

CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA

2ª Edição



Fevereiro/2025

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (GESTÃO 2025-2026)

CORPO DELIBERATIVO

Carlos Thompson Costa Fernandes | **Presidente**
Antonio Ed Souza Santana | **Vice-presidente**
Francisco Potiguar Cavalcanti Júnior | **Presidente da 1ª Câmara**
Renato Costa Dias | **Presidente da 2ª Câmara**
Antonio Gilberto de Oliveira Jales | **Corregedor**
Paulo Roberto Chaves Alves | **Ouvidor**
George Montenegro Soares | **Diretor da Escola de Contas**

CONSELHEIROS-SUBSTITUTOS

Marco Antônio de Moraes Rêgo Montenegro
Ana Paula de Oliveira Gomes

MINISTÉRIO PÚBLICO JUNTO AO TCE

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

EQUIPE TÉCNICA DA OUVIDORIA

Jailson Tavares Pereira | **Diretor**
Helena Maria Barbosa | **Assistente Técnica da Ouvidoria**
Jéssica Rayane Almeida Alves Silva | **Estagiária de Pós-Graduação**
Renata Ohana Medeiros de Oliveira | **Estagiária de Pós-Graduação**

PRODUÇÃO EDITORIAL

Diretoria de Comunicação Social - TCE/RN

Projeto Gráfico e Capa (1ª Edição)

Maria Gabrielle Figueirêdo Xavier | **Designer**

Diagramação (2ª Edição)

Caroline Macedo Alves da Silva Araújo | **Assistente Técnica da Comunicação**

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

Telefones: **(84) 3642-7296 / 3642-7220** (WhatsApp)

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

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	05
SOBRE A OUVIDORIA DO TCE/RN	05
MISSÃO	05
VISÃO	05
VALORES	05
PRINCIPAIS ATIVIDADES	06
TIPOS DE DEMANDAS	07
ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DA DEMANDA	08
PRAZOS PARA RECEBIMENTO DA RESPOSTA	09
CANAIS DE ATENDIMENTO	09

APRESENTAÇÃO

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

SOBRE A OUVIDORIA DO TCE/RN

Instituída por meio da Resolução nº 006/2008-TCE, aprovada em 17 de abril de 2008, a Ouvidoria é um dos órgãos integrantes do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte (TCE/RN) e representa um instrumento de fortalecimento da cidadania, na medida em que proporciona a participação ativa da sociedade na gestão pública, por meio de canais de comunicação direta, possibilitando-lhe a formulação de reclamações, sugestões, elogios, *solicitações*, *pedidos de acesso à informação* e *simplificação dos serviços prestados* por este órgão de controle externo, além da *comunicação de irregularidades* no âmbito da Administração Pública estadual ou municipal.

A Ouvidoria conta com regulamentação própria, que estabelece suas atribuições, organização e funcionamento no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte. Para acessar o regulamento completo, clique no link: tce.rn.gov.br/Ouvidoria/Legislacao.

Nesse sentido, o contato direto e desburocratizado dos cidadãos com o órgão público estimula e impulsiona a efetivação do controle social, que se operacionaliza mediante a interação da sociedade com o Estado na tomada de decisões, na elaboração das políticas públicas e na fiscalização dos serviços prestados, com evidente contribuição para a adequação e eficiência da atuação administrativa.



MISSÃO

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



VISÃO

Ser reconhecida como entidade essencial ao legítimo controle social.



VALORES

Ética | Liderança | Integração | Transparência | Dinamismo | Efetividade
Sustentabilidade | Responsabilidade Social | Inovação

PRINCIPAIS ATIVIDADES

- Divulgar a sociedade a sua missão, bem como os canais de atendimento e as formas de acesso às informações, visando oportunizar a efetiva participação cidadã;
- Contribuir para o fortalecimento da imagem institucional do Tribunal, da sua interlocução com a sociedade em geral e do exercício do controle social;
- Estimular a realização de pesquisas, seminários, palestras, cursos e eventos em geral sobre assuntos relativos ao exercício da cidadania e do controle social, em parceria com a Escola de Contas do Tribunal;
- Implementar e monitorar medidas para garantir que os dados pessoais fornecidos pelos cidadãos sejam tratados com confidencialidade e segurança;
- Identificar oportunidades de aprimoramento nos processos internos e propor mudanças para aumentar a eficiência e a eficácia da sua atuação;
- Atuar como um intermediário eficaz entre o público e as unidades internas do Tribunal, assegurando que as questões e preocupações dos cidadãos sejam tratadas de maneira adequada;
- Realizar pesquisas de satisfação e utilizar os seus resultados para melhorar os serviços oferecidos;
- Assegurar que a equipe esteja preparada para lidar com as demandas dos cidadãos e cumprir suas funções de maneira eficiente e eficaz;
- Promover a capacitação contínua da equipe, identificando necessidades de treinamento e oportunidades de desenvolvimento profissional;
- Fornecer análises detalhadas e dados sobre o seu desempenho, com base em relatórios de atividades, feedbacks recebidos, estatísticas de atendimento e indicadores de qualidade, identificando tendências, desafios e áreas de melhoria;
- Colaborar com outras entidades, tanto públicas quanto privadas, para promover boas práticas e fortalecer a sua missão;
- Estabelecer e manter relações de cooperação com outras unidades do Tribunal de Contas e com outras ouvidorias, facilitando o intercâmbio de informações e boas práticas;
- Garantir que todas as suas atividades estejam em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis;
- Assegurar que as suas ações sejam transparentes e que os cidadãos sejam informados sobre os resultados de suas manifestações;
- Criar e manter políticas que garantam o direito dos cidadãos ao acesso à informação, conforme previsto na legislação;
- Desempenhar outras atividades da sua área de competência.

TIPOS DE DEMANDAS

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

- **Elogio:** demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço prestado ou relativo a pessoas que participaram do serviço ou atendimento.
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público ou à conduta de agentes públicos responsáveis pela execução ou fiscalização desse serviço.
- **Solicitação:** pedido de esclarecimento, orientação, informação ou providência sobre matéria concernente à atuação ou funcionamento do Tribunal.
- **Sugestão:** registro de ideia ou proposta de melhoria dos serviços prestados pelo Tribunal.
- **Simplifique:** apresentação de proposta para simplificar a prestação de determinado serviço público, considerado precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente.
- **Comunicação:** encaminhamento, de forma anônima, de informações sobre a ocorrência de ato ilícito no âmbito da administração pública, a prática de irregularidade por agente público ou de ato ilícito cuja apuração seja da competência de órgãos públicos. Difere da denúncia, propriamente dita, em razão do anonimato.
- **Pedidos de Acesso à Informação:** encaminhamento, nos termos da Lei nº 12.527/2011, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação- LAI), de pedidos de acesso a informações produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.

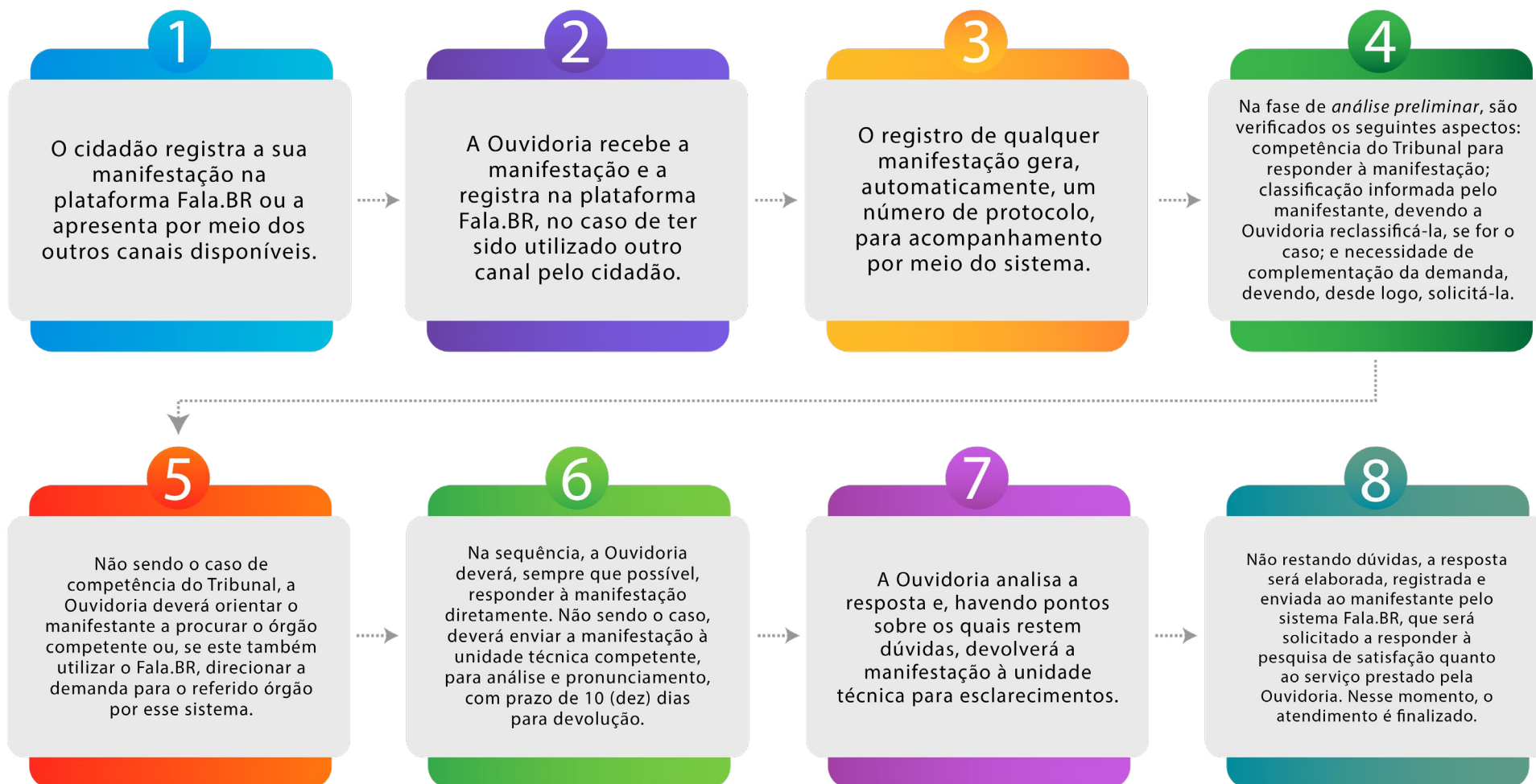
Quanto à **Denúncia**, que comunica a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito, ela não consta da relação acima, uma vez que no TCE/RN, a Ouvidoria não tem atribuição para recebimento de denúncias, que devem ser encaminhadas diretamente à Diretoria de Expediente (DE), para a atuação e processamento pertinentes, nos termos do art. 80 da Lei Complementar Estadual nº 464/2012 e do art. 294 do Regimento Interno deste Tribunal.

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

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

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

ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DA DEMANDA




Observação: no caso de pedido de acesso à informação, o cidadão poderá recorrer da decisão, no prazo de 10 (dez) dias.

PRAZOS PARA RECEBIMENTO DA RESPOSTA

De acordo com a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), os órgãos e entidades públicas têm a obrigação de garantir o direito de acesso às informações solicitadas pelos cidadãos. Para isso, as respostas devem ser fornecidas dentro dos prazos estabelecidos pela legislação, assegurando a transparência e a eficiência no atendimento às demandas da sociedade. Os prazos para envio das respostas são os seguintes:

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

CANAIS DE ATENDIMENTO

- **Plataforma Fala.BR:**
falabr.cgu.gov.br/publico/RN/Manifestacao/RegistrarManifestacao 
- **E-mail:** ouvidoria@tce.rn.gov.br
- **Telefone(s):** (84) 3642-7220 (WhatsApp) / 3642-7296
- **Presencial:** andar térreo do prédio-sede do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte, de segunda a quinta-feira, no horário das 7h às 17h, e nas sextas-feiras, das 7h às 14h, exceto feriados.
- **Via postal:** Av. Getúlio Vargas, nº 690, Petrópolis, Natal-RN, CEP: 59012-360.



TCERN
TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO