



TRIBUNAL DE  
CONTAS DO  
ESTADO

RIO GRANDE DO NORTE

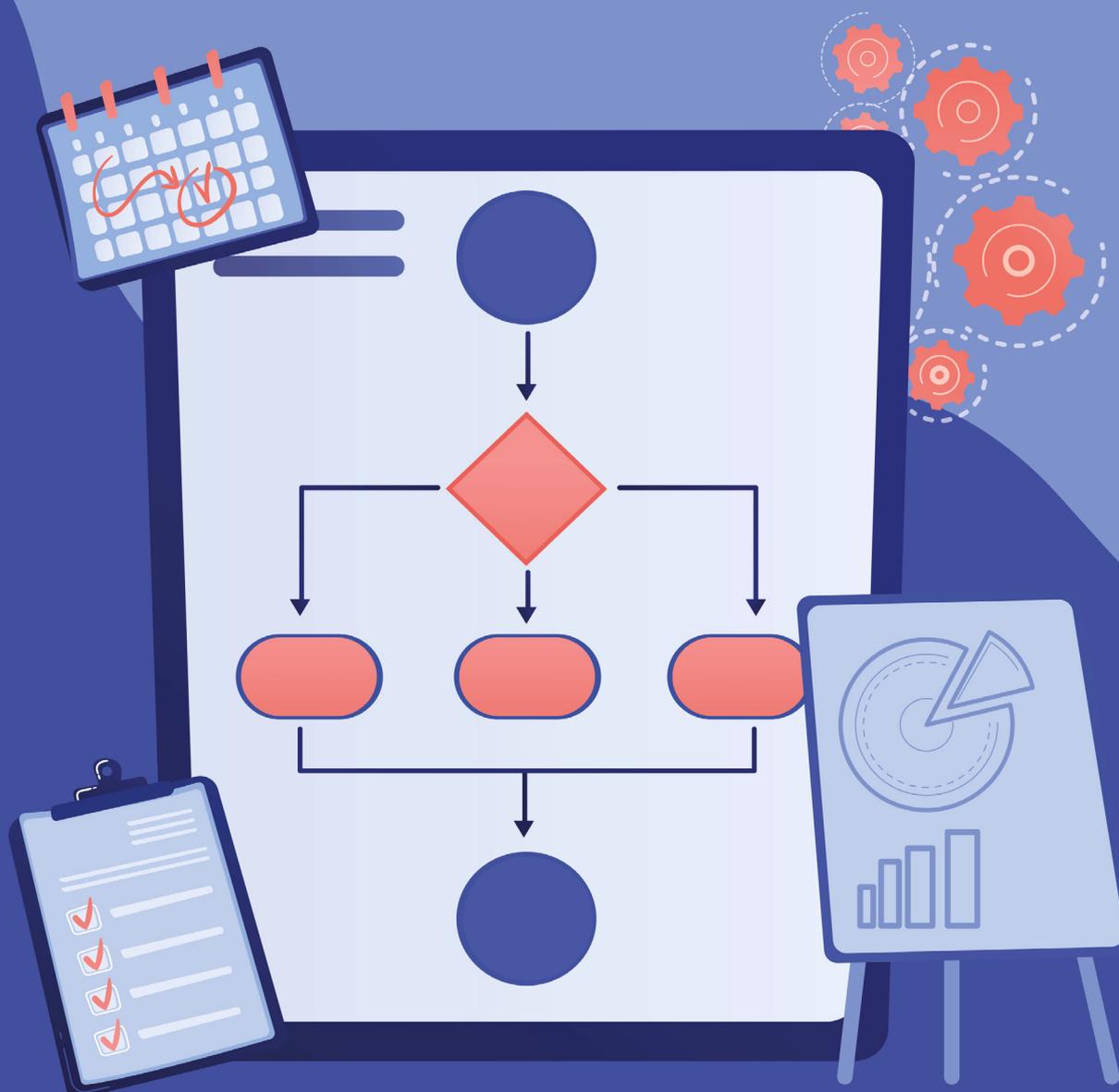


Ouvidoria  
do TCE/RN

# MANUAL DE ROTINAS E PROCEDIMENTOS INTERNOS DA OUVIDORIA

2ª Edição

Dezembro/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](mailto:ouvidoria@tce.rn.gov.br)**



## MISSÃO DA OUVIDORIA DO TCE-RN

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



## VISÃO DA OUVIDORIA DO TCE-RN

*Ser reconhecida como entidade essencial ao legítimo controle social*



## VALORES DA OUVIDORIA DO TCE-RN

Ética  
Liderança  
Integração  
Transparência  
Dinamismo  
Efetividade  
Sustentabilidade  
Responsabilidade Social  
Inovação

## LISTA DE TABELAS

**Tabela 1:** Sugestão de encaminhamento das demandas por assunto/matéria tratada

51

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Gerenciando os usuários do Fala.BR	24
<b>Figura 2:</b> Cadastrando novo usuário no Fala.BR	25
<b>Figura 3:</b> Registrando Manifestação para o Cidadão	30
<b>Figura 4:</b> Tela para escolha da manifestação	30
<b>Figura 5:</b> Pesquisando um usuário no Fala.BR	33
<b>Figura 6:</b> Cadastrando um novo usuário no Fala.BR	34
<b>Figura 7:</b> Criando um cadastro	34
<b>Figura 8:</b> Registrando uma solicitação para o cidadão	36
<b>Figura 9:</b> Tela inicial do Fala.BR	37
<b>Figura 10:</b> Consultando “minhas manifestações”	38
<b>Figura 11:</b> Tela inicial do Fala.BR	39
<b>Figura 12:</b> Consultando manifestação	39
<b>Figura 13:</b> Fluxograma simplificado de atendimento e tratamento das demandas pela Ouvidoria do TCE-RN.	44
<b>Figura 14:</b> Tela inicial do Fala.BR	63
<b>Figura 15:</b> Tela Tratar Manifestações do Fala.BR	64
<b>Figura 16:</b> Tela consultar manifestação	64
<b>Figura 17:</b> Painel de controle do Kairós no ambiente do Redmine	69
<b>Figura 18:</b> Detalhes de uma determinada demanda	70
<b>Figura 19:</b> Área de trabalho das demandas cadastradas	71
<b>Figura 20:</b> Situações da demanda	72
<b>Figura 21:</b> Campos de preenchimento obrigatório (SIMPLIFIQUE)	74
<b>Figura 22:</b> Campos de preenchimento obrigatório (DENÚNCIA e COMUNICAÇÃO)	75
<b>Figura 23:</b> Campo LAI-Decisão – Situações Possíveis	75
<b>Figura 24:</b> Campo LAI-Decisão-Acesso Concedido – Situações Possíveis	75
<b>Figura 25:</b> Campo LAI-Decisão-Acesso Negado – Situações Possíveis	76
<b>Figura 26:</b> Campo LAI-Decisão-Parcial Concedido – Situações Possíveis	76
<b>Figura 27:</b> Página inicial do painel de BI da Ouvidoria	80
<b>Figura 28:</b> Página inicial do site do TCE-RN (recorte)	90

# SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>09</b>
<b>2</b>	<b>DOS PRINCIPAIS CONCEITOS E CLASSIFICAÇÕES.....</b>	<b>12</b>
2.1	CONCEITOS ESPECÍFICOS.....	13
2.2	CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS.....	13
2.2.1	<i>Quanto à Identificação do Demandante.....</i>	<i>13</i>
2.2.2	<i>Quanto à Natureza.....</i>	<i>13</i>
2.2.3	<i>Quanto à Situação da Demanda.....</i>	<i>15</i>
<b>3</b>	<b>DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DO TCE-RN.....</b>	<b>17</b>
<b>4</b>	<b>DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC).....</b>	<b>19</b>
<b>5</b>	<b>DA PLATAFORMA FALA.BR.....</b>	<b>22</b>
5.1	DO CADASTRO DE NOVOS SERVIDORES DA OUVIDORIA NA PLATAFORMA FALA.BR.....	23
<b>6</b>	<b>DOS PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO.....</b>	<b>27</b>
6.1	ORIENTAÇÕES GERAIS.....	28
6.2	DAS PRINCIPAIS ETAPAS DO ATENDIMENTO.....	28
6.3	REGISTRANDO UMA MANIFESTAÇÃO PARA O CIDADÃO.....	30
6.3.1	<i>Da necessidade de autorização prévia para a criação de cadastro de um novo usuário ou para a vinculação de um cadastro existente à uma nova manifestação.....</i>	<i>31</i>
6.3.2	<i>Usuário possui cadastro na plataforma Fala.BR.....</i>	<i>33</i>
6.3.3	<i>Usuário não possui cadastro na plataforma Fala.BR (situação de cadastro novo).....</i>	<i>34</i>
6.3.4	<i>Usuário não autorizou a criação de cadastro ou a vinculação do seu cadastro existente à sua manifestação.....</i>	<i>35</i>
6.3.5	<i>Registrando os dados da manifestação.....</i>	<i>35</i>
6.4	CONSULTANDO UMA MANIFESTAÇÃO PARA O CIDADÃO.....	38
6.5	DO ATENDIMENTO A UMA DENÚNCIA.....	40
6.5.1	<i>Da Denúncia Registrada no Sistema Fala.BR.....</i>	<i>41</i>

<b>7</b>	<b>DO FLUXO DE TRATAMENTO DAS DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA.....</b>	<b>43</b>
<b>8</b>	<b>DA ANÁLISE PRELIMINAR DAS DEMANDAS.....</b>	<b>45</b>
<b>9</b>	<b>DO ENCAMINHAMENTO DAS DEMANDAS PARA AS UNIDADES TÉCNICAS.....</b>	<b>49</b>
<b>10</b>	<b>DA SOLICITAÇÃO DE PRORROGAÇÃO DO PRAZO PARA RESPOSTA DA DEMANDA.....</b>	<b>52</b>
<b>11</b>	<b>DA LINGUAGEM A SER UTILIZADA NAS RESPOSTAS AOS CIDADÃOS.....</b>	<b>54</b>
<b>12</b>	<b>DO ENVIO DA RESPOSTA AO CIDADÃO.....</b>	<b>56</b>
12.1	DAS DEMANDAS RESPONDIDAS DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA.....	57
12.2	DAS DEMANDAS DEVOLVIDAS PELAS UNIDADES TÉCNICAS DO TCE-RN.....	61
12.2.1	<i>A Resposta da Unidade Técnica Necessita de Complementação.....</i>	<i>61</i>
12.2.2	<i>A Resposta da Unidade Técnica é Conclusiva.....</i>	<i>62</i>
12.2.3	<i>Reabrindo uma Demanda Respondida Anteriormente.....</i>	<i>63</i>
<b>13</b>	<b>DOS PASSOS PARA O RECEBIMENTO E ARQUIVAMENTO DO MEMORANDO COM A RESPOSTA DA UNIDADE TÉCNICA.....</b>	<b>66</b>
<b>14</b>	<b>DA FERRAMENTA DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (<i>KAIRÓS</i>) E DO REDMINE.....</b>	<b>68</b>
14.1	ENCERRANDO UMA MANIFESTAÇÃO ENCAMINHADA A OUTRO ÓRGÃO.....	73
14.2	CAMPOS DE PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIOS NA RESPOSTA AO CIDADÃO.....	74
14.3	REENVIANDO O MEMORANDO PARA COMPLEMENTAÇÃO DA RESPOSTA PELA UNIDADE TÉCNICA.....	76
14.4	RECEBENDO E TRATANDO RECURSOS DA LAI.....	77
<b>15</b>	<b>DO PAINEL DE BI DA OUVIDORIA DO TCE-RN.....</b>	<b>79</b>
<b>16</b>	<b>DA ELABORAÇÃO DOS RELATÓRIOS DE ATIVIDADES.....</b>	<b>84</b>
<b>17</b>	<b>DA ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS.....</b>	<b>87</b>
<b>18</b>	<b>DA ATUALIZAÇÃO DO <i>SITE</i> DO TCE-RN.....</b>	<b>89</b>
	<b>ANEXO   MODELO: FORMULÁRIO PARA REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO.....</b>	<b>91</b>



INTRODUÇÃO

**01**

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 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, 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.

A Ouvidoria do TCE-RN conta com uma equipe capacitada, orientada por um Conselheiro-Ouvidor, e está estruturada em espaço físico e com sistemas informatizados aptos a atender às demandas 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 deste TCE-RN) e do respectivo Regimento Interno (aprovado pela Resolução nº 009/2012-TCE), que disciplinam e regulamentam a atuação do TCE-RN, as finalidades da Ouvidoria restaram bem mais sistematizadas, nos termos do artigo 94 deste último diploma normativo e consoante 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 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 está constitucionalmente vocacionado.

Nesse sentido, o presente *Manual de Rotinas e Procedimentos Internos da Ouvidoria do TCE-RN* é um documento de padronização de atividades, uma vez que estabelece como elas devem ser desenvolvidas. Constitui-se, portanto, em um guia prático que orienta a execução e o aperfeiçoamento das tarefas, no cumprimento das competências e atribuições da referida unidade técnica, e que deve ser observado por todos aqueles que a compõem. A presente edição complementa e atualiza a versão elaborada em 2010.

Cumprir registrar que as informações e orientações sobre a plataforma Fala.BR contidas neste documento foram extraídas, nesta data, do manual completo desse sistema, elaborado, mantido e atualizado pela Controladoria-Geral da União (CGU) na *internet*, com as devidas adaptações à realidade do TCE-RN, e que pode ser acessado pelo link: <https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual>.



DOS PRINCIPAIS  
CONCEITOS E  
CLASSIFICAÇÕES

02

## 2.1. CONCEITOS ESPECÍFICOS

- a) **Demandas:** são todas as manifestações de ouvidoria propriamente ditas (comunicações de irregularidades<sup>1</sup>, reclamações, solicitações, sugestões e elogios), além das solicitações de simplificação e pedidos de informação, nos termos da Lei de Acesso à Informação (LAI), recebidos por meio dos canais de atendimento disponibilizados. Neste manual, demanda e manifestação serão tratadas indistintamente.
- b) **Demandante ou Manifestante:** é o cidadão que apresenta a demanda/manifestação à Ouvidoria do TCE-RN.
- c) **Órgão Reclamado:** é a unidade, órgão ou entidade que guarda relação com as informações encaminhadas pelo demandante, podendo ser interno ou externo ao TCE-RN.
- d) **Manifestação da Unidade Técnica Competente:** resposta encaminhada à Ouvidoria por uma unidade técnica do TCE-RN, em razão de uma demanda.

## 2.2. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

### 2.2.1. Quanto à Identificação do Demandante

Com relação à identificação do demandante, as manifestações podem ser classificadas conforme abaixo discriminado.

- a) **Identificadas, sem solicitação de sigilo:** quando o demandante se identifica e informa um meio de contato (e-mail, telefone, endereço etc.).
- b) **Identificadas, com solicitação de sigilo:** quando o demandante se identifica e informa um meio de contato, mas solicita que a sua identidade seja preservada, ou quando a Ouvidoria entende ser necessário adotar tal procedimento.
- c) **Anônima:** quando o demandante não se identifica, tampouco informa um meio de contato.

### 2.2.2. Quanto à Natureza

As manifestações apresentadas pelos cidadãos à Ouvidoria podem ser classificadas, quanto à natureza, da seguinte forma.

- a) **Elogio:** demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento. Exemplo: usuário se sente satisfeito com o atendimento prestado pelo serviço de protocolo do Tribunal; depois disso, registra um elogio ao servidor que o atendeu.

<sup>1</sup> No caso do TCE-RN, as denúncias, necessariamente identificadas, são recebidas e tratadas no âmbito da Diretoria de Expediente (DE) e não da Ouvidoria. As comunicações de irregularidades, recebidas e tratadas pela Ouvidoria, podem ser anônimas.

- b) **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público ou à conduta de agentes públicos na prestação ou fiscalização desse serviço. Exemplo: usuário tenta acessar o *site* do Tribunal para consultar um processo e não consegue.
- c) **Solicitação:** pedido de esclarecimento, orientação, informação ou providência sobre matéria relativa à atuação ou funcionamento do Tribunal. Exemplo: usuário solicita que o Tribunal fiscalize o Portal da Transparência dos municípios do Rio Grande do Norte.
- d) **Sugestão:** registro de ideia ou proposta de melhoria de atendimento dos serviços prestados pelo Tribunal. Exemplo: servidor sugere que seja ampliado o horário de atendimento ao jurisdicionado por uma das suas unidades técnicas.
- e) **Simplifique:** encaminhamento de proposta de solução que visa simplificar a prestação de determinado serviço, considerado *precário, obsoleto, burocrático* ou *ineficiente*. Exemplo: usuária reclama do excesso de documentos requeridos para obter determinado serviço e solicita que o órgão considere a diminuição das exigências, conforme proposta por ela apresentada.
- f) **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. Exemplo: usuária não identificada comunica irregularidades em convênio cujos repasses foram efetuados, mas a obra não foi concluída.
- g) **Pedidos de Acesso à Informação:** encaminhamento, nos termos da LAI<sup>2</sup>, de pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo TCE-RN, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas. Exemplo: cidadão solicita ao Tribunal informação sobre o andamento de licitação para compra de equipamentos de informática.

Quanto à **Denúncia**, que comunica a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos de apuração competentes, 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), ainda que nos casos de denúncias registradas na plataforma 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 da Lei Orgânica (art. 80 e incisos) e do Regimento Interno do Tribunal (art. 294 e incisos).

2 Lei de Acesso à Informação - Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

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. Essa alteração de classificação será comentada mais adiante.

### 2.2.3. Quanto à Situação da Demanda

Durante o seu ciclo de vida, uma manifestação pode passar pelas seguintes situações ou estados.

- a) **Cadastrada:** é a primeira situação de uma manifestação e ocorre no momento do seu registro no sistema disponibilizado pelo TCE-RN para esse fim. A partir de então, a manifestação estará passível de análise e tratamento pela Ouvidoria.
- b) **Arquivada:** quando o servidor da Ouvidoria encerra a manifestação, diretamente, sem o envio de resposta ao usuário. As causas mais comuns são (i) duplicidade de manifestação e (ii) manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos apenas para conhecimento.

Importa esclarecer que manifestações que tiveram um pedido de complementação<sup>3</sup> respondido ou que foram prorrogadas não poderão ser arquivadas. Neste caso, uma resposta conclusiva terá de ser elaborada para encerrar a manifestação.

Ao arquivar uma manifestação, uma notificação será enviada ao manifestante, pelo sistema, com o motivo do arquivamento e a justificativa, previamente cadastrados pelo servidor da Ouvidoria.

- c) **Prorrogada:** é a situação em que a manifestação tem o seu prazo prorrogado. Com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017<sup>4</sup>, *a Ouvidoria deverá responder às manifestações de forma conclusiva em até 30 (trinta) dias contados a partir do seu recebimento*. Este prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa. Por força de normativos específicos, algumas ouvidorias podem trabalhar com prazo inferior a esse. No caso de pedidos de acesso à informação<sup>5</sup>, *este deve ser imediato, se a informação estiver disponível; não sendo possível, o acesso deverá observar o prazo de até 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual o requerente será cientificado*.
- d) **Complementação Solicitada:** quando um pedido de complementação é realizado pelo servidor da Ouvidoria, o estado da manifestação passa para *Complementação Solicitada*. O pedido de

3 Por falta de clareza ou insuficiência de dados, por exemplo.

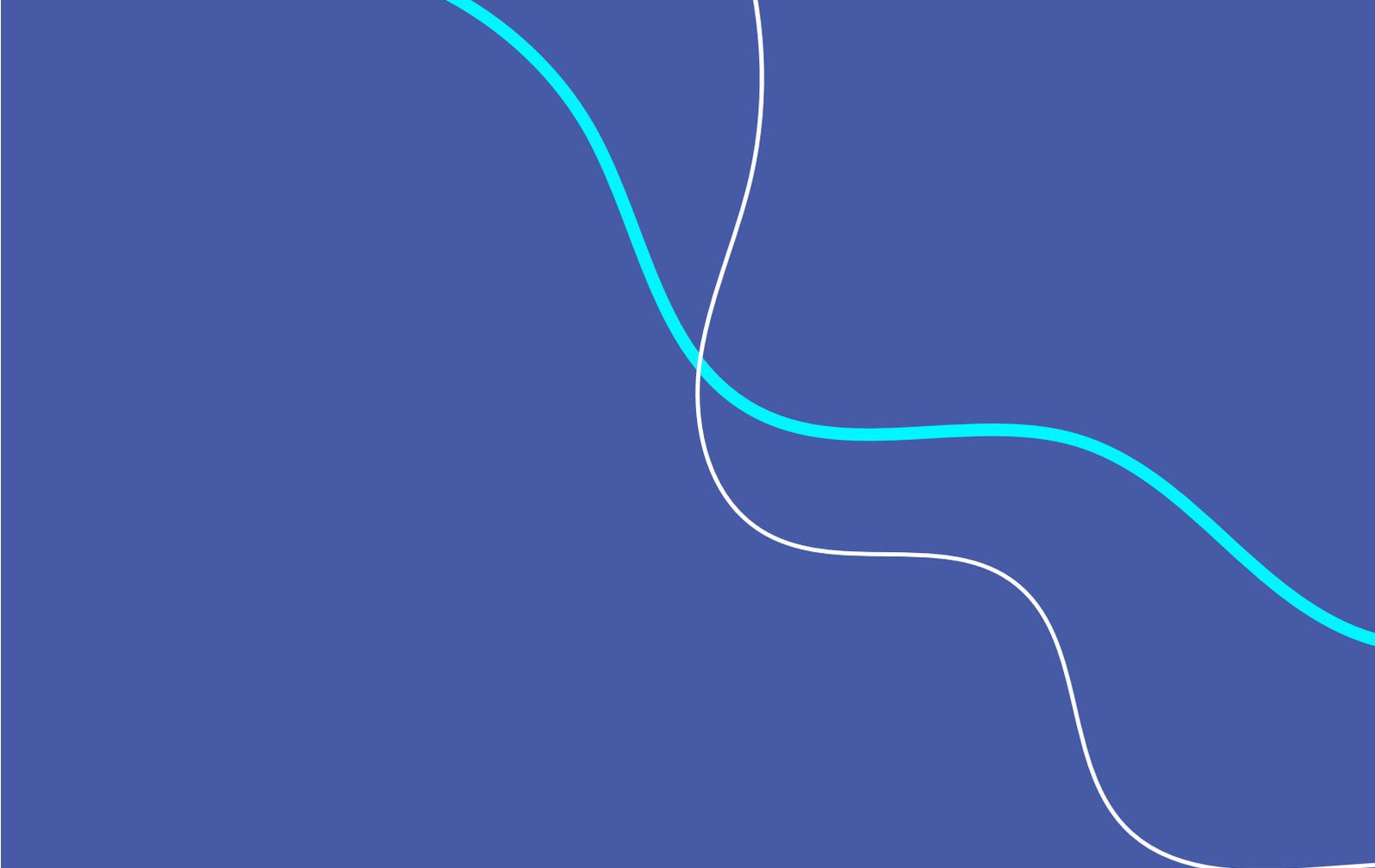
4 Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

5 Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011 (LAI), regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

complementação de informações suspende a contagem original, abrindo *prazo de 20 (vinte) dias para que o usuário apresente as informações solicitadas*. Se não houver retorno nesse período a manifestação poderá ser arquivada. Ressalta-se que é possível a solicitação de mais de um pedido de complementação. Entretanto, sendo esse o caso, não haverá nova suspensão de prazo para resposta à manifestação. Caso o servidor solicite outros pedidos de complementação, o prazo calculado a partir da primeira complementação realizada pelo manifestante continua inalterado e a manifestação não será arquivada, caso o manifestante não responda aos demais pedidos de complementação.

Cumpra registrar que, diferentemente dos outros tipos de manifestação, **não cabe pedido de complementação para comunicação**, uma vez que, em razão do anonimato, não é possível interagir com o manifestante. Por conseguinte, a Resposta Conclusiva é o único tipo de resposta possível para esse tipo de manifestação.

- e) **Complementada:** quando o cidadão fornece, tempestivamente, a complementação requerida em resposta ao pedido de complementação.
- f) **Encaminhada para Órgão Externo - Encerrada:** quando a Ouvidoria decide enviar uma manifestação que não seja de sua competência para outra ouvidoria que utilize o mesmo sistema do TCE-RN (Fala.BR). A primeira é denominada ouvidoria origem; a segunda, ouvidoria destino. É importante frisar que, ao encaminhar uma manifestação para uma ouvidoria destino, a ouvidoria origem perde o acesso a ela.
- g) **Encaminhada por Outra Ouvidoria:** quando a ouvidoria (destino) recebe uma manifestação de outra ouvidoria (origem). Observe-se que, na ouvidoria destino, a manifestação não passará pelo estado Cadastrada.
- h) **Concluída:** quando a Ouvidoria responde à manifestação, de forma conclusiva, ao cidadão. É importante mencionar que o manifestante será notificado das principais mudanças de estado da sua manifestação, salvo se não houver cadastrado um e-mail de contato ou se não autorizar, expressamente, a criação de um cadastro em seu nome ou a utilização de seu cadastro já existente no sistema Fala.BR, como será detalhado mais adiante.

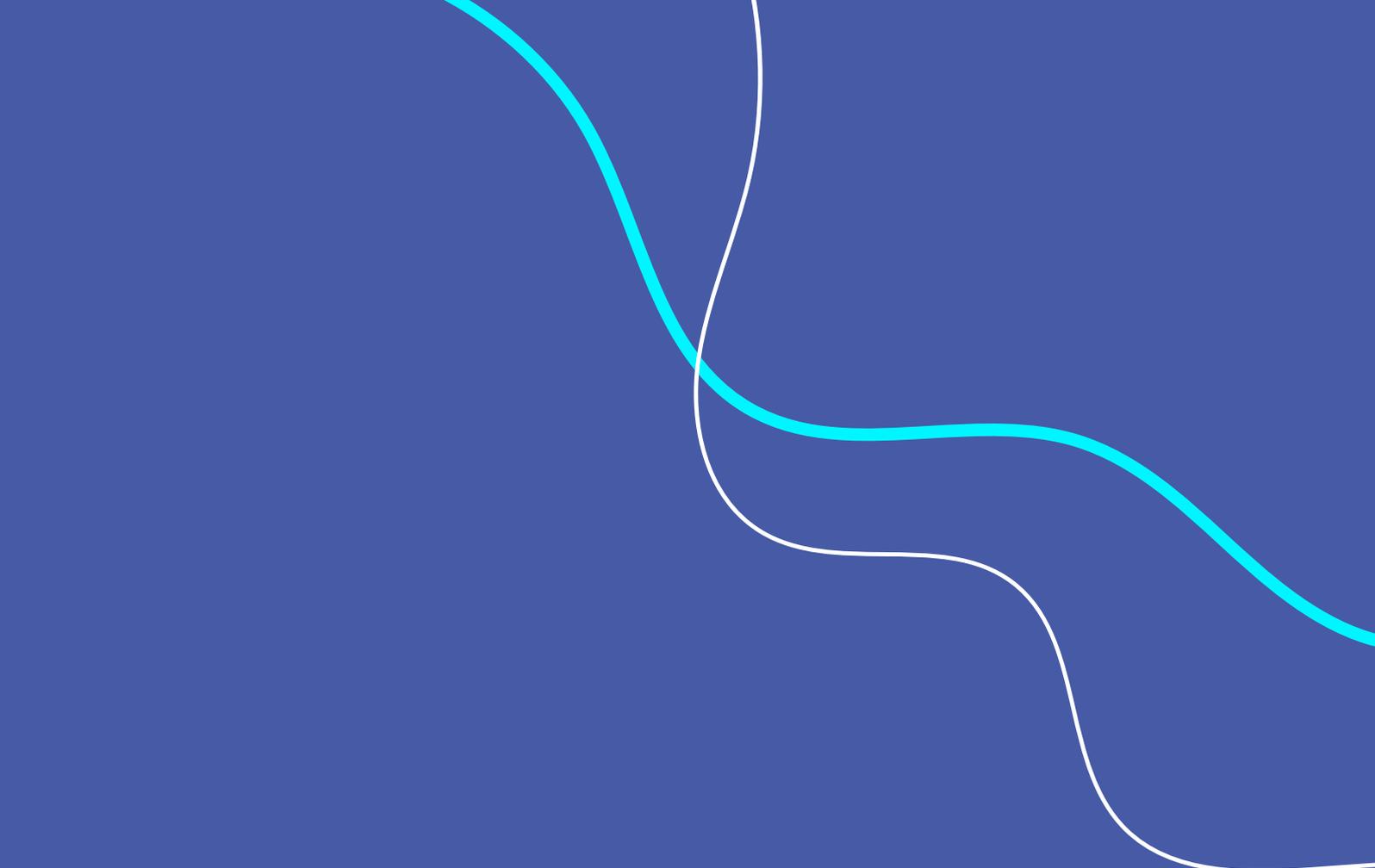


DOS CANAIS DE  
ATENDIMENTO  
DA OUVIDORIA  
DO TCE-RN

**03**

O contato com a Ouvidoria do TCE-RN poderá ser realizado por meio dos seguintes canais de atendimento.

- a) **Sistema informatizado Fala.BR**, disponível no *site* do Tribunal, aba da Ouvidoria, no endereço eletrônico <https://www.tce.rn.gov.br/Ouvidoria>, em que o próprio manifestante registra a sua demanda. Este canal está disponível ao cidadão 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados, e poderá ser acessado no *link*: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RN/Manifestacao/RegistrarManifestacao>.
- b) **E-mail**: [ouvidoria@tce.rn.gov.br](mailto:ouvidoria@tce.rn.gov.br), por meio do qual o manifestante poderá enviar a sua demanda. Neste caso, o servidor da Ouvidoria deverá, após o recebimento do e-mail, registrar a manifestação no sistema Fala.BR. Este canal está disponível ao cidadão 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados.
- c) **Presencial**, no prédio-sede do TCE-RN, andar térreo, localizado na Av. Getúlio Vargas, nº 690, Petrópolis, Natal-RN, no horário de atendimento das 7h às 17h, de segunda a quinta-feira, e das 7h às 14h, às sextas-feiras, exceto feriados. Como no caso anterior, cabe ao servidor da Ouvidoria registrar a manifestação no sistema Fala.BR.
- d) **Telefone**, pelos números (84) 3642-7296/3642-7220 e 0800-281-1935, quando o servidor da Ouvidoria atende e orienta o cidadão, de acordo com o teor da demanda apresentada; podendo o próprio cidadão ou o servidor registrar a manifestação no sistema Fala.BR. Este canal está disponível ao cidadão das 7h às 17h, de segunda a quinta-feira, e das 7h às 14h, às sextas-feiras, exceto feriados.
- e) **Via postal**, por meio de correspondência endereçada à Ouvidoria do TCE-RN, localizada no prédio-sede do TCE-RN, na Av. Getúlio Vargas, nº 690, Petrópolis, Natal-RN, CEP: 59012-360. Neste caso, também cabe ao servidor da Ouvidoria registrar a manifestação no sistema Fala.BR.
- f) **Aplicativo TCE RN Digital**: lançado recentemente para IOS e Android, pode ser baixado na *Apple Store* e *Play Store*. Por meio desse aplicativo, o cidadão poderá encaminhar a sua demanda à Ouvidoria do TCE-RN, utilizando a plataforma Fala.BR. Este canal está disponível ao cidadão 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados.



DO SERVIÇO DE  
INFORMAÇÃO  
AO CIDADÃO (SIC)

**04**

O acesso à informação é um direito garantido pela Constituição Federal e regulamentado pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) que, no âmbito do TCE-RN, é tratado na Resolução nº 015/2012–TCE, de 28 de junho de 2012.

Nos termos do art. 4º, I, da LAI, considera-se informação *dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato*. E, ainda, nos termos do art. 7º e incisos, o acesso à informação de que trata a referida Lei compreende, entre outros, os direitos de obter:

- I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;
- II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;
- III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;
- IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;
- V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;
- VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; e
- VII - informação relativa:
  - a) à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos;
  - b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

O art. 2º, § 1º, da Resolução nº 015/2012–TCE, dispõe que o acesso à informação será franqueado ao interessado, mesmo que este não mencione a Lei nº 12.527/2011, para fundamentar seu pedido. E, ainda, **o pedido deverá conter a identificação clara do requerente e a especificação da informação requerida**, podendo ser feito por qualquer meio legítimo, inclusive eletrônico.

Nesse sentido, o TCE-RN, em cumprimento aos mencionados normativos, disponibiliza a todos os cidadãos, por meio da sua Ouvidoria, o e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão), integrado à plataforma Fala.BR, desenvolvida e cedida pela CGU, de modo a permitir o envio *on-line* de pedido de acesso à informação, bem como o acompanhamento do prazo, o recebimento da resposta e a interposição de recursos, se for o caso, facilitando, assim, o exercício do direito de acesso a informações públicas.

Em que pese a existência do e-SIC integrado à plataforma Fala.BR, o cidadão também poderá fazer

sua solicitação por outros canais: presencialmente, por telefone, por e-mail ou via postal, sempre devidamente identificado (nome, e-mail, número e tipo de documento pessoal etc.). Sendo esse o caso, a Ouvidoria deverá registrar o pedido na Plataforma Fala.BR.

Salienta-se que **competete à Ouvidoria verificar se a demanda realmente se enquadra em acesso à informação, nos termos da LAI. Na hipótese de não haver esse enquadramento, deve-se alterar a classificação da demanda para outro tipo mais adequado** (ex.: solicitação). O Fala.BR enviará, automaticamente, ao demandante cadastrado no sistema, um aviso por e-mail para comunicar que o tipo da manifestação foi alterado.

Cabe, ainda, à Ouvidoria, controlar e, sempre que possível, responder imediatamente ao pedido de acesso à informação. Na impossibilidade de atendimento direto pela Ouvidoria, o pedido deverá ser encaminhado à(s) unidade(s) técnica(s) competente(s), observando o prazo legal para atendimento, como mencionado em momento anterior.

No caso de indeferimento de acesso à informação solicitada, o interessado poderá interpor recurso contra a decisão, **no prazo de 10 (dez) dias**, ressaltando que esses eventuais recursos também poderão ser realizados pelo próprio demandante no sistema Fala.BR.

No âmbito do TCE-RN, a deliberação sobre o recurso compete<sup>6</sup>:

- a) **ao Pleno**, nos casos de indeferimento do acesso à informação deliberado pelo Presidente, pelo Conselheiro-Ouvidor ou pelos relatores;
- b) **à Presidência**, nos casos de indeferimento do acesso à informação deliberado pelos Secretários de Administração Geral e de Controle Externo;
- c) **ao Conselheiro-Ouvidor**, nos casos de indeferimento do acesso à informação deliberado por servidor com competência delegada.

Nos casos de decisão da Presidência ou do Conselheiro-Ouvidor, em sede de recurso, caberá novo recurso ao Pleno, no **prazo de 10 (dez) dias**. Da decisão do Pleno, não caberá qualquer recurso, salvo embargos de declaração.

---

6 Art. 7º, § 1º e seguintes, da Resolução nº 15/2012-TCE.



DA PLATAFORMA  
FALA.BR

**05**

O TCE-RN aderiu, em 2020, à plataforma Fala.BR, desenvolvida e mantida pela Controladoria-Geral da União (CGU).

Desde o dia 20 de junho de 2022, a referida plataforma passou a ser utilizada com exclusividade pela Ouvidoria do TCE-RN, concentrando, em um único sistema de atendimento, o encaminhamento de todas as manifestações de ouvidoria (denúncias<sup>7</sup>, comunicação, reclamações, solicitações, sugestões e elogios), solicitações de simplificação, além dos pedidos de informação, nos termos da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI).

Nesse novo ambiente, as manifestações são recebidas e tratadas de forma centralizada, facilitando o acompanhamento das demandas pelos cidadãos e pelo próprio Tribunal.

Além do registro das manifestações, o novo sistema permite, entre outras ações, o acompanhamento do cumprimento dos prazos de resposta, a consulta às respostas enviadas aos cidadãos (histórico) e a apresentação de recursos (nos casos de pedidos de acesso a informações).

Para mais informações sobre o uso dessa plataforma, recomenda-se consultar o manual completo do Fala.BR, disponível em [https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual](https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual), elaborado, mantido e atualizado pela Controladoria-Geral da União (CGU), e o Manual do Usuário do Fala.BR, elaborado pela Ouvidoria do TCE-RN para o cidadão, e que pode ser acessado pelo *link*: <https://www.tce.rn.gov.br/Ouvidoria/index>.

Neste último caso, trata-se de um instrumento elaborado com o objetivo principal de orientar o cidadão sobre o manuseio do sistema Fala.BR, sobretudo no que se refere ao seu próprio cadastramento como usuário, bem como em relação ao registro e acompanhamento das suas demandas.

## **5.1. DO CADASTRO DE NOVOS SERVIDORES DA OUVIDORIA NA PLATAFORMA FALA.BR**

Para ter acesso a essa plataforma, os servidores da Ouvidoria do TCE-RN devem estar cadastrados no sistema. O procedimento para esse cadastramento deverá ser realizado pela própria Ouvidoria, de acordo com os seguintes passos.

- a) O antigo gestor deverá cadastrar o novo gestor. No caso do TCE-RN, como a equipe da Ouvidoria costuma ser alterada a cada dois anos, o gestor da antiga equipe deverá cadastrar um dos servidores da nova equipe com o perfil de gestor.
- b) Em seguida, esse servidor (novo gestor) exclui todos os servidores antigos, podendo cadastrar outros, dentre os membros da nova equipe, para que eles tenham acesso ao sistema e possam

---

7 Ver comentários apresentados no item 2.2.2 deste Manual.

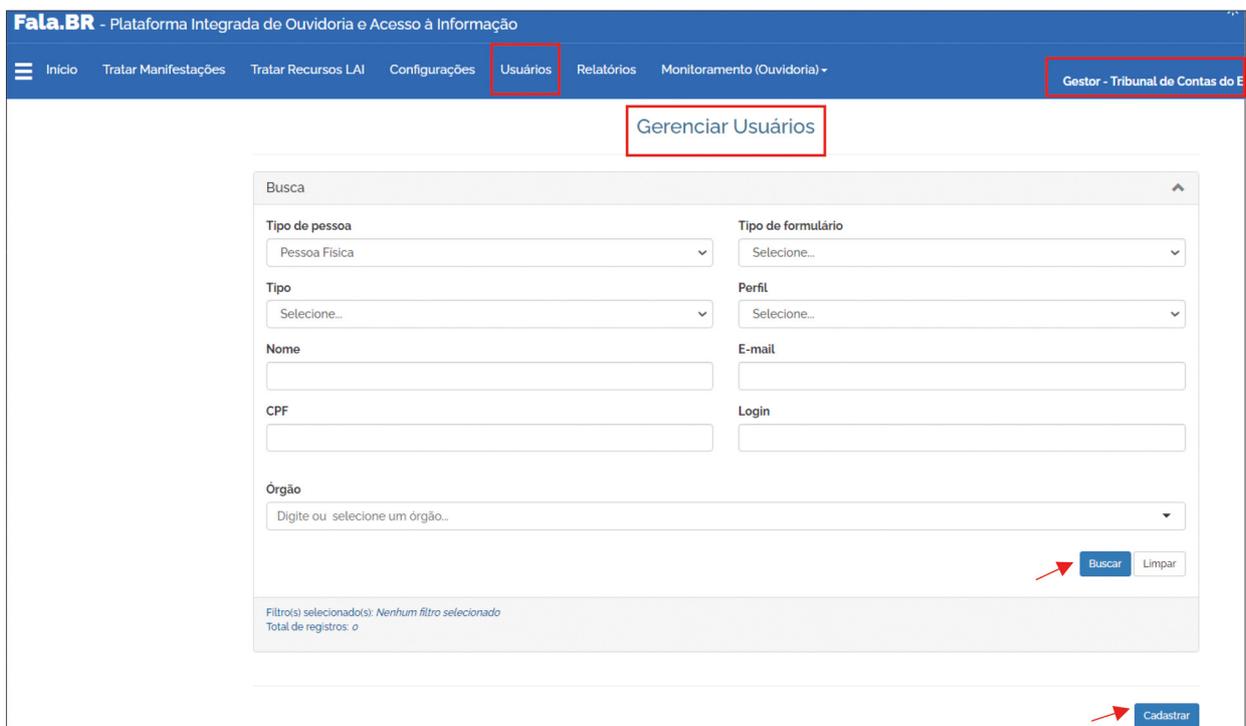
atuar no recebimento e tratamento das demandas apresentadas pelos cidadãos e na adoção das providências necessárias ao seu efetivo e tempestivo atendimento.

Para excluir servidores, o novo gestor deverá acessar o Fala.BR e selecionar “usuários”, clicar no botão BUSCAR e selecionar os nomes daqueles que serão removidos.

Para cadastrar novos servidores, deverá acessar o Fala.BR, selecionar “usuários” e clicar no botão CADASTRAR.

As figuras a seguir exemplificam esses procedimentos.

Figura 1: Gerenciando os usuários do Fala.BR



Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Inicio Tratar Manifestações Tratar Recursos LAI Configurações **Usuários** Relatórios Monitoramento (Ouvidoria) Gestor - Tribunal de Contas do E

### Gerenciar Usuários

Busca

Tipo de pessoa: Pessoa Física

Tipo de formulário: Seleccione...

Tipo: Seleccione...

Perfil: Seleccione...

Nome:

E-mail:

CPF:

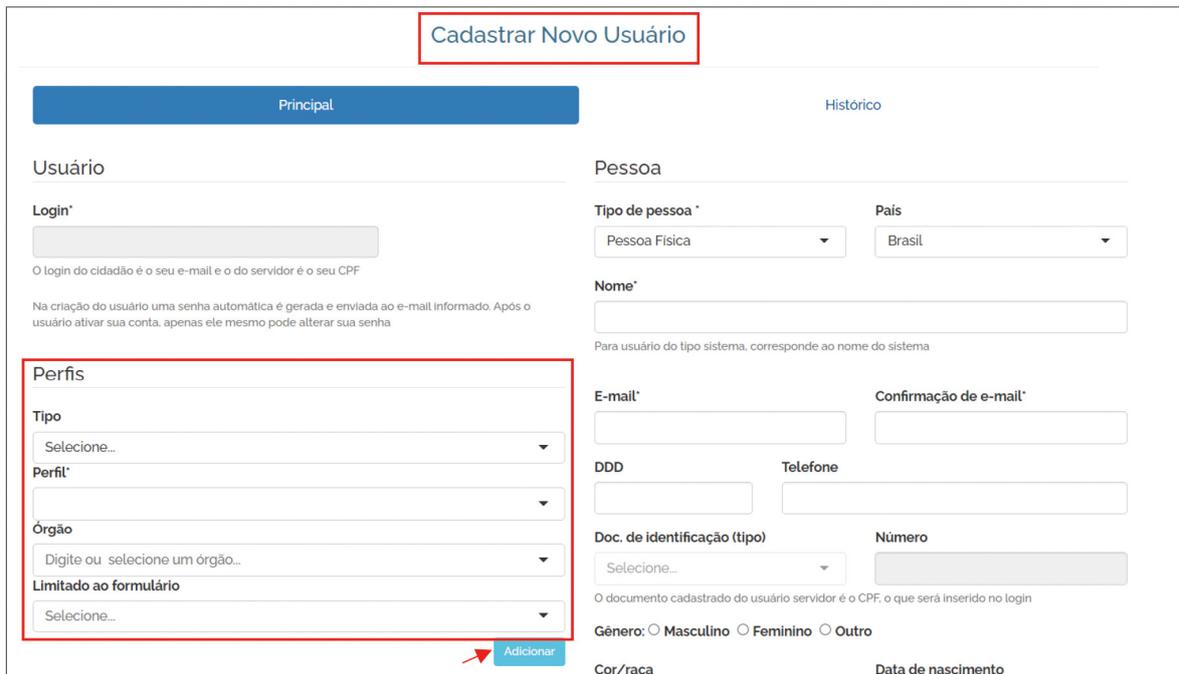
Login:

Órgão: Digite ou seleccione um órgão...

Filtro(s) selecionado(s): Nenhum filtro selecionado  
Total de registros: 0

FONTE: Plataforma Fala.BR

Figura 2: Cadastrando novo usuário no Fala.BR



FONTE: Plataforma Fala.BR

Para cadastrar o servidor com perfil “Gestor”, deve-se selecionar “Servidor”, no campo “Tipo”, e, em seguida, no campo “Perfil”, selecionar aquele desejado. Estão disponíveis os seguintes perfis: gestor, atendente, observador, colaborador<sup>8</sup> ou respondente.

É possível conceder mais de um perfil a um mesmo usuário. Para isso, deve-se repetir esses passos para cada categoria que se deseja adicionar.

Após selecionar o perfil, preencher os campos “Órgão” e “Limitado ao Formulário<sup>9</sup>”, se for o caso, lembrando que é possível cadastrar mais de um formulário para cada servidor. O sistema possibilita acesso aos seguintes formulários (tipos de manifestação): (i) Acesso à Informação; (ii) Denúncia; (iii) Padrão (elogio, reclamação, solicitação, sugestão); e (iv) Simplifique.

Após preencher esses campos, clicar em “Adicionar” e, na sequência, preencher os campos obrigatórios da coluna da direita: tipo da pessoa, nome e e-mail, além do documento de identificação (tipo) e o respectivo número que, no caso, por se tratar de usuário servidor, será, necessariamente, o seu

<sup>8</sup> Perfil criado exclusivamente para acesso ao Módulo de Triagem e Tratamento, disponível apenas para as unidades federais integrantes do SISouv, ou seja, não é o caso do TCE-RN.

<sup>9</sup> Se o acesso for para todos os tipos, não precisa selecionar um formulário específico. Deve-se passar para a etapa seguinte.

CPF, a ser utilizado no seu login. Após o preenchimento desses campos obrigatórios, já é possível clicar em “Salvar”.

O novo usuário, já cadastrado, receberá uma senha provisória por e-mail e estará liberado para acessar o Fala.BR, nas condições do cadastro realizado, quando poderá complementar os seus dados cadastrais e alterar a senha.

Sobre o perfil dos usuários, importante destacar algumas das suas características:

- **Gestor:** com esse perfil, o servidor pode consultar e preencher o formulário do Sistema de Transparência Ativa, atualizar os dados do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), consultar os pedidos, encaminhá-los, prorrogá-los, exportá-los para diferentes formatos e respondê-los. Também pode cadastrar novos usuários no sistema com os perfis de *gestor*, *respondente*, *observador* ou *atendente*. Deve-se manter pelo menos um Gestor cadastrado, mas é possível cadastrar mais de um servidor com esse perfil.
- **Atendente:** pode cadastrar e visualizar manifestações no sistema.
- **Observador:** visualiza os pedidos e recursos destinados ao SIC, mas não realiza nenhuma ação no sistema.
- **Respondente:** pode cadastrar solicitantes e gerenciar pedidos no sistema (consultá-los, encaminhá-los, prorrogá-los, exportá-los para diferentes formatos e respondê-los).

Caso não seja possível realizar a operação de troca dos gestores conforme mencionado anteriormente, a autoridade máxima do órgão ou o Conselheiro-Ouvidor deve enviar à CGU um ofício solicitando o respectivo cadastramento, contendo nome, CPF e e-mail dos novos gestores; observando-se que, sendo o pedido formulado pelo Conselheiro-Ouvidor, deverá ser anexado o documento comprovante da sua nomeação.

Os gestores cadastrados deverão acessar o sistema, complementar as informações do cadastro e registrar usuário e senha.

A plataforma Fala.BR poderá ser acessada por meio do *link* a seguir: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RN/Manifestacao/RegistrarManifestacao>.



DOS PROCEDIMENTOS  
PARA ATENDIMENTO  
AO CIDADÃO

**06**

## 6.1. ORIENTAÇÕES GERAIS

O cidadão deverá ser atendido com urbanidade, respeito, cortesia e de forma eficiente e eficaz. Ademais, deverá ser ouvido atentamente.

Cabe à Ouvidoria orientá-lo para, sempre que possível, apresentar *uma demanda para cada tipo de assunto*, a fim de agilizar o prazo de resposta ao seu pedido, uma vez que com esse desdobramento as várias demandas resultantes poderão ser tratadas de maneira simultânea. Caso a opção seja por enviar pedidos diversos de uma única vez, eles somente serão respondidos em conjunto, mesmo que uma das informações já esteja disponível para resposta.

Na hipótese de *atendimento por e-mail, presencial<sup>10</sup> ou via postal*, o servidor da Ouvidoria deverá registrar a manifestação do cidadão no sistema Fala.BR, bem como as suas informações pessoais e de contato, caso esse cadastro ainda não exista, desde que previamente autorizado, como será detalhado mais adiante.

Sendo o *atendimento por telefone*, o servidor da Ouvidoria deverá estimular o cidadão a acessar o sistema Fala.BR e fazer o seu cadastro para, em seguida, registrar a sua manifestação nessa plataforma. Não havendo essa possibilidade, o servidor deverá proceder como no caso de atendimento por e-mail, presencial ou via postal.

O servidor da Ouvidoria, sempre que possível, deverá orientar o cidadão quanto ao acompanhamento e recebimento da resposta à sua demanda, bem como a responder a pesquisa de satisfação com relação ao atendimento recebido.

## 6.2. DAS PRINCIPAIS ETAPAS DO ATENDIMENTO

Como exposto anteriormente, o cidadão poderá apresentar suas manifestações junto à Ouvidoria do TCE-RN por meio da plataforma *Fala.BR*, do aplicativo *TCE RN digital<sup>11</sup>*, *presencialmente, por telefone, por e-mail* ou *por via postal*.

Entretanto, para tramitar internamente, todas as demandas devem estar registradas na referida plataforma, independentemente do canal utilizado pelo cidadão. Cabe ao servidor da Ouvidoria orientá-lo no sentido de utilizar, nos próximos contatos, o sistema Fala.BR como canal preferencial; mas, se não for possível (ex.: falta de acesso à Internet por parte do cidadão), o próprio servidor deverá realizar o registro da manifestação em nome do demandante.

---

10 Sempre que possível, o servidor da Ouvidoria deverá estimular o cidadão a acessar o sistema Fala.BR e fazer o seu cadastro para registrar, ele mesmo, as suas próximas manifestações nessa plataforma.

11 Esse aplicativo já registra as manifestações na plataforma Fala.BR.

Nos casos de demandas formuladas com insuficiência de dados, o servidor da Ouvidoria deverá, desde logo e sempre que possível (atendimento presencial ou por telefone), orientá-lo a pesquisar e encaminhar informações ou documentos complementares. Informações genéricas poderão resultar em dificuldade de averiguação do objeto da manifestação. Mesmo assim, a demanda apresentada deverá ser registrada no Fala.BR e a eventual necessidade de complementação das informações deverá ser solicitada pelo sistema.

Após o registro e havendo mudanças de estado da manifestação, o demandante receberá uma notificação, por e-mail, emitida automaticamente pelo Fala.BR<sup>12</sup>. Uma vez notificado, o manifestante poderá acessar o sistema para saber mais detalhes. Registre-se que o envio desses avisos por e-mail se dá, por exemplo, nas seguintes ocasiões:

- *seu pedido, recurso ou reclamação foi enviado com sucesso;*
- *o prazo de resposta do seu pedido foi prorrogado;*
- *seu pedido foi encaminhado a outro órgão, entidade ou empresa;*
- *a resposta do seu pedido ou recurso ficou disponível;*
- *o tipo de sua manifestação foi alterado.*

Por fim, ao responder à demanda de forma conclusiva, o servidor deverá agradecer as informações e a confiança na Ouvidoria do TCE-RN. Deverá, ainda, solicitar ao cidadão que, se possível, responda à pesquisa de satisfação disponível no Fala.BR.

---

12 Nos casos de demandantes cadastrados ou com autorização para uso ou criação de cadastro.

### 6.3. REGISTRANDO UMA MANIFESTAÇÃO PARA O CIDADÃO

Para registrar uma manifestação para o cidadão, o servidor da Ouvidoria deve acessar o sistema e na tela inicial (opção início) clicar em *Registrar Manifestação para o Cidadão*, conforme figura a seguir.

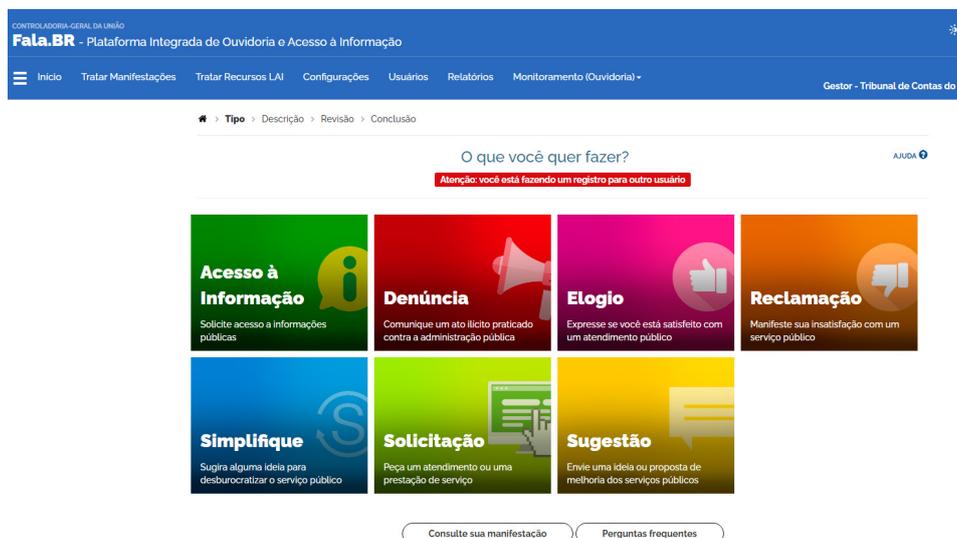
Figura 3: Registrando Manifestação para o Cidadão



FONTE: Plataforma Fala.BR

Depois de clicar no menu *Registrar Manifestação para o Cidadão*, será mostrada a tela para escolha do tipo de manifestação desejada. Deve-se clicar na imagem correspondente (ex.: elogio, reclamação, acesso à informação etc.).

Figura 4: Tela para escolha da manifestação



FONTE: Plataforma Fala.BR

Na próxima tela, serão exibidas opções para *pesquisar um usuário já cadastrado*, *realizar o cadastro de um novo usuário* ou *informar a identificação do manifestante sem a geração de um cadastro*.

### 6.3.1. Da necessidade de autorização prévia para a criação de cadastro de um novo usuário ou para a vinculação de um cadastro existente à uma nova manifestação

A criação de cadastro para um novo usuário no sistema Fala.BR ou a vinculação de um cadastro existente a uma nova manifestação, pressupõe **autorização prévia e expressa** por parte do cidadão.

Em razão disso, antes de registrar a manifestação no sistema, o servidor da Ouvidoria deverá solicitar essa autorização ao manifestante, utilizando, preferencialmente, o mesmo canal por ele utilizado. Dessa forma, no caso de demandas encaminhadas por e-mail, sugere-se o envio de um e-mail com o seguinte texto.

Prezado(a) Senhor(a),

Para realizar o registro da presente manifestação na plataforma Fala.BR, gostaríamos de saber se o(a) senhor(a) autoriza a criação de um cadastro em seu nome, usando o seu e-mail; ou a vinculação da sua manifestação ao seu cadastro já existente nesse sistema, se for o caso.

Para isso, basta devolver este e-mail respondendo SIM ou NÃO.

Aguardaremos a resposta para dar prosseguimento ao registro da sua demanda.

A Ouvidoria agradece a compreensão e segue à disposição.

Ouvidoria do TCE-RN

(84) 3642-7220.

A partir dessa resposta (SIM ou NÃO), deve-se dar prosseguimento ao registro da manifestação no sistema. Antes, porém, deve-se salvar a resposta do demandante em uma pasta específica para isso, localizada na rede interna do Tribunal, na pasta da Ouvidoria (salvar com o nome do demandante e a data da resposta).

No caso de manifestações apresentadas à Ouvidoria de forma presencial, deve-se solicitar ao demandante o preenchimento e a assinatura de um formulário específico para esse fim, cujo modelo está apresentado em anexo.

Quando não for possível obter essa autorização expressa, o servidor da Ouvidoria poderá apenas registrar a manifestação no sistema, mas não poderá criar cadastro em nome do manifestante ou vincular o cadastro já existente à manifestação por ele apresentada.

A exigência dessa autorização prévia para USO do cadastro ou CRIAÇÃO de um cadastro novo, em nome do cidadão, encontra fundamento na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), que dispõe o que segue.

[...]

Art. 5º Para os fins desta Lei, considera-se:

[...]

X - tratamento: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;

[...]

XII - consentimento: manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;

[...]

Art. 7º O tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado nas seguintes hipóteses:

I - mediante o fornecimento de consentimento pelo titular;

[...]

Ainda sobre esse zelo quanto ao tratamento dos dados pessoais, a Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018<sup>13</sup>, mais especificamente, nos artigos 4º-A e 4º-B, dispõe que:

**Art. 4º-A.** A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios e suas autarquias e fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista manterão unidade de ouvidoria ou correição, para assegurar a qualquer pessoa **o direito de relatar informações sobre crimes contra a administração pública, ilícitos administrativos ou quaisquer ações ou omissões lesivas ao interesse público.** (Incluído pela Lei nº 13.964, de 2019).

**Parágrafo único.** Considerado razoável o relato pela unidade de ouvidoria ou correição e procedido o encaminhamento para apuração, ao informante serão asseguradas proteção integral contra retaliações e isenção de responsabilização civil ou penal em relação ao relato, exceto se o informante tiver apresentado, de modo consciente, informações ou provas falsas. (Incluído pela Lei nº 13.964, de 2019).

**Art. 4º-B.** O informante terá direito à preservação de sua identidade, a qual apenas será revelada em caso de relevante interesse público ou interesse concreto para a apuração dos fatos. (Incluído pela Lei nº 13.964, de 2019).

**Parágrafo único. A revelação da identidade somente será efetivada mediante comunicação prévia ao informante e com sua concordância formal.** (Incluído pela Lei nº 13.964, de 2019). **(grifos acrescidos).**

---

13 Dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais; e altera o art. 4º da Lei nº 10.201, de 14 de fevereiro de 2001, para prover recursos do Fundo Nacional de Segurança Pública para esses fins.

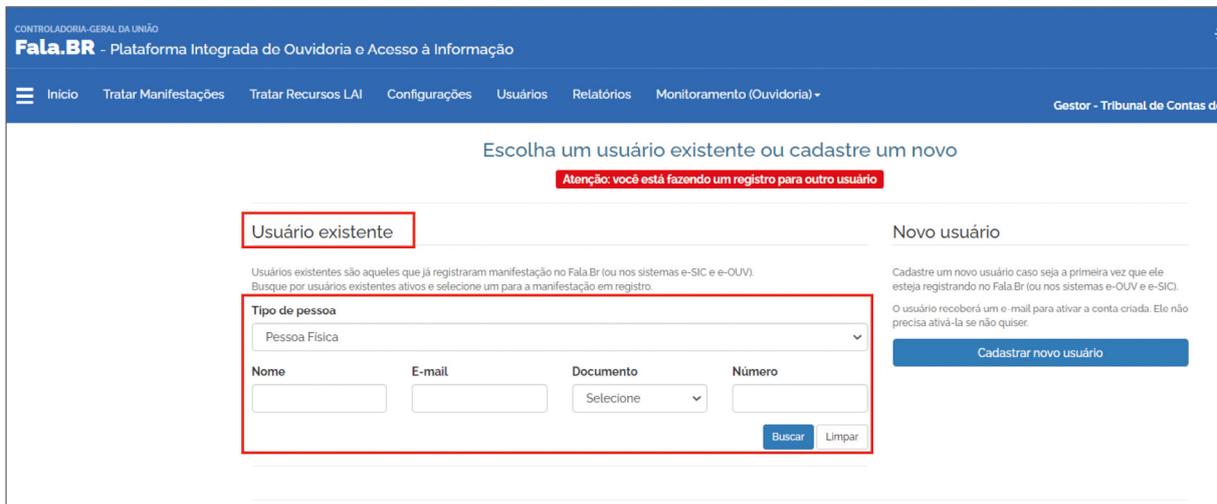
Do exposto acima, conclui-se que a **autorização prévia** do usuário é necessária para a **criação de cadastro ou para a vinculação de manifestação a cadastro já existente**. Sem essa autorização expressa, ainda que no âmbito do TCE-RN o tema não esteja regulamentado, a Ouvidoria **NÃO** deverá criar um cadastro em nome do cidadão ou vincular o seu cadastro porventura existente a uma manifestação, o que impõe algumas limitações, inclusive para o acompanhamento da demanda por parte do manifestante, como será detalhado mais adiante.

Com esses comentários e seguindo os passos iniciais já descritos no item 6.3, o sistema abre um formulário de cadastro, a ser confirmado (usuário existente) ou preenchido com os dados do manifestante (novo usuário).

### 6.3.2. Usuário possui cadastro na plataforma Fala.BR

Uma vez autorizado o uso do cadastro existente, o servidor da Ouvidoria poderá pesquisar o manifestante por vários campos: **Tipo da pessoa, Nome, E-mail, Documento** e **Número**. Depois, basta clicar no botão BUSCAR, selecionar o usuário desejado, clicando sobre o nome dele, conferir os dados e, em seguida, fazer alguma correção ou complementação, se necessário.

Figura 5: Pesquisando um usuário no Fala.BR



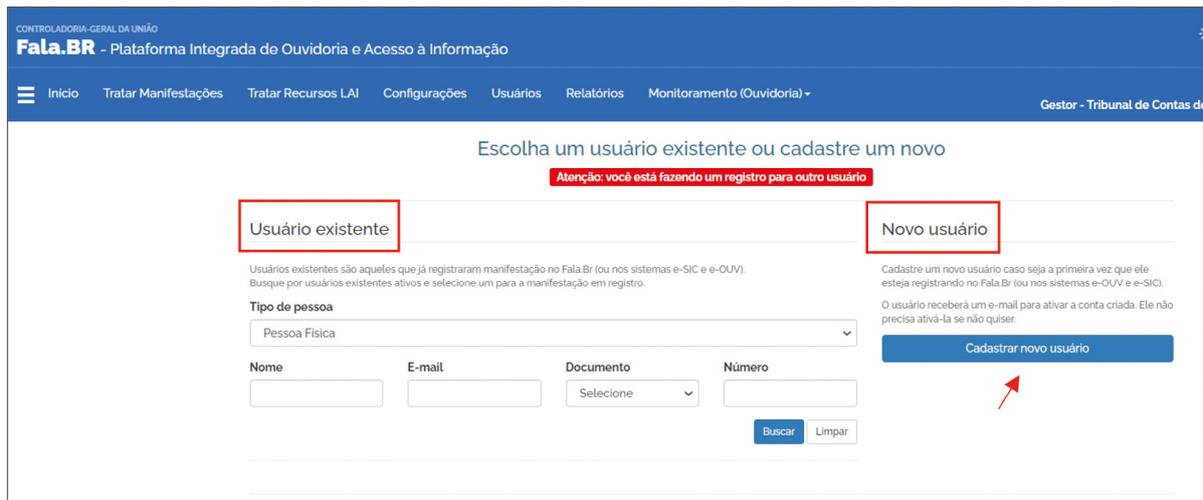
FONTE: Plataforma Fala.BR

Na sequência, clicar em AVANÇAR e depois registrar a manifestação, conforme tipo previamente selecionado.

### 6.3.3. Usuário não possui cadastro na plataforma Fala.BR (situação de cadastro novo)

Sendo essa a situação e desde que previamente autorizado, o servidor da Ouvidoria deverá criar um cadastro em nome do manifestante, conforme destacado na figura a seguir.

Figura 6: Cadastrando um novo usuário no Fala.BR

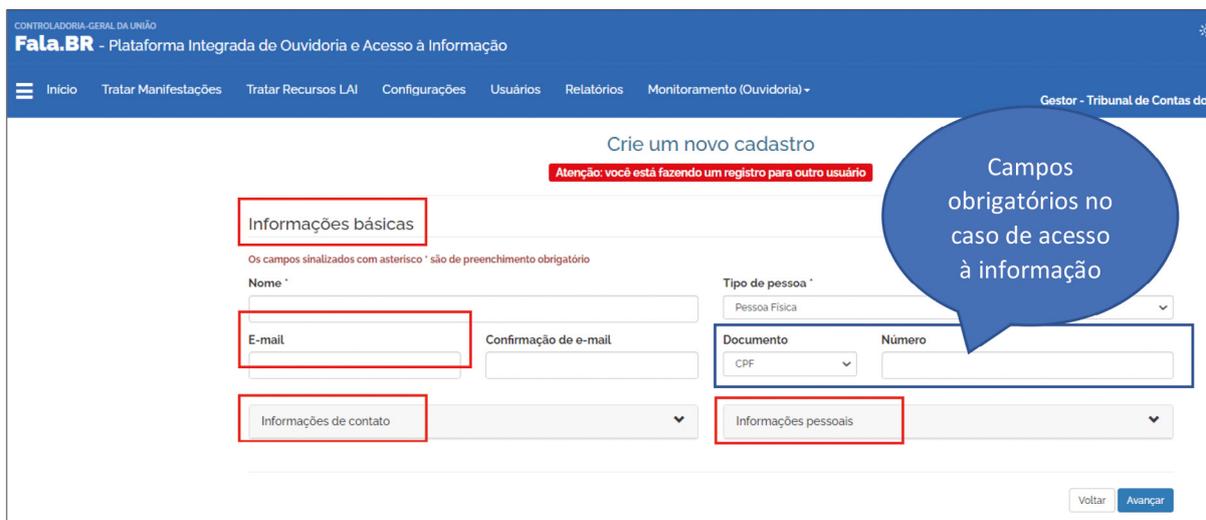


The screenshot shows the Fala.BR registration interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: Início, Tratar Manifestações, Tratar Recursos LAI, Configurações, Usuários, Relatórios, Monitoramento (Ouvidoria), and Gestor - Tribunal de Contas do Estado. The main heading is "Escolha um usuário existente ou cadastre um novo". Below this, there are two main options: "Usuário existente" and "Novo usuário". A red warning box states: "Atenção: você está fazendo um registro para outro usuário". Under "Usuário existente", there is a search field and a "Buscar" button. Under "Novo usuário", there is a "Cadastrar novo usuário" button. A red arrow points to this button. Below the "Novo usuário" section, there are fields for "Tipo de pessoa" (set to "Pessoa Física"), "Nome", "E-mail", "Documento" (with a dropdown menu), and "Número". There are also "Buscar" and "Limpar" buttons at the bottom.

FONTE: Plataforma Fala.BR

Além das “Informações básicas”, é importante que os campos associados às “Informações de contato” e “Informações pessoais” sejam preenchidos (ver figura a seguir). Caso o servidor da Ouvidoria não disponha desses dados, isso poderá ser feito pelo próprio usuário, em momento posterior.

Figura 7: Criando um cadastro



The screenshot shows the "Criar um novo cadastro" form. At the top, there is a navigation bar with the following items: Início, Tratar Manifestações, Tratar Recursos LAI, Configurações, Usuários, Relatórios, Monitoramento (Ouvidoria), and Gestor - Tribunal de Contas do Estado. The main heading is "Crie um novo cadastro". Below this, there is a red warning box: "Atenção: você está fazendo um registro para outro usuário". The form is divided into several sections: "Informações básicas" (with a red box around the heading), "E-mail" (with a red box around the field), "Confirmação de e-mail" (with a red box around the field), "Informações de contato" (with a red box around the dropdown menu), "Tipo de pessoa" (set to "Pessoa Física"), "Documento" (with a dropdown menu set to "CPF"), "Número" (with a red box around the field), and "Informações pessoais" (with a red box around the dropdown menu). A blue speech bubble points to the "Documento" and "Número" fields, containing the text: "Campos obrigatórios no caso de acesso à informação". At the bottom right, there are "Voltar" and "Avançar" buttons.

FONTE: Plataforma Fala.BR

#### 6.3.4. Usuário não autorizou a criação de cadastro ou a vinculação do seu cadastro existente à sua manifestação

No caso de não haver autorização prévia para a criação de cadastro, o servidor da Ouvidoria NÃO deverá preencher o campo “e-mail” ([Figura 7](#)), quando do registro da manifestação para o cidadão. Neste caso, não será gerado um cadastro em nome do usuário. O nome do manifestante ficará registrado apenas naquela manifestação específica e servirá apenas para identificar o demandante.

Além disso, no formulário de Registro de Solicitação para o Cidadão ([Figura 8](#)), o campo “**Manifestação registrada sem autorização para uso do cadastro do cidadão**” deve ser selecionado. A marcação desse campo também se aplica aos casos em que o cidadão possui cadastro, mas não autorizou o seu uso.

#### 6.3.5. Registrando os dados da manifestação

Realizados os procedimentos anteriores sobre o cadastro, passa-se ao registro da manifestação propriamente dita no sistema.

Após o preenchimento das informações, na tela de *Registro da Manifestação* (na figura a seguir a manifestação é uma **Solicitação** - a parte de identificação do cidadão foi suprimida), clicar no botão AVANÇAR. Será exibida uma tela de Resumo da Manifestação, para fins de conferência. Caso necessário, o sistema possibilita voltar à tela anterior, de Registro, e corrigir algum dado. Para finalizar o procedimento, basta clicar no botão CONCLUIR.

É importante observar que o Fala.BR permite **incluir anexos**. É possível incluir documentos de texto, imagens, planilhas, arquivos no formato pdf, áudios (em mp3) e vídeos (em mp4 ou avi), limitados a **10 anexos por manifestação**. O tamanho total dos anexos não pode superar **30MB**.

Figura 8: Registrando uma solicitação para o cidadão

**Registro de solicitação para o cidadão** AJUDA

**Atenção: você está fazendo um registro para outro usuário**

Os campos sinalizados com asterisco \* são de preenchimento obrigatório

Manifestação registrada sem autorização para uso do cadastro do cidadão ?

**Identificação**

Nome \* E-mail \*

**Destinatário**

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação\*

Digite ou selecione um órgão...

Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal)

**Descrição**

Fale aqui \*

Descreva abaixo o conteúdo de sua manifestação. Seja claro e objetivo.  
Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas a não ser que sejam essenciais para a caracterização da manifestação.

Incluir Anexos

Canal de entrada \*

Selecione

**Local do Fato ?**

UF Município Local

Selecione Exemplo: posto de saúde nº 03

**Quais são os envolvidos no fato? ?**

Nome do Envolvido Órgão/Empresa Função do Envolvido

Selecione +

<< Voltar Avançar >>

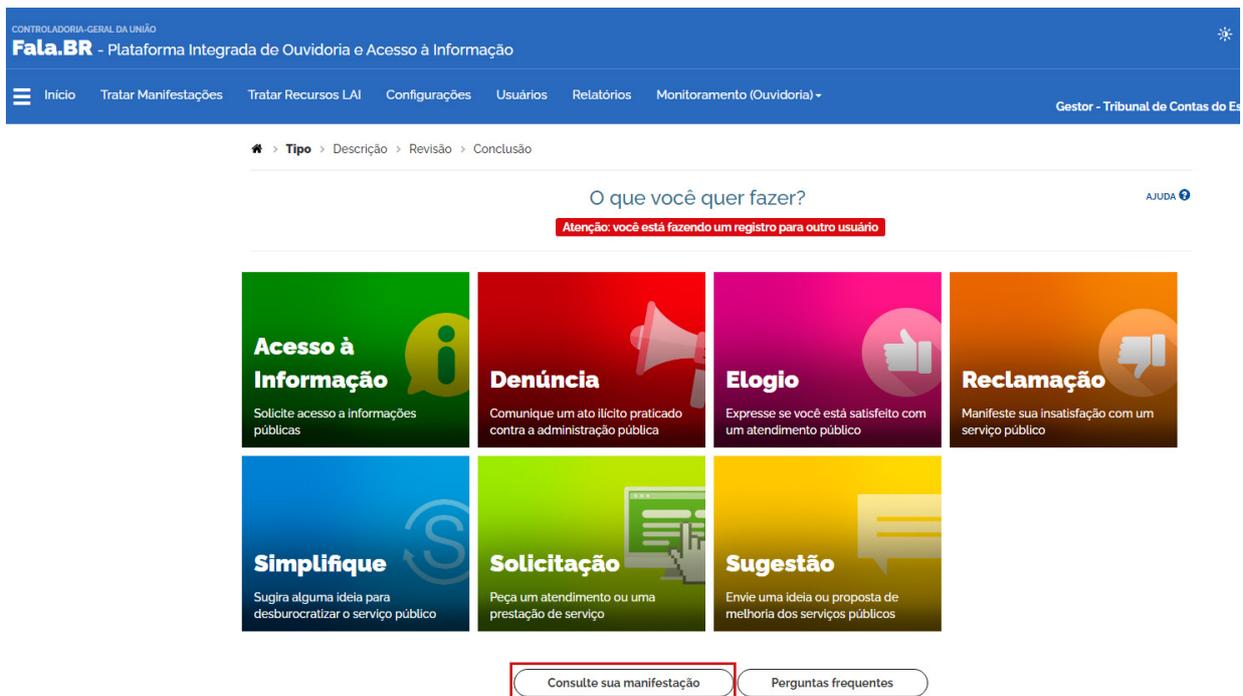
FONTE: Plataforma Fala.BR

Como mencionado anteriormente, o campo “**Manifestação registrada sem autorização para uso do cadastro do cidadão**” deve ser selecionado quando a manifestação for registrada sem que o cidadão tenha fornecido autorização expressa para **uso do seu cadastro ou a criação de um novo**.

Entretanto, é importante registrar que nesses casos, para consultar o andamento e/ou a resposta emitida pela Ouvidoria, o usuário deverá acessar o Fala.BR e informar o **Número de Protocolo e o Código de Acesso**, gerados no momento da conclusão do registro da manifestação. Essa consulta

é realizada na tela inicial do sistema, em *Consulte sua manifestação*. O servidor da Ouvidoria também poderá realizar essa consulta para o cidadão, desde que ele informe os referidos Número e Código mencionados anteriormente.

Figura 9: Tela inicial do Fala.BR



FONTE: Plataforma Fala.BR

Nos casos de não autorização de criação de cadastro e de não vinculação da manifestação a um cadastro existente, cabe ao servidor da Ouvidoria responsável pelo registro da manifestação, **salvar (em pdf) o relatório gerado pelo sistema**, quando da conclusão do registro da demanda, clicando no botão IMPRIMIR.

Constam desse relatório informações importantes, entre as quais, a data de cadastro da manifestação, o prazo de atendimento, o número de protocolo, o código de acesso e informações sobre a forma de consultar a manifestação. Esse relatório será enviado por e-mail, conforme modelo a seguir, ou entregue ao manifestante, para acompanhamento da sua demanda.

**Prezado(a) Senhor(a),**

A sua manifestação foi registrada nesta data no sistema Fala.BR. Em breve, será analisada e respondida pelo TCE-RN. Seguem algumas informações importantes sobre esse registro.

A consulta à resposta da sua manifestação deverá ser feita por meio do link: <https://falabr>.

[cgu.gov.br/publico/RN/Manifestacao/RegistrarManifestacao](https://cgu.gov.br/publico/RN/Manifestacao/RegistrarManifestacao), na opção CONSULTE SUA MANIFESTAÇÃO, na tela inicial do referido sistema, utilizando o **Número de Protocolo** e o **Código de Acesso** informados no documento em anexo.

Sugere-se que, nos próximos contatos, seja utilizado o sistema FALA.BR para envio das suas manifestações. É rápido, fácil e agilizará o seu atendimento.

Para se cadastrar no referido sistema, acesse o *link*: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Usuarios/AutoCadastroUsuarioCidadao.aspx>.

Por fim, a equipe da Ouvidoria solicita a Vossa Senhoria a gentileza de responder à Pesquisa de Satisfação referente ao atendimento da sua demanda. É bem rápido, são apenas três questões objetivas, podendo preencher, caso deseje, um campo para comentários adicionais. **A sua opinião é muito importante para tornar a nossa prestação de serviços mais eficiente!**

A Ouvidoria agradece o contato e segue à disposição.

Ouvidoria do TCE-RN

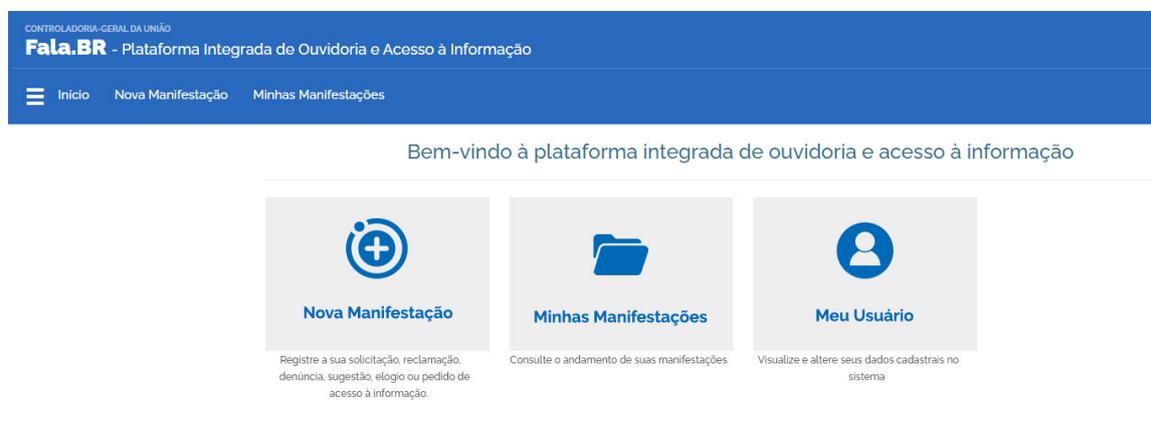
(84) 3642-7220.

No caso de o e-mail ter sido informado no sistema (casos de criação ou vinculação de cadastro), tão logo finalizado o registro da manifestação, o manifestante receberá um aviso de confirmação de que uma manifestação foi registrada em seu nome. Esse aviso traz também detalhes da manifestação e instruções para acessar a plataforma Fala.BR, acompanhar o andamento e consultar a resposta à sua manifestação, dispensando o envio da notificação mencionada acima.

#### 6.4. CONSULTANDO UMA MANIFESTAÇÃO PARA O CIDADÃO

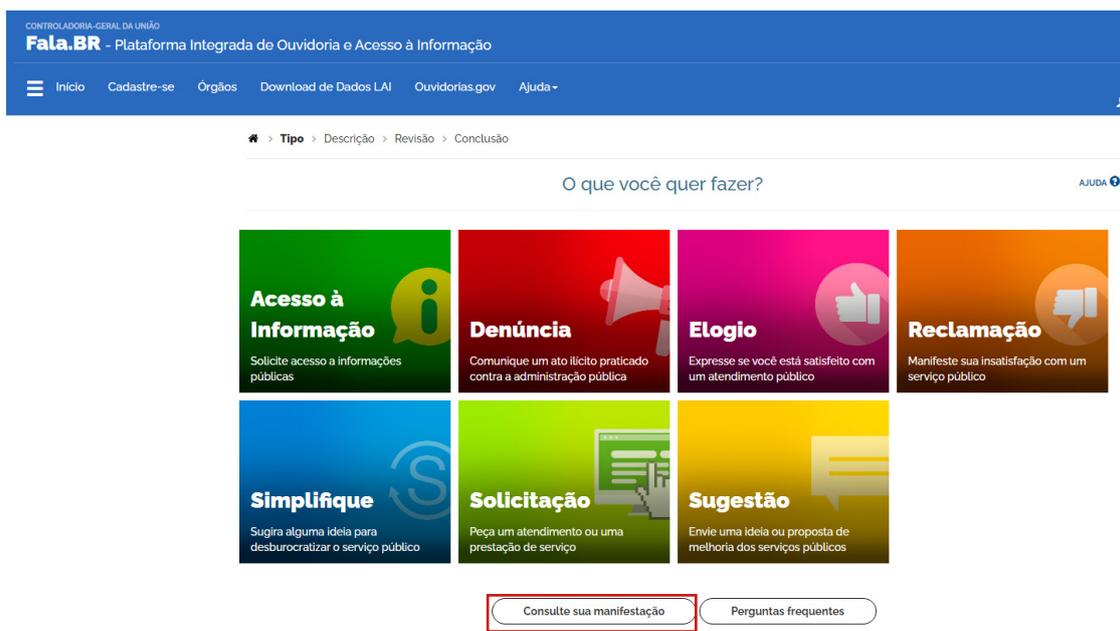
O cidadão que possui cadastro no Fala.BR poderá, ele próprio, consultar as suas manifestações. Para isso, basta acessar o sistema, com seu usuário e senha, e consultar “Minhas Manifestações”.

Figura 10: Consultando “minhas manifestações”



O servidor da Ouvidoria também poderá fazê-lo, inclusive para os casos de cidadãos que não possuem cadastro no Fala.BR (ou que não autorizaram a sua vinculação à determinada manifestação), como apresentado no item anterior, clicando em **Consulte sua manifestação** na tela inicial do Fala.BR, conforme figura a seguir.

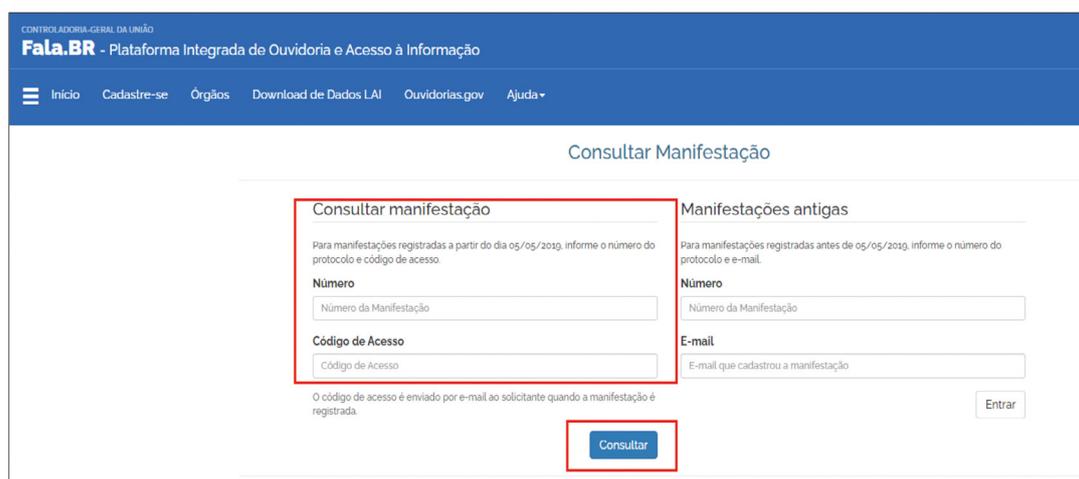
Figura 11: Tela inicial do Fala.BR



FONTE: Plataforma Fala.BR

Na tela seguinte, é suficiente informar o **Número de Protocolo** e o **Código de Acesso**. Essas informações são fornecidas no fim do registro da manifestação, conforme comentado anteriormente. Na sequência, basta clicar no botão CONSULTAR.

Figura 12: Consultando manifestação



FONTE: Plataforma Fala.BR

## 6.5. DO ATENDIMENTO A UMA DENÚNCIA

Em caso de denúncia, o cidadão deverá ser orientado a utilizar um dos canais apropriados para esse fim, observado o disposto nos art. 80, da Lei nº 464/2012 (Lei Orgânica do TCE-RN), e art. 294, da Resolução nº 09/2012 (Regimento Interno do TCE-RN), quanto aos seus requisitos: **redigida em linguagem clara e objetiva; conter o nome legível do denunciante, vedado o anonimato; sua qualificação e endereço; e estar acompanhada de indício concernente à irregularidade ou ilegalidade denunciada.** Nesse caso, poderá fazê-lo de 5 (cinco) formas distintas, quais sejam:

1. Pela plataforma Fala.BR<sup>14</sup>, sendo a manifestação direcionada para a Diretoria de Expediente (DE), a quem cabe analisar o preenchimento dos mencionados requisitos e adotar os demais procedimentos referentes à sua autuação.
2. Pelo aplicativo TCE RN Digital, que utiliza a plataforma Fala.BR.
3. Por meio do protocolo eletrônico, no *site* do TCE-RN, no Portal e-TCE. Nesta situação, não há necessidade de posterior envio físico das informações protocoladas eletronicamente. Para tanto, devem ser observados os seguintes passos:
  - (i) O usuário precisará, inicialmente, de um cadastro válido, que pode ser realizado, caso ainda não o possua, no “Cadastro de Pessoa”, disponível para o público em geral (<http://portal.tce.rn.gov.br/#/servicos/cadastro-pessoa>). Em caso de advogado, segue o link para cadastro: <http://portal.tce.rn.gov.br/#/servicos/cadastro-advogado>;
  - (ii) Devidamente cadastrado, o usuário receberá uma senha por e-mail, a qual servirá para acessar o Protocolo Eletrônico do TCE-RN (<http://portal.tce.rn.gov.br/#/login>);
  - (iii) Uma vez no sistema, o usuário deverá buscar no menu a opção *Protocolo Eletrônico*. Em seguida, buscar por Protocolo Eletrônico Sem Certificado Digital, caso não possua;
  - (iv) Para fins de Protocolo deverão ser observados os seguintes campos de preenchimento:
    - escolha do tipo de protocolo.
    - ajuste do assunto do documento, conforme tipo (sugerido pelo próprio sistema).
    - arquivos a serem anexados.

14 No âmbito do TCE-RN, a denúncia tramita em formato de processo e, por isso, as informações e documentos comprobatórios de irregularidades ou ilegalidades atribuídas a administrador ou responsável sujeito à sua jurisdição são recebidos e tratados pela Diretoria de Expediente (DE), mesmo nos casos de denúncias registradas no sistema Fala.BR.

- (v) Ao confirmar o cadastro, o usuário receberá um número de protocolo, seguido de um *link* para acompanhamento, pois todos os protocolos ficam condicionados a uma validação pela Diretoria de Expediente (DE) do TCE-RN;
  - (vi) Por fim, a documentação será analisada pela DE para seguir a sua tramitação regular, salvo se não for considerada hábil, caso em que será arquivada, mediante justificativa encaminhada ao usuário responsável.
4. Por e-mail: [de.tcern@gmail.com](mailto:de.tcern@gmail.com). No entanto, após 5 (cinco) dias do envio do e-mail, os mesmos documentos devem ser entregues presencialmente na sede do TCE-RN, na Diretoria de Expediente (DE) – Protocolo.
  5. Presencialmente, dirigindo-se ao prédio do TCE-RN, cujo horário de funcionamento da unidade responsável pelo protocolo (Diretoria de Expediente) é das 7h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados. Esclareça-se, ainda, que em caso de dúvidas deve-se entrar em contato com a DE pelos seguintes números: (84) 3642-7297 / 3642-7375 / 3642-7371.

#### **6.5.1. Da Denúncia Registrada no Sistema Fala.BR**

Como mencionado no item anterior, a Diretoria de Expediente (DE) é a unidade técnica responsável pelo recebimento, análise do preenchimento dos requisitos formais e posterior autuação, se for o caso, das denúncias.

Dessa forma, as denúncias registradas no sistema Fala.BR são, desde logo, direcionadas, via memorando gerado automaticamente no ambiente do Redmine (ver item 14), para a referida Diretoria. Ou seja, a manifestação é movimentada da situação EM ANÁLISE PRELIMINAR para a situação UNIDADE TÉCNICA, sem qualquer atuação da Ouvidoria (ver [Figura 17](#)).

Ao finalizar a análise, com o consequente arquivamento automático do memorando na DE, a manifestação é novamente movimentada da situação UNIDADE TÉCNICA para RECEBIDA DA UNIDADE TÉCNICA (ver [Figura 17](#)), para que seja dado conhecimento ao manifestante das providências adotadas em relação à sua demanda. Esse é o único momento de atuação da Ouvidoria nesse tipo de manifestação.

Neste momento, compete à Ouvidoria consultar as providências adotadas pela DE<sup>15</sup>, a fim de inseri-las no texto da resposta a ser encaminhada ao manifestante. Na sequência, a manifestação deverá ser concluída no sistema, com o preenchimento dos campos obrigatórios para denúncias (ver [Figura](#)

---

15 Geralmente, autuação de processo.

22). A situação é semelhante ao caso de resposta direta (ver item 12.1), sugerindo-se a utilização do seguinte texto.

**Prezado(a) Senhor(a),**

Com os mais cordiais cumprimentos, a Ouvidoria informa a Vossa Senhoria que a sua manifestação foi registrada neste Tribunal de Contas, sob o número ...../20..-TC, tendo sido encaminhada, para análise, à(ao) NOME DA UNIDADE TÉCNICA (SIGLA)/ou GABINETE do(a) Conselheiro(a) Relator(a) .....

Para verificar o andamento e/ou as providências adotadas pelo Tribunal, deve-se consultar o referido processo, por meio do *link* a seguir, informando o número e o ano anteriormente mencionados: <http://portal.tce.rn.gov.br/#/servicos/processos>.

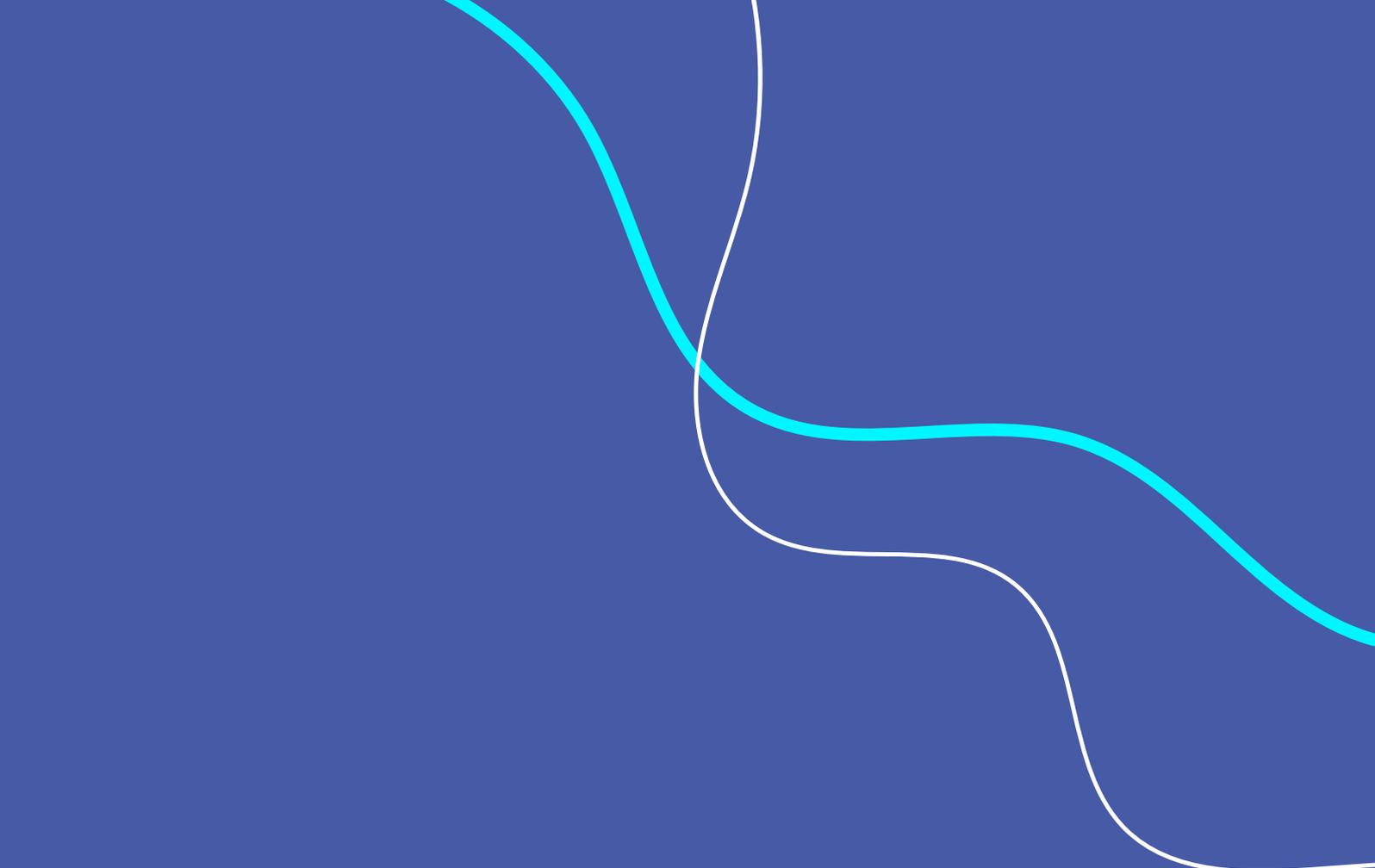
Caso necessário, o(a) senhor(a) poderá entrar em contato com a Diretoria de Expediente (DE), pelo e-mail [de.tcern@gmail.com](mailto:de.tcern@gmail.com), ou pelos números de telefone (84) 3642-7297 / 3642-7375 / 3642-7371, no horário das 7h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

Por fim, a equipe da Ouvidoria solicita a Vossa Senhoria a gentileza de responder à Pesquisa de Satisfação referente ao atendimento da sua demanda. É bem rápido, são apenas três questões objetivas, podendo preencher, caso deseje, um campo para comentários adicionais. **A sua opinião é muito importante para tornar a nossa prestação de serviços mais eficiente!**

A Ouvidoria agradece o contato e segue à disposição.

Ouvidoria do TCE-RN

(84) 3642-7220.

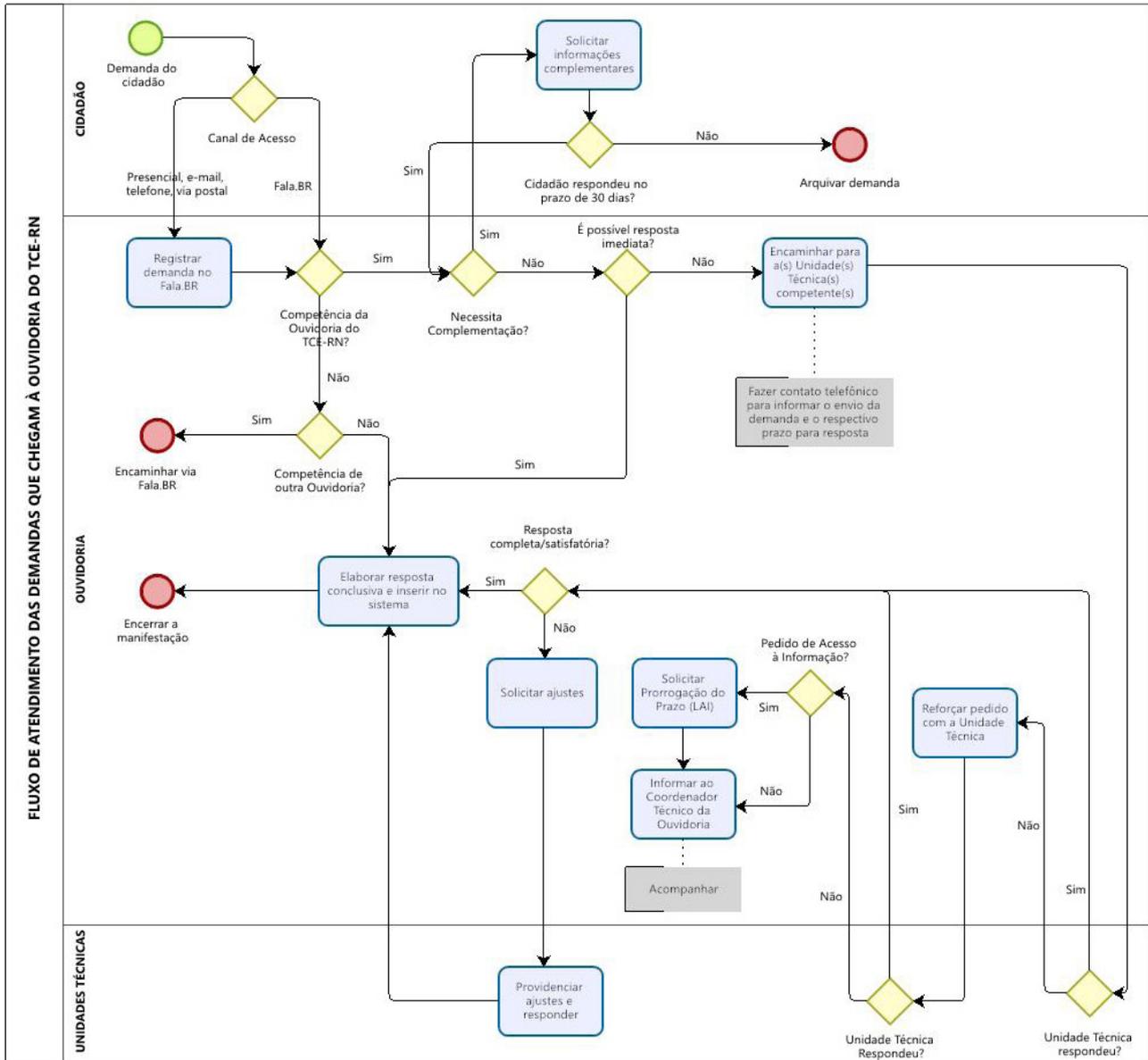


DO FLUXO DE  
TRATAMENTO  
DAS DEMANDAS  
RECEBIDAS  
PELA OUVIDORIA

**07**

O fluxograma a seguir apresenta, de forma resumida, as etapas de atendimento e tratamento das demandas dos cidadãos que chegam à Ouvidoria do TCE-RN.

Figura 13: Fluxograma simplificado de atendimento e tratamento das demandas pela Ouvidoria do TCE-RN.



FONTE: Elaborado pela Ouvidoria do TCE-RN, junho/2022



DA ANÁLISE  
PRELIMINAR  
DAS DEMANDAS

08

A análise preliminar das demandas recebidas compreende os seguintes passos.

- a) Recebida a manifestação, a Ouvidoria procederá à análise preliminar do teor da demanda, e a reclassificará, quanto à sua natureza, se for necessário.
- b) Uma vez classificada a demanda, a Ouvidoria verificará se estão presentes na manifestação informações suficientes para o seu prosseguimento.
- c) As demandas insuficientemente formuladas ou que não estejam totalmente inteligíveis para atendimento pela Ouvidoria deverão ser complementadas. O pedido de complementação de informações suspende a contagem do prazo original, oportunizando-se ao cidadão apresentar, **em até 20 (vinte) dias**, as informações solicitadas. Após o cidadão complementar a manifestação, o prazo original para que a Ouvidoria ofereça a resposta é retomado de onde parou. A seguir, apresenta-se proposta de texto para solicitação de complementação das informações.

**Prezado(a) Senhor(a),**

Procedida à análise preliminar da presente demanda, esta Ouvidoria avaliou que não há dados, informações ou clareza suficientes para o seu prosseguimento.

Portanto, faz-se necessário detalhar/esclarecer a situação quanto à ..... (ou enviar documentos que esclareçam as informações apresentadas / ou outra situação, a depender do caso...).

É importante informar a Vossa Senhoria que, **decorrido o prazo de 20 (vinte) dias** sem a devida complementação das informações, a demanda será encerrada por insuficiência de conteúdo.

A Ouvidoria agradece a sua compreensão e segue à disposição.

Ouvidoria do TCE-RN

(84) 3642-7220.

- d) Decorrido o prazo estabelecido, sem a devida complementação, a demanda será encerrada por insuficiência de conteúdo.
- e) Na hipótese em que a demanda cadastrada no Fala.BR tenha como destinatário outro órgão ou entidade que também utilize esse sistema, a Ouvidoria do TCE-RN poderá fazer o devido encaminhamento por esse mesmo sistema. Exemplo: *a manifestação trata do não pagamento do Auxílio Brasil em determinado mês* – a competência, nesse caso, é do Ministério da Cidadania, órgão do Governo Federal, e não do TCE-RN. Como esse Ministério também faz uso da plataforma Fala.BR, a Ouvidoria do TCE-RN poderá encaminhá-la diretamente ao referido Ministério, por meio

desse mesmo sistema. O cidadão cadastrado receberá, então, um e-mail, gerado automaticamente pelo Fala.BR, acerca desse encaminhamento.

Na sequência, o servidor da Ouvidoria deverá adotar os procedimentos descritos no item 14, no que se refere ao encerramento da manifestação no Redmine.

Na hipótese de utilização de outros canais de atendimento (e-mail, presencial, telefone, via postal), após o registro da demanda no sistema Fala.BR e não sendo possível encaminhá-la ao órgão competente, a Ouvidoria comunicará diretamente ao manifestante a incompetência do Tribunal acerca da matéria ou da pessoa, indicará, quando possível, a instituição à qual o cidadão poderá se reportar, bem como a forma ou canais de encaminhamento da sua manifestação (*link* de acesso da ouvidoria de destino, por exemplo).

A seguir, proposta de texto para encaminhamento de demanda a um órgão externo competente, para análise.

**Ao(À) Sr(a) Ouvidor(a),**

Considerando que a matéria tratada neste caso versa sobre ....., competência, portanto, do(a) ..... (Exemplo: Poder Executivo Federal - Ministério da Cidadania), encaminhamos a Vossa Senhoria a presente manifestação, para análise e devidas providências.

De nossa parte, encerramos essa manifestação no âmbito desta Ouvidoria e nos dispomos aos esclarecimentos porventura necessários.

Ouvidoria do TCE-RN

(84) 3642-7220.

O texto a seguir é um modelo de resposta a ser enviada ao manifestante, quando do encaminhamento da sua demanda a outro órgão competente, para análise da matéria.

**Prezado(a) Senhor(a),**

Esta Ouvidoria informa a Vossa Senhoria que a presente manifestação foi devidamente encaminhada, por meio da Plataforma Fala.BR, ao(à) ..... (ex.: Controladoria do Estado do RN - CONTROL), órgão competente para análise da matéria.

De nossa parte, encerramos a sua manifestação no âmbito desta Ouvidoria, agradecemos o contato e seguimos à disposição.

Ouvidoria do TCE-RN

(84) 3642-7220.



No caso de envio da manifestação para um órgão de outra esfera (ex.: Estadual para Federal ou Estadual para Municipal), o Fala.BR gera outro número de manifestação. Assim, é importante transmitir essa informação ao demandante, para fins de acompanhamento/consulta, conforme modelo a seguir.

**Prezado(a) Senhor(a),**

Esta Ouvidoria informa a Vossa Senhoria que a presente manifestação foi devidamente encaminhada, por meio da Plataforma Fala.BR, ao(à) ..... (ex.: Ministério da Cidadania, Órgão do Poder Executivo Federal), competente para análise da matéria.

O novo número da sua manifestação na referida plataforma é .....

De nossa parte, encerramos a sua manifestação no âmbito desta Ouvidoria, agradecemos o contato e seguimos à disposição.

Ouvidoria do TCE-RN

(84) 3642-7220.



DO ENCAMINHAMENTO  
DAS DEMANDAS PARA  
AS UNIDADES TÉCNICAS

09

Concluída a análise preliminar da demanda, a Ouvidoria poderá respondê-la diretamente ou, quando necessário, encaminhá-la a outra unidade técnica do TCE-RN para análise e deliberação. Esse encaminhamento será realizado por meio de sistema informatizado, que gera um memorando eletrônico para a unidade de destino, a partir das informações cadastradas pela Ouvidoria. É possível realizar esse encaminhamento, simultaneamente, para mais de uma unidade técnica, se o caso concreto assim o exigir.

A unidade demandada deverá prestar as informações ou comunicar as providências adotadas **no prazo de até 10 (dez) dias**, a partir da data do envio do memorando.

O texto do memorando de encaminhamento das demandas para as unidades técnicas do TCE-RN, gerado automaticamente no ambiente do Redmine, é o seguinte.

A Ouvidoria encaminha a demanda a seguir, solicitando a análise e deliberação necessária.

“O TEXTO ENVIADO PELO CIDADÃO, SEM QUALQUER ALTERAÇÃO”.

Tendo em vista que a Ouvidoria tem uma relação direta com o cidadão de responder, de forma rápida e clara, aos seus questionamentos, aguarda-se o retorno deste expediente no prazo não superior a 10 (dez) dias.

A Ouvidoria agradece a colaboração.

O servidor da Ouvidoria poderá complementar esse texto, se necessário, com informações adicionais, que deverão ser inseridas na mesma caixa destinada ao **“Texto Encami. Unidade Técnica”**, logo abaixo do texto do manifestante, iniciando com “OBSERVAÇÕES ACRESCENTADAS PELA OUVIDORIA: .....”.

Não sendo esse o caso, pode-se passar para a etapa seguinte, que é a indicação da unidade de destino, lembrando que no Redmine existe um campo destinado à informação (sigla) da unidade destinatária. Sendo mais de uma unidade, as siglas serão separadas por ponto e vírgula, sem espaço entre elas (ex.: SECEX;DAG;DIN). Mais adiante, no item 14, existem outros detalhes sobre o tema.

Observar que o sistema está programado para inserir o nome do Coordenador Técnico da Ouvidoria na assinatura desse memorando. **Portanto, havendo troca de gestão, será necessário solicitar à Diretoria de Informática (DIN) a alteração do nome do assinante do referido documento.**

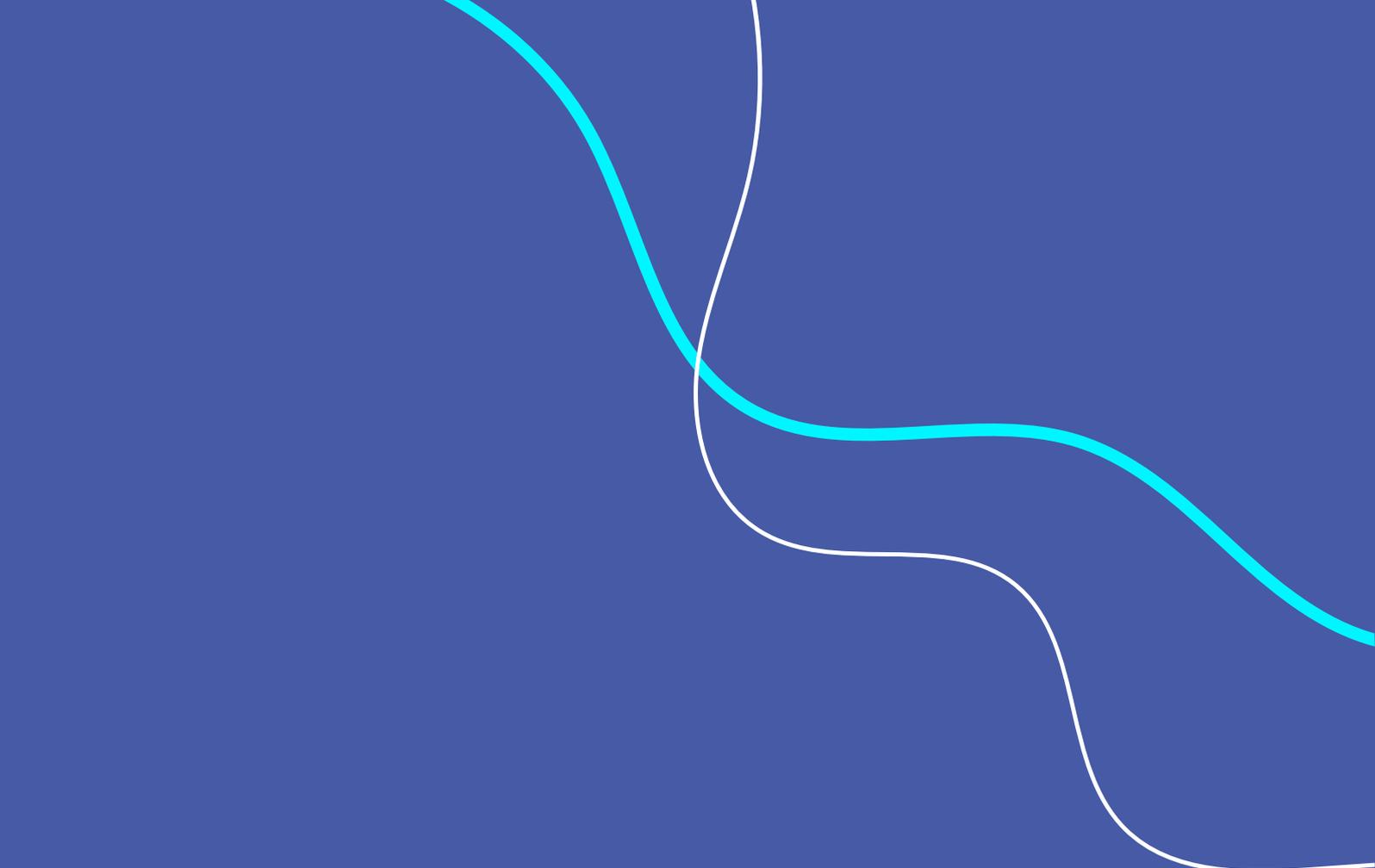
As unidades do Tribunal de Contas deverão dar caráter prioritário à análise e resposta às demandas que lhes tenham sido encaminhadas pela Ouvidoria.

A tabela a seguir apresenta algumas sugestões de encaminhamento das demandas, de acordo com o assunto/matéria tratada.

Tabela 1: Sugestão de encaminhamento das demandas por assunto/matéria tratada

ASSUNTO/MATÉRIA	UNIDADE TÉCNICA DE DESTINO
Solicitação de documentos diversos (edital, limite prudencial, manual, resoluções, anexos do SIAI etc.)	COEX
Questionamentos/reclamações sobre “erros de sistema”	COEX
Questionamentos sobre o Portal do Gestor	COEX
Questionamentos sobre percentuais do limite prudencial dos jurisdicionados e do próprio TCE-RN	COEX
Concursos públicos dos jurisdicionados (andamento do processo, nomeação, prazos de validade etc.)	DAP
Comunicação de irregularidade sobre acúmulo de cargos	DDP
Comunicação de irregularidade informando descumprimento do portal da transparência dos municípios (ausência de publicação nos sites: folhas de pagamento, editais etc.)	DAM
Comunicação de irregularidades envolvendo licitações e contratações nos municípios e que não envolvam obras de engenharia	DAM
Comunicação de irregularidade referente a licitações e contratações envolvendo obras de engenharia	ICE
Solicitação de informações administrativas diversas do próprio TCE-RN (previsão de concurso, contratos, quantitativo de pessoal etc.)	SG
Dados do controle externo para fins de pesquisas acadêmicas	SECEX
Processos paralisados	RELATOR
Quando a demanda menciona o número de um determinado processo	RELATOR (PARA CIÊNCIA)

FONTE: Ouvidoria do TCE-RN, atualizado em julho/2022



DA SOLICITAÇÃO  
DE PRORROGAÇÃO  
DO PRAZO PARA  
RESPOSTA DA  
DEMANDA

**10**

Conforme mencionado anteriormente, com base na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, as manifestações encaminhadas à Ouvidoria devem ser respondidas no prazo de até 30 (trinta) dias, contados a partir da data de recebimento, podendo ser prorrogado por igual período.

Os pedidos de acesso à informação, por sua vez, com fundamento na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, devem ser atendidos em até 20 (vinte) dias, quando não for possível conceder o acesso imediatamente. Esse prazo poderá ser prorrogado por 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, dando-se ciência ao demandante dessas razões.

Essa solicitação de prorrogação de prazo deve ser feita no ambiente do Redmine, como será detalhado no item 14.



DA LINGUAGEM  
A SER UTILIZADA  
NAS RESPOSTAS  
AOS CIDADÃOS

**11**

Os textos das respostas enviadas aos cidadãos devem usar tom cordial e respeitoso e observar os seguintes pontos<sup>16</sup>:

- a) as informações devem ser claras e facilmente compreensíveis;
- b) os textos devem ser divididos em parágrafos curtos e, quando necessário, usar marcadores de tópicos para separar informações;
- c) preferir frases curtas, em ordem direta (sujeito > verbo > complemento) e na voz ativa;
- d) usar palavras conhecidas do(a) cidadão(ã) e evitar termos técnicos, jargão jurídico, estrangeirismos e siglas sem explicar o que elas significam;
- e) evitar sequências de substantivos abstratos na frase;
- f) preferir verbos em vez de substantivos formados a partir de verbos;
- g) sempre que possível, usar elementos visuais (ícones, infográficos, fotografias etc.) para complementar e reforçar as mensagens dos textos;
- h) sempre que possível, avaliar a facilidade de leitura do texto com outras pessoas;
- i) entender a comunicação oral e escrita da Ouvidoria como um diálogo para o exercício da cidadania.

---

16 Adaptado da cartilha “Como Usar a Linguagem Simples: tornando as comunicações internas e com a sociedade mais fáceis de ler e entender”, publicada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, outubro/2021.



DO ENVIO  
DA RESPOSTA  
AO CIDADÃO

**12**

Durante o registro da demanda, realizado pelo cidadão ou pelo servidor da Ouvidoria no sistema Fala.BR, é feita a opção pelo modo de recebimento da resposta, que pode ser uma das seguintes: **(i)** pelo próprio sistema, com aviso por e-mail; **(ii)** correspondência física (com custo); **(iii)** buscar/consultar pessoalmente; ou **(iv)** por telefone. Na maioria dos casos, os manifestantes optam pelo primeiro modo.

Sendo essa a opção, quando a resposta é cadastrada no sistema, um aviso é enviado, automaticamente, para o e-mail do cidadão com o seguinte teor: *a resposta do seu pedido (ou recurso) ficou disponível*. Basta que ele acesse o sistema, com o seu login e senha, para consultar a resposta à sua manifestação.

Registre-se, ainda, que **nas respostas enviadas pela Ouvidoria também é possível anexar arquivos (até 10 MB)**.

No caso de manifestante que não tenha autorizado a criação de um cadastro em seu nome ou a vinculação de seu cadastro, porventura existente, à sua manifestação, caberá ao próprio cidadão buscar essa resposta no sistema Fala.BR, com o Número do Protocolo e o Código de Acesso, como explicado anteriormente.

### 12.1. DAS DEMANDAS RESPONDIDAS DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA

Em alguns casos, para minimizar o número de solicitações internas, a própria Ouvidoria poderá responder ao demandante, direta e imediatamente, registrando a resposta no sistema.

São aquelas situações recorrentes ou quando já houver entendimentos firmados pelas unidades técnicas do Tribunal sobre o tema, tais como:

- solicitação de folha de pagamento dos jurisdicionados;
- matéria sobre a qual o TCE-RN não tem competência para se manifestar;
- denúncias enviadas por canal impróprio;
- consultas enviadas por canal impróprio;
- solicitação de informações já disponíveis no *site* do TCE-RN (a Ouvidoria deve orientar o cidadão onde e como buscá-la)<sup>17</sup>.

---

17 Nesses casos, a Carta de Serviços ao Cidadão pode ser um documento importante, pois contém os serviços disponibilizados no *site* do TCE-RN, com os respectivos *links* de acesso.

## OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

- Nos casos em que a Ouvidoria responde diretamente à demanda registrada pelo cidadão, recomenda-se consultar o acervo de modelos de resposta, disponível na pasta da Ouvidoria, na rede interna do Tribunal, com o nome MODELOS-RESPOSTAS-DEMANDAS. Esses modelos, padronizados de acordo com o tema, poderão facilitar e agilizar o trabalho.
- Nesses casos de resposta direta pela Ouvidoria, sugere-se o seguinte texto padrão a ser registrado no sistema.

### **Prezado(a) Senhor(a),**

Em atendimento à presente demanda, esta Ouvidoria informa a Vossa Senhoria que TEXTO DA RESPOSTA (DE FORMA CLARA, DIRETA E OBJETIVA) / **ou ENVIA, EM ANEXO, O(S) DOCUMENTO(S) SOLICITADO(S).**

Com esses esclarecimentos, esta Ouvidoria acredita haver atendido, na íntegra, a demanda apresentada.

Se possível, solicita-se a Vossa Senhoria a gentileza de responder à Pesquisa de Satisfação referente ao atendimento da sua demanda. É bem rápido, são apenas três questões objetivas, podendo preencher, caso deseje, um campo para comentários adicionais. **A sua opinião é muito importante para tornar a nossa prestação de serviços mais eficiente!**

A Ouvidoria agradece o contato e segue à disposição.

Ouvidoria do TCE-RN

(84) 3642-7220.

- No caso específico de resposta a pedidos de acesso a folhas de pagamento dos jurisdicionados (solicitação muito frequente), sugere-se acrescentar mais um parágrafo ao modelo anterior, com as devidas adaptações, conforme demonstrado a seguir.

### **Prezado(a) Senhor(a),**

Em atendimento à presente demanda, seguem, em anexo, as informações funcionais solicitadas que se encontram disponíveis no banco de dados deste Tribunal.

Cumprе destacar que as informações possuem natureza declaratória, de inteira responsabilidade das unidades jurisdicionadas, e podem conter falhas ou inconsistências, razão pela qual não representam nenhum juízo de valor de nossa parte.

Com esses esclarecimentos, a Ouvidoria acredita haver atendido, na íntegra, a demanda apresentada.

Se possível, solicita-se a Vossa Senhoria a gentileza de responder à Pesquisa de Satisfação referente ao atendimento da sua demanda. É bem rápido, são apenas três questões objetivas, podendo preencher, caso deseje, um campo para comentários adicionais. **A sua opinião é muito importante para tornar a nossa prestação de serviços mais eficiente!**

A Ouvidoria agradece o contato e segue à disposição.

Ouvidoria do TCE-RN

(84) 3642-7220.

- Ainda com relação a folhas de pagamento, outros três modelos de resposta são disponibilizados neste manual, em razão da frequência com que essas manifestações se apresentam.

✓ **O prazo para envio das folhas de pagamento ainda não expirou:**

**Prezado(a) Senhor(a),**

Em atendimento à presente demanda, esta Ouvidoria vem informar que os dados relativos à folha de pagamento e cadastro funcional dos servidores ativos, inativos e pensionistas, devem ser enviados pelos jurisdicionados a este Tribunal, mensalmente, até o quinto dia do mês subsequente, por meio do Sistema Integrado de Auditoria Informatizada – SIAI, na área de Despesa de Pessoal, denominado novo SIAIDP, nos termos da Resolução nº 022/2020-TCE.

Desta forma, embora a .....(ex.: Prefeitura Municipal de ....) ainda não tenha disponibilizado a(s) folha(s) de pagamento solicitada(s) por Vossa Senhoria, o prazo legal ainda não expirou.

Portanto, a equipe da Ouvidoria orienta no sentido de que seja considerada a possibilidade de Vossa Senhoria requerer, diretamente, ao órgão público em referência, todas as informações do seu interesse.

Com esses esclarecimentos, a Ouvidoria agradece o contato e segue à disposição para qualquer esclarecimento.

Se possível, solicita-se a Vossa Senhoria a gentileza de responder à Pesquisa de Satisfação referente ao nosso atendimento. É bem rápido, são apenas três questões objetivas, podendo preencher, caso deseje, um campo para comentários adicionais. **A sua opinião é muito importante para tornar a nossa prestação de serviços mais eficiente!**

Ouvidoria do TCE-RN

(84) 3642-7220.

✓ **O órgão objeto da demanda ainda não enviou as informações para o TCE-RN:**

**Prezado(a) Senhor(a),**

Em atendimento à presente demanda, esta Ouvidoria vem informar sobre a impossibilidade deste Tribunal de Contas atender à sua demanda, haja vista que, neste momento, as informações requeridas não se encontram disponíveis no nosso banco de dados.

É oportuno destacar que essa situação se deve ao fato de que o órgão público citado na sua demanda não enviou ao TCE-RN, até a presente data, as informações sobre o assunto em tela.

Cabe ainda esclarecer que o gestor responsável pela inadimplência dessas informações fica sujeito à aplicação de sanção administrativa, nos termos do art. 107, inciso II, da Lei Complementar Estadual nº 464/2012 (Lei Orgânica do TCE/RN) e do art. 6º, da Resolução nº 22/2020 – TCE.

Portanto, a equipe da Ouvidoria orienta no sentido de que seja considerada a possibilidade de Vossa Senhoria requerer (ou reiterar), diretamente, ao órgão público em referência, todas as informações do seu interesse.

Com esses esclarecimentos, a Ouvidoria agradece o contato e segue à disposição para qualquer esclarecimento.

Se possível, solicita-se a Vossa Senhoria a gentileza de responder à Pesquisa de Satisfação referente ao nosso atendimento. É bem rápido, são apenas três questões objetivas, podendo preencher, caso deseje, um campo para comentários adicionais. **A sua opinião é muito importante para tornar a nossa prestação de serviços mais eficiente!**

Ouvidoria do TCE-RN

(84) 3642-7220.

✓ **O órgão objeto da demanda enviou parcialmente as informações para o TCE-RN:**

**Prezado(a) Senhor(a),**

Em atendimento à presente demanda, esta Ouvidoria vem informar que este Tribunal de Contas atenderá à sua demanda parcialmente, haja vista que, neste momento, as informações requeridas não se encontram disponíveis, em sua totalidade, no nosso banco de dados.

É oportuno destacar que essa situação se deve ao fato de que o órgão público citado na sua demanda não enviou ao TCE-RN, até a presente data, todas as informações solicitadas, sobre o assunto em tela.

Desta forma, segue(m), em anexo, a(s) folha(s) de pagamento do(s) mês(es) de .....

de 20....

Cumprir destacar que as informações possuem natureza declaratória, de inteira responsabilidade das unidades jurisdicionadas, e podem conter falhas ou inconsistências, razão pela qual não representam nenhum juízo de valor de nossa parte.

Registre-se que, com relação à(s) folha(s) de pagamento não disponibilizadas, o gestor responsável pela inadimplência dessas informações fica sujeito à aplicação de sanção administrativa, nos termos do art. 107, inciso II, da Lei Complementar Estadual nº. 464/2012 (Lei Orgânica do TCE/RN) e do art. 6º, da Resolução nº. 22/2020 – TCE/RN.

Portanto, a equipe da Ouvidoria orienta no sentido de que seja considerada a possibilidade de Vossa Senhoria requerer (ou reiterar), diretamente, ao órgão público em referência, todas as informações do seu interesse.

Com esses esclarecimentos, a Ouvidoria acredita haver atendido, em parte, a demanda apresentada.

Se possível, solicita-se a Vossa Senhoria a gentileza de responder à Pesquisa de Satisfação referente ao nosso atendimento. É bem rápido, são apenas três questões objetivas, podendo preencher, caso deseje, um campo para comentários adicionais. **A sua opinião é muito importante para tornar a nossa prestação de serviços mais eficiente!**

A Ouvidoria agradece o contato e segue à disposição.

Ouvidoria do TCE-RN

(84) 3642-7220.

## 12.2. DAS DEMANDAS DEVOLVIDAS PELAS UNIDADES TÉCNICAS DO TCE-RN

Uma vez recebido o memorando da unidade técnica, deve-se verificar se a resposta apresentada é conclusiva ou se restou pendente de pronunciamento algum aspecto da demanda cadastrada.

### 12.2.1. A Resposta da Unidade Técnica Necessita de Complementação

Ao analisar a resposta enviada pela unidade técnica, a Ouvidoria avalia que a demanda não foi totalmente respondida. Nessa hipótese, se ainda couber esclarecimentos, o memorando poderá ser devolvido para complementação ou, se for o caso, enviado para outra unidade técnica do Tribunal (pela área restrita). No entanto, será necessário fazer ajustes no ambiente do Redmine, para não comprometer o funcionamento do *Kairós*. Para mais detalhes a esse respeito, recomenda-se consultar o item [14.3](#) deste Manual.

Caberá à Ouvidoria monitorar o prazo total para resposta ao demandante, realizando os alertas ou lembretes (por telefone) junto às unidades técnicas competentes.

### 12.2.2. A Resposta da Unidade Técnica é Conclusiva

Após o recebimento e análise da resposta enviada pela unidade técnica, sendo esta conclusiva, a Ouvidoria deverá cadastrá-la no sistema e finalizar o atendimento, enviando a resposta ao demandante.

#### OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

- Para casos em que a Ouvidoria encaminha respostas elaboradas por outras unidades técnicas do TCE-RN, sugere-se o seguinte texto de resposta padrão, a ser registrado no sistema.

**Prezado(a) Senhor(a),**

Em atendimento à presente demanda, esta Ouvidoria encaminhou o pleito à unidade técnica competente, para análise e deliberação, tendo sido informada pelo(a) NOME DA UNIDADE (Ex.: Diretoria de Administração Municipal – DAM) que TEXTO DA RESPOSTA ENVIADA PELA UNIDADE TÉCNICA, DA FORMA MAIS FIEL POSSÍVEL – PERMITIDO ALGUM AJUSTE PARA FACILITAR A COMPREENSÃO POR PARTE DO DEMANDANTE, PORÉM SEM ALTERAÇÃO DE CONTEÚDO.

Com esses esclarecimentos, a Ouvidoria acredita haver atendido, na íntegra, a demanda apresentada.

Se possível, solicita-se a Vossa Senhoria a gentileza de responder à Pesquisa de Satisfação referente ao atendimento da sua demanda. É bem rápido, são apenas três questões objetivas, podendo preencher, caso deseje, um campo para comentários adicionais. **A sua opinião é muito importante para tornar a nossa prestação de serviços mais eficiente!**

A Ouvidoria agradece o contato e segue à disposição.

Ouvidoria do TCE-RN

(84) 3642-7220.

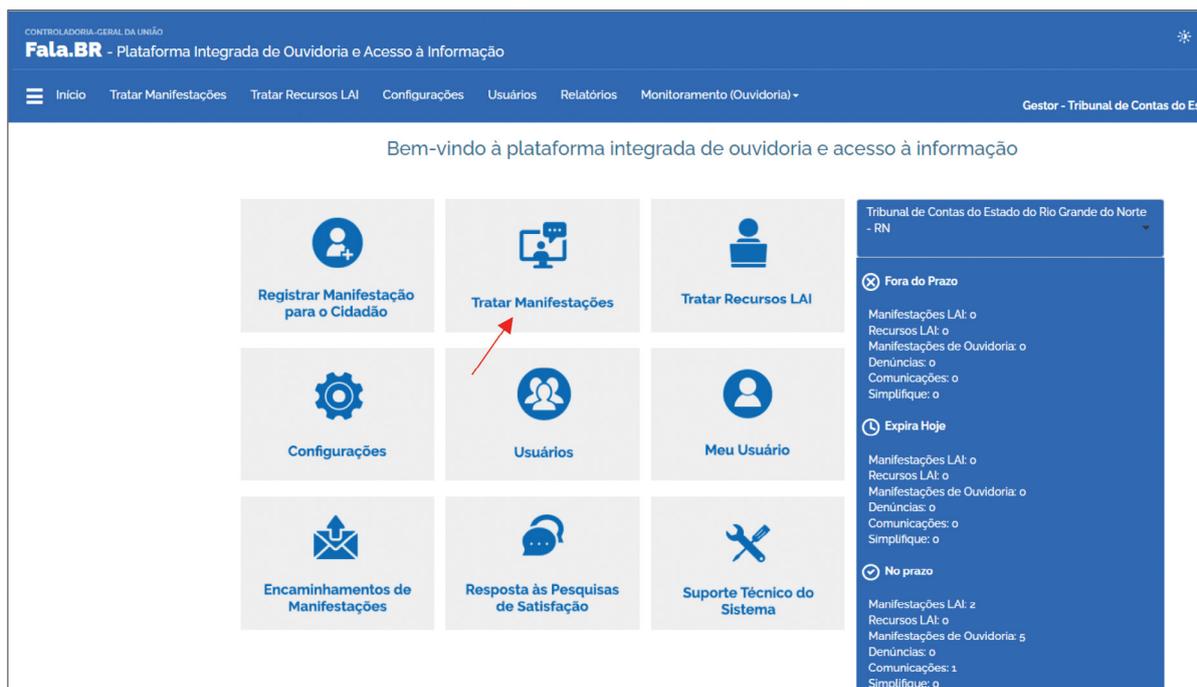
- Em vez de simplesmente transcrever o texto recebido da unidade técnica, a Ouvidoria, como já mencionado, poderá adaptá-lo, se necessário, para deixar a informação mais clara, completa e precisa.
- No caso de respostas enviadas a **cidadãos que utilizaram outros canais para o envio da manifestação que não a plataforma Fala.BR**, recomenda-se acrescentar o seguinte texto na resposta acima, antes do parágrafo que trata da Pesquisa de Satisfação.

Quanto ao encaminhamento das próximas manifestações a esta Ouvidoria, sugere-se fazê-lo por meio do sistema Fala.BR, que poderá ser acessado no link <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RN/Manifestacao/RegistrarManifestacao>, o que dará mais celeridade ao seu atendimento. Havendo dúvidas, recomenda-se consultar o Manual do Usuário do Fala.BR, disponível em [https://www.tce.rn.gov.br/Content/pdf/Cartilha\\_Apresentacao\\_FalaBR.pdf](https://www.tce.rn.gov.br/Content/pdf/Cartilha_Apresentacao_FalaBR.pdf).

### 12.2.3. Reabrindo uma Demanda Respondida Anteriormente

Diante de novas informações ou complementações de respostas encaminhadas anteriormente pelas unidades técnicas, faz-se necessário reabrir determinada demanda já respondida ao interessado. Para realizar esse procedimento, cabe ao servidor da Ouvidoria acessar o sistema Fala.BR<sup>18</sup> e, na tela inicial, buscar o menu Tratar Manifestações.

Figura 14: Tela inicial do Fala.BR

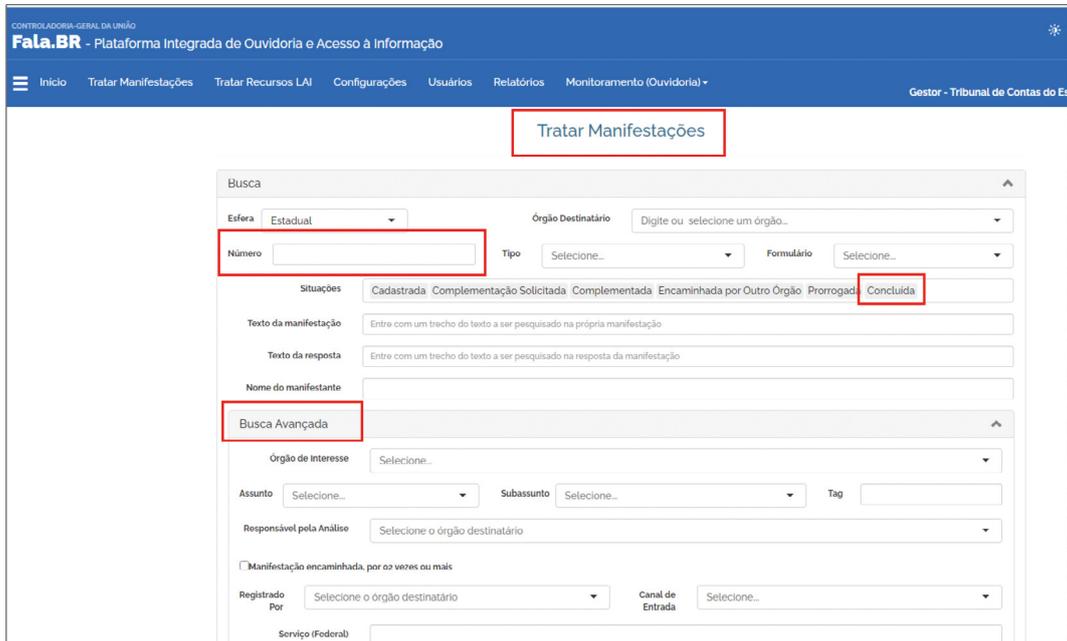


FONTE: Fala.BR

Na tela seguinte, deve-se buscar a demanda a ser reaberta, o que pode ser realizado de várias formas. A mais indicada é pelo respectivo número, mas também pode ser pelo nome do manifestante (traz todas as manifestações registradas nesse nome), texto da manifestação ou da resposta, e vários outros campos da busca avançada (data do cadastro, data da resposta conclusiva, assunto, órgão de interesse etc.). Importante lembrar que, **por se tratar de uma reabertura, a situação da demanda deve conter o status Concluída.**

18 Esse procedimento não é realizado no ambiente do Redmine, mas no próprio Fala.BR (ver item 14).

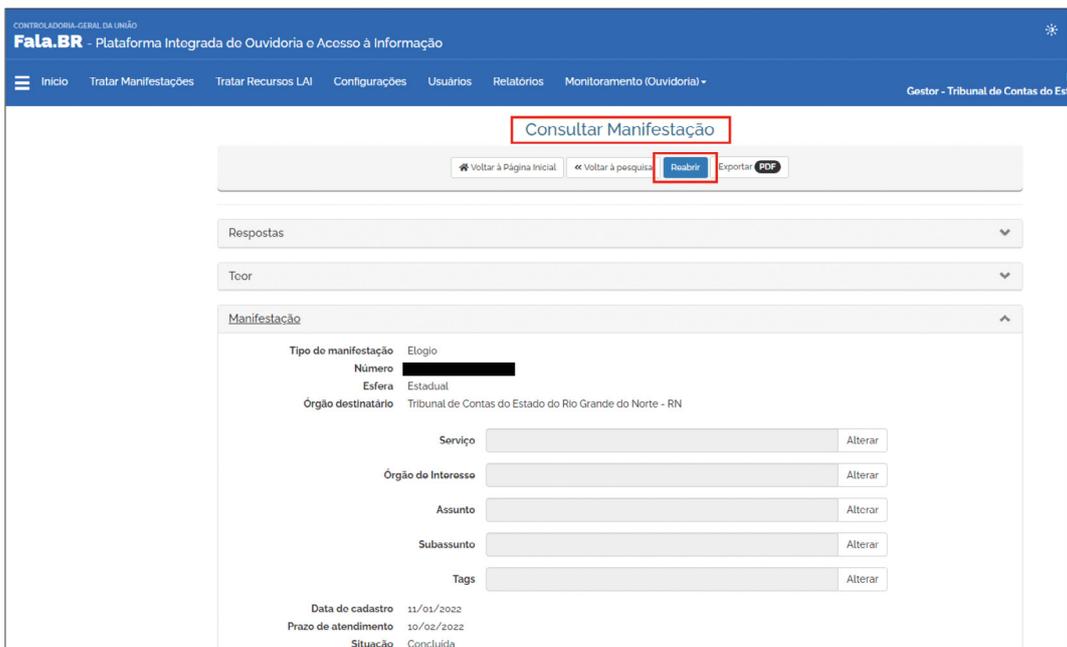
Figura 15: Tela Tratar Manifestações do Fala.BR



FONTE: Fala.BR

Uma vez identificada a demanda a ser reaberta, basta clicar no seu número, o que abrirá a tela de consulta da manifestação. Confirmando-se que aquela é a demanda a ser reaberta, basta clicar no botão REABRIR.

Figura 16: Tela consultar manifestação



FONTE: Fala.BR

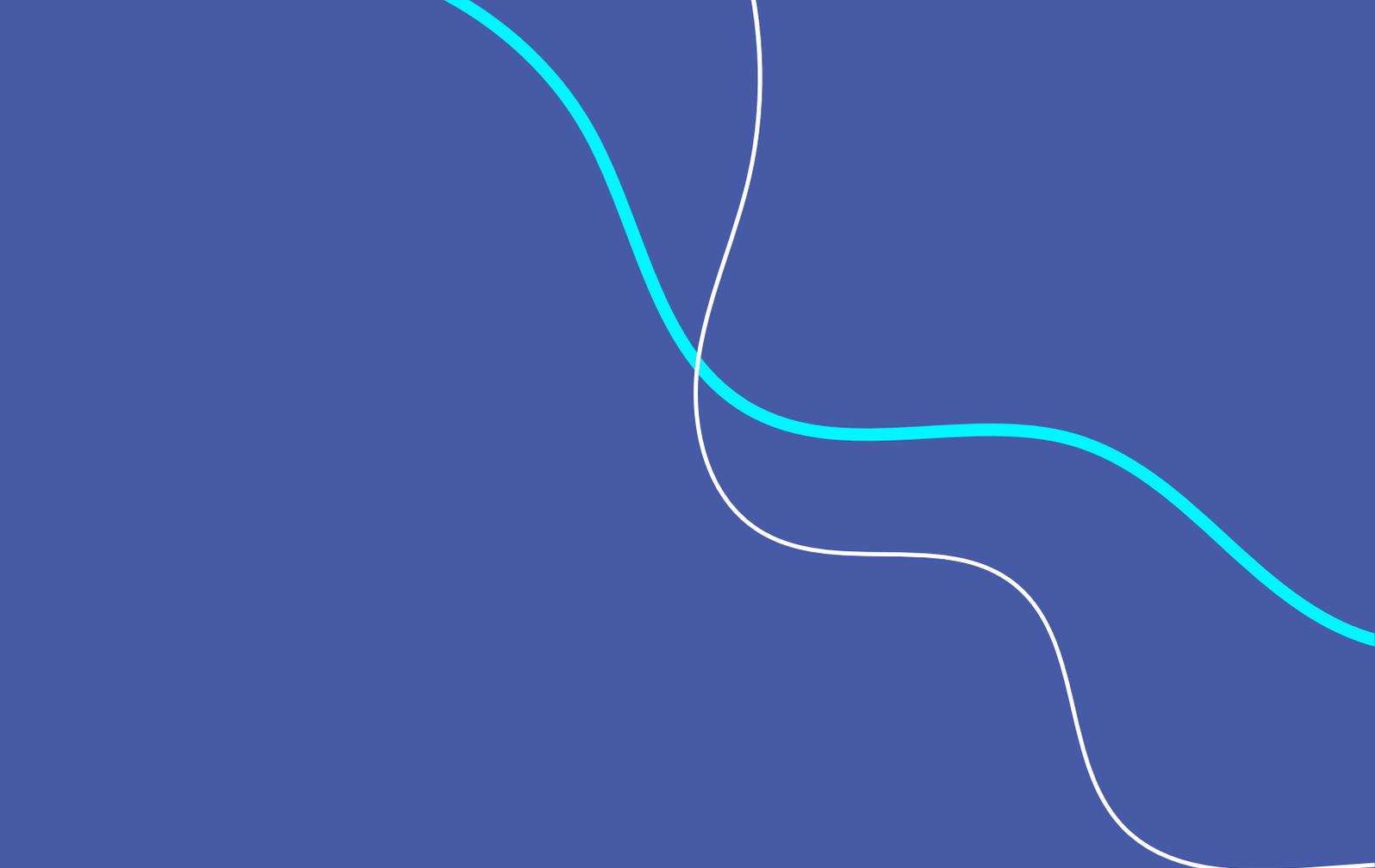
Na próxima tela, basta escolher o motivo da reabertura da manifestação e clicar no botão SALVAR.

Depois disso, a manifestação passará da situação *Concluída* para *Cadastrada*; e estará apta a ser analisada pela Ouvidoria novamente. No Redmine, essa demanda constará na coluna EM ANÁLISE PRELIMINAR, que poderá ser complementada diretamente pela Ouvidoria ou por outra Unidade Técnica.

Sendo o caso de encaminhamento da manifestação para uma Unidade Técnica, deve-se adotar as seguintes providências:

- a) clicar sobre o *card* da respectiva manifestação e editá-la;
- b) alterar a situação de *Em Análise Preliminar* para *Unidade Técnica*;
- c) No campo **Texto Encami. Unidade Técnica**, informar os motivos do encaminhamento (ex.: complementação ou esclarecimentos acerca da resposta anterior). Esse texto será inserido como uma Providência no memorando original, ou seja, não há criação de outro expediente;
- d) no campo **Destino**, inserir a sigla da unidade técnica que fará a complementação da resposta; e
- e) por fim, clicar no botão ENVIAR.

Adotadas essas providências, o *Kairós* desarquivará o memorando original associado à manifestação a ser complementada e o enviará à unidade técnica de destino. O *card* da manifestação voltará à coluna Unidade Técnica e permanecerá nessa situação até que o respectivo memorando seja novamente recebido na Ouvidoria.



DOS PASSOS PARA O  
RECEBIMENTO E  
ARQUIVAMENTO  
DO MEMORANDO  
COM A RESPOSTA DA  
UNIDADE TÉCNICA

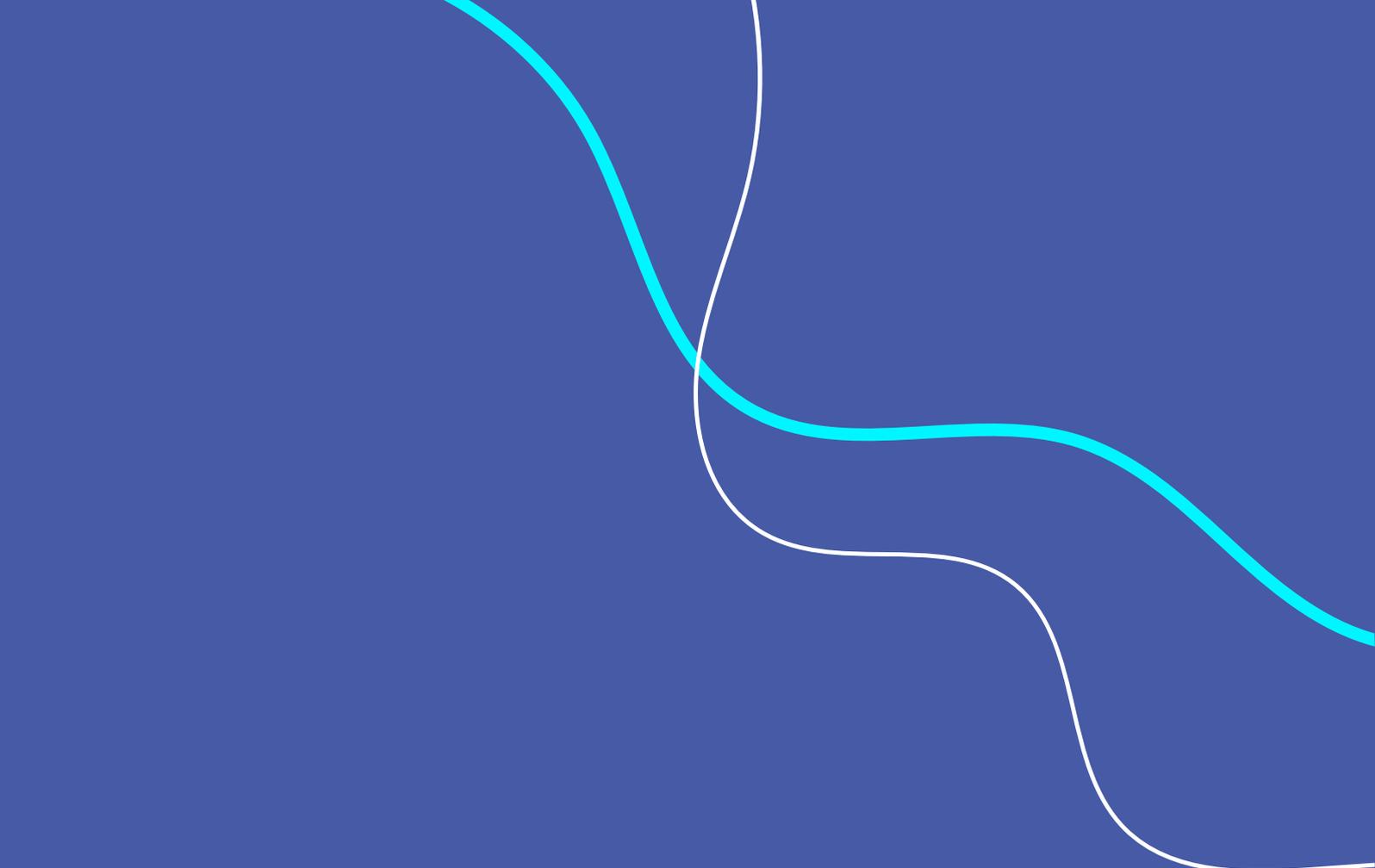
**13**

O memorando de encaminhamento de uma manifestação para análise pela unidade técnica segue um padrão, pois traz, no campo assunto, o seguinte texto: “Manifestação número da demanda – tipo da demanda” (Ex.: Manifestação 00000.000000/0000-00 – Solicitação).

Portanto, quando chega um memorando com esse padrão na Ouvidoria, ele é recebido automaticamente pelo *Kairós*, não sendo necessária a realização de qualquer ação por parte do servidor no seu recebimento.

Da mesma forma, uma vez respondida a demanda (*status* Concluída), como descrito anteriormente, o respectivo memorando é arquivado automaticamente pelo *Kairós*.

Durante esse procedimento, é inserido, no campo Providência, o seguinte texto: *Considerando que esta informação foi enviada ao demandante nesta data, archive-se o presente expediente*. Mais uma vez, a Ouvidoria não precisa executar qualquer ação. Todos esses passos são realizados de forma automática.



DA FERRAMENTA  
DE INTELIGÊNCIA  
ARTIFICIAL (KAIRÓS)  
E DO REDMINE

**14**

O *Kairós*, robô que utiliza inteligência artificial no gerenciamento de processos, é um sistema desenvolvido pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) e cedido ao TCE-RN por meio de um Termo de Cooperação Técnica.

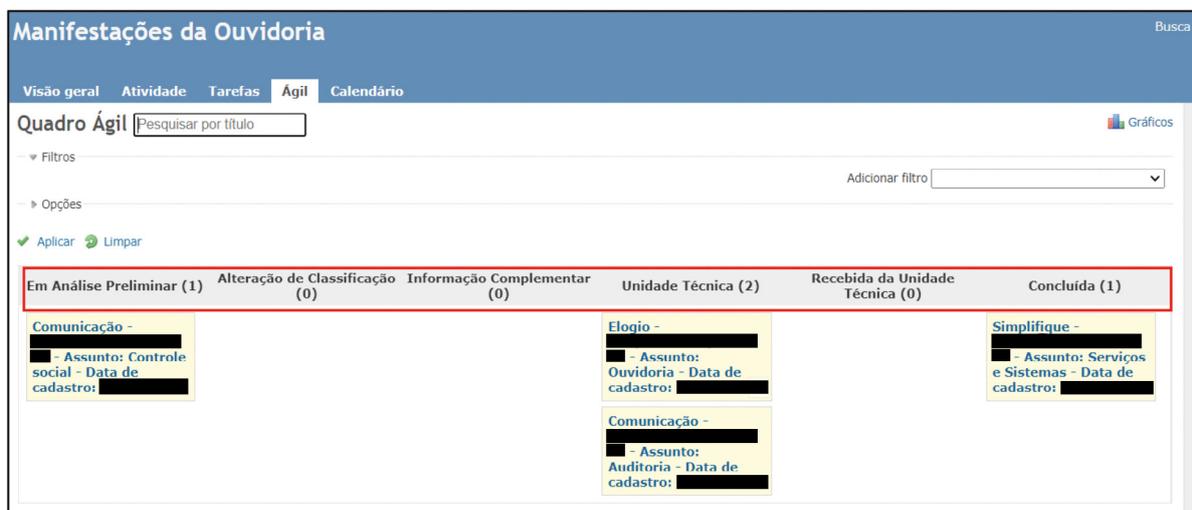
Essa ferramenta visa a otimizar o atendimento em Ouvidoria e Acesso à Informação, promovendo a melhoria significativa e contínua de indicadores de desempenho, entre os quais o tempo de resposta aos atendimentos. Monitora os pedidos de acesso à informação, denúncias, elogios, reclamações, pedidos de simplificação, solicitações e sugestões, desde o seu cadastramento até o seu encerramento, que se dá com o envio da resposta conclusiva ao demandante ou de outra forma já comentada.

A utilização dessa ferramenta busca dar mais eficiência e qualidade aos serviços prestados pela Ouvidoria aos cidadãos, bem como valorizar o trabalho essencialmente humano da equipe que realiza o tratamento das demandas. É compatível com a plataforma Fala.BR, utilizada pelo TCE-RN para recebimento das manifestações de ouvidoria, pedidos de simplificação e pedidos de acesso a informações.

Atua monitorando as demandas cadastradas nessa plataforma e transportando-as para um Painel de Controle, criado para automatizar a burocracia do processo de trabalho.

Esse painel, desenvolvido pela equipe da Diretoria de Informática (DIN) do TCE-RN no Redmine<sup>19</sup>, é representado por um quadro que contém as tarefas a serem executadas, definidas de acordo com o fluxo de processos da Ouvidoria, no que se refere ao recebimento e tratamento de demandas (Em Análise Preliminar, Alteração da Classificação, Informação Complementar, e assim sucessivamente, até a Conclusão), conforme figura abaixo.

Figura 17: Painel de controle do *Kairós* no ambiente do Redmine



FONTE: Tela do Redmine com os *cards* de quatro demandas em aberto

Observe-se que as demandas são visualizadas, de forma resumida, por meio de *cards*, que contêm o tipo/natureza da demanda (comunicação, elogio, simplifique etc.), o número do protocolo (importado do Fala.BR), o assunto e a data de cadastramento. As tarefas começam à esquerda do quadro e avançam para a direita à medida que são executadas.

Para saber mais sobre uma determinada demanda, deve-se clicar no respectivo card, que abrirá uma nova tela com os detalhes da manifestação, conforme figura a seguir.

Figura 18: Detalhes de uma determinada demanda

**Manifestações da Ouvidoria** Busca: [ ]

Visão geral | Atividade | **Tarefas** | Ágil | Calendário

**Manifestação #127** Editar Observar

Elogio [REDACTED] - Assunto: Ouvidoria - Data de cadastro: [REDACTED]  
Adicionado por kairios kairios aproximadamente 1 mês atrás. Atualizado 26 dias atrás.

**Situação:** Unidade Técnica  
**Prioridade:** Normal  
**Atribuído para:** -

**Descumpriu o prazo?:** Não  
**Tipo:** Elogio  
**Assunto:** Ouvidoria  
**Categoria:** Ouvidoria  
**Número Fala.BR:** [REDACTED]  
**Data de Criação:** [REDACTED]  
**Hora de Criação:** [REDACTED]  
**Solicitou Alter. Classificação:** Não  
**Nova Classificação:** [REDACTED]  
**Solicitou Infor. Adicionais:** Não  
**Texto de Solicit. Infor. Adic.:** [REDACTED]  
**Data Encaminhamento I.C.:** [REDACTED]  
**Encaminhou Unidade Técnica:** Sim

**Início:** [REDACTED]  
**Data prevista:** [REDACTED]  
**% Terminado:** 0%  
**Tempo estimado:** [REDACTED]  
**Texto Encami. Unidade Técnica:** Parabenizo o TCE-RN pelo exitoso evento telepresencial realizado, nesse dia 16 de março, em comemoração ao "Dia do Ouvidor".  
**Setores Encaminhamento:** [REDACTED]  
**Setores Encaminhamento - IA:** [REDACTED]  
**Data Encaminhamento U.T.:** [REDACTED]  
**Solicitou Prorrogação:** [REDACTED]  
**Texto de Prorrogação:** [REDACTED]

**Simplifique - Decisão :**  
**Simplifique - Data Compromisso:**  
**Denúncia - Envolve DAS4 ou Sup:**  
**Denúncia - Envolve Empresa:**  
**Denúncia - Envolve Ser Público:**  
**Denúncia - Manifestação Apta:**  
**Texto da Resposta:** [REDACTED]

Descrição Responder

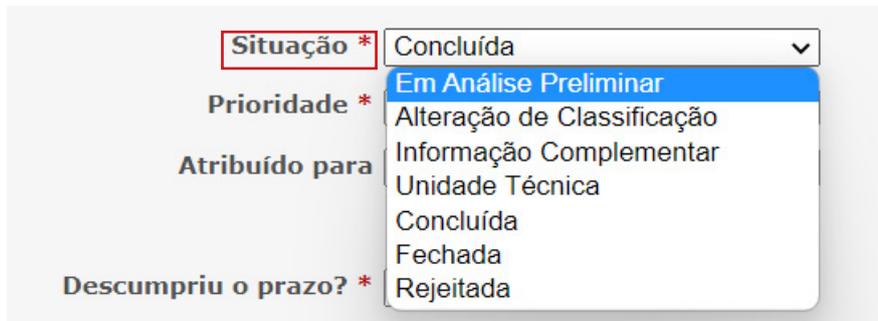
FONTE: Dados referentes a uma demanda cadastrada no Fala.BR

Na sequência, clicando em editar (ver figura anterior), é possível acessar a área de trabalho do Redmine, na qual é possível (i) alterar a classificação da demanda; (ii) solicitar informação adicional/complementar ao demandante; (iii) encaminhar a demanda a uma ou mais de uma unidade técnica, para análise (por meio de memorando eletrônico, gerado automaticamente); (iv) solicitar prorrogação de prazo para resposta; e (v) responder à demanda. Esses campos estão identificados na figura a seguir.



As orientações e comentários, a seguir, se referem aos campos e recursos da figura anterior, com destaque para o campo **Situação**, detalhado na próxima figura.

Figura 20: Situações da demanda



FONTE: detalhes do Redmine a partir do fluxo das demandas

- a) **Alteração de Classificação:** para *alterar a classificação da demanda*, deve-se alterar a **Situação** da demanda para *Alteração de Classificação* e selecionar a **Nova Classificação** entre as opções disponíveis. Em seguida, clicar no botão ENVIAR. Nesses casos, uma notificação será enviada ao manifestante, informando que o tipo da sua manifestação foi alterado.
- b) **Informação Complementar:** quando necessário solicitar ao demandante *informações complementares*, deve-se alterar a **Situação** da demanda para *Informação Complementar* e, em seguida, preencher o campo texto correspondente (**Texto de Solicit. Infor. Adic.**), conforme modelo disponível no item 8 deste Manual. Por fim, clicar no botão ENVIAR.
- c) **Encaminhamento da Demanda:** no caso de *encaminhamento da demanda a uma ou mais unidade técnica*, para fins de análise e pronunciamento, deve-se, inicialmente, alterar o campo **Situação**, de *Em Análise Preliminar* para *Unidade Técnica*. Em seguida, preencher o campo **Destino**, com a sigla da unidade de destino. Sendo mais de uma unidade, essas siglas deverão ser separadas por ponto e vírgula, sem espaço entre elas, conforme apresentado no item 9, deste Manual. Lembrar que o texto do campo **Texto Encami. Unidade Técnica**, em regra, já vem preenchido, pelo próprio sistema, com as exatas palavras da manifestação registrada pelo demandante no Fala.BR.

Concluídos esses procedimentos, deve-se clicar no botão ENVIAR para movimentar a manifestação da coluna *Em Análise Preliminar* para a coluna *Unidade Técnica*. Nesse momento, o sistema gera, automaticamente, o memorando eletrônico que será encaminhado à unidade técnica de destino, para a devida análise e pronunciamento. Em regra, o servidor da Ouvidoria não precisa digitar informações adicionais nesse campo ou anexar eventuais arquivos encaminhados pelo demandante. O *Kairós* traz todas essas informações para o ambiente do Redmine.

- d) **Solicitando Prorrogação de Prazo:** a solicitação de prorrogação de prazo para o envio da resposta, nos termos mencionados no item 10 deste Manual, é automática; o *Kairós* realiza o procedimento sempre que o prazo limite é atingido e não tenha sido cadastrada uma resposta conclusiva para a manifestação. No entanto, para evitar mensagens de erro, deve-se preencher o campo **Texto de Prorrogação**, informando os motivos do pedido<sup>20</sup> e a justificativa. Por fim, clicar no botão ENVIAR.
- e) **Responder à Demanda:** para responder à demanda, deve-se alterar o campo **Situação**, de *Unidade Técnica* para *Concluída* (manifestações respondidas pelas unidades técnicas) ou de *Em Análise Preliminar* para *Concluída* (manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria); inserir a resposta, conforme modelos apresentados anteriormente, no campo **Texto da Resposta**; preencher os campos obrigatórios para demandas dos tipos SIMPLIFIQUE, DENÚNCIA, COMUNICAÇÃO e ACESSO À INFORMAÇÃO, como detalhado no item a seguir; anexar arquivos, se for o caso, e, por fim, clicar no botão ENVIAR. Com esses procedimentos, a demanda será movimentada para a coluna *Concluída*.

#### 14.1. ENCERRANDO UMA MANIFESTAÇÃO ENCAMINHADA A OUTRO ÓRGÃO

No caso específico de uma manifestação encaminhada para um órgão externo, procedimento realizado previamente no ambiente do Fala.BR, compete ao servidor da Ouvidoria concluir a demanda no Redmine, o que poderá ser feito de duas maneiras:

- mover/arrastar o *card* da manifestação da coluna “Em Análise Preliminar” para a coluna “Concluída”; ou
- clicar sobre o respectivo *card*, editar a manifestação e alterar a situação de *Em Análise Preliminar* para *Concluída*; na sequência, inserir a resposta enviada ao demandante pelo Fala.BR, no campo **Texto da Resposta**, conforme apresentado no item 8, clicando, por fim, no botão ENVIAR.

Recomenda-se a adoção da segunda opção, uma vez que, dessa forma, a resposta enviada ao cidadão pelo Fala.BR ficará registrada, também, no Redmine.

Adotados esses procedimentos, o *Kairós* movimentará o *card* da coluna EM ANÁLISE PRELIMINAR para a coluna CONCLUÍDA e, ao verificar que a demanda não mais está aberta no Fala.BR (já foi encaminhada para outro órgão), encerrará a demanda também no Redmine.

---

20 Alguns exemplos de motivo: complexidade para elaborar a resposta, aguardando atuação de outras unidades do Tribunal, revisão da resposta e adequação da linguagem.

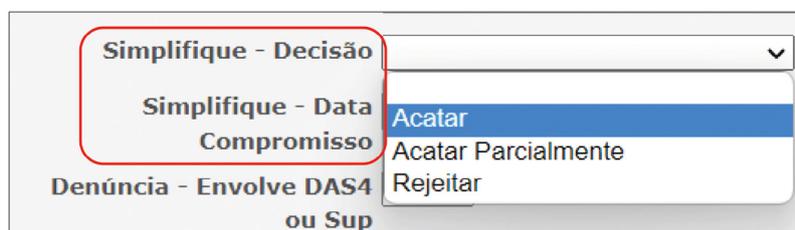
## 14.2. CAMPOS DE PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIOS NA RESPOSTA AO CIDADÃO

Para cadastrar e encaminhar a resposta da manifestação ao cidadão, o servidor da Ouvidoria deverá alterar o campo “Situação” para CONCLUÍDA. Em seguida, no campo “Texto da Resposta”, redigir a resposta a ser enviada, podendo inclusive anexar arquivos (botão ESCOLHER ARQUIVOS) a essa resposta<sup>21</sup>. Por fim, clicar no botão ENVIAR. Antes de enviar a resposta, ainda é possível visualizá-la e até cancelá-la, se for o caso.

Importante registrar que demandas dos tipos SIMPLIFIQUE, DENÚNCIA, COMUNICAÇÃO e ACESSO À INFORMAÇÃO contêm campos específicos e de preenchimento obrigatório, quando do cadastramento das respostas. Não se pode enviar a resposta sem que eles tenham sido previamente preenchidos.

No caso das demandas do tipo SIMPLIFIQUE, devem ser preenchidos os campos “Simplifique – Decisão” e “Simplifique – Data Compromisso”, salvo se, no caso deste último, a decisão tiver sido por REJEITAR. Uma vez acatada a sugestão de simplificação, ainda que parcialmente, deve-se registrar a data do compromisso assumido para sua implantação.

Figura 21: Campos de preenchimento obrigatório (SIMPLIFIQUE)



FONTE: detalhes do Redmine a partir do Fala.BR

Nos casos das DENÚNCIAS e COMUNICAÇÃO<sup>22</sup>, é obrigatório o preenchimento dos campos “Denúncia – Envolve DAS4 ou Sup<sup>23</sup>”; “Denúncia – Envolve Empresa”; “Denúncia – Envolve Ser Público”; e “Denúncia – Manifestação Apta”. As respostas para essas quatro perguntas são do tipo “sim” ou “não”. Lembrando que as denúncias propriamente ditas serão recebidas e analisadas pela Diretoria de Expediente (DE) e não pela Ouvidoria.

21 Até 10 MB.

22 Como detalhado no item 2.2.2, COMUNICAÇÃO é a denúncia apresentada de forma anônima. O sistema converte o tipo automaticamente.

23 “DAS” são cargos de Direção e Assessoramento Superior, segundo a classificação adotada pelo Governo Federal. Podem ser ocupados por qualquer servidor ou pessoa externa ao serviço público. Os seus níveis variam de 1 até 6. Os níveis 1 e 2 são mais relacionados a atividades operacionais. Já o 3 é atribuído aos coordenadores. **O nível 4 geralmente equivale a coordenador-geral; o 5 a diretor; o 6 a secretário nacional ou presidente de fundação.** Aqui, deve-se buscar uma equivalência à classificação adotada no caso em análise.

Figura 22: Campos de preenchimento obrigatório (DENÚNCIA e COMUNICAÇÃO)

The image shows a form with four mandatory dropdown menus:

- Denúncia - Envolve DAS4 ou Sup: A dropdown menu with a blue highlight on the top bar.
- Denúncia - Envolve Empresa: A dropdown menu with a list showing "Sim" and "Não".
- Denúncia - Envolve Ser Público: A dropdown menu.
- Denúncia - Manifestação Apta: A dropdown menu.

FONTE: detalhes do Redmine a partir do Fala.BR

No caso das demandas do tipo ACESSO À INFORMAÇÃO, deve-se preencher o campo “LAI – Decisão”; e caso a decisão seja Acesso Concedido, Acesso Negado ou Acesso Parcialmente Concedido, deve-se preencher o respectivo campo adicional: LAI-Decisão-Acesso Concedido, LAI-Decisão-Acesso Negado ou LAI-Decisão-Parcial Concedido.

Figura 23: Campo LAI-Decisão – Situações Possíveis

The image shows the "LAI - Decisão" dropdown menu with the following options:

- LAI-Decisão-Acesso Concedido: Acesso Concedido
- LAI-Decisão-Acesso Negado: Acesso Negado
- LAI-Decisão-Parcial Concedido: Acesso Parcialmente Concedido
- Órgão não tem competência para responder sobre o assunto
- Pergunta Duplicada/Repetida
- Não se trata de solicitação de informação
- Texto da Resposta: Prezado Senhor,

FONTE: detalhes do Redmine a partir do Fala.BR

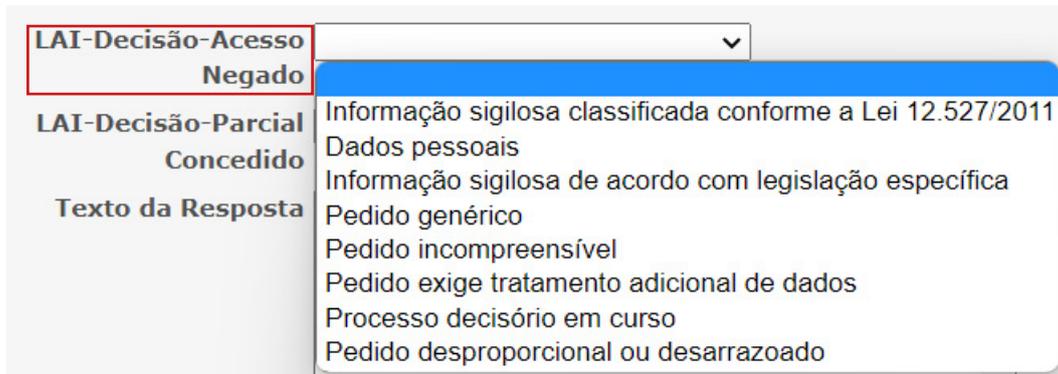
Figura 24: Campo LAI-Decisão-Acesso Concedido – Situações Possíveis

The image shows the "LAI-Decisão-Acesso Concedido" dropdown menu with the following options:

- Resposta solicitada inserida no Fala.Br
- Resposta solicitada inserida no Fala.Br
- Informações enviadas por e-mail
- Informações enviadas pelo correio
- Data, hora e local para consulta agendados
- Concedido acesso a sistema corporativo para consulta da informação
- Orientação sobre como encontrar a informação solicitada na Internet ou em publicações existentes
- Comunicada necessidade de pagamento de custos de postagem e/ou reprodução

FONTE: detalhes do Redmine a partir do Fala.BR

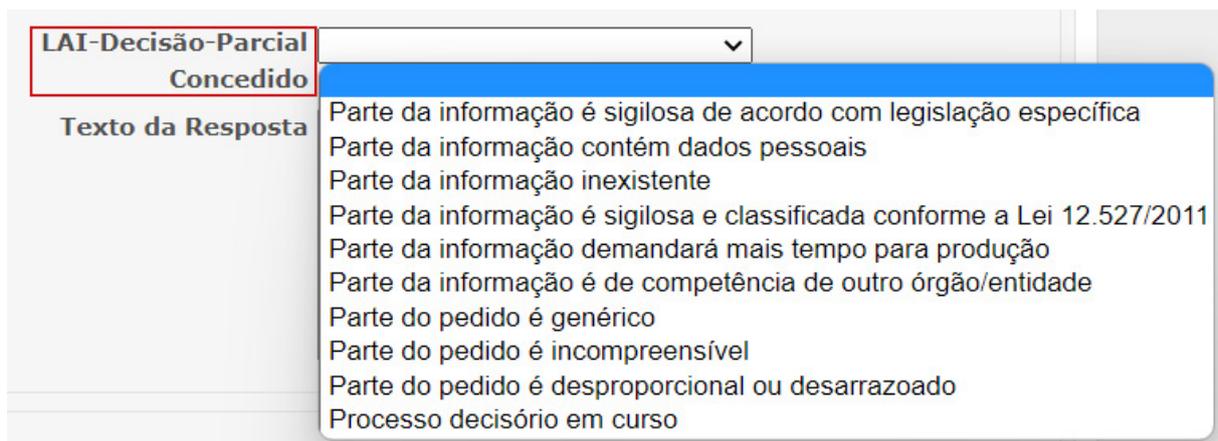
Figura 25: Campo LAI-Decisão-Acesso Negado – Situações Possíveis



<b>LAI-Decisão-Acesso Negado</b>	
<b>LAI-Decisão-Parcial Concedido</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informação sigilosa classificada conforme a Lei 12.527/2011</li> <li>Dados pessoais</li> <li>Informação sigilosa de acordo com legislação específica</li> <li>Pedido genérico</li> <li>Pedido incompreensível</li> <li>Pedido exige tratamento adicional de dados</li> <li>Processo decisório em curso</li> <li>Pedido desproporcional ou desarrazoado</li> </ul>
<b>Texto da Resposta</b>	

FONTE: detalhes do Redmine a partir do Fala.BR

Figura 26: Campo LAI-Decisão-Parcial Concedido – Situações Possíveis



<b>LAI-Decisão-Parcial Concedido</b>	
<b>Texto da Resposta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Parte da informação é sigilosa de acordo com legislação específica</li> <li>Parte da informação contém dados pessoais</li> <li>Parte da informação inexistente</li> <li>Parte da informação é sigilosa e classificada conforme a Lei 12.527/2011</li> <li>Parte da informação demandará mais tempo para produção</li> <li>Parte da informação é de competência de outro órgão/entidade</li> <li>Parte do pedido é genérico</li> <li>Parte do pedido é incompreensível</li> <li>Parte do pedido é desproporcional ou desarrazoado</li> <li>Processo decisório em curso</li> </ul>

FONTE: detalhes do Redmine a partir do Fala.BR

Registre-se, ainda, **que nas respostas enviadas pela Ouvidoria também é possível anexar arquivos (até 10 MB).**

### **14.3. REENVIANDO O MEMORANDO PARA COMPLEMENTAÇÃO DA RESPOSTA PELA UNIDADE TÉCNICA**

Como mencionado anteriormente, a resposta da unidade técnica pode não ser conclusiva, ou seja, necessitar de esclarecimentos, complementações e até mesmo pronunciamento de outra unidade técnica do Tribunal.

Observe-se que, sendo essa a situação, o memorando enviado, no primeiro momento, para determinada unidade técnica, foi respondido, devolvido e recebido na Ouvidoria. Assim, o *Kairós* já deve ter

movimentado o *card* da respectiva manifestação da coluna *Unidade Técnica* para a coluna *Recebida da Unidade Técnica* (Figura 17), o que acontece quando a Ouvidoria recebe o memorando com a resposta da unidade demandada.

Portanto, para devolver o memorando à Unidade Técnica responsável pela análise inicial ou ainda encaminhá-lo para outra unidade, para complementação ou esclarecimentos, deve-se adotar as seguintes providências:

- a) clicar sobre o *card* da respectiva manifestação e editá-la;
- b) alterar a situação de *Recebida de Unidade Técnica* para *Unidade Técnica*;
- c) No campo **Texto Encami. Unidade Técnica**, informar quais aspectos precisam ser esclarecidos ou complementados. Esse texto será inserido como uma *providência* no memorando original, ou seja, não há criação de outro expediente;
- d) no campo **Destino**, inserir a sigla da unidade técnica que fará a complementação da resposta; e
- e) por fim, clicar no botão ENVIAR.

Adotadas essas providências, o *card* da manifestação voltará à coluna Unidade Técnica e permanecerá nessa situação até que o respectivo memorando seja novamente recebido na Ouvidoria.

#### 14.4. RECEBENDO E TRATANDO RECURSOS DA LAI

Quando do registro de um recurso da LAI no Fala.BR, o *Kairós* reabrirá o *card* correspondente àquela demanda e o posicionará na coluna *Em Análise Preliminar* (Redmine).

Assim, inicialmente, a Ouvidoria deverá adotar as seguintes providências:

- a) alterar o campo **Situação** para *Unidade Técnica*, quando não for respondido diretamente;
- b) preencher os campos **Destino** e **Texto Encami. Unidade Técnica** (que será uma providência, no memorando original do pedido); e, por fim,
- c) clicar no botão ENVIAR.

Nesse momento, haverá o desarquivamento do memorando original do respectivo pedido de acesso à informação, de cuja resposta se está recorrendo, que será enviado para a unidade de destino, conforme indicação anterior.

Uma vez recebida a resposta da Unidade Técnica, deve-se acessar o Fala.BR, inserir a resposta no referido sistema e adotar todas as providências necessárias ao encerramento do recurso (fechamento manual). Isso é necessário, uma vez que o *Kairós* ainda não está programado para responder recursos diretamente, a partir do Redmine.

Em seguida, para fechar o *card* do recurso no Redmine, deve-se alterar o campo **Situação** para *Concluída*, replicar a resposta, inserida anteriormente no Fala.BR, no campo **Texto da Resposta**, responder as questões de preenchimento obrigatório para LAI e clicar no botão ENVIAR. Assim, o *Kairós* encerrará a demanda no Redmine e arquivará o respectivo memorando.



DO PAINEL DE BI  
DA OUVIDORIA  
DO TCE-RN

**15**

Trata-se de uma importante ferramenta desenvolvida pela Diretoria de Informática para acompanhamento interno das estatísticas relativas aos serviços da Ouvidoria.

Esse painel poderá ser acessado por meio do link <https://painel.tce.rn.gov.br/pbireports/powerbi/Painel%20Ouvidoria?rs:embed=true>.

Os resultados nele disponibilizados devem ser avaliados continuamente, para corrigir eventuais problemas nos atendimentos realizados.

Figura 27: Página inicial do painel de BI da Ouvidoria



FONTE: <https://painel.tce.rn.gov.br/pbireports/powerbi/Painel%20Ouvidoria?rs:embed=true>

Nesse painel, é possível acompanhar, entre outras, as seguintes informações.

a) **ATENDIMENTOS**

- Quantidade de atendimentos em determinado período, por tipo e forma.
- Tempos mínimo, médio e máximo de atendimento.
- Gráficos da evolução mensal, trimestral e anual da quantidade de atendimentos realizados.
- Gráficos da evolução mensal, trimestral e anual dos tempos médios de atendimento.
- Lista de todos os atendimentos, com as suas informações individualizadas (origem, referência original, datas de cadastro e encerramento, tempo de atendimento, *status*, tipo e forma).

## b) **DEMANDAS**

- Quantidade de demandas existentes, cadastradas e encerradas, por período, tipo e forma de atendimento.
- Tempos mínimo, médio e máximo de permanência.
- Tempo médio de permanência, por tipo e forma.
- Gráficos da evolução mensal, trimestral e anual das demandas existentes.
- Gráficos da evolução mensal, trimestral e anual das demandas cadastradas.
- Gráficos da evolução mensal, trimestral e anual das demandas encerradas.
- Gráficos da evolução mensal, trimestral e anual do tempo médio de permanência.
- Lista de todas as demandas, com as suas informações individualizadas (origem, referência original, início do período, fim do período, tempo de permanência, *status*, tipo e forma).

## c) **PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

- Resposta a três perguntas: (i) A sua demanda foi atendida? (ii) A resposta fornecida foi fácil de compreender? (iii) Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

Neste ponto, faz-se necessário apresentar os conceitos de alguns termos utilizados, no painel, para facilitar a compreensão das estatísticas nele disponibilizadas.

- a) **Demandas:** são todas as manifestações de Ouvidoria (comunicações de irregularidades, reclamações, solicitações, sugestões e elogios), solicitações de simplificação, além dos pedidos de informação, nos termos da Lei de Acesso a Informações (LAI), recebidas por meio dos canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria.
- b) **Demandas Cadastradas:** são todas as demandas RECEBIDAS pela Ouvidoria em determinado período (por exemplo: dia, mês, trimestre, ano etc.).
- c) **Demandas Encerradas:** são todas as demandas RESPONDIDAS/CONCLUÍDAS/FECHADAS pela Ouvidoria em determinado período – independentemente da data de cadastramento. Observe-se que a quantidade de demandas encerradas no período em análise pode conter demandas cadastradas no mesmo período e em períodos anteriores, quando for o caso.
- d) **Tempo de Atendimento (dias):** considera o tempo entre o CADASTRAMENTO e o ENCER-

RAMENTO de determinada demanda.

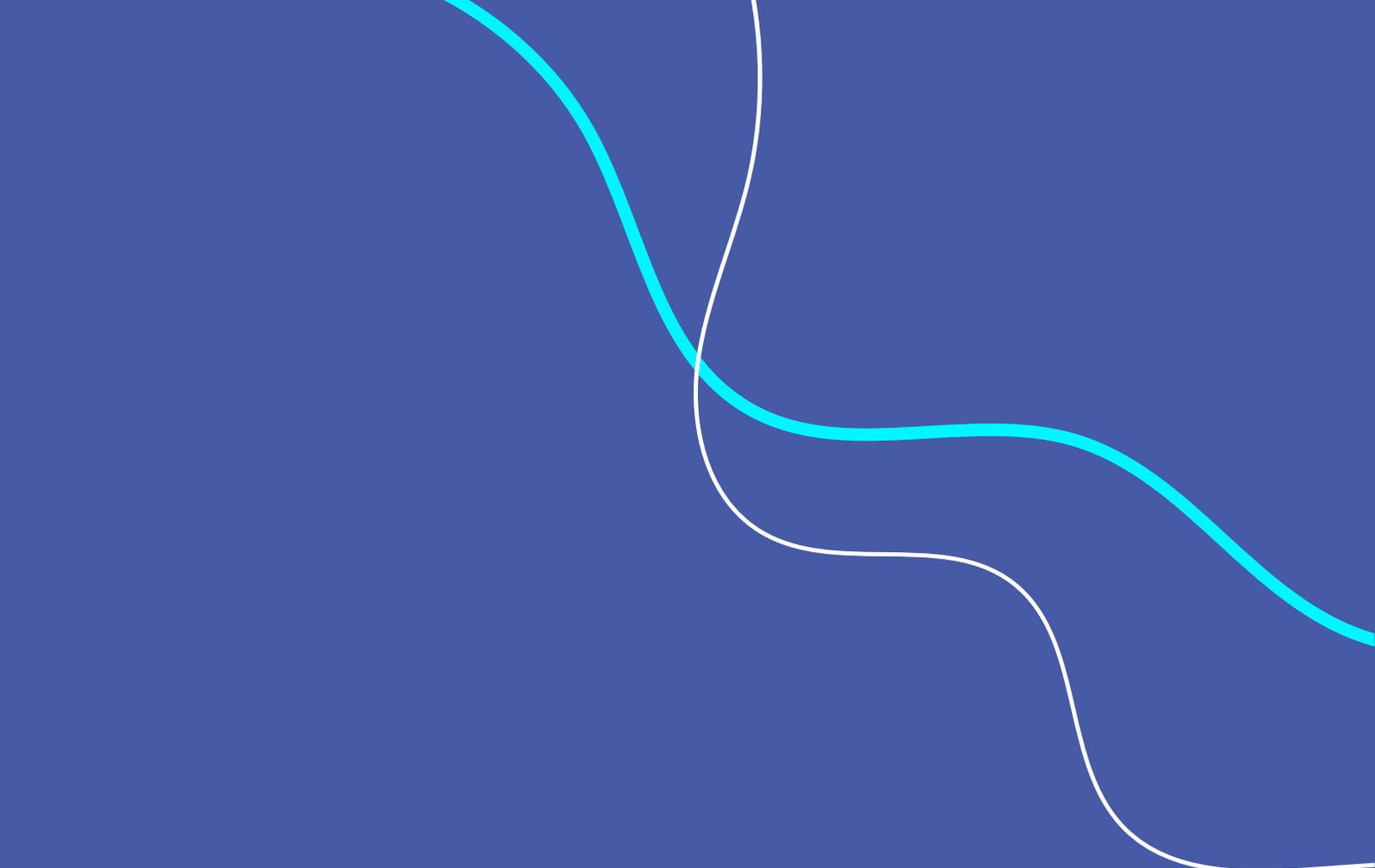
- e) **Tempo Médio de Atendimento (dias)**: considera a média dos tempos de atendimento das demandas *cadastradas e encerradas* em determinado período de referência. Para facilitar a compreensão do tema, são apresentados os seguintes exemplos.
- Período de referência = 01/01 a 31/03 (primeiro trimestre do ano). Considera todas as demandas CADASTRADAS no período 01/01 a 31/03 e ENCERRADAS nesse mesmo período. Se a demanda foi cadastrada antes desse período ou encerrada depois, não entra no cálculo do Tempo Médio de Atendimento **do primeiro trimestre**.
  - Período de referência = 01/03 a 30/04 (segundo bimestre do ano). Considera todas as demandas CADASTRADAS no período 01/03 a 30/04 e ENCERRADAS nesse mesmo período. Se a demanda foi cadastrada antes desse período ou encerrada depois, não entra no cálculo do Tempo Médio de Atendimento **do segundo bimestre**. No entanto, entrará no cálculo do Tempo Médio de Atendimento do primeiro semestre ou do ano, por exemplo, uma vez que foi **cadastrada E encerrada** entre 01/01 e 30/06 (primeiro semestre) ou entre 01/01 e 31/12 (ano).
- f) **Tempo de Permanência (dias)**: considera a contribuição de tempo de análise de determinada demanda no período de referência. Pode conter demandas cadastradas em períodos anteriores e ainda não encerradas, assim como aquelas cadastradas no próprio período de referência. E, ainda, demandas encerradas no período de referência ou aquelas que permaneceram em aberto e passaram para o período seguinte. O que é relevante, no caso, é a contribuição do tempo de análise da demanda para o tempo em que a demanda permanece no Tribunal, considerando o período de referência. Para facilitar a compreensão do tema, são apresentados os seguintes exemplos.
- Considerar uma demanda cadastrada em 28/03 e encerrada em 02/06: para o primeiro trimestre (janeiro a março), a demanda vai contribuir com apenas 4 dias no tempo de permanência (dias 28, 29, 30 e 31 de março). Para o segundo trimestre (abril a junho), a contribuição será de 63 dias (30 dias de abril + 31 dias de maio + 2 dias de junho).
- g) **Tempo Médio de Permanência (dias)**: considera a média dos tempos de permanência das demandas em determinado período de referência.
- h) **Origem**: considera o sistema no qual a demanda foi registrada/cadastrada (Fale Conosco, E-SIC ou Fala.BR, sendo que os dois primeiros foram desativados em 20 de junho de 2022).
- i) **Status**: considera a situação, fase ou condição em que a demanda se encontra (em análise preliminar, alteração de classificação, informação complementar, unidade técnica, recebida da unidade técnica, concluída, fechada, rejeitada).



- j) **Tipo de Atendimento:** considera os tipos de demandas (acesso à informação, comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação, sugestão, informação, outros, sem classificação).
- k) **Forma de Atendimento:** carta registrada, 0800, presencial, e-mail, fax, *site*, Fala.BR, E-SIC<sup>24</sup>.

---

24 Algumas dessas formas de atendimento não estão mais disponíveis, mas permanecem no painel, em razão do histórico dos dados.



DA ELABORAÇÃO  
DOS RELATÓRIOS  
DE ATIVIDADES

**16**

Os relatórios de atividades têm por objetivo apresentar os resultados alcançados pela Ouvidoria em determinado período, especialmente com relação à quantidade de demandas recebidas e respondidas, ao tempo de atendimento/resposta ao cidadão, à organização e realização de eventos, às atividades desenvolvidas e implementadas pelo TCE-RN, de acordo com o Plano de Diretrizes Anual (PDA) da Unidade Técnica, no caso de ações estratégicas, atividades operacionais ou rotineiras.

Esses relatórios têm **periodicidade trimestral, anual e ao fim do biênio, juntamente com o relatório de transição da gestão**. Este último tem uma estrutura que difere dos demais e é mais resumido. O relatório anual, por sua vez, consolida os resultados dos relatórios trimestrais; enquanto o do biênio contempla os resultados dos relatórios anuais.

Na sua elaboração, recomenda-se:

- utilizar linguagem simples, clara, objetiva, direta e precisa, e ser organizado de acordo com modelo padronizado pela Assessoria de Planejamento e Gestão (APG) do Tribunal;
- relacionar as atividades iniciadas, em andamento e concluídas no período;
- extrair dados estatísticos dos sistemas do TCE-RN e do painel de BI da Ouvidoria (quantidade de demandas recebidas e respondidas – por tipo e por canal de comunicação –, tempos de atendimento das demandas, resultados de pesquisas de satisfação etc.) e elaborar gráficos e tabelas que facilitem a compreensão e o acompanhamento desses dados no período;
- relacionar os eventos promovidos pela Ouvidoria no período, como por exemplo: Sexta de Contas; eventos em comemoração ao Dia do Ouvidor (16 de março) e Dia Estadual da Educação Cidadã (10 de setembro);
- listar o quantitativo de servidores e estagiários lotados na unidade;
- listar o estoque de processos e documentos no início e no final do período, se houver alguma movimentação;
- relacionar a participação de servidores em reuniões, comissões ou em atividades extraordinárias;
- informar outros assuntos de interesse, como a participação em eventos e cursos, por exemplo.

Os relatórios trimestrais devem ser elaborados até o dia 05 (cinco) do mês subsequente ao término dos respectivos trimestres e submetidos à aprovação do Conselheiro-Ouvidor. Uma vez aprovados, devem ser enviados por memorando, em formato *Word*, à Assessoria de Planejamento e Gestão (APG), observando-se a data limite do dia 10 (dez) do mês seguinte ao trimestre em análise.

Os relatórios anuais e do fim do biênio normalmente não são solicitados pela APG, mas a Ouvidoria tem adotado o mesmo procedimento dos trimestrais, com exceção do prazo para remessa, pois são relatórios mais extensos e demandam prazos maiores para a sua elaboração – geralmente, 20 (vinte) dias após o encerramento do período.

Os relatórios aprovados pelo Conselheiro-Ouvidor devem ser divulgados no *site* do TCE-RN, na aba da Ouvidoria, em Relatórios de Atividades (formato pdf).



DA ORGANIZAÇÃO  
DE EVENTOS

**17**

A Ouvidoria organiza, em conjunto com a Escola de Contas e, ocasionalmente, com outras unidades técnicas do TCE-RN, os seguintes eventos:

- evento em comemoração ao Dia do Ouvidor (16 de março);
- evento em comemoração ao Dia Estadual da Educação Cidadã (10 de setembro);
- Sexta de Contas – neste caso, não há uma quantidade ou periodicidade estabelecida, mas recomenda-se, no mínimo, dois eventos por ano, um a cada semestre.

Compete à Ouvidoria definir os temas dos eventos, buscando assuntos relacionados à sua área de atuação (ex.: cidadania, controle social, novas tecnologias e inovação nos serviços de ouvidoria, legislação de interesse etc.). Além disso, deve entrar em contato e viabilizar a participação dos palestrantes, bem como elaborar a minuta do plano de ensino, conforme modelo estabelecido pela Escola de Contas.

Uma vez aprovado e assinado pelo coordenador técnico da Ouvidoria, o plano de ensino deverá ser enviado à Escola de Contas, por memorando eletrônico, com antecedência de 30 (trinta) dias, aproximadamente, da data de realização do evento. Esse prazo é necessário para viabilizar a adoção das providências de competência da referida unidade (local, material, divulgação etc.).



DA ATUALIZAÇÃO  
DO *SITE* DO  
TCE-RN

**18**

A **aba da Ouvidoria**, no sítio eletrônico do TCE-RN, foi reorganizada na atual gestão, em função do sistema Fala.BR. Nela, estão disponíveis diversas informações, serviços e relatórios, assim como notícias sobre eventos e projetos realizados ou a realizar.

Cumpre destacar os relatórios de atividades e as cartas de serviços da Ouvidoria e do TCE-RN, além da legislação de interesse e o acesso ao sistema Fala.BR, com o respectivo Manual do Usuário. São documentos importantes para o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria e que devem ser atualizados continuamente e disponibilizados aos públicos interno e externo.

A Ouvidoria também é responsável pela atualização das informações relativas a **denúncias** e daquelas constantes no **Portal da Cidadania**. Neste último caso, em parceria com a Diretoria de Atos de Pessoal (DAP). Portanto, sugere-se consultar essa Diretoria sobre a necessidade de atualização das informações constantes nesse Portal.

Esses três espaços estão destacados na parte superior da página inicial do *site* do TCE-RN, na cor laranja, conforme figura a seguir:

Figura 28: Página inicial do *site* do TCE-RN (recorte)



FONTE: *site* do TCE-RN

É importante que a Ouvidoria mantenha atualizados todos os documentos e informações disponíveis nessas áreas.



# ANEXO

Modelo: Formulário para Registro de Manifestação

**FORMULÁRIO PARA REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO**

DADOS DO MANIFESTANTE	
Canal de Atendimento: ( ) Presencial    ( ) Via Postal*    ( ) Telefone*	
Nome:	CPF:
E-mail:	Telefone:
DADOS DA MANIFESTAÇÃO	
Classificação: ( ) Solicitação    ( ) Elogio    ( ) Reclamação    ( ) Simplifique    ( ) Sugestão ( ) Comunicação    ( ) Acesso à Informação	
Assunto:	
Descrição:	
Entregou/enviou documentos para anexar? ( ) SIM    ( ) NÃO	
Quantos?	Se presencial: devolvido(s) ao cidadão? ( ) SIM    ( ) NÃO
AUTORIZAÇÃO PARA CRIAÇÃO DE CADASTRO NO FALA.BR OU VINCULAÇÃO DO CADASTRO JÁ EXISTE ÀS SUAS MANIFESTAÇÕES	
<b>Autorizo a criação</b> , na plataforma Fala.BR, de um cadastro em meu nome, usando os meus dados informados acima.	( ) SIM    ( ) NÃO
<b>Autorizo a vinculação</b> da minha manifestação ao meu cadastro já existente na plataforma Fala.BR.	( ) SIM    ( ) NÃO
Data:	Assinatura:

(\*) Preencher, no que couber.



**TCERN**

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO