ouvidorias Municipais, adesão à plataforma Fala BR e a utilização da ferramenta de inteligência artificial – Robô Kairós. Essa ação aconteceu mediante a participação da Ouvidoria em Eventos realizados por meio da Escola de Contas Professor Severino Lopes de Oliveira.

Houve também um levantamento que teve como finalidade mapear quais prefeituras já dispõem de ouvidoria estruturada e identificar aquelas que ainda não possuem esse canal de participação e controle social. A partir dos dados obtidos, está prevista, para o ano de 2026, a realização de oficinas direcionadas aos municípios que ainda não possuem ouvidorias implementadas, com o intuito de orientá-los quanto à criação, estruturação e funcionamento de uma ouvidoria.

2.1.2 NOSSAS CIDADES

Com o intuito de aumentar a percepção dos entes públicos a respeito da importância do cumprimento à legislação e da abertura de dados para o exercício do controle social, a Associação dos Membros dos Tribunais de Contas (ATRICON) instituiu, em 2022, o Programa Nacional de Transparência Pública. Esta ação resultou

em um levantamento realizado pelos Tribunais de Contas, com o apoio dos controladores internos, com o fito de verificar o cumprimento da legislação de transparência de órgãos públicos de todo o país, divulgando essas informações por meio da ferramenta eletrônica Radar Nacional de Transparência.

Nesse cenário, o projeto “Nossas Cidades”, iniciado no biênio 2018/2019, que nasceu com o intuito de realizar um levantamento nos Portais da Transparência de todas as Prefeituras e Câmaras Municipais do Estado do Rio Grande do Norte, foi atualizado e repaginado, na aba da Ouvidoria, no sítio eletrônico do TCE/RN. Em parceria com as equipes da Diretoria de Controle de Contas de Gestão e Execução da Despesa Pública (DCD) e Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC), as informações foram organizadas e disponibilizadas em três tópicos, quais sejam, apresentação, histórico e sobre o Radar Nacional da Transparência.

No primeiro tópico, encontra-se todo o arcabouço legal que fundamenta a essência desse projeto. No tópico relativo ao histórico, por sua vez, é possível acompanhar a sucessão dos Planos de Fiscalização Anuais (PFA), no tocante à continuidade das ações fiscalizatórias relativas à transparência dos municípios do Estado do Rio Grande do Norte, desde o biênio 2018/2019. O Radar Nacional da Transparência ganhou tópico próprio, onde é possível entender sobre o seu surgimento, sua base normativa, bem como acessá-lo, via link disponibilizado.

2.1.3 SEXTA DE CONTAS

O projeto “Sexta de Contas” é realizado pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte em parceria com a Escola de Contas Severino Lopes de Oliveira (ECTCE/RN) e tem como objetivos precípuos a propagação do conhecimento e o fomento ao debate acerca de matérias com relevância social, notadamente aquelas inseridas no âmbito de competência desta Corte de Contas.

Em tal contexto, o referido projeto não se destina tão somente aos gestores públicos ou aos servidores do TCE/RN, mas também à sociedade em geral, como verdadeiro instrumento de fortalecimento da cidadania participativa, na medida em que, por

intermédio de uma exposição didática dos temas selecionados, contribui sobremaneira para a inserção do cidadão no contexto do controle social.

Isso porque as matérias de competência dos Tribunais de Contas, por vezes, não são de fácil compreensão ou acesso, de maneira que o desenvolvimento de temáticas sobre esse viés possibilita a formação de cidadãos mais conscientes e engajados na fiscalização dos jurisdicionados.

Nesse ínterim, a “Sexta de Contas” almeja, então, promover o acesso às diversas matérias afetas a este Tribunal, fomentando o debate e possibilitando a formação de cidadãos mais ativos na fiscalização da administração pública, o que, por conseguinte, agrega ao exercício do controle externo, à gestão da máquina pública e à prestação eficiente dos serviços públicos.

No exercício de 2025 foram realizadas as seguintes edições do projeto:

- **XXI Sexta de Contas** intitulada “*A Proteção dos Concursos Públicos pelos Tribunais de Contas*”, ministrada pelo Auditor de Controle Externo do TCE-RN, Evandro Nunes Franco; professor da UFRN e advogado, Vladimir da Rocha França e pela Auditora de Controle Externo do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo (TCE-ES), professora e advogada Livia Ciprano Dal Piaz.

- **XXII Sexta de Contas** intitulada “*Reforma Tributária: Visão Atual e Expectativas dos Governos Municipais e do Governo Estadual*”, ministrada pelo Procurador do Ministério Público de Contas de Pernambuco, Ricardo Alexandre de Almeida Santos; do Secretário da Fazenda do Rio Grande do Norte, Carlos Eduardo Xavier; da Advogada, Liane Carine Fernandes de Queiroz e do Prefeito de Acari, Fernando Antonio Bezerra.

- **XXIII Sexta de Contas** intitulada “*I Encontro das Ouvidorias Públicas do RN*”, ministrada por Rogério Vieira dos Reis, Superintendente da Controladoria-Geral da União no RN; Luciana Daltro de Castro Pádua, Controladora-Geral do Estado do RN; e Mariana Marinho Barbalho, Promotora de Justiça e Ouvidora do Ministério Público do Estado do RN.

- **XXIV Sexta de Contas** intitulada “*Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP)*”, o evento marcou a entrega de certificados a 141 entes potiguares nas categorias Diamante, Ouro e Prata, registrando um avanço significativo em relação ao ciclo anterior, que contou com 45 certificados. O TCE-RN, pelo quarto ano consecutivo, alcançou o nível Diamante.

2.1.4 CONTAS EM GOTAS

Uma das principais funções desempenhadas pelas Ouvidorias Públicas é a de servir como elo de comunicação entre a sociedade e a instituição da qual fazem parte. Isso permite que o cidadão expresse críticas, envie sugestões, faça elogios ou denúncias, ou seja, participe ativamente da fiscalização da gestão pública quando do exercício do controle social.

Nesse contexto, é fundamental que a sociedade tenha acesso a informações claras e de fácil compreensão, para que a sua participação seja mais eficaz e efetiva. Com esse objetivo, e como fruto da interação em um Grupo de Trabalho do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias, Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa (IRB), nasceu o Projeto "Contas em Gotas: A Ouvidoria no fomento à cidadania participativa qualificada". O projeto busca intensificar essa conexão com a sociedade potiguar, abordando temas de interesse público relacionados à atuação da Ouvidoria e do próprio Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte (TCE-RN).

O Contas em Gotas é executado pela Ouvidoria em parceria com a Diretoria de Comunicação (DCOM). Por meio do Instagram institucional (@tce_rn), o projeto tem como objetivo realizar postagens periódicas, visualmente modernas e em linguagem acessível, atendendo às orientações do art. 5º, XIV, da Lei Nº 13.460/2017 e da Nota Recomendatória Atricon nº 04/2023. A intenção é incentivar a cidadania participativa qualificada, ou seja, facilitar a compreensão dos temas abordados para que o cidadão participe de maneira cada vez mais eficiente. No decorrer do de 2025 foram realizadas 21 postagens no Instagram do Tribunal de Contas relativas ao projeto.

2.1.5 OUVIDORIA INTERNA

A Ouvidoria Interna do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte (TCE-RN) foi lançada no dia 23 de outubro de 2024, a iniciativa visa promover o bem-estar das servidoras e dos servidores, estagiárias e estagiários, terceirizadas e terceirizados, contribuindo para um ambiente de trabalho mais transparente, ético e colaborativo. A Ouvidoria Interna atua como um canal seguro e confidencial, onde é possível registrar reclamações, sugestões, elogios e denúncias relacionadas ao ambiente profissional.

Esse espaço foi concebido para acolher manifestações sobre atitudes inadequadas, assédio, discriminação ou outros comportamentos que comprometam a integridade do ambiente de trabalho.

O compromisso com a confidencialidade é um pilar essencial, a Ouvidoria assegura o sigilo das informações e protege a identidade de quem utiliza o canal. Dessa forma, a Ouvidoria não apenas contribui para a resolução de problemas, mas também reforça os valores de transparência e responsabilidade que devem guiar a administração pública.

2.1.6 REDE ESTADUAL DE OUVIDORIAS PÚBLICAS (REDE OUVIR RN)

O Projeto da REDE OUVIR RN tem como finalidade a criação e implementação da Rede de Ouvidorias Públicas do Estado do Rio Grande do Norte e tem como objetivos a integração, articulação e fortalecimento das Ouvidorias Públicas dos diversos Poderes, Órgãos e Entidades que atuam no âmbito estadual e municipal. A iniciativa busca promover a cooperação técnica, o intercâmbio de informações, experiências e boas práticas, contribuindo para o aprimoramento dos serviços prestados ao cidadão, o fortalecimento do controle social e a ampliação da transparência pública, em consonância com os princípios da administração pública e com a Lei nº 13.460/2017.

O Protocolo foi firmado em 12 de setembro de 2025, durante o I Encontro das Ouvidorias Públicas do Rio Grande do Norte, reunindo instituições como o Poder Executivo Estadual, Assembleia Legislativa, Tribunal de Justiça, Ministério Público, Tribunal de Contas do Estado, Prefeitura e Câmara Municipal de Natal, Universidade Federal do Rio Grande do Norte e a Ordem dos Advogados do Brasil – Seccional RN. A partir dessa articulação interinstitucional, a Rede Ouvir RN estabelece diretrizes voltadas à realização de ações conjuntas de capacitação, comunicação e divulgação institucional, bem como ao estímulo à padronização de procedimentos e ao uso de tecnologias voltadas ao atendimento ao cidadão, incluindo a adesão à Plataforma Fala.BR e à Rede Nacional de Ouvidorias – RENOUV.

Nesse contexto, o Protocolo de Intenções representa um marco para o fortalecimento das Ouvidorias Públicas no Estado do Rio Grande do Norte, ao fomentar a atuação integrada e colaborativa entre os partícipes. As ações decorrentes da REDE OUVIR RN visam consolidar as ouvidorias como instrumentos essenciais de participação cidadã,

prevenção de irregularidades e aprimoramento da gestão pública, com previsão de continuidade e expansão das atividades por meio de reuniões, capacitações e iniciativas conjuntas ao longo de sua vigência.

2.1.7 ENCONTRO ANUAL DAS OUVIDORIAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

A iniciativa é relevante para o Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte por reconhecer a importância da existência de Ouvidorias Municipais ativas e funcionais, bem como da regulamentação da Lei de Acesso à Informação, como instrumentos fundamentais para o fortalecimento do controle social e da transparência na gestão pública.

Nesse contexto, em 12 de setembro de 2025, a Ouvidoria do TCE/RN realizou o I Encontro das Ouvidorias Públicas do Rio Grande do Norte, no âmbito da XXIII edição do Projeto Sexta de Contas. O evento reuniu cerca de 250 participantes e teve como objetivo promover a articulação institucional para a criação da Rede de Ouvidorias Públicas do Estado do Rio Grande do Norte – REDE OUVIR RN.

O encontro, realizado em parceria com as principais Ouvidorias do Estado, resultou na assinatura do Protocolo de Intenções para a criação da Rede OUVIR RN, que passa a integrar ouvidorias públicas municipais, estaduais e federais atuantes no Rio Grande do Norte. A iniciativa visa fortalecer a atuação das ouvidorias por meio da cooperação interinstitucional, do compartilhamento de experiências e da adoção de boas práticas voltadas ao atendimento ao cidadão.

2.1.8 CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA

O projeto de atualização da Carta de Serviços da Ouvidoria tem como objetivo assegurar que as informações disponibilizadas aos cidadãos estejam permanentemente atualizadas, claras e alinhadas às atividades e serviços efetivamente prestados pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte, em conformidade com os princípios da transparência e do acesso à informação.

No ano de 2025, a Carta de Serviços foi atualizada e encontra-se disponível no hot site da Ouvidoria, servindo como instrumento para que o cidadão possa localizar, de forma clara e acessível, as informações necessárias sobre os serviços oferecidos.

2.1.9 CARTA DE SERVIÇOS DO TRIBUNAL DE CONTAS DO RIO GRANDE DO NORTE

O projeto de atualização da Carta de Serviços do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte culminou no lançamento da 4ª edição da Carta de Serviços ao Cidadão, apresentada em formato mais dinâmico, moderno e acessível, com o objetivo de aprimorar a comunicação institucional e facilitar o acesso da sociedade às informações sobre os serviços oferecidos pelo TCE/RN.

A Carta de Serviços constitui um guia que reúne, de forma clara e organizada, os serviços disponibilizados pelo Tribunal. Nesta edição, o documento passou a ser totalmente dinâmico, possibilitando navegação simples e intuitiva, com serviços agrupados por temas, descrições objetivas, formas de acesso e links diretos, proporcionando maior praticidade ao cidadão.

2.2 PROJETOS INTERNOS

2.2.1 MANUAL DE PROCEDIMENTOS INTERNOS

O projeto de atualização do Manual de Procedimentos Internos da Ouvidoria tem como objetivo padronizar, organizar e aprimorar os fluxos de trabalho e as rotinas administrativas da unidade, assegurando maior eficiência, segurança e uniformidade na execução das atividades relacionadas ao atendimento ao cidadão e ao tratamento das manifestações.

O Manual reúne orientações sobre os procedimentos internos da Ouvidoria, servindo como instrumento de apoio de referência para a execução das atividades, em consonância com a legislação vigente e as diretrizes institucionais do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte.

A atualização do documento permite adequar os procedimentos às mudanças normativas, tecnológicas e operacionais, além de contribuir para a melhoria contínua dos serviços prestados, o fortalecimento da gestão interna e a transparência das ações desenvolvidas pela Ouvidoria.

2.2.2 REGULAMENTO DA OUVIDORIA

O projeto de atualização do Regulamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte tem como objetivo revisar e aprimorar as normas que regem o funcionamento da unidade, garantindo maior clareza, eficiência e conformidade com a legislação vigente e as diretrizes institucionais.

A atualização do regulamento permite organizar e padronizar os procedimentos internos, fortalecer a gestão da Ouvidoria, assegurar a correta tramitação das manifestações e aprimorar o atendimento aos cidadãos. Além disso, o documento atualizado contribui para consolidar a transparência e a previsibilidade das ações da Ouvidoria, reforçando o compromisso do TCE/RN com a qualidade dos serviços prestados e com o controle social.

2.2.3 ATENDIMENTO TELEFÔNICO POR INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

O projeto Atendimento por Inteligência Artificial tem como objetivo modernizar o canal de comunicação da Ouvidoria, promovendo atendimento ágil e eficiente por meio do WhatsApp. Em 2025, deu-se início à criação do canal de WhatsApp da Ouvidoria, proporcionando aos cidadãos uma forma prática e acessível de obter informações.

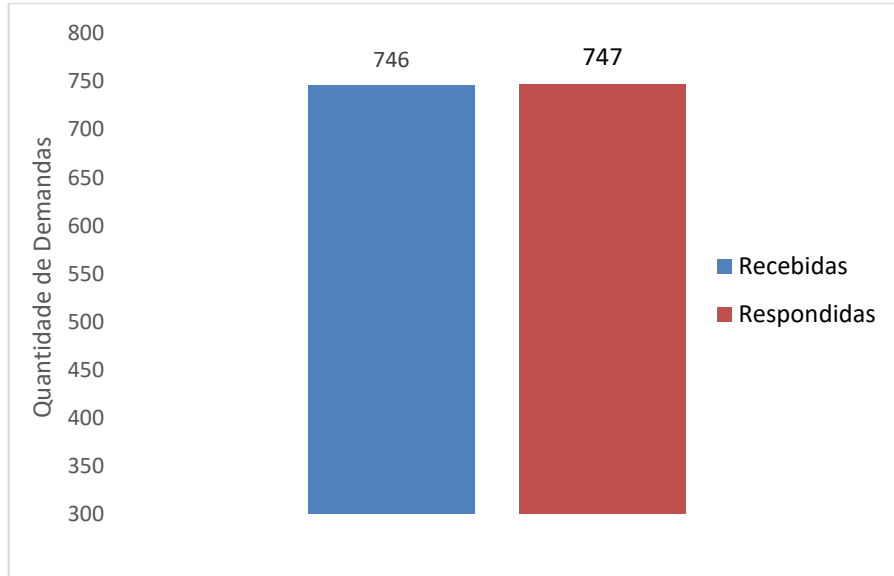
Atualmente, o projeto encontra-se em fase de análise, visando a possibilidade de utilização de inteligência artificial no atendimento, com o apoio da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação. A implementação dessa tecnologia pretende otimizar o fluxo de atendimento, reduzir o tempo de resposta e ampliar a eficiência na gestão das demandas recebidas, consolidando a Ouvidoria do TCE/RN como um canal inovador, acessível e eficiente para o cidadão.

3 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2025

Além das atividades listadas no item anterior, a Ouvidoria recebeu diversas manifestações e pedidos de acesso a informações neste ano.

O gráfico a seguir apresenta a quantidade de manifestações recebidas e respondidas pela Ouvidoria do Tribunal, no **período 01/01/2025 a 31/12/2025**.

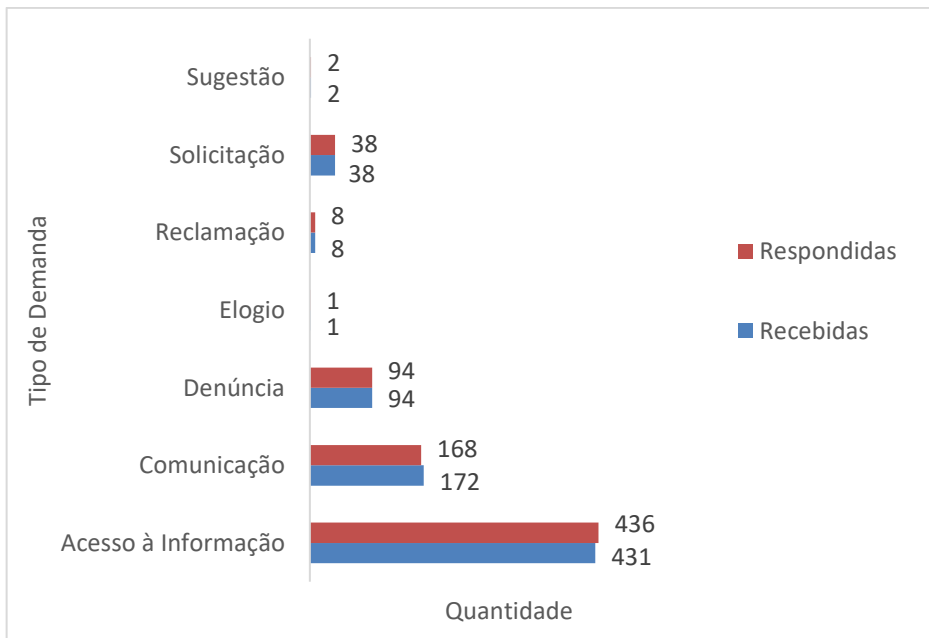
Gráfico 1: Quantidade de Manifestações Recebidas e Respondidas pela Ouvidoria em 2025



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 08/01/2025.

Essas mesmas manifestações, classificadas por tipo, apresentaram o seguinte comportamento.

Gráfico 2: Quantidade de Manifestações (por Tipo) Recebidas e Respondidas em 2025

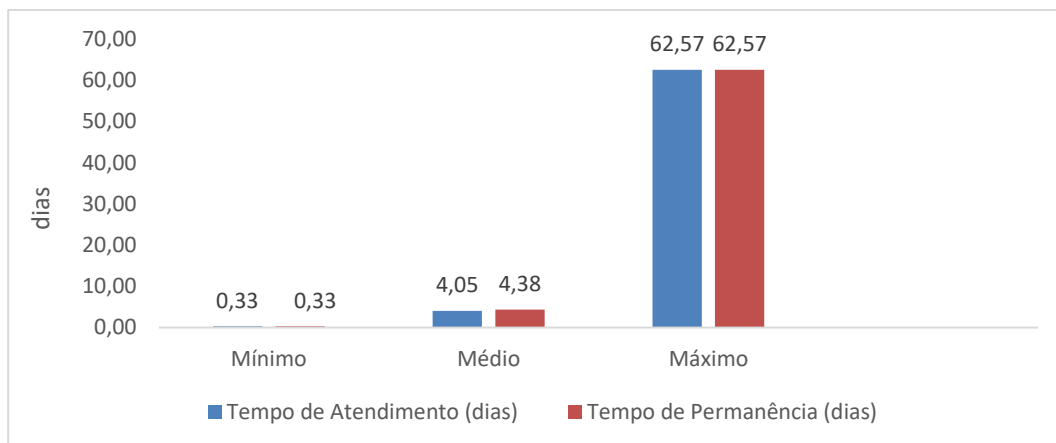


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 08/01/2025.

O gráfico a seguir apresenta os tempos de atendimento e de permanência (mínimos, médios e máximos), no ano em análise, das manifestações recebidas pela

Ouvidoria. É importante observar que, durante o ano de 2025, o tempo médio de atendimento das manifestações foi de **4,05 dias**. Já o tempo médio de permanência foi de **4,38 dias**.

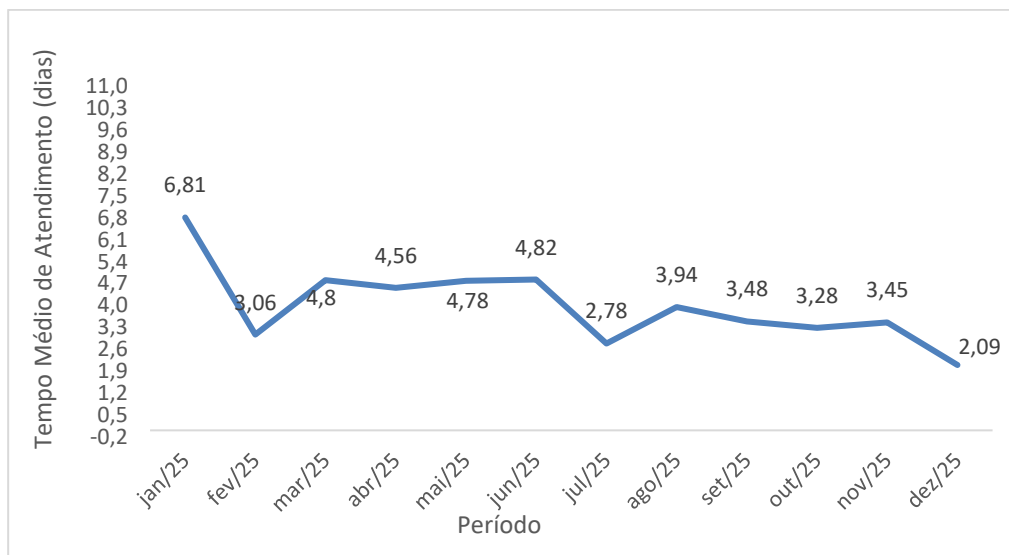
Gráfico 3: Tempo Mínimo, Médio e Máximo de Atendimento e de Permanência das Manifestações em 2025



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 08/01/2025.

A evolução do tempo médio mensal de resposta da Ouvidoria, para as manifestações recebidas em 2025, apresentou o seguinte comportamento.

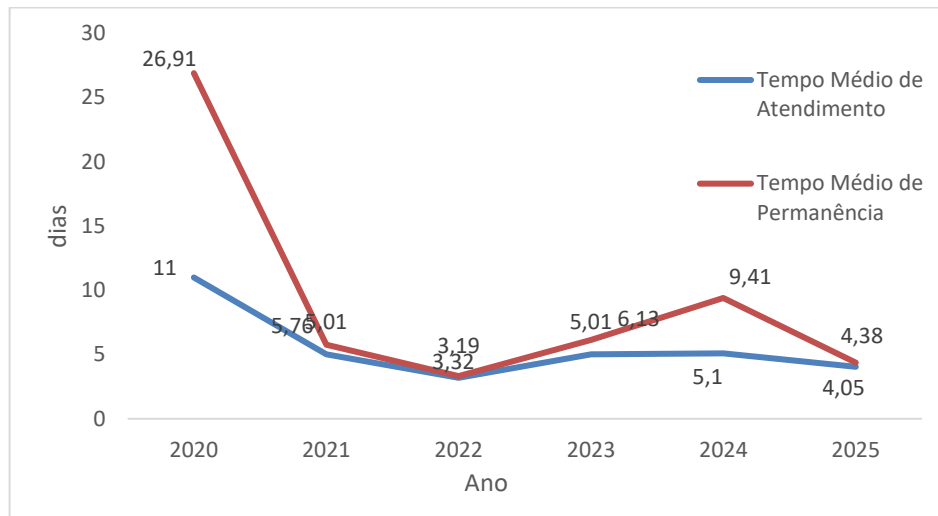
Gráfico 4: Evolução do Tempo Médio de Atendimento da Ouvidoria, por mês, em 2025



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 08/01/2025.

O gráfico a seguir apresenta a evolução dos tempos médios de atendimento e de permanência nos últimos anos.

Gráfico 5: Tempos Médios de Atendimento e de Permanência das Manifestações – Período 2020-2025

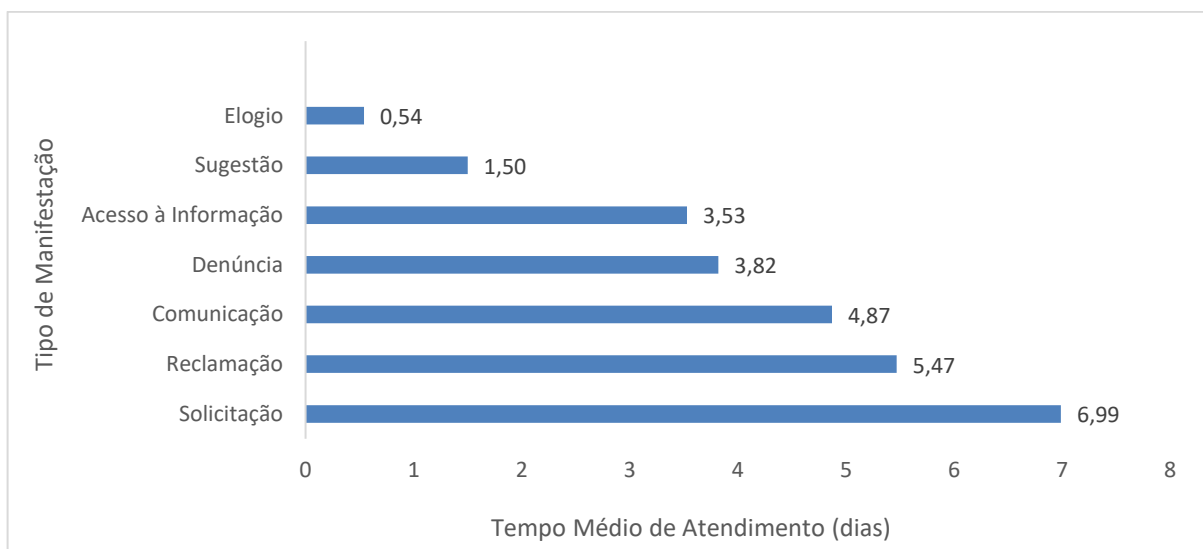


FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 08/01/2025.

Como se constata nos dois gráficos anteriores, o Tribunal vem trabalhando para reduzir os tempos de resposta das manifestações e pedidos de informações apresentados pelos cidadãos.

Com relação ao tempo médio de atendimento, por tipo de manifestação, observou-se o seguinte comportamento no ano de 2025.

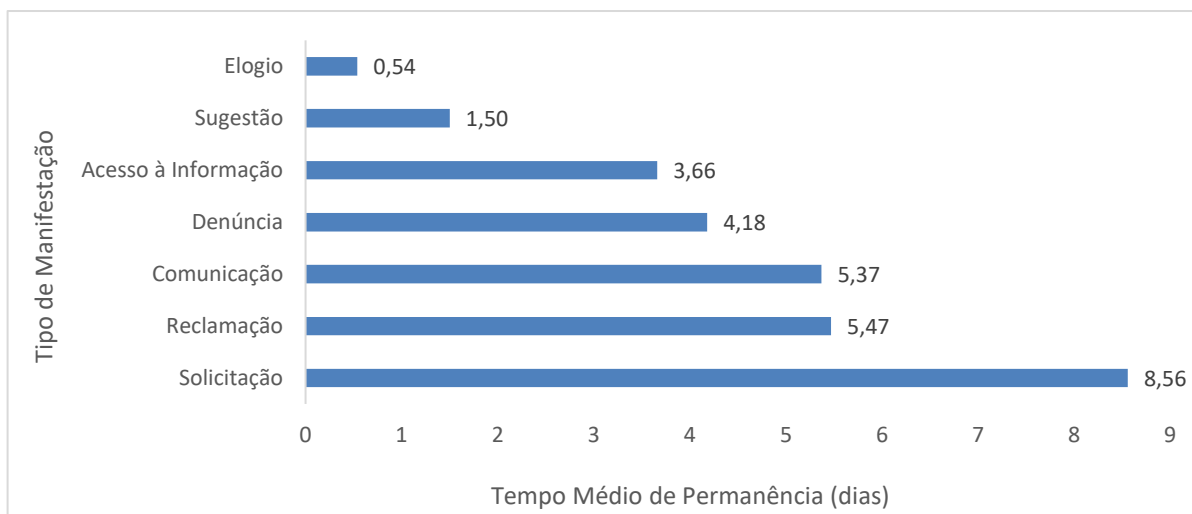
Gráfico 6: Tempo Médio de Atendimento por Tipo de Manifestação em 2025



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 08/01/2025.

Quanto ao tempo médio de permanência, por tipo de manifestação, o resultado foi o seguinte.

Gráfico 7: Tempo Médio de Permanência por Tipo de Manifestação em 2025



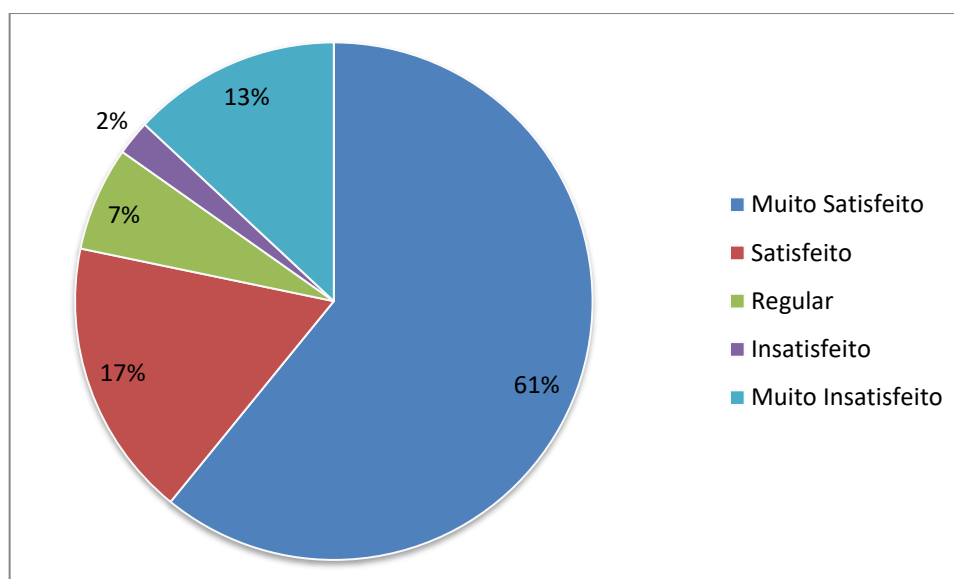
FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 08/01/2025.

Sob o ponto de vista de avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria no ano de 2025, é relevante assinalar os resultados das pesquisas de satisfação aplicadas aos cidadãos que buscaram esses serviços.

A seguinte situação corresponde às respostas registradas no ano de 2025.

Na plataforma Fala.BR, 67% dos respondentes se disseram *muito satisfeitos* ou *satisfeitos*, enquanto 10% consideraram o atendimento *regular*. Os demais (23%) se mostraram *insatisfeitos* ou *muito insatisfeitos*, conforme demonstrado no gráfico a seguir.

Gráfico 08: Índice de Satisfação com o Atendimento da Ouvidoria, no Sistema Fala.BR em 2025.



FONTE: Painel de BI da Ouvidoria, em 08/01/2025.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por todo o exposto ao longo deste relatório, em observância ao art. 30 da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e ao art. 10, parágrafo único, da Resolução nº 015/2012-TCE/RN, a Ouvidoria elegeu como prioridade de atuação para o vigente exercício o aprimoramento das práticas de fomento ao controle social e à transparência da gestão pública, de maneira a desburocratizar e ampliar o acesso dos cidadãos não só a esta Corte de Contas, como também às informações relativas aos demais órgãos públicos do Estado do RN.

Todas as atividades aqui apresentadas foram desempenhadas pela seguinte equipe de trabalho.

Tabela 1: Quantitativo de servidores e estagiários na unidade

SERVIDORES	QUANTIDADE
Atividade de Gestão	01
Outras (especificar):	
Coordenação e Assessoramento	02
TOTAL 1	03
ESTAGIÁRIOS	QUANTIDADE
Curso: Administração	01
TOTAL 2	01
TOTAL (1+2)	04

FONTE: OUVID

Cumprе salientar que o trabalho da Ouvidoria continua sendo executado regularmente, por meio das seguintes opções colocadas à disposição dos cidadãos: Fala.BR, e-mail, presencial, WhatsApp, telefone e via postal.

É importante ressaltar também que a operação regular da ferramenta de inteligência artificial (robô *Kairós*), em todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria, segue em fase de avaliação e acompanhamento, passando por ajustes e implantação de novas funcionalidades, sempre que necessário.

Encerra-se, com esses resultados, a apresentação das principais ações e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria em 2025, que continuará atuando no sentido de arremeter

ferramentas, ideias, projetos, programas e iniciativas para estimular e fortalecer o controle social, enquanto poderoso instrumento de suporte e auxílio ao Controle Externo a que o Tribunal está constitucionalmente vocacionado.

Natal, 10 de janeiro de 2025.

Jailson Tavares Pereira
Diretor da Ouvidoria de Contas