



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Norte – ALRN

2025

Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Norte

63ª Legislatura – 2023-2027

Presidente

Dep. Ezequiel Ferreira (PSDB)

1º Vice-Presidente

Dep. Kleber Rodrigues (PSDB)

2º Vice-Presidente

Dep. Eudiane Macedo (PV)

1º Secretário

Dep. Tomba Farias (PL)

2º Secretário

Dep. Galeno Torquato (PSDB)

3º Secretário

Dep. Francisco do PT (PT)

4º Secretário

Dep. Terezinha Maia (PL)

Diretor-Geral

Augusto Carlos Garcia de Viveiros

Diretora Legislativa

Tatiana Mendes Cunha

Ouidora

Elissa Galvão Araújo

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2025 – OUVIDORIA ALRN

Unidade: Ouvidoria Geral da Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Norte – ALRN

Gestora: Elissa Galvão Araújo

Servidores que elaboraram ou colaboraram para o relatório de atividades:

Elissa Galvão Araújo

Igor Casado

Ilana Santos

Marília Cristina

Renata Morgana

Shanases Campos

Thayronne Leocádio



Rio Grande do Norte
Assembleia Legislativa

OUVIDORIA ALRN

Endereço: Rua Jundiáí, 481 - Tirol. Natal/RN

Atendimento: Segunda à Sexta, 8h às 14h

E-mail: ouvidoriageral@al.rn.leg.br

Telefone: 0800-8810152

01. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Instituída por meio da Resolução nº 060/2018, aprovada em 27 de setembro de 2018, a Ouvidoria Geral da Assembleia Legislativa do Rio Grande do Norte (ALRN) configura-se como um relevante instrumento de comunicação entre o cidadão e o Poder Legislativo Estadual, promovendo a participação social no aprimoramento das estratégias e políticas institucionais. Sua atuação está diretamente voltada ao fortalecimento da gestão legislativa e à efetivação dos princípios que regem a Administração Pública, especialmente no que se refere à transparência, eficiência e controle social.

Nesse contexto, a Ouvidoria desempenha papel fundamental no fortalecimento da cidadania, ao viabilizar a escuta ativa da sociedade por meio de canais acessíveis e desburocratizados. Por intermédio desses canais, os cidadãos podem registrar manifestações como reclamações, sugestões, elogios, solicitações, pedidos de acesso à informação e comunicações de irregularidades, contribuindo de forma efetiva para o aprimoramento dos serviços públicos e para a fiscalização da atuação administrativa no âmbito estadual e municipal.

O contato direto entre o cidadão e a instituição possibilita a consolidação do controle social, entendido como a participação da sociedade nos processos de tomada de decisão, formulação de políticas públicas e avaliação dos serviços prestados. Essa interação contínua favorece a construção de uma gestão mais transparente, eficiente e alinhada às reais necessidades da população.

Para o cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria da ALRN conta com equipe técnica capacitada, sob a coordenação da Ouvidora-Geral, além de estrutura física adequada e sistemas informatizados que garantem o adequado recebimento, tratamento e encaminhamento das demandas. Dessa forma, reafirma seu compromisso com a promoção de uma sociedade mais participativa, consciente de seus direitos e fortalecida em sua relação com o poder público.

Com o advento da Resolução nº 060/2018-ALRN, Resolução nº 031/2021-ALRN, e da Resolução nº 080/2024, que regulamentam, disciplinam, e atribuem a atuação da Ouvidoria-Geral, as finalidades da Ouvidoria restaram bem mais sistematizadas, nos termos do artigo 130 deste último diploma normativo e consoante a seguir especificado.

I - receber, analisar, encaminhar e acompanhar as reclamações, queixas, sugestões e manifestações da sociedade civil, dirigidas à Assembleia Legislativa;

II - receber e examinar atenciosamente as reclamações ou representações, com críticas, sugestões e elogios, de pessoas físicas ou jurídicas, encaminhando - as aos órgãos competentes, que versem sobre:

- a) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades individuais;
- b) ilegalidades ou abuso de poder;
- c) mau funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da Casa;

III - propor medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

IV - propor, quando cabível, a abertura de sindicância ou inquérito destinado a apurar irregularidades de que tenha conhecimento;

V - orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria;

VI - encaminhar ao setor competente os elogios recebidos para inclusão nas fichas funcionais respectivas;

VII - fornecer informações, material educativo e orientar os cidadãos quando as manifestações não forem de competência da Ouvidoria;

VIII - responder aos cidadãos e entidades quanto às providências adotadas em face de suas manifestações;

Dessa forma, cabe à Ouvidoria estruturar e implementar ferramentas, iniciativas e projetos que promovam e fortaleçam o controle social, consolidando-se como importante instrumento de apoio ao controle externo, interno, desenvolvimento de estratégias e políticas institucionais.

2. PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2025 PELA OUVIDORIA DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO RN

Com a descontinuidade da Plataforma Fala.BR no que se refere ao recebimento e tratamento das demandas, a Ouvidoria passou a utilizar, de forma unificada, o Sistema de Gestão do Processo Administrativo Digital – LEGIS-PAD, adotado a partir de 2025 como canal oficial para o encaminhamento e acompanhamento de todas as manifestações de ouvidoria.

Por meio do referido sistema, passaram a ser registradas e tratadas denúncias/comunicações, reclamações, solicitações, sugestões e elogios, bem como os pedidos de acesso à informação, em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI).

Estão relacionadas, a seguir, as principais atividades desenvolvidas no exercício de 2025, sob a gestão do Ouvidor José Francisco dos Santos Neto, no período de janeiro a setembro de 2025, e da Ouvidora Elissa Galvão Araújo, no período de outubro a dezembro de 2025.

- Definição do cronograma de atividades, alinhamento das ações estratégicas e planejamento inicial das demandas a serem desenvolvidas pela Ouvidoria ao longo do exercício.
- Participação do Ouvidor na 8ª Edição do Fórum de Gestão de Pessoas e Liderança, evento consolidado como importante espaço de troca de experiências, disseminação de conhecimentos e debate de boas práticas voltadas à gestão pública e ao desenvolvimento de lideranças. A participação no evento reforçou o compromisso institucional com a excelência na gestão de pessoas, contribuindo para o aprimoramento das competências dos líderes da ALRN e para o fortalecimento das ações estratégicas desenvolvidas pela instituição.
- Realização de atividades rotineiras, atividades administrativas e operacionais inerentes às atribuições da Ouvidoria, incluindo a atualização periódica do sítio eletrônico da Assembleia Legislativa do RN, especialmente das abas da Ouvidoria, Denúncias e Portal da Transparência, bem como do cronograma de ações e atividades do setor.
- Elaboração de relatórios trimestrais e anual de atividades; atendimento às demandas encaminhadas por outras unidades administrativas da Assembleia; recepção,

análise e encaminhamento das manifestações apresentadas pelos cidadãos, além do acompanhamento das providências adotadas.

- Permanente monitoramento das ações para o fortalecimento da transparência institucional, melhoria dos fluxos internos de atendimento e ampliação da eficiência na comunicação entre a Assembleia Legislativa e a sociedade.
- Participação da Assistente Técnica da unidade, na Oficina “Assédio: Entender para Combater”, no Auditório da UFRN.
- Participação da Ouvidoria da Assembleia na 3ª Edição do Congresso Conecta Municípios Potiguares (COMUP), realizado no Centro de Convenções de Natal/RN.
- Participação ativa nas reuniões do Conselho de Governança e Gestão, participando de pautas importantes como: Monitoramento da Estratégia e do Plano de Gestão de Riscos vigente, bem como uma apresentação sobre a aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD na ALRN; Apresentação do Plano de Logística Sustentável da ALRN; Monitoramento do Plano Estratégico Institucional e o Plano de Gestão de Riscos; Apresentação do Plano Estratégico da Controladoria Interna; Continuidade a implementação da Governança e Gestão no âmbito da Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Norte, e buscando analisar a execução de ações e projetos previstos no Plano Estratégico, denominado Horizonte 2027 da ALRN e, os resultados alcançados pela organização; Apresentação do Plano Estratégico de Gestão de Pessoas.
- Participação do Gestor no Curso de Desenvolvimento de Líderes PLD, oferecido pela Escola da Assembleia.
- Iniciado o projeto de atualização da Carta de Serviços da Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Norte, com o objetivo de fortalecer a comunicação institucional e ampliar o acesso da sociedade às informações acerca dos serviços disponibilizados pela ALRN.
- Assinatura do Protocolo de Intenções para a criação da REDE OUVIR RN. A REDE OUVIR RN tem como propósito promover a cooperação técnica e o intercâmbio de informações, experiências e boas práticas entre as Ouvidorias Públicas, contribuindo para o aprimoramento dos serviços prestados ao cidadão, o fortalecimento do controle social e a ampliação da transparência pública, em conformidade com os princípios da Administração Pública e com a Lei nº 13.460/2017. **Marco Institucional:** O Protocolo de Intenções foi firmado em 12 de setembro de 2025, durante o I Encontro das Ouvidorias Públicas do Rio Grande do Norte, reunindo instituições representativas dos diversos Poderes e órgãos de

controle, dentre elas o Poder Executivo Estadual, Assembleia Legislativa do RN, Tribunal de Justiça, Ministério Público, Tribunal de Contas do Estado, Prefeitura e Câmara Municipal de Natal, Universidade Federal do Rio Grande do Norte e Ordem dos Advogados do Brasil – Seccional RN. A articulação interinstitucional estabeleceu diretrizes voltadas à realização de ações conjuntas de capacitação, fortalecimento da comunicação institucional, divulgação de boas práticas, estímulo à padronização de procedimentos e incentivo ao uso de tecnologias voltadas ao atendimento ao cidadão, incluindo a adesão à Plataforma Fala.BR e à Rede Nacional de Ouvidorias – RENOUV.

- Participação no II Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas de 2025, realizado em Manaus/AM, promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU), pela Ouvidoria da Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas (SEFAZ/AM) e demais instituições apoiadoras. O evento reuniu representantes de Ouvidorias Públicas de diversas regiões do país para debater temas relacionados à modernização da gestão pública, inovação, sustentabilidade, participação cidadã e fortalecimento dos mecanismos de escuta social. Com o tema “Ouvidoria Contemporânea – Inovação, Sustentabilidade e Gestão Pública com Escuta Cidadã”, o seminário proporcionou importante espaço para troca de experiências, compartilhamento de boas práticas e atualização institucional acerca dos desafios enfrentados pelas Ouvidorias Públicas diante das transformações tecnológicas, das emergências climáticas e das desigualdades regionais, contribuindo para o aperfeiçoamento das ações desenvolvidas pela Ouvidoria da ALRN.

- Adesão da Coleta Seletiva. Em parceria com o Setor de Sustentabilidade/ALRN, foi realizada reunião com finalidade de orientar e sensibilizar os servidores quanto à importância da Coleta Seletiva Solidária e aos procedimentos adequados para a separação dos resíduos, assegurando o correto encaminhamento dos materiais recicláveis às cooperativas habilitadas. Como parte do processo de aprimoramento da gestão de resíduos, está sendo implementada a substituição das lixeiras individuais por duas lixeiras coletivas em cada sala, uma para resíduos recicláveis (secos e limpos) e outra para resíduos não recicláveis (úmidos e orgânicos). O Programa de Coleta Seletiva Solidária da ALRN integra o Plano de Logística Sustentável (PLS 2025–2027) e está em plena consonância com a Lei Federal nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos), com a Lei Estadual nº 10.077/2016, e com o compromisso socioambiental.

- Participação do Fórum de Negócios Experience 2025, evento reconhecido nacionalmente como um dos principais encontros voltados à liderança, inovação, empreendedorismo e desenvolvimento profissional, reunindo especialistas, gestores

públicos, empresários e representantes de diversas áreas para debates, palestras e capacitações de alto nível. A participação no evento proporcionou importante oportunidade de aprimoramento técnico, ampliação de networking institucional e acesso a conhecimentos e práticas inovadoras aplicáveis à gestão pública, contribuindo para o fortalecimento das ações desenvolvidas pela Ouvidoria e para o aperfeiçoamento contínuo das atividades institucionais.

- Participação na 28ª Conferência Nacional da UNALE, encontro de abrangência nacional voltado ao fortalecimento do Poder Legislativo Estadual, à integração institucional e ao compartilhamento de experiências e boas práticas relacionadas à gestão pública, governança, transparência e controle social. Durante o evento, foram debatidos temas de significativa relevância para a atuação das Ouvidorias Públicas, com destaque para o reconhecimento da Ouvidoria como instrumento essencial de promoção da cidadania, fortalecimento da transparência institucional e ampliação do controle social. Também foram abordadas questões relacionadas à padronização de procedimentos, segurança jurídica e modernização dos fluxos de atendimento. O evento evidenciou a importância da sistematização das demandas recebidas pelas Ouvidorias como ferramenta estratégica para subsidiar a formulação de políticas internas, a avaliação de riscos institucionais e o aperfeiçoamento da atividade legislativa, contribuindo para o fortalecimento da gestão pública e da participação cidadã.

3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2025

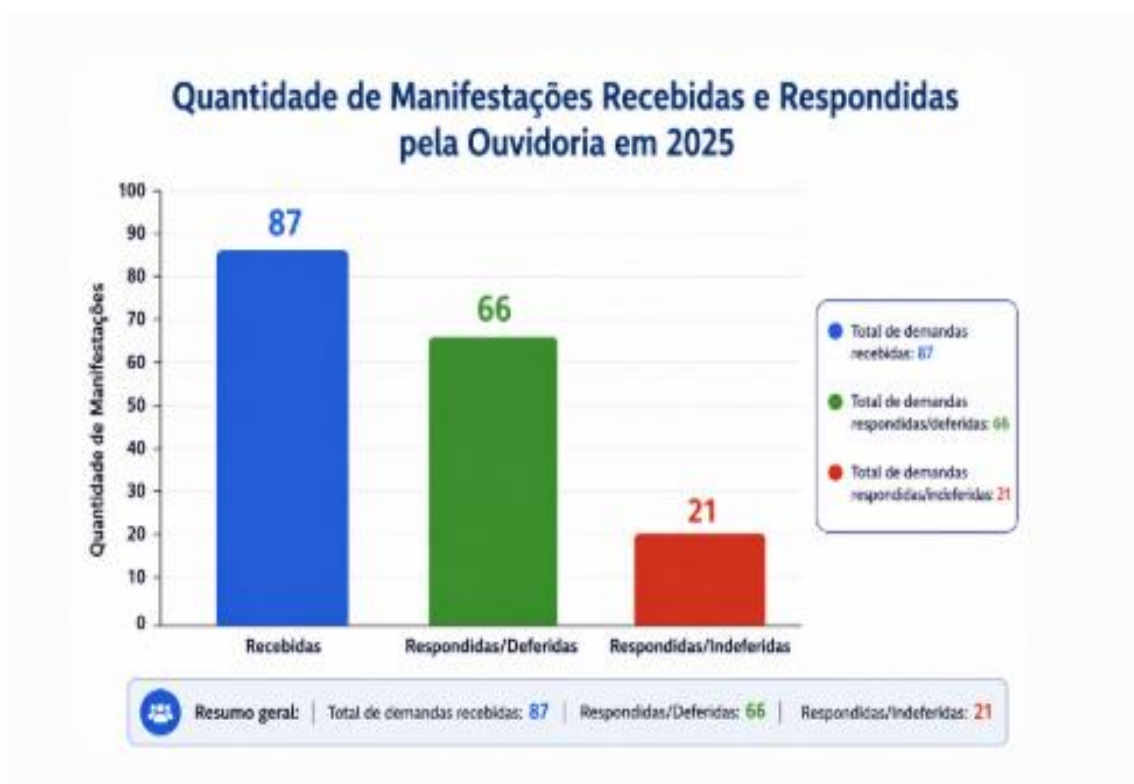
Além das atividades institucionais descritas no item anterior, a Ouvidoria registrou, ao longo do exercício de 2025, o recebimento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação encaminhados pelos cidadãos.

O gráfico a seguir demonstra o quantitativo de manifestações recebidas e devidamente tratadas pela Ouvidoria, no período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2025.

Importante esclarecer que, do total de 87 manifestações recebidas pela Ouvidoria no exercício de 2025, 66 demandas foram devidamente tramitadas e concluídas de forma satisfatória.

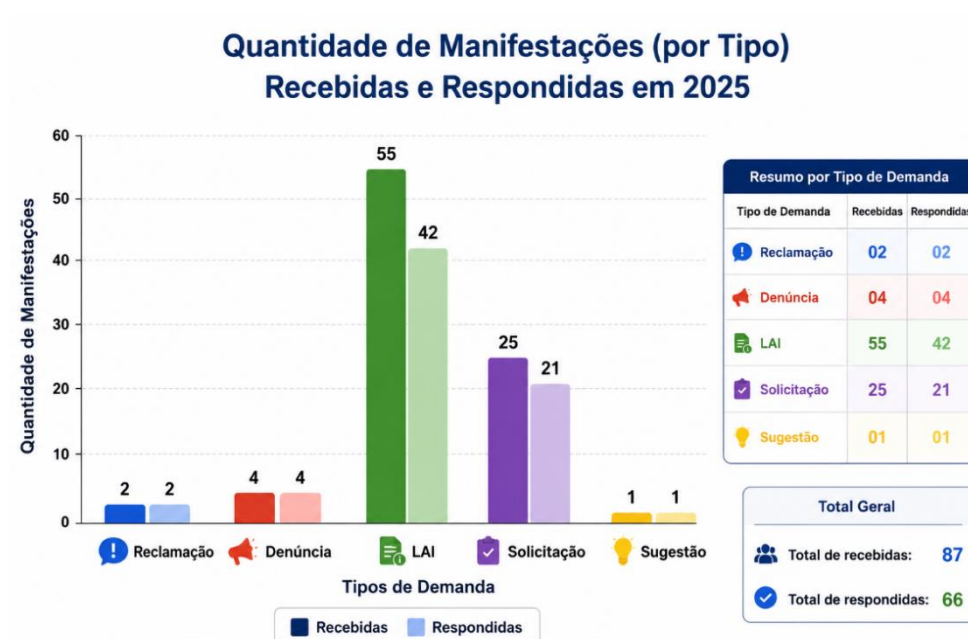
As 21 manifestações remanescentes foram devidamente recebidas, analisadas e respondidas pela Ouvidoria, contudo tiveram seu prosseguimento indeferido em razão de situações que inviabilizaram a continuidade regular da tramitação, tais como duplicidade de envio pelo mesmo demandante, ausência de documentação comprobatória indispensável à análise da demanda, bem como o encaminhamento de informações protegidas pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e pela legislação aplicável à proteção de dados pessoais.

Ressalta-se que a não conclusão dessas demandas não decorreu de desídia ou falta de interesse por parte dos servidores da Ouvidoria, mas da impossibilidade de adoção das providências legais e administrativas cabíveis diante da ausência de elementos mínimos necessários à adequada instrução processual.



Fonte: Ouvidoria ALRN/2025

As manifestações recebidas pela Ouvidoria, quando classificadas por tipo, apresentaram a seguinte distribuição no período analisado.



Fonte: Ouvidoria ALRN/2025

Quanto à origem das manifestações registradas no exercício de 2025, verifica-se a seguinte distribuição das demandas conforme a localidade informada pelos cidadãos no momento do atendimento.



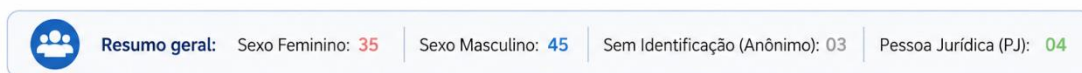
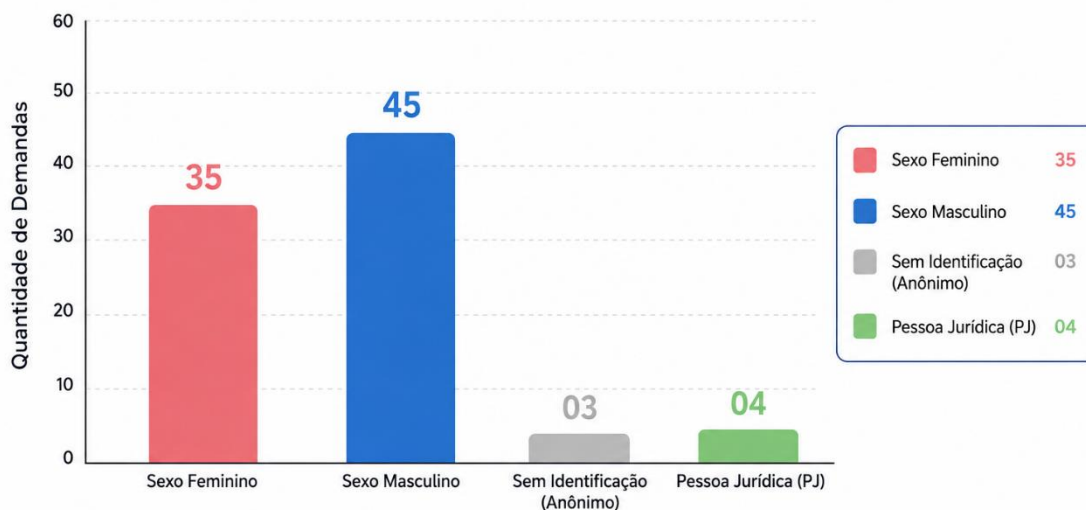
Fonte: Ouvidoria ALRN/2025

Observa-se que parte significativa das manifestações foi registrada sem identificação de estado ou município, seguida pelas demandas oriundas do município de Natal/RN.

No que se refere o perfil dos demandantes que utilizaram os canais de atendimento da Ouvidoria no exercício de 2025, verifica-se predominância de manifestações registradas por pessoas do sexo masculino, seguidas pelas manifestações apresentadas por pessoas do sexo feminino.

Também foram registradas manifestações encaminhadas de forma anônima, bem como demandas apresentadas por Pessoas Jurídicas (PJ), em conformidade com os mecanismos de participação social e garantia de acesso aos canais institucionais disponibilizados pela Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Norte.

Perfil dos Demandantes – Exercício 2025



Fonte: Ouvidoria ALRN/2025

O panorama a seguir apresenta a consolidação das respostas registradas ao longo do ano de 2025, refletindo a percepção dos usuários quanto à qualidade do atendimento realizado pela Ouvidoria.



Fonte: Ouvidoria ALRN/2025

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme demonstrado ao longo do presente relatório, e em observância ao disposto no art. 30 da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), a Ouvidoria da Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Norte manteve, no exercício de 2025, o compromisso com o aprimoramento contínuo das ações voltadas ao fortalecimento da transparência pública, do controle social e da ampliação do acesso do cidadão aos serviços institucionais.

Nesse contexto, foram priorizadas iniciativas destinadas à modernização dos fluxos de atendimento, à desburocratização dos procedimentos e ao fortalecimento dos mecanismos de participação social, buscando garantir maior eficiência, acessibilidade e proximidade entre a instituição e a sociedade.

As atividades descritas neste relatório foram desenvolvidas pela equipe técnica da Ouvidoria, cuja atuação contribuiu significativamente para o alcance dos resultados apresentados. Ressalta-se, ainda, que os serviços da Ouvidoria permaneceram sendo executados regularmente ao longo de todo o exercício, por meio dos diversos canais de atendimento disponibilizados aos cidadãos, dentre eles: plataforma digital, e-mail institucional, atendimento presencial, WhatsApp, telefone e via postal.

Natal, 15 de maio de 2026.

ELISSA GALVÃO ARAÚJO
Ouvidora

