NATAL
PREFEITURA

OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO - OGM

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

EXERCÍCIO 2025

Natal/RN - 2026

SUMÁRIO

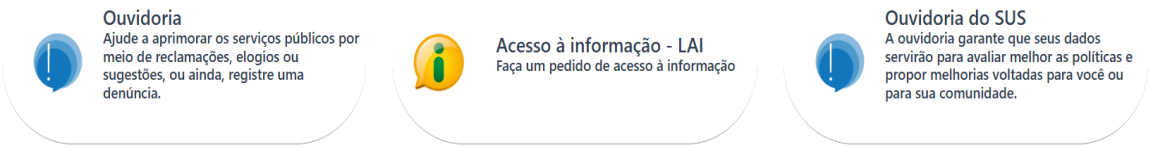
INTRODUÇÃO 3
Base normativa 3
Contexto do exercício e limitações dos dados 4
1. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES 4
2. DISTRIBUIÇÃO MENSAL 5
3. DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO 6
4. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES 7
5. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI) 8
6. CANAIS DE ACESSO 8
7. ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES 10
8. PRAZOS E RESOLUTIVIDADE 11
9. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES 12
10. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS 13
11. FALHAS IDENTIFICADAS E SUGESTÕES DE MELHORIA 13
11.1 Tratamento de manifestações com informações incompletas 13
11.2 Sinalização e monitoramento de prazos 13
11.3 Integração dos sistemas 13
11.4 Registro manual de manifestações recebidas por e-mail 14
11.5 Linguagem simples e registro de resolutividade 14
11.6 Padronização das categorias de assunto 14
11.7 Pesquisa de satisfação 14
12. CONSIDERAÇÕES FINAIS 14
ANEXO A – CONFERÊNCIA COM OS ARTS. 14 E 15 DA LEI Nº 13.460/2017 16

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Município de Natal (OGM), vinculada à Controladoria-Geral do Município (CGM), tem como missão escutar o cidadão. Constitui instrumento de participação social e funciona como elo de comunicação entre a Prefeitura do Natal e a população, oferecendo canal permanente de diálogo para o registro de reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, elogios e pedidos de acesso à informação.

Em cumprimento ao art. 14, inciso II, da Lei Federal nº 13.460/2017, e pautada nos princípios da transparência e da publicidade, a Ouvidoria-Geral do Município apresenta o Relatório de Gestão do exercício de 2025. O documento consolida as manifestações recebidas, os motivos que as originaram, os pontos recorrentes, as providências adotadas e as oportunidades de melhoria identificadas na prestação dos serviços públicos, conforme o conteúdo mínimo previsto no art. 15 da mesma Lei.

As manifestações são registradas na plataforma eletrônica Fala Natal, na qual o cidadão escolhe entre três serviços: Ouvidoria, Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e Ouvidoria do SUS (Lei Municipal nº 6.019/2009).



As demandas recebidas por e-mail que exigem tratamento e as do atendimento presencial também são registradas no Fala Natal, o que concentra o histórico de atendimento e permite extrair dados estatísticos por período, tipo de manifestação e órgão. O telefone é utilizado para informações e orientação, sem registro de manifestações. Desse sistema se originam os resultados aqui apresentados.

Base normativa

- Lei Federal nº 13.460/2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Decreto nº 13.079/2024 – Regimento Interno da Controladoria-Geral do Município, que define a estrutura e as competências da Ouvidoria-Geral do Município;

- Decreto nº 11.256/2017 – Institui a Plataforma de Cidadania Digital (PCD) e o canal oficial de atendimento “Fala Natal”;
- Lei Municipal nº 6.019/2009 – Dispõe sobre a instituição da Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde do Natal.

Contexto do exercício e limitações dos dados

O exercício de 2025 foi marcado por mudanças relevantes na Administração Municipal. Com a nova gestão, houve renovação de secretários, do Controlador e das equipes, incluindo a Ouvidoria-Geral, cuja coordenação também foi alterada ao longo do ano. Ao final do exercício, a intranet migrou do Zimbra para o Google Workspace, o que impediu a apuração precisa do total de mensagens recebidas por e-mail.

No período, a Ouvidoria-Geral identificou limitações técnicas no sistema Fala Natal que afetam a precisão de alguns relatórios e iniciou a avaliação da migração para a plataforma Fala.BR. Além disso, algumas demandas da Ouvidoria do SUS, que possui canal próprio, foram registradas na Ouvidoria-Geral, e a orientação dos cidadãos quanto ao canal correto está em andamento.

Por essas razões, os dados apresentados refletem os registros extraídos do sistema e podem apresentar imprecisões. A Ouvidoria-Geral trabalha na identificação desses pontos para aprimorar a qualidade das informações nos próximos relatórios, e o exercício de 2025 deve ser considerado a linha de base para comparações futuras.

1. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

Entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2025, foram registradas 1.875 demandas no sistema Fala Natal, sendo 1.530 manifestações do módulo Ouvidoria (81,60%) e 345 pedidos de acesso à informação – LAI (18,40%).

DEMANDAS POR TIPO DE SERVIÇO (EXERCÍCIO 2025)		
TIPO DE SERVIÇO	**QUANTIDADE**	**PERCENTUAL**
Fala Natal – Ouvidoria	1.530	81,60%
Módulo Acesso à Informação (LAI)	345	18,40%
TOTAL DE DEMANDAS	**1.875**	**100,00%**

Tabela 01 – Demandas por tipo de serviço (Fonte: Sistema Fala Natal)

Nota: a Ouvidoria do SUS possui canal próprio, e seus dados não integram este relatório. Eventuais demandas dessa área registradas na Ouvidoria-Geral são orientadas ao canal adequado.

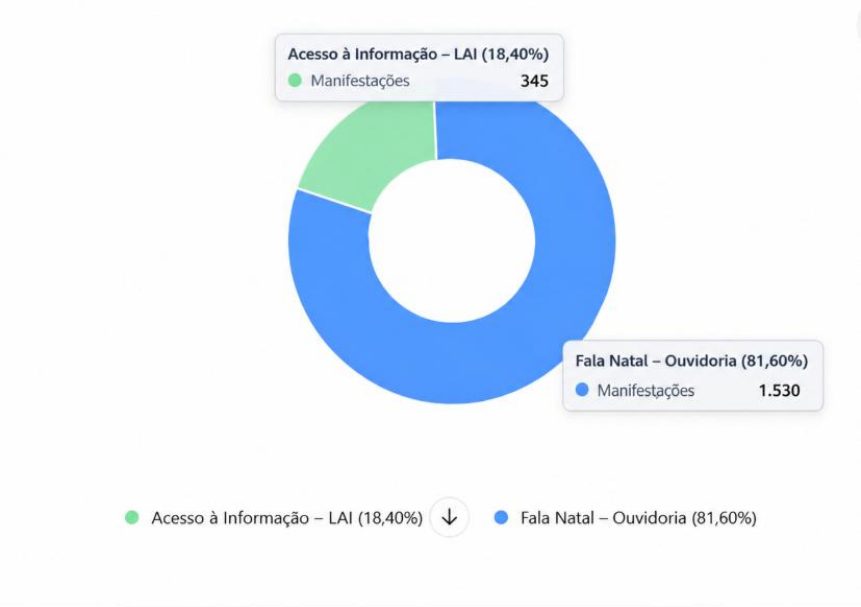


Gráfico 01 – Demandas por tipo de serviço (Fonte: Sistema Fala Natal)

2. DISTRIBUIÇÃO MENSAL

Quando distribuídas mês a mês, as manifestações do módulo Ouvidoria apresentam maior concentração no primeiro trimestre, com crescimento gradual de janeiro (163) a março (180), mês de maior registro do ano, que representou 11,76% do total. Em abril e maio, o volume manteve-se estável, com 155 manifestações em cada mês (10,13%).

A partir de junho, observa-se redução do volume, com 115 manifestações (7,52%), seguida de recuperação parcial em julho (141) e novo recuo em agosto (115). De setembro a dezembro, os registros mantiveram-se em patamar mais baixo e estável, entre 82 e 88 manifestações por mês, sendo novembro o mês de menor registro (82; 5,36%).

Essa redução está relacionada, em parte, ao direcionamento das demandas de saúde. No início do exercício, era frequente que o cidadão registrasse manifestações do SUS na Ouvidoria-Geral. Ao longo do ano, os usuários passaram a se habituar ao canal adequado, a Ouvidoria do SUS, ou foram orientados a utilizá-lo, o que diminuiu o volume registrado na Ouvidoria-Geral.

Assim, o primeiro semestre concentrou 934 manifestações (61,05% do total), e o segundo semestre, 596 (38,95%). A média mensal no exercício foi de 127,5 manifestações.

REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS – 2025 – MÓDULO OUVIDORIA		
MÊS	**QUANTIDADE**	**PERCENTUAL**
Janeiro	163	10,65%
Fevereiro	166	10,85%
Março	180	11,76%
Abril	155	10,13%
Maio	155	10,13%
Junho	115	7,52%
Julho	141	9,22%
Agosto	115	7,52%
Setembro	88	5,75%
Outubro	85	5,56%
Novembro	82	5,36%
Dezembro	85	5,56%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	**1.530**	**100,00%**

Tabela 02 – Registro das manifestações da Ouvidoria mês a mês (Fonte: Sistema Fala Natal)

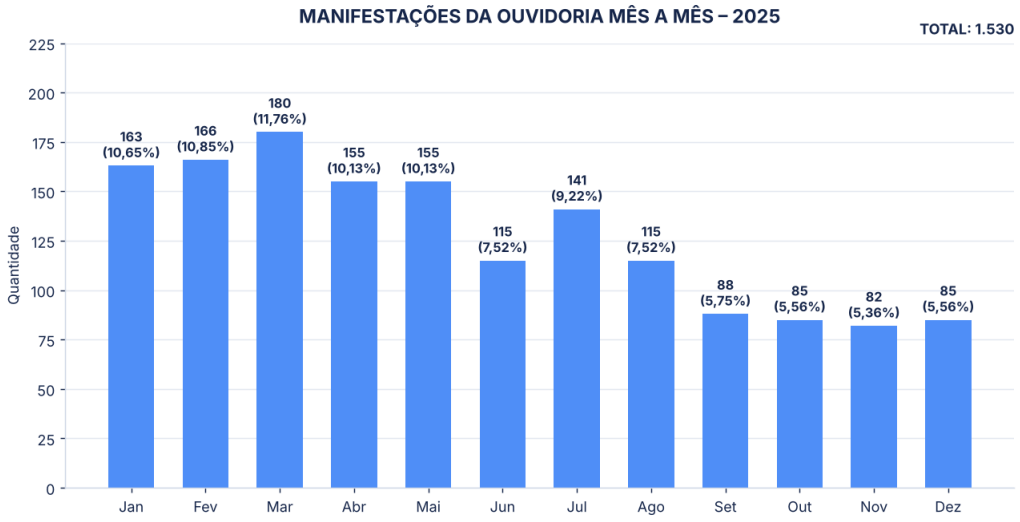


Gráfico 02 – Manifestações da Ouvidoria mês a mês (Fonte: Sistema Fala Natal)

3. DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Dentre as manifestações da Ouvidoria, predominam as reclamações (31,31%), seguidas de denúncias (29,41%) e solicitações (26,73%). Registraram-se ainda 127 sugestões e 65 elogios.

O predomínio de reclamações, denúncias e solicitações (87,45%) em relação a elogios e sugestões (12,55%) é comportamento comum em canais de atendimento: o cidadão tende a se mobilizar quando precisa de solução para um problema ou de uma informação, e, quando o

serviço atende às expectativas, costuma ser menos frequente o registro espontâneo de reconhecimento ou de proposta.

DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO – OUVIDORIA		
TIPO	**QUANTIDADE**	**PERCENTUAL**
Reclamação	479	31,31%
Denúncia	450	29,41%
Solicitação	409	26,73%
Sugestão	127	8,30%
Elogio	65	4,25%
TOTAL – OUVIDORIA	**1.530**	**100,00%**

Tabela 03 – Distribuição por tipo de manifestação (Fonte: Sistema Fala Natal)



Gráfico 03 – Distribuição por tipo de manifestação (Fonte: Sistema Fala Natal)

4. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Diante das inconsistências técnicas do sistema atual (Fala Natal), que apresenta excesso de categorias e alto índice de registros genéricos por parte do cidadão, como “outros” ou “fiscalização geral”, não foi possível consolidar de forma precisa e fidedigna os assuntos mais frequentes no período. Em razão dessas limitações estruturais, que comprometem a qualidade estatística, foi formalmente sugerida à nova gestão a migração para a plataforma Fala.BR, sistema mais robusto e consolidado, que permitirá a padronização e o correto preenchimento deste tópico em relatórios futuros.

Como referência dos motivos das manifestações, a Seção 3 apresenta a distribuição por tipo e a Seção 7, os órgãos com maior volume de demandas.

5. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

No exercício, foram registrados 345 pedidos de acesso à informação com base na Lei nº 12.527/2011, com média mensal de 28,75. O maior volume ocorreu em agosto (48 pedidos; 13,91%), seguido de março (42; 12,17%), e o menor, em julho (19; 5,51%). Os semestres tiveram distribuição semelhante: 171 pedidos no primeiro (49,57%) e 174 no segundo (50,43%). O tempo médio de resposta foi de 45 dias.

SOLICITAÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO MÊS A MÊS – 2025 – MÓDULO LAI		
MÊS	**QUANTIDADE**	**PERCENTUAL**
Janeiro	20	5,80%
Fevereiro	30	8,70%
Março	42	12,17%
Abril	24	6,96%
Maio	24	6,96%
Junho	31	8,99%
Julho	19	5,51%
Agosto	48	13,91%
Setembro	27	7,83%
Outubro	26	7,54%
Novembro	31	8,99%
Dezembro	23	6,67%
TOTAL DE PEDIDOS (LAI)	**345**	**100,00%**

Tabela 04 – Pedidos de acesso à informação mês a mês (Fonte: Sistema Fala Natal)

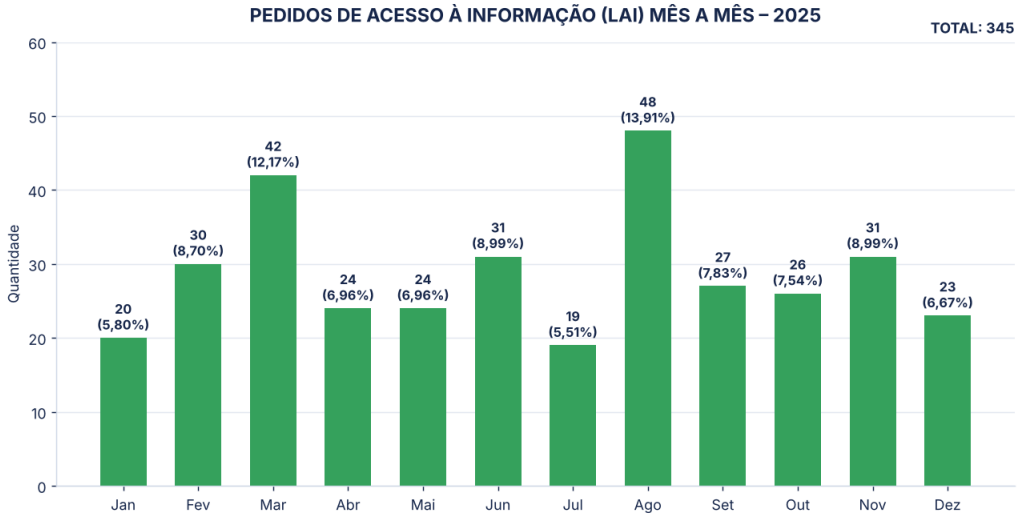


Gráfico 04 – Pedidos de acesso à informação mês a mês (Fonte: Sistema Fala Natal)

6. CANAIS DE ACESSO

Diversos canais são franqueados ao cidadão para a formulação de suas demandas. O registro das manifestações concentra-se na plataforma Fala Natal, acessada pelo site da Prefeitura do Natal ou pelo aplicativo Natal Digital. Além dela, a Ouvidoria-Geral recebe demandas pelo correio eletrônico (ouvidoria@natal.rn.gov.br), pelo telefone e por atendimento presencial.

As mensagens recebidas por e-mail têm temas variados, como pedidos de informação, assuntos relativos aos serviços públicos municipais, convites e divulgação de eventos. As de resposta simples são atendidas diretamente. As que exigem análise técnica são encaminhadas ao órgão responsável e, nos casos mais complexos, o teor da mensagem é registrado no Fala Natal, e o cidadão recebe, por e-mail, o número de protocolo e a chave de acesso para acompanhar a demanda. Em razão da migração da intranet (Zimbra) para o Google Workspace, ao final de 2025, não foi possível apurar com precisão o total de mensagens recebidas no exercício. Por isso, a contagem realizada na caixa de entrada atual abrange apenas o período de 3 a 31 de dezembro de 2025, com cerca de 194 mensagens.

Pelo telefone (84) 3232-9173, a Ouvidoria-Geral atende de segunda a sexta-feira, das 8h às 14h. Por esse meio não há registro de manifestações: o atendimento tem a finalidade de prestar informações, como contatos das secretarias e serviços por elas prestados, e de orientar o cidadão quanto ao canal adequado. Quando há necessidade de registro, o cidadão é direcionado ao Fala Natal. Estima-se o recebimento, em média, de 15 a 20 ligações por dia, cerca de 90 por semana, 350 por mês e 4.200 por ano.

O atendimento presencial foi a forma menos utilizada no período, com o comparecimento, em geral, de 2 a 3 pessoas por mês. Nesses casos, a demanda é registrada no Fala Natal, o teor é lido para o cidadão e, havendo concordância, é impressa uma via com o número de protocolo e a chave de acesso para o acompanhamento.

CONTATOS RECEBIDOS POR CANAL – REFERÊNCIA DEZEMBRO/2025		
MEIO DE CONTATO	**QUANTIDADE**	**PERCENTUAL**
Plataforma Fala Natal (site)	127	29,13%
Módulo Acesso à Informação (LAI)	23	5,28%
Correio eletrônico (e-mail)	194	44,50%
Telefone	90	20,64%
Atendimento presencial	2	0,46%
TOTAL	**436**	**100,00%**

Tabela 05 – Contatos recebidos por canal (Fonte: Sistema Fala Natal)

Nota: os contatos por e-mail referem-se ao período de 3 a 31 de dezembro de 2025 e incluem mensagens de natureza diversa, nem todas convertidas em manifestação. O telefone é canal de informação e orientação, sem registro de manifestações.

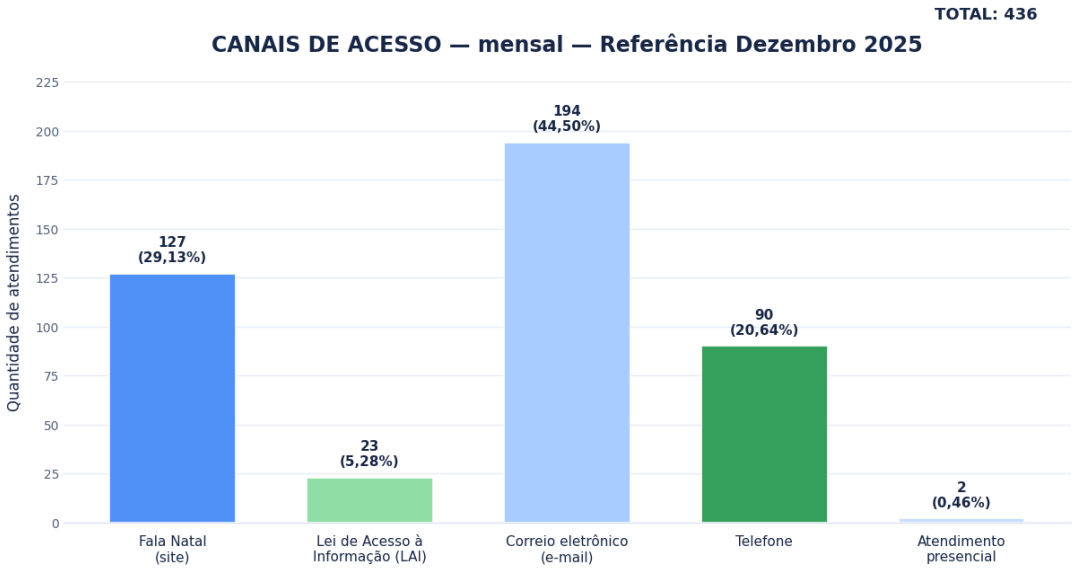


Gráfico 05 – Contatos recebidos por canal (Fonte: Sistema Fala Natal)

7. ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

Os dados do sistema permitem ordenar os órgãos e as secretarias de acordo com o número de manifestações a eles encaminhadas. O Gráfico 06 apresenta o volume por órgão e a situação das manifestações (concluídas, fora do prazo, em andamento e em análise). Observa-se maior volume na SEMURB, na SMS, na SEMSUR, na STTU e na OGM, com, respectivamente, 203, 196, 182, 156 e 148 manifestações concluídas.

A concentração de manifestações em determinados órgãos reflete, em geral, o volume e a natureza dos serviços prestados diretamente à população e não representa, por si só, avaliação de desempenho.

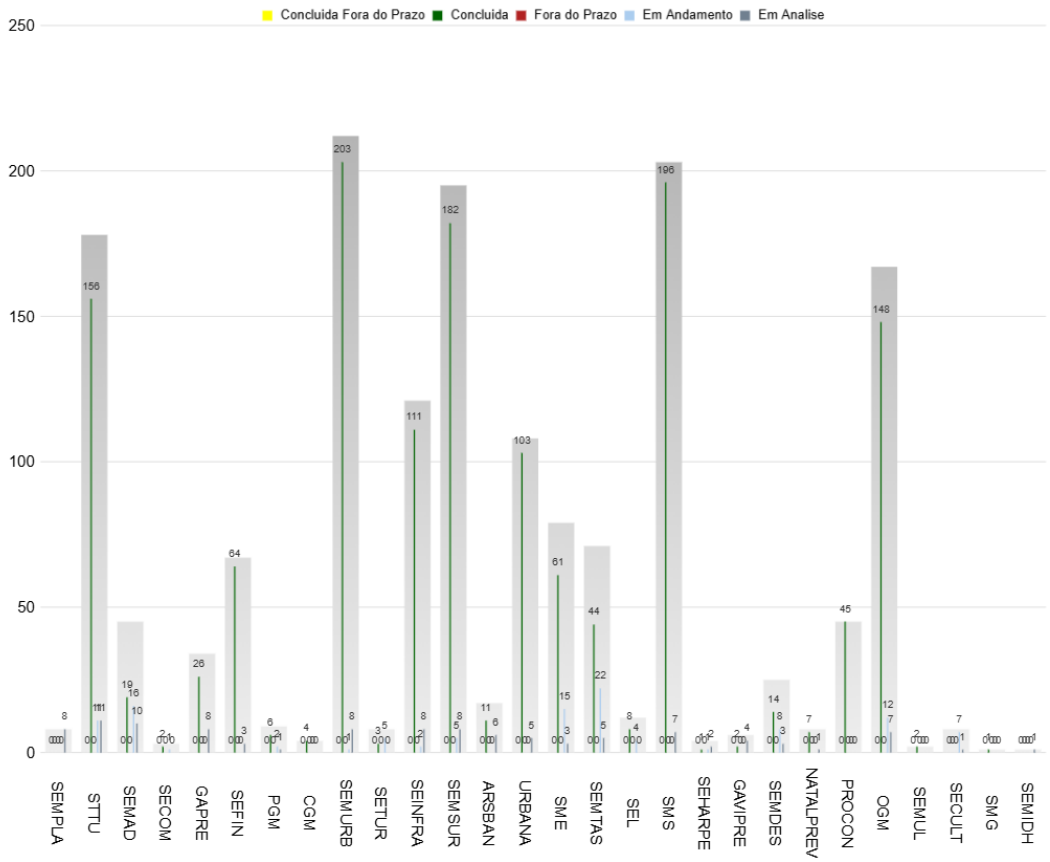


Gráfico 06 – Manifestações por órgão e situação (Fonte: Sistema Fala Natal)

8. PRAZOS E RESOLUTIVIDADE

A Lei nº 13.460/2017 (art. 16) estabelece o prazo de 30 dias, prorrogável uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa, para a resposta conclusiva à manifestação. Em 2025, o tempo médio de resposta foi de 45 dias.

Das 1.530 manifestações registradas no módulo Ouvidoria, 1.375 foram concluídas (89,87%), conforme relatório extraído do sistema em 24 de setembro de 2026. As 155 restantes (10,13%) não estavam concluídas na data da extração. A Tabela 06 apresenta, mês a mês, o volume recebido e o volume concluído.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E CONCLUÍDAS MÊS A MÊS – 2025 – MÓDULO OUVIDORIA		
MÊS	**RECEBIDAS**	**CONCLUÍDAS**
Janeiro	163	137
Fevereiro	166	128
Março	180	139
Abril	155	124
Maio	155	139
Junho	115	113
Julho	141	144
Agosto	115	108
Setembro	88	83
Outubro	85	86
Novembro	82	85
Dezembro	85	89
TOTAL	**1.530**	**1.375**

Tabela 06 – Manifestações recebidas e concluídas mês a mês (Fonte: Sistema Fala Natal)

O acompanhamento das respostas é feito de forma permanente e, quando a demora ultrapassa o prazo, a solicitação é reenviada ao órgão e secretário da pasta notificado para que o cidadão não fique sem resposta.

9. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

A análise das manifestações e do fluxo de atendimento no exercício permite destacar os seguintes pontos recorrentes:

- predomínio de reclamações, denúncias e solicitações (87,45%) sobre elogios e sugestões (Seção 3);
- concentração do volume em um conjunto de órgãos, em razão da natureza dos serviços prestados à população (Seção 7);
- registro, na Ouvidoria-Geral, de demandas da Ouvidoria do SUS, que diminuíram ao longo do ano com a orientação ao canal correto (Seção 2);
- excesso de categorias de assunto e registros genéricos, como “outros” e “fiscalização geral”, que dificultam identificar os motivos mais frequentes (Seção 4);
- mensagens por e-mail com temas variados, entre pedidos de informação, assuntos relativos a serviços municipais, convites e divulgação de eventos (Seção 6);
- ausência de pesquisa de satisfação no sistema atual (Seção 11).

Em razão das mudanças de gestão, de equipe e de sistema ocorridas no período, não foi realizado comparativo com o exercício anterior. O exercício de 2025 constitui a linha de base para os próximos relatórios.

10. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Entre as providências adotadas no exercício, destacam-se:

- orientação ao cidadão quanto ao canal adequado para as demandas da Ouvidoria do SUS, em andamento;
- registro no Fala Natal das mensagens recebidas por e-mail que exigem tratamento e dos atendimentos presenciais, com fornecimento ao cidadão do número de protocolo e da chave de acesso para acompanhamento;
- encaminhamento ao órgão responsável das demandas que exigem análise técnica, com acompanhamento permanente das respostas e reenvio da solicitação quando a demora ultrapassa o prazo;
- levantamento das limitações técnicas do sistema Fala Natal, como excesso de categorias de assunto, campos de registro manual e relatórios imprecisos, para subsidiar a melhoria da ferramenta;
- apresentação formal à nova gestão de sugestão de migração para a plataforma Fala.BR, com vistas à padronização dos registros, à melhoria dos relatórios e à implantação da pesquisa de satisfação.

11. FALHAS IDENTIFICADAS E SUGESTÕES DE MELHORIA

Com base na análise das manifestações e no acompanhamento do fluxo de atendimento, a OGM identificou as oportunidades de aprimoramento a seguir, com sugestões de melhoria na prestação dos serviços públicos, conforme o art. 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017.

11.1 Tratamento de manifestações com informações incompletas

Manifestações com dados insuficientes eram encerradas com mensagem de finalização, sem oportunidade de o cidadão complementar a informação. Foi sugerido que o sistema permita à Ouvidoria solicitar a complementação, com suspensão do prazo de atendimento e concessão de prazo ao cidadão, arquivando-se a manifestação apenas se não houver retorno. Com a migração prevista para o Fala.BR, espera-se que a questão seja sanada.

11.2 Sinalização e monitoramento de prazos

Sugere-se alinhar os alertas visuais do sistema aos prazos legais e regulamentares de resposta (Lei nº 13.460/2017, art. 16), para que a gestão do atendimento e a expectativa do cidadão sejam acompanhadas de forma mais precisa.

11.3 Integração dos sistemas

Sugere-se ampliar a integração entre a Ouvidoria-Geral e os fluxos da LAI e da Ouvidoria do SUS, de modo que a OGM possa acompanhar essas demandas, reclassificar o tipo de manifestação e encaminhá-la imediatamente ao órgão responsável quando necessário.

11.4 Registro manual de manifestações recebidas por e-mail

O registro manual apresenta limitações técnicas, como a exigência de endereço mesmo quando não informado pelo cidadão e o limite de caracteres do campo de telefone. Sugere-se expandir o campo de telefone para 11 dígitos, com máscara automática, e flexibilizar a obrigatoriedade do endereço nesses registros. Recomenda-se ainda o registro sistemático das mensagens recebidas por e-mail, de modo a permitir a apuração do total anual e a preservação do histórico em caso de migração de sistemas.

11.5 Linguagem simples e registro de resolutividade

Sugere-se que as respostas ao cidadão sigam os princípios da linguagem simples e que o envio da resposta conclusiva exija o registro de a demanda estar “resolvida” ou “não resolvida”, o que permitirá medir a resolutividade de forma padronizada.

11.6 Padronização das categorias de assunto

Sugere-se reduzir e padronizar as categorias de assunto do sistema, evitando registros genéricos, como “outros” e “fiscalização geral”, para viabilizar a análise dos motivos das manifestações.

11.7 Pesquisa de satisfação

Não há pesquisa de satisfação implantada até o momento, o que foi identificado como uma limitação. Sugere-se implantar a avaliação da satisfação do usuário após cada resposta conclusiva, utilizando os resultados para orientar ajustes nos serviços prestados. A adesão à plataforma Fala.BR deve permitir essa adequação.

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Segundo as estatísticas apresentadas, o exercício de 2025 totalizou 1.875 demandas registradas no sistema Fala Natal, sendo 1.530 manifestações da Ouvidoria e 345 pedidos de acesso à informação. Das manifestações da Ouvidoria, 1.375 (89,87%) estavam concluídas na data de extração dos dados.

O ano de 2025 foi de transição, com mudanças de gestão, de equipe e de sistemas, e as limitações aqui registradas indicam o caminho para o aprimoramento. Para 2026, a Ouvidoria-Geral pretende avançar na migração para o Fala.BR, implantar a pesquisa de satisfação, ampliar a orientação dos cidadãos quanto ao canal correto e melhorar a qualidade e a padronização dos dados, para que os próximos relatórios sejam mais precisos.

Em atendimento ao parágrafo único do art. 15 da Lei nº 13.460/2017, este relatório será enviado ao Controlador-Geral do Município, Sr. Rozenildo da Silva, e posteriormente encaminhado à SEMPLA, para que seja disponibilizado integralmente na internet, no sítio eletrônico da Prefeitura do Natal.

Ouvidora-Geral:
Maria Nina Salustino de Faria

Equipe da Ouvidoria-Geral:
Bruna Camila S. C. Gomes (1º semestre)
David Alisson Viana de Medeiros
Emerson Evandro Lima da Cunha
Franklingleide Celina Maria da Silva
Myldred Manuella Guedes Alcoforado (2º semestre)

ANEXO A – CONFERÊNCIA COM OS ARTS. 14 E 15 DA LEI Nº 13.460/2017

ONDE CADA EXIGÊNCIA LEGAL É ATENDIDA NESTE RELATÓRIO	
EXIGÊNCIA LEGAL	**ONDE ESTÁ NO RELATÓRIO**
Art. 14, I – receber, analisar e responder as manifestações	Seções 1 a 8
Art. 14, II – consolidar informações, apontar falhas e sugerir melhorias	Seção 11
Art. 15, I – número de manifestações recebidas	Seções 1, 2 e 5
Art. 15, II – motivos das manifestações	Seções 3, 4 e 7
Art. 15, III – análise dos pontos recorrentes	Seção 9
Art. 15, IV – providências adotadas pela administração	Seção 10
Art. 15, parágrafo único – envio à autoridade máxima e publicação na internet	Seção 12

Quadro A1 – Conferência de conteúdo mínimo