

Relatório de atividades

1º trimestre 2025



1 RESULTADOS ALCANÇADOS NO PRIMEIRO 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 **primeiro 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 1º 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
▪ Colaboração da Ouvidoria na divulgação da Consulta Pública realizada pela Secretária de Controle Externo – SECEX.	Concluída
▪ Visita técnica da equipe da Ouvidoria no Conselho Estadual de Saúde (CES/RN), para incentivar a participação dos Conselhos Municipais e Estadual da Saúde no Evento “Dia do Ouvidor (Ouvidoria Day)”.	Concluída
▪ Visita técnica da equipe da Ouvidoria no Conselho Estadual de Assistência Social (CEAS/RN), para incentivar a participação dos Conselhos Municipais e Estadual de Assistência Social no Evento “Dia do Ouvidor (Ouvidoria Day)”.	Concluída

ATIVIDADE	SITUAÇÃO / FASE ATUAL
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planejamento, organização e realização, em parceria com a Escola de Contas Professor Severino Lopes de Oliveira, do evento comemorativo ao Dia Nacional do Ouvidor, intitulado “A Ouvidoria como Ferramenta de Participação” (20/03/2025). 	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alinhamento, com a Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), para o melhoramento do Painel de BI da Ouvidoria. 	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"> ▪ Ações para a organização do evento “XXI Sexta de Contas”, em parceria com a Escola de Contas Professor Severino Lopes de Oliveira. 	Em Andamento
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participação do Diretor da unidade, no treinamento do novo sistema de gestão de projetos estratégicos (ATENA), do TCE-RN. 	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visita de representantes da Controladoria Geral da União do Estado do Rio Grande do Norte (CGU), que teve como objetivo o fortalecimento das ações de participação social e controle externo, reforçando a colaboração entre as instituições. 	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participação da Assistente Técnica da unidade na Oficina intitulada “ Assédio: Entender para Combater”, realizada por meio da Controladoria-Geral da União, em parceria com a Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). 	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"> ▪ 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 Conselheiro Ouvidor e do Diretor da unidade durante a visita técnica realizada pelas alunas e alunos do curso de graduação em Direito, da UNIFACEX. 	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participação do Diretor da unidade, no evento intitulado “X Encontro da Rede de Ouvidoria”, realizada por meio da Controladoria Geral do Estado do Rio Grande do Norte. 	Concluída
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participação da equipe da Ouvidoria na cerimônia de posse do Triênio 2025-2028, do Conselho Estadual de Saúde (CES/RN). 	Concluída

Fonte: Ouvidoria

Em relação às atividades realizadas pela Ouvidoria no 1º Trimestre, cabe destacar a realização do evento alusivo ao Dia do Ouvidor, o “Ouvidoria Day”, em parceria com a Escola de Contas Professor Severino Lopes de Oliveira, o evento contou com a presença de

mais de 300 pessoas e foi focado nos Conselhos Estaduais e Municipais de Saúde, Educação e Assistência Social. Tendo como principal objetivo estreitar e fortalecer a parceria com os conselhos, que desempenham um papel fundamental no controle social das políticas públicas.

É importante ressaltar que as atividades 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	155	155
2. E-Mail	27	27
3. Telefone	19	19
4. WhatsApp	1	1
5. Via Postal	0	0
6. Presencial	2	2
TOTAL	204	204

Fonte: Pannel de BI da Ouvidoria, em 01/04/2025 e Ouvidoria

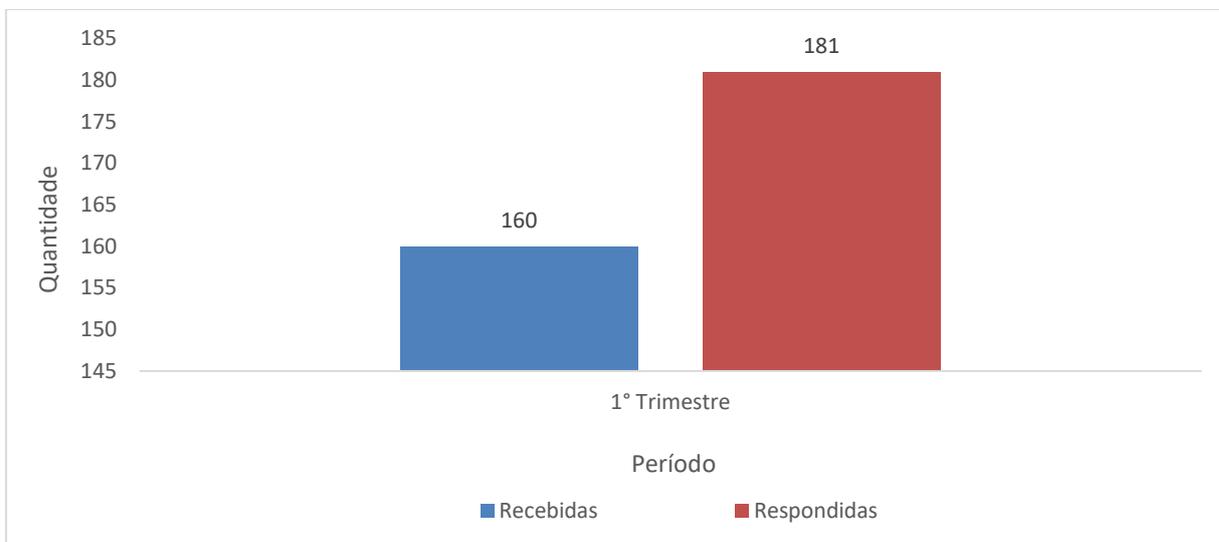
É de clareza cristalina que o acesso à tecnologia, bem como a disponibilização de canais eletrônicos para a comunicação com a Ouvidoria, traz praticidade e conforto à população. Tal conclusão é constatada pela maciça quantidade de manifestações recebidas via Fala Br.

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.

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: Evolução da Quantidade de Manifestações Recebidas no Período

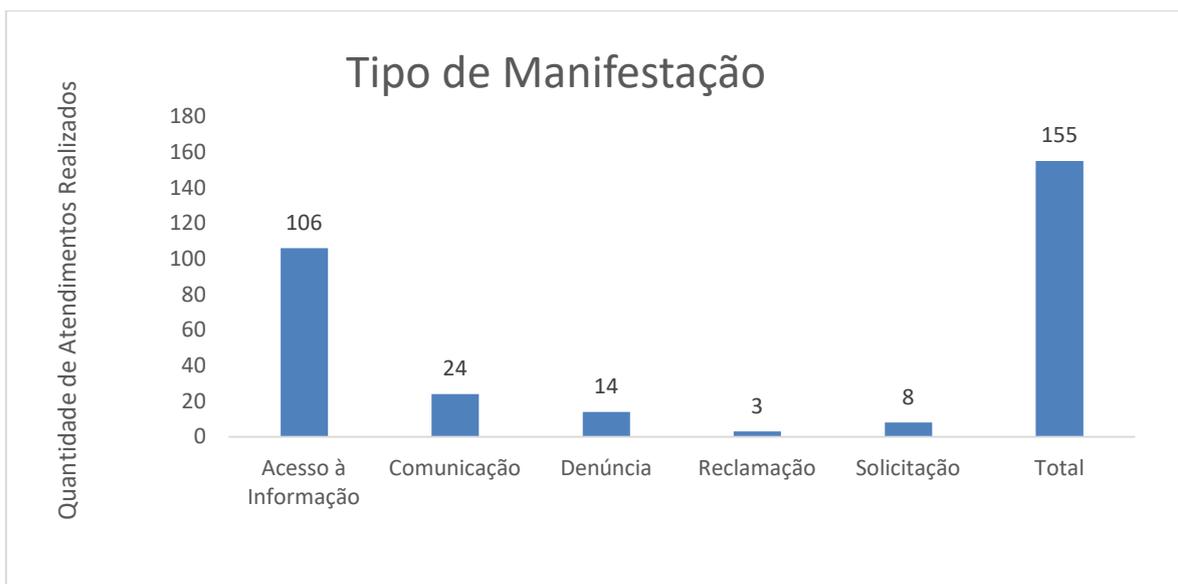


Fonte: Painel de BI da Ouvidoria, em 01/04/2025

Conforme as informações expostas acima, no primeiro trimestre de 2025, foram recebidas 160 demandas e 181 foram respondidas. É relevante destacar que algumas demandas recebidas em um determinado mês podem ser respondidas em meses 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

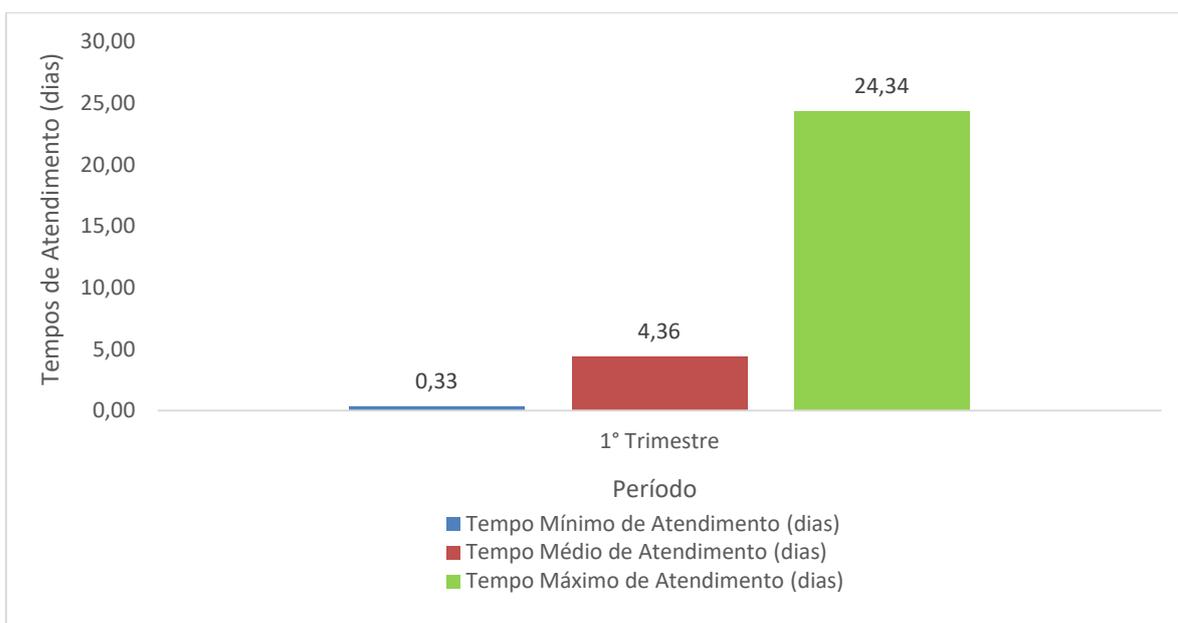


Fonte: Painel de BI da Ouvidoria, em 01/04/2025

De acordo com os dados compilados, constata-se que a Ouvidoria efetuou um total de 155 atendimentos, distribuídos da seguinte forma: 106 referentes a pedidos de Acesso à Informação; 24, relacionados à Comunicação; 14, abordando Denúncias; 3, destinado à Reclamação e 8, referentes às Solicitações.

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

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

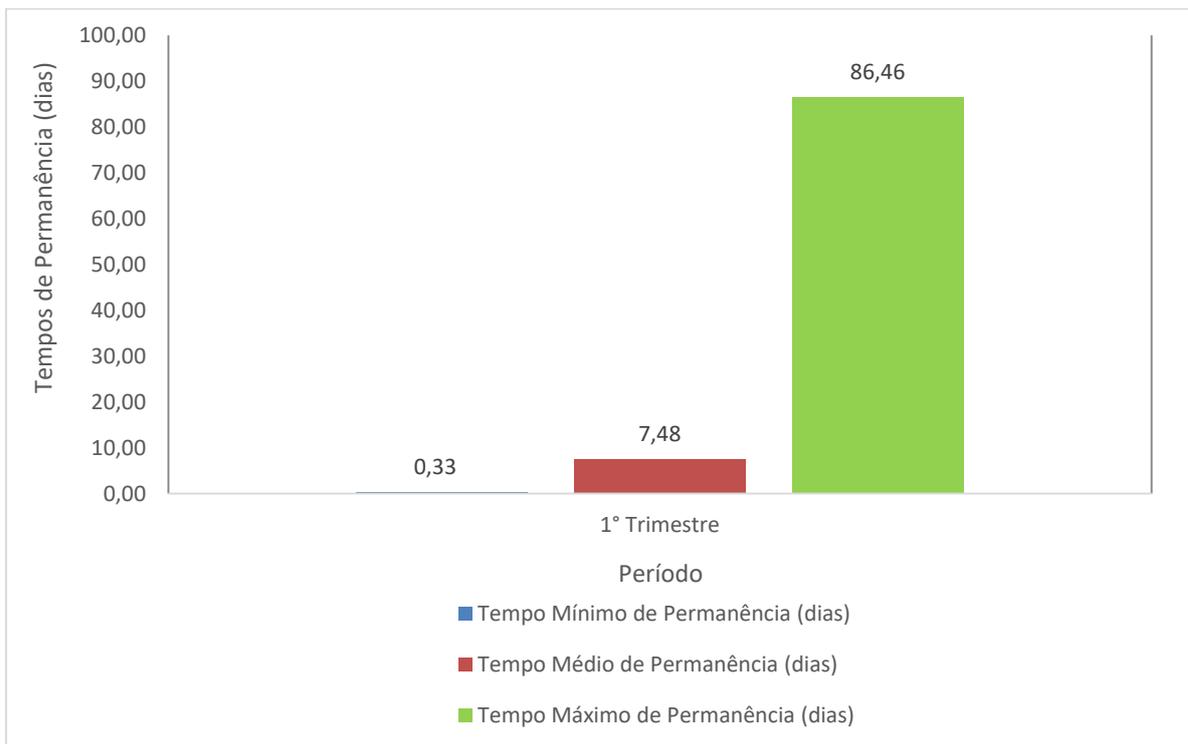


Fonte: Painel de BI da Ouvidoria, em 01/04/2025

De acordo com os dados obtidos, verifica-se que o tempo médio para o período do 1º trimestre foi de **4,36 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 3: Tempo Mínimo, Médio e Máximo de Permanência por Tipo de Manifestação



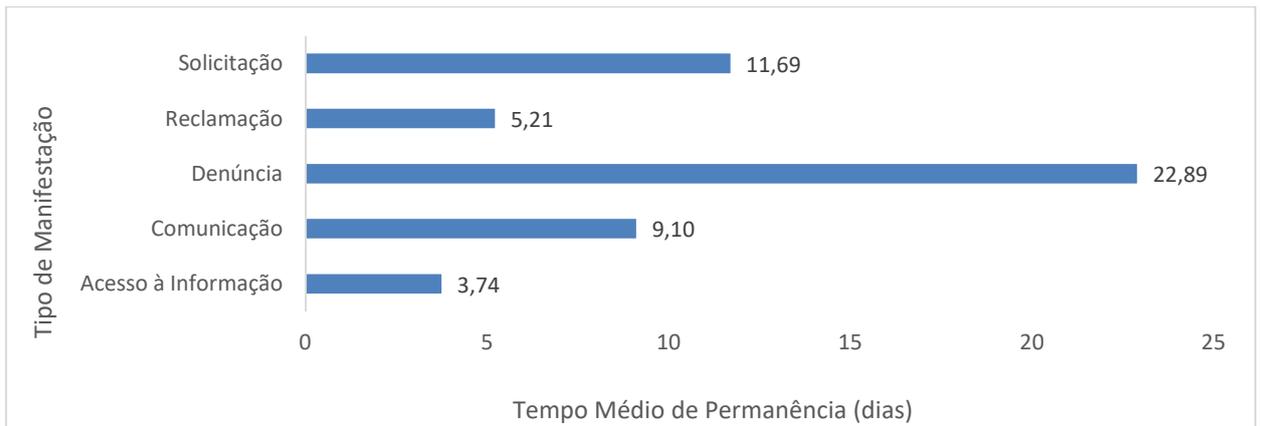
Fonte: Painel de BI da Ouvidoria, em 01/04/2025

Verifica-se, então, que ao longo do trimestre, o tempo de permanência mínimo foi de **0,33 dias**; médio, de **7,48 dias**; e máximo, de **86,46 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 01/04/2025

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

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 – 1º Trimestre

Tipo de atendimento	Atendimentos Realizados por Assunto (quantidade)
Folha de pagamento	76
Transparência	19
Irregularidades - servidores	12
Matéria incompatível	8
Contas de gestão	6
Licitações - inexigibilidade	6
Concurso público	5
Licitações - contratos	5
Contas de governo	3
Irregularidades - servidores - acumulação de cargos públicos	2
Licitações	2
Licitações - dispensa	2
Pedido incompreensível	2
Pesquisa científica	2
Processo sigiloso	2

Tipo de atendimento	Atendimentos Realizados por Assunto (quantidade)
Programas sociais	2
TCE - Consulta	2
TCE - Estrutura organizacional	2
Auditoria financeira	1
Auditoria operacional	1
Duplicada	1
Improbidade administrativa	1
Irregularidades - servidores - contratação precária	1
Lei orçamentária anual - LOA	1
Repasse - recurso público	1
TCE – Concurso público	1
TCE – Convênios	1
TCE – Inteligência artificial - IA	1
TCE – Parecer prévio das contas	1
TE – Resolução	1
TCE - Serviços TI	1
Vínculo funcional	1

Fonte: Painel do BI da Ouvidoria, em 01/04/2025

É relevante destacar que mais de 76 das manifestações registradas na Ouvidoria desta Corte de Contas referem-se a questões relacionadas às folhas de pagamento. Em seguida, 19 das demandas abordam temas ligados à transparência, enquanto 12 tratam de possíveis irregularidades envolvendo servidores.

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 – 1º Trimestre

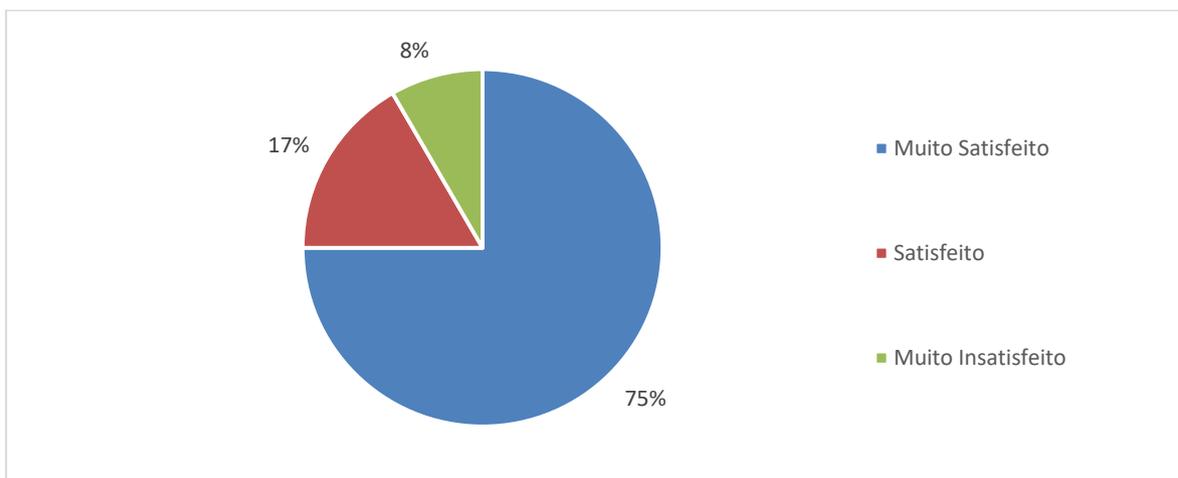
Tipo de atendimento	Atendimentos Realizados por Unidades Internas (quantidade)
DIRETORIA DE CONTROLE DE PESSOAL E PREVIDÊNCIA	86
DIRETORIA DE CONTROLE DE CONTAS DE GESTÃO E EXECUÇÃO DA DESPESA PÚBLICA	18
OUIDORIA	16
COORDENADORIA DE SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS PARA O CONTROLE EXTERNO	4
DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	4
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	3
DIRETORIA DE EXPEDIENTE	2
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	2
ESCOLA DE CONTAS	2
DIRETORIA DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E GOVERNANÇA	1
CHEFIA DE GABINETE DA PRESIDÊNCIA	1
CONSULTORIA JURÍDICA	1
DIRETORIA DE CONTROLE DE CONTAS DE GOVERNO E GESTÃO FISCAL	1
DIRETORIA DE CONTROLE DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE	1
DIRETORIA DE AVALIAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS	1
SECRETARIA DE CONTROLE EXTERNO	1
Total	140

Fonte: Painel do BI da Ouvidoria, em 01/04/2025

É relevante destacar que 86 manifestações registradas na Ouvidoria desta Corte de Contas foram encaminhadas para a Diretoria de Controle de Pessoal e Previdência. Em seguida, 18 demandas foram encaminhadas para a Diretoria de Controle de Contas de Gestão e Execução da Despesa Pública, enquanto 16 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 01/04/2025

Em que pese o baixo número de respostas ao questionário, tão somente 12, é possível constatar que é de 92% o percentual de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria.

Observa-se que 75% dos respondentes consideram o atendimento da Ouvidoria como muito satisfatório, enquanto 17% o classificam como satisfatório. Por outro lado, 8% 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	83%	83%	Em execução
2. Projeto de Alteração do Manual de Procedimentos Internos da Ouvidoria	30%	30%	Em execução
3. Projeto de Atualização da Carta de Serviços do TCE-RN	5%	5%	Em execução
4. Projeto de Atualização da Carta de Serviços da Ouvidoria do TCE-RN	100%	100%	Finalizado
5. Projeto Contas em Gotas	30%	30%	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%	0%	Não iniciada
8. Projeto Rotas para Ouvir	20%	20%	Em execução
9. Projeto de Encontro das Ouvidorias do Estado do Rio Grande do Norte	0%	0%	Não iniciada
10. Projeto para Propor ao TCE-RN Nota Técnica de Adequação à Lei nº 13.460/2017	60%	60%	Em execução
11. Projeto Conversa com o Ouvidor	0%	0%	Não iniciada
12. Projeto Sexta de Contas	20%	20%	Em execução
13. Projeto de Atendimentos das Demandas por Inteligência Artificial	20%	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, 23 de abril de 2025.

Jailson Tavares Pereira
Diretor da Ouvidoria

Paulo Roberto Chaves Alves
Conselheiro-Ouvidor