



TRIBUNAL DE  
CONTAS DO  
ESTADO

DO GRANDE DO NORTE



Ouvidoria  
do TCE/RN

---

# Transição de Gestão

---

Ouvidoria 2021-2022

**Tarcísio Costa**  
Conselheiro-Ouvidor

Dezembro/2022



## RELATÓRIO DE TRANSIÇÃO DA GESTÃO 2021/2022 OUVIDORIA

### Ouvidoria do TCE-RN

**Endereço:** Andar térreo do prédio-sede do TCE-RN, localizado na Av. Pres. Getúlio Vargas, 690 - Petrópolis Natal – RN, CEP: 59012-360.

**Telefones:** (84) 3642-7296 (coordenação) / 3642-7220 (atendimento) / 0800-281-1935.

**E-mail:** [ouvidoria@tce.rn.gov.br](mailto:ouvidoria@tce.rn.gov.br)

### LIMESURVEY e E-Mail

a) **LIMESURVEY:**

Acesso: [XXXX](#)

**Usuário:** XXXXX

**Senha:** XXXXX

b) **E-mail:** [ouvidoria@tce.rn.gov.br](mailto:ouvidoria@tce.rn.gov.br)

Para acessar o e-mail: [XXXXX](#)

Nome de usuário: XXXXX

Senha Atual: XXXXX

c) **E-mail (2):** XXXXXX

Acesso: [XXXXXX](#)

**Usuário:** [XXXXXXXX](#)

**Senha:** XXXXXX



---

## Links de interesse

---

- **Plataforma Fala.BR:**

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/RN/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

- **Manual do Fala.BR (CGU):**

[https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR\\_-\\_Manual](https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual)

- **SIAI-DP:** solicitar autorização de acesso à Diretoria de Despesa de Pessoal (DDP).

[XXXXXXXX](#)

- **Channel:**

[XXXXXXXX](#)

- **Redmine:** solicitar autorização de acesso à Diretoria de Informática.

[XXXXXXXX](#)

- **Painel de BI:** solicitar autorização de acesso à Diretoria de Informática.

[XXXXXXXX](#)

---

## Manual de Rotinas e Procedimentos Internos da Ouvidoria (versão dez/2022)

---

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 Ouvidoria, e que deve ser observado por todos aqueles que a compõem. A versão mais recente (2ª edição, atualizada em dez/2022) está disponível no sítio do Tribunal na internet, podendo ser acessada pelo *link* <https://www.tce.rn.gov.br/Ouvidoria/Manual>.

---

## **Carta de Serviços ao Cidadão (versão dez/2022) / Carta de Serviços da Ouvidoria (versão nov/2022)**

---

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento que reúne, de forma clara e objetiva, os serviços disponibilizados aos cidadãos pelo Tribunal, organizados ou agrupados por temas, com as respectivas formas e canais de acesso e os horários de atendimento. A versão mais recente (3ª edição) está disponível no sítio do Tribunal na internet, podendo ser acessada pelo link <https://www.tce.rn.gov.br/Ouvidoria/CartaServicoUsuario>.

A Ouvidoria também elaborou a sua Carta de Serviços (1ª edição), com o objetivo de informar ao cidadão sobre os serviços por ela prestados. O documento reúne, de forma clara e objetiva, os valores que permeiam o comportamento e os compromissos assumidos por todos que a integram, os serviços disponíveis, as formas e os canais de acesso e os horários de atendimento. O documento está disponível no sítio do Tribunal na internet e pode ser acessado pelo link <https://www.tce.rn.gov.br/Ouvidoria/CartaServicoUsuario>.

---

## **Manual do Usuário do Fala.BR (versão out/2022)**

---

Trata-se de uma cartilha elaborada pela Ouvidoria, a partir do Manual do Fala.BR – versão disponibilizada pela Controladoria-Geral da União (CGU) na internet –, com as devidas adaptações à realidade do Tribunal, e destina-se aos cidadãos que utilizam a referida plataforma. Tem o objetivo de orientá-los sobre o manuseio desse sistema, no que se refere ao seu próprio cadastramento como usuário, bem como em relação ao registro e acompanhamento das suas manifestações. Deve ser avaliada a necessidade de revisões periódicas, em função das frequentes atualizações dessa plataforma pela CGU. A versão mais recente data de outubro/2022 e está disponível no sítio do Tribunal na internet, podendo ser acessada pelo link [https://www.tce.rn.gov.br/Content/pdf/Cartilha\\_Apresentacao\\_FalaBR.pdf](https://www.tce.rn.gov.br/Content/pdf/Cartilha_Apresentacao_FalaBR.pdf).

---

## **Canais de Atendimento da Ouvidoria**

---

São apresentadas, a seguir, algumas informações, de forma resumida, sobre os canais de atendimento da Ouvidoria. Para mais detalhes, sugere-se consultar o *Manual de*

*Rotinas e Procedimentos Internos da Ouvidoria*, disponível no sítio do Tribunal na internet (aba da Ouvidoria) e o *Manual do Fala.BR*, atualizado continuamente pela CGU e disponível em <https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR> - Manual.

**a) Fala.BR:** plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, desenvolvida, mantida e gerenciada pela Controladoria-Geral da União (CGU), à qual o Tribunal aderiu no segundo trimestre de 2020 e passou a utilizar com exclusividade, em junho de 2022, concentrando, em um único sistema de atendimento, o encaminhamento de todas as manifestações de ouvidoria (comunicação/denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio), solicitação de simplificação, além dos pedidos de acesso a informações, nos termos da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI).

Será necessário solicitar o cadastro dos novos servidores da Ouvidoria para gerenciamento das manifestações nesse sistema, conforme detalhado no Manual de Rotinas e Procedimentos Internos da Ouvidoria (item 5.1), disponível no sítio do Tribunal na internet (aba da Ouvidoria).

**b) E-mail ([ouvidoria@tce.rn.gov.br](mailto:ouvidoria@tce.rn.gov.br)):** por meio deste canal são recebidas as mais variadas manifestações, que precisam ser registradas manualmente, pelo servidor da Ouvidoria, na plataforma Fala.BR.

**c) Telefone (0800-281-1935 / 3642-7220):** por meio deste canal são recebidas as mais variadas manifestações, que precisam ser registradas manualmente, pelo servidor da Ouvidoria, na plataforma Fala.BR.

**d) Via postal:** por meio de correspondência endereçada à Ouvidoria, localizada no andar térreo do prédio-sede do Tribunal, na Av. Getúlio Vargas, nº 690, Petrópolis, Natal-RN, CEP: 59012-360. Neste caso, também cabe ao servidor da Ouvidoria registrar, manualmente, a manifestação no sistema Fala.BR.

**e) Presencial:** o horário de atendimento regular da Ouvidoria é das 7h às 17h, de segunda a quinta-feira, e das 7h às 14h, nas sextas-feiras, exceto feriados. As manifestações resultantes dos atendimentos presenciais também precisam ser registradas manualmente na plataforma Fala.BR, da mesma forma que acontece com aquelas que chegam por via postal, e-mail e telefone.

**f) Aplicativo TCE RN Digital:** lançado recentemente para IOS e Android, pode ser baixado na *Apple Store* e *Play Store*. As manifestações registradas neste aplicativo já são direcionadas para o Fala.BR.

---

## **Aba da Ouvidoria no Sítio do Tribunal**

---

O espaço destinado à Ouvidoria no sítio do Tribunal na internet foi reorganizado na atual gestão, em função do sistema Fala.BR. É importante mantê-lo atualizado.

A Ouvidoria também é responsável pela atualização das áreas desse sítio relativas ao Portal da Cidadania e denúncias.

## **Portal da Cidadania no Sítio do Tribunal**

---

O Portal da Cidadania tem por objetivo simplificar o acesso do cidadão às informações do seu interesse, no âmbito do Tribunal, relativas a diferentes aspectos: admissão de pessoal, concessões de aposentadoria, reforma, transferência para a reserva remunerada e pensão; consulta processual, emissão e validação de certidão, e esclarecimentos sobre dúvidas relacionadas a esses atos de pessoal; bem como no tocante à legislação pertinente e às respectivas decisões.

Foi desenvolvido pela Ouvidoria, Diretoria de Informática (DIN) e Diretoria de Atos de Pessoal (DAP). Cabe à Ouvidoria mantê-lo atualizado, a partir das informações fornecidas pela DAP.

## **Pasta da Ouvidoria na rede interna do Tribunal (servidor de dados)**

---

Foi criada a pasta para o biênio (2021/2022), com o objetivo de organizar os arquivos da gestão, merecendo destaque a de “MODELOS - RESPOSTAS - DEMANDAS”, que contém modelos de respostas a serem encaminhadas aos cidadãos, e a de “Folha de Pagamento”, que reúne os arquivos já enviados aos cidadãos com informações funcionais dos jurisdicionados, haja vista que se trata de demanda recorrentemente recebida por esta Ouvidoria. Esta última pasta está organizada por órgão e por ano.

Para gerar as folhas de pagamento é preciso ter acesso ao sistema SIAIDP<sup>1</sup>, com login e senha, e em consultas → dados gerais da remessa, informar o órgão, o mês e o ano do documento e, em seguida, clicar em consultar. Por fim (em Dados Gerais do Envio), baixar e salvar o arquivo pdf, disponível em “impressão para população” (última coluna).

---

<sup>1</sup> Esse acesso é fornecido pela DDP. Para acessar: XXXXXX



---

## **Dia do Ouvidor (16/03) / Dia em comemoração à Educação Cidadã (10/09)**

---

Em regra, esses dias contam com algumas ações especiais da Ouvidoria (eventos), que são programadas em parceria com a Escola de Contas. Para mais detalhes, consultar o Manual de Rotinas e Procedimentos Internos da Ouvidoria e os Relatórios de Atividades (trimestral/anual), disponíveis no sítio do Tribunal na internet (aba da Ouvidoria).

---

## **Rotas para Ouvir**

---

Dando continuidade ao projeto, foi elaborado um termo de cooperação técnica a ser firmado entre o Tribunal, a Federação dos Municípios do Rio Grande do Norte (FEMURN) e a Federação das Câmaras Municipais do Estado do Rio Grande do Norte (FECAM/RN), para implantação ou inovação em Ouvidorias nas Prefeituras e nas Câmaras de Vereadores. Esse termo integra os autos do **Processo nº 4041/2022-TC**, enviado para a Presidência do Tribunal. Em razão do início do recesso das atividades no TCE-RN, em 20/12/2022, não houve tempo hábil para finalizar essa atividade, embora, no âmbito da Ouvidoria, já esteja concluída, passível apenas de algum eventual ajuste.

O próximo passo deverá ser a elaboração de um Plano de Ação visando não só ao aprimoramento das Ouvidorias já existentes, mas também ao incentivo à sua instalação naqueles órgãos que ainda não as instituíram em sua estrutura administrativa.

---

## **Sexta de Contas**

---

Projeto realizado pela Ouvidoria do Tribunal em parceria com a Escola de Contas Severino Lopes de Oliveira, cujos objetivos principais são a propagação do conhecimento e o fomento ao debate acerca das questões afetas ao Tribunal de Contas, notadamente, o exercício da cidadania, do controle social e do exercício do controle externo em face da administração pública estadual e municipal. No biênio 2021/2022, foram realizadas as edições XIII e XIV.



## **Nossas Cidades**

Considerando a relevância da atividade fiscalizadora realizada pela Diretoria de Administração Municipal (DAM) nos Portais da Transparência de todas as Prefeituras e Câmaras Municipais do Estado do Rio Grande do Norte e no intuito de fomentar o controle social, a Ouvidoria buscou uma forma de apresentar as informações levantadas pelo corpo técnico, desenvolvendo um índice de transparência por dimensão, divulgado em formato de infográfico no sítio do Tribunal na internet. Os dados referem-se ao período de 30 de outubro de 2018 a 21 de março de 2019, sendo a última versão disponibilizada no sítio do Tribunal na internet (aba da Ouvidoria).

## **Plano de Diretrizes Anual (PDA) 2021/2022**

No biênio 2021/2022, a Ouvidoria cumpriu 96% do seu Plano de Diretrizes Anual planejado. Foram concluídas as seguintes ações.

- Evento: Ouvidorias e interação social: auditoria governamental, inovação tecnológica e transparência a serviço da sociedade.
- Criar o Portal da Cidadania no âmbito do TCE-RN.
- Aperfeiçoar as rotinas internas de gerenciamento de demandas.
- Desenvolver ferramenta de inteligência artificial.
- Evento: A importância da Ouvidoria para o fortalecimento do controle social e da cidadania.
- Incentivar a criação e atualização dos Portais de Transparência dos jurisdicionados.
- Evento: A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e a sua aplicação na Administração Pública: desafios e perspectivas.
- Adotar ferramenta de acessibilidade do sítio eletrônico do TCE/RN.
- Evento: Ouvidoria e cidadania (conscientização, prevenção e combate ao assédio, em suas diferentes formas, no ambiente laborativo).

Restaram pendentes apenas duas atividades da ação “celebrar ou executar acordos de cooperação técnica - entre o TCE-RN, a FEMURN e a FECAM/RN -, para implantação ou inovação de Ouvidorias nas Prefeituras e nas Câmaras de Vereadores”, quais sejam:

- realizar ajustes na versão inicial, se necessário; e
- assinar e divulgar o acordo de cooperação técnica.





É oportuno mencionar que o não cumprimento integral do Plano de Diretrizes Anual da Ouvidoria se deu por motivos relacionados à exiguidade de tempo, em face da iminência do fim do biênio 2021-2022, consoante ficou delineado nos autos do Processo nº 4041/2022-TC, que se encontra na Presidência do Tribunal para deliberação.

### **Proposta de Resolução que Regulamenta as Atividades da Ouvidoria**

A Ouvidoria concluiu e enviou à Presidência do Tribunal, por meio do memorando nº 453/2022-OUVID, de 17/12/2022, uma proposta de Resolução que regulamenta as suas atribuições, organização e funcionamento.

### **Atendimentos Realizados no Biênio 2021-2022**

#### **Em 2021**

- Quantidade de demandas recebidas: 1.147
- Quantidade de demandas respondidas: 1.155
- Tempo médio de atendimento: 5,44 dias

#### **Em 2022 (Até 19/12/2022)**

- Quantidade de demandas recebidas: 849
- Quantidade de demandas respondidas: 853
- Tempo médio de atendimento: 3,19 dias
- Tempo médio de permanência: 3,32 dias

### **Demandas Pendentes (em andamento) até 19/12/2022 - Quantidade: 03**

- 1) **Comunicação - XXXXXXXX** - Assunto: XXXXXXXXX - Data de cadastro: 19/12/2022.

Enviada à Diretoria de Administração Municipal (DAM) em 19/12/2022 - Memorando nº XXXX/2022-OUVID

- 2) **Solicitação - XXXXXXXX** - Assunto: XXXXXXXXX - Data de cadastro: 17/12/2022

Enviada à Coordenadoria de Soluções Tecnológicas para o Controle Externo (COEX) em 19/12/2022 - Memorando nº XXXXXX/2022-OUVID



- 3) **Recurso da Lei de Acesso à Informação - LAI (XXXXXXXXX)**, cadastrado em XXXXXXXX.

**Processo nº:** XXXXXX-TCE

**Assunto:** XXXXXX

**Interessado(a):** XXXXXXXX

Trata-se de recurso em segunda instância, em decorrência do qual houve juízo de retratação por parte do Conselheiro-Ouvidor Tarcísio Costa. O respectivo Processo nº XXXXXXXX encontra-se na Presidência do Tribunal, instruído com a informação da Assessoria de Planejamento e Gestão – APG (evento nº 47), para deliberação.

### **Termo de Responsabilidade Patrimonial**

---

Em 15 de agosto de 2022, procedeu-se ao inventário de todos os bens existentes na Ouvidoria, tendo sido firmado o anexo Termo de Responsabilidade Patrimonial.

Natal, 23 de dezembro de 2022.

**Luzenildo Moraes da Silva**  
Coordenador da Ouvidoria (2021/2022)  
Matrícula nº 9.536-2



# ANEXO



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO RN

Termo de Responsabilidade Patrimonial

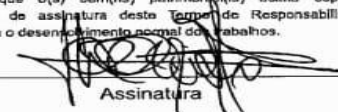
Sistema de Gestão de Patrimônio

Data: 15/08/2022 09:39:05 Pág.: 1/2

**UNIDADE/SETOR: OUVID - OUVIDORIA**

Seq.	Nº Tombo	Material	Complemento:	Estado Conservaçã
<b>APARELHOS E EQUIPAMENTOS DE COMUNICAÇÃO</b>				
1	TCE-0002527	TELEFONE COM FIO	Telefone - MARCA SIEMENS, REF. 805, COR CINZA	Bom
2	TCE-0012476	TELEFONE COM FIO	Intelbras Plano. Cor: Preto. NS 1922784RO.	Novo
<b>APARELHOS E UTENSÍLIOS DOMÉSTICOS</b>				
3	TCE-0007405	GELÁGUA	Gelagua Esmaltec Coluna EGC35	Bom
4	TCE-0010266	CENTRAL DE AR SPLIT EXTERNA		Novo
5	TCE-0010268	CENTRAL DE AR SPLIT INTERNA		Novo
<b>BENS DE INFORMÁTICA</b>				
6	TCE-0007336	ESTABILIZADOR	Estabilizador 1000VA 220/115V Microsol garantia (1 ano) S/N	Bom
7	TCE-0008250	MONITOR	Monitor 19 Polegadas L190HB NS BRG11719JB	Bom
8	TCE-0009781	MONITOR	Monitor LCD 19 POSITIVO W1942TE NS 21008577	Bom
9	TCE-0010366	NOBREAK	NHS MINI III 700VA NS 1190B0007100037251	Novo
10	TCE-0010451	NOTEBOOK	CEDIDO EM TELETRABALHO PARA SERVIDOR LUZENILDO MORAIS DA SILVA.	Novo
11	TCE-0010995	COMPUTADOR	MICROCOMPUTADOR MARCA DELL, MODELO OPTIPLEX 3040 NS 7ZZNKF2	Novo
12	TCE-0011071	MONITOR	MARCA DELL, TAMANHO 21,5 POLEGADAS, MOD.D2216H NS BR-070GJH7071367J0G9I	Novo
13	TCE-0011173	MONITOR	MARCA POSITIVO, MODELO 22MP55PQ NS 607E00445	Novo
14	TCE-0012963	NOBREAK	BMI 1200 VA MAXXIPOWER	Novo
15	TCE-0013375	COMPUTADOR	POSITIVO MASTER C820 MINIPRO 1504519 - DCRE 2017/20085-3/ ACOMPANHA WINDOWS 10	Novo
16	TCE-0013378	COMPUTADOR	POSITIVO MASTER C820 MINIPRO 1504519 - DCRE 2017/20085-3/ ACOMPANHA WINDOWS 10	Novo
17	TCE-0013406	MONITOR	MONITOR LED 21,5" POSITIVO 22MP55PY POS NS 809K01317	Novo
18	TCE-0013604	MONITOR	MONITOR LED 21,5" POSITIVO 22MP55PY POS NS 809K00117	Novo

**TERMO DE RESPONSABILIDADE**

Setor de Patrimônio		Responsável pelo Setor	
<p>Assinatura _____</p> <p style="text-align: right;">Data ____/____/____</p>		<p>Declaro que o(s) bem(ns) patrimonial(is) acima especificado(s) está(ão) sob minha responsabilidade, a partir da data de assinatura deste Termo de Responsabilidade. Comprometo-me em mantê-lo(s) em condições adequadas para o desenvolvimento normal dos trabalhos.</p> <p style="text-align: center;">             Assinatura         </p> <p style="text-align: right;">           15/08/22            Data         </p>	
Nome	Matrícula/CPF	Nome	Matrícula/CPF
<b>MARCELA ARAÚJO DE OLIVEIRA</b>	98140 012.271.864-01	<b>LUZENILDO MORAIS DA SILVA</b>	0095362 108.398.444-68



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO RN

Termo de Responsabilidade Patrimonial

Sistema de Gestão de Patrimônio

Data: 15/08/2022 09:39:05 Pág.: 2/2

Seq.	Nº Tombo	Material	Complemento:	Estado Conservaçã
19	TCE-0014094	SCANNER	AVISION AD230U SCANNER NS A095787193141127	Novo
20	TCE-0014386	NOBREAK	NOBREAK SMS 1.2 KVA modelo Station II Bilvolt NS 273920300486	Novo
21	TCE-0014682	IMPRESSORA	MULTIFUNCIONAL LASER MONO DCP-L5652DN. BROTHER, Garantia 730 dias. NS U64198B0N3	Novo
<b>EQUIPAMENTOS PARA ÁUDIO, VÍDEO E FOTO</b>				
22	TCE-0014900	CÂMERA WEB	Câmera Webcam HD Logitech C270; com microfone e clipe integrados; interface USB 2.0.	Novo
<b>MOBILIÁRIO EM GERAL</b>				
23	TCE-0010706	CADEIRA COM RODIZIO E COM BRAÇO		Novo
24	TCE-0010707	CADEIRA COM RODIZIO E COM BRAÇO		Novo
25	TCE-0010783	CADEIRA COM RODIZIO E SEM BRAÇO		Novo
26	TCE-0011287	MESA	Mesa de trabalho para 01 lugar com tampo formato "L", medindo 1400 x 1400 x 25mm, profundidade	Novo
27	TCE-0011288	MESA	Mesa de trabalho para 01 lugar com tampo formato "L", medindo 1400 x 1400 x 25mm, profundidade	Novo
28	TCE-0011289	MESA	Mesa de trabalho para 01 lugar com tampo formato "L", medindo 1400 x 1400 x 25mm, profundidade	Novo
29	TCE-0011383	MESA	Mesa redonda para reunião, medindo 1200 x 25mm, cor cinza.	Novo
30	TCE-0011481	GAVETEIRO	Gaveteiro volante com 03 gavetas, com chave, nas dimensões de 402 x 500 x 600mm, na cor cinza.	Novo
31	TCE-0011482	GAVETEIRO	Gaveteiro volante com 03 gavetas, com chave, nas dimensões de 402 x 500 x 600mm, na cor cinza.	Novo
32	TCE-0011541	ARMÁRIO	Armário alto fechado, com chave, medindo 800 x 500 x 1600mm, com 02 portas de giro e 03 pratele	Novo
33	TCE-0011726	CADEIRA FIXA SEM BRAÇO	Cadeira fixa sem braços, estofado na cor azul e base na cor preta.	Novo
34	TCE-0011727	CADEIRA FIXA SEM BRAÇO	Cadeira fixa sem braços, estofado na cor azul e base na cor preta.	Novo
35	TCE-0011728	CADEIRA FIXA SEM BRAÇO	Cadeira fixa sem braços, estofado na cor azul e base na cor preta.	Novo
36	TCE-0011729	CADEIRA FIXA SEM BRAÇO	Cadeira fixa sem braços, estofado na cor azul e base na cor preta.	Novo

**TERMO DE RESPONSABILIDADE**

Setor de Patrimônio		Responsável pelo Setor	
<p>Declaro que o(s) bem(ns) patrimonial(is) acima especificado(s) está(ão) sob minha responsabilidade, a partir da data de assinatura deste Termo de Responsabilidade. Comprometo-me em mantê-lo(s) em condições adequadas para o desenvolvimento normal dos trabalhos.</p>		<p>15/08/22</p>	
Assinatura	Data	Assinatura	Data
Nome	Matrícula/CPF	Nome	Matrícula/CPF
MARCELA ARAÚJO DE OLIVEIRA	98140 012.271.864-01	LUZENILDO MORAIS DA SILVA	0095362 108.398.444-68

Tro. Desem. Controlador Ltda

Exatidão nos Marcas Assinatura de Oliveira