



TRIBUNAL DE
CONTAS DO
ESTADO
RIO GRANDE DO NORTE



Ouvidoria
do TCE/RN

CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA

1ª Edição



Novembro/2022

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (GESTÃO 2021-2022)

CORPO DELIBERATIVO

Paulo Roberto Chaves Alves | **Presidente**
Renato Costa Dias | **Vice-presidente**
Maria Adélia de Arruda Sales Sousa | **Presidente da 1ª Câmara**
Antônio Gilberto de Oliveira Jales | **Presidente da 2ª Câmara**
Francisco Potiguar Cavalcanti Júnior | **Corregedor**
Tarcísio Costa | **Ouvidor**
Carlos Thompson Costa Fernandes | **Diretor da Escola de Contas**

CONSELHEIROS-SUBSTITUTOS

Marco Antônio de Moraes Rêgo Montenegro
Antonio Ed Souza Santana
Ana Paula de Oliveira Gomes

MINISTÉRIO PÚBLICO JUNTO AO TCE

Thiago Martins Guterres | **Procurador-Geral**
Luciano Silva Costa Ramos | **Procurador**
Carlos Roberto Galvão Barros | **Procurador**
Luciana Ribeiro Campos | **Procuradora**
Othon Moreno de Medeiros Alves | **Procurador**
Ricart César Coelho dos Santos | **Procurador**

EQUIPE TÉCNICA DA OUVIDORIA

Luzenildo Moraes da Silva | **Coordenador Técnico**
Ana Cláudia Paiva Fernandes | **Analista de Controle Externo**
Kátia Regina dos Santos Nobre | **Analista de Controle Externo**
Ruth Lopes Rocha Diniz Nunes | **Assessora Técnica**
Thobias Bryeto Sales de Azevedo Brito | **Estagiário**

PRODUÇÃO EDITORIAL

Assessoria de Comunicação Social / TCE-RN

Edição e Projeto Gráfico

Maria Gabrielle Figueirêdo Xavier

Capa

Maria Gabrielle Figueirêdo Xavier

Ilustrações

Freepik

Ouvidoria do TCE-RN

Av. Pres. Getúlio Vargas, 690 –Petrópolis | Ed. Dr. Múcio Vilar Ribeiro Dantas

Andar térreo | Natal / RN | CEP: 59012-360

Fone **0800-281-1935** ou **(084) 3642-7220**

E-mail: **ouvidoria@tce.rn.gov.br**

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	05
SOBRE A OUVIDORIA DO TCE-RN	05
MISSÃO	05
VISÃO	05
VALORES	05
PRINCIPAIS ATIVIDADES	06
TIPOS DE DEMANDAS	06
ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DA DEMANDA	08
PRAZOS PARA RECEBIMENTO DA RESPOSTA	09
CANAIS DE ATENDIMENTO	09

APRESENTAÇÃO

Com o objetivo de informar ao cidadão sobre os serviços prestados pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte (TCE-RN), a presente Carta de Serviços reúne, de forma clara e objetiva, os valores que regem o comportamento e os compromissos assumidos por todos que a integram, os serviços disponíveis, as formas e os respectivos canais de acesso, bem como os horários de atendimento, entre outros aspectos igualmente relevantes.

SOBRE A OUVIDORIA DO TCE-RN

Instituída por meio da Resolução nº 006/2008-TCE, aprovada em 17 de abril de 2008, a Ouvidoria é um dos órgãos integrantes do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte (TCE-RN) e representa um 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, sugestões, elogios, solicitações, pedidos de acesso à informação e simplificação dos serviços prestados* por este órgão de controle externo, além da *comunicação de irregularidades* no âmbito da Administração Pública estadual ou 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.



MISSÃO

Garantir a intermediação entre o TCE-RN e os cidadãos, visando ao fortalecimento do controle social.



VISÃO

Ser reconhecida como entidade essencial ao legítimo controle social.



VALORES

Ética
Liderança
Integração
Transparência
Dinamismo
Efetividade
Sustentabilidade
Responsabilidade Social
Inovação

PRINCIPAIS ATIVIDADES

- Orientar o cidadão quanto à forma e aos canais disponíveis para envio da sua manifestação.
- Receber todas as manifestações apresentadas, observando o prazo para resposta.
- Encaminhar às unidades competentes as manifestações recebidas pela Ouvidoria, quando não for possível respondê-las diretamente.
- Informar ao cidadão os resultados das manifestações registradas na Ouvidoria.
- Estimular a realização de pesquisas, seminários, palestras, cursos e eventos em geral sobre assuntos relativos ao exercício da cidadania e do controle social.
- Manter banco de dados contendo respostas fornecidas pelas unidades técnicas competentes do Tribunal, que deverá ser atualizado periodicamente, com vistas a minimizar o número de solicitações internas.
- Receber sugestões e críticas sobre os serviços prestados pelo Tribunal, propondo, se for o caso, a adoção de medidas cabíveis.
- Divulgar os serviços disponíveis e os principais resultados alcançados, entre outras atribuições que lhe forem compatíveis.

TIPOS DE DEMANDAS

A Ouvidoria do TCE-RN recebe e trata os seguintes tipos de demandas ou manifestações.

- **Elogio:** demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação com o serviço prestado ao cidadão ou relativo a pessoas que dele participaram.
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação concernente à prestação/fiscalização de serviço público ou à conduta de agentes públicos responsáveis por sua execução.
- **Solicitação:** pedido de esclarecimento, orientação, informação ou providência sobre matéria relativa à atuação ou funcionamento do TCE-RN.
- **Sugestão:** registro de ideia ou proposta de melhoria dos serviços prestados pelo TCE-RN.
- **Simplifique:** encaminhamento de proposta de solução que vise a simplificar a prestação de determinado serviço; considerado precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente.

- **Comunicação:** encaminhamento, *de forma anônima*, de informações sobre a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação de órgãos competentes para a devida apuração. Difere da denúncia em razão do anonimato.
- **Pedidos de Acesso à Informação:** encaminhamento, nos termos da Lei nº 12.527/2011, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação- LAI), de pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.

Quanto à **Denúncia**, que comunica a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito, ela não consta da relação acima, uma vez que no TCE-RN esse tipo de manifestação não é recebido diretamente pela Ouvidoria, mas pela Diretoria de Expediente (DE).

Isso ocorre em razão de que, no âmbito do TCE-RN, a denúncia tramita em formato de processo e, por isso, a respectiva peça e documentos comprobatórios são recebidos e tratados pela Diretoria de Expediente (DE), mesmo nos casos de denúncias registradas por meio do sistema Fala.BR.

Difere da Comunicação, pois **a denúncia deve ser, necessariamente, identificada; não cabe o anonimato**. No entanto, em observância aos direitos e garantias individuais, a requerimento do denunciante ou de ofício, será dado tratamento sigiloso às denúncias formuladas, até decisão definitiva sobre a matéria, nos termos do art. 80, da Lei Complementar Estadual nº 464/2012, e do art. 294, do Regimento Interno do TCE-RN.

Esclareça-se que na plataforma Fala.BR, caso o cidadão opte por não se identificar, o sistema alterará, automaticamente, a classificação da demanda de Denúncia para Comunicação, que segue uma tramitação diferente da primeira.

ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DA DEMANDA





PRAZOS PARA RECEBIMENTO DA RESPOSTA

- **Acesso à Informação:** até 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 (dez) dias.
- **Demais manifestações:** até 30 dias, podendo ser prorrogado por igual período.

CANAIS DE ATENDIMENTO

- **Plataforma Fala.BR:**
<https://falabr.cgu.gov.br/publico/RN/Manifestacao/RegistrarManifestacao>
- **E-mail:** ouvidoria@tce.rn.gov.br
- **Telefone(s):** (84) 3642-7220 / 3642-7296 / 0800-281-1935
- **Presencial:** andar térreo do prédio-sede do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte, de segunda a quinta-feira, no horário das 7h às 17h, e nas sextas-feiras, das 7h às 14h, exceto feriados.
- **Via postal:** Av. Getúlio Vargas, nº 690, Petrópolis, Natal-RN, CEP: 59012-360.
- **Aplicativo “TCE RN Digital”:** disponível para IOS e Android, pode ser baixado na *Apple Store* e *Play Store* e utiliza a plataforma Fala.BR para registro da manifestação pelo cidadão.



TCERN

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO