

Atualizada em 26.12.2024

# CARTA DE SERVIÇOS CONTROLADORIA-GERAL



Avalie nossa carta!



**Luciana Daltro de Castro Pádua**

**Controladora-Geral do Estado**

**Danielle Carvalho Assunção**

**Controladora-Geral Adjunta**

**Gicélia Mendonça de Moura**

**Letícia Silvestre da Paz Silva**

**Silvana Ribeiro de Medeiros**

**Equipe Técnica da  
Carta de Serviços**

# CONTROL-RN



Apontando a câmera do celular para o QR Code é possível acessar o site da CONTROL-RN

Caso não tenha o leitor do QR CODE, é possível acessar o site **CLICANDO AQUI!**



# Sumário clicável

Mensagem ao Usuário.....	4
Apresentação.....	5
Objetivos.....	6
Identidade Organizacional.....	7
Localização.....	8
Informações Gerais.....	9
Gabinete do Controlador-Geral.....	10
Acesso a Informação e-Sic.....	11
Transparência.....	13
Ouvidoria-Geral.....	14
Certidão de Adimplência de Prestação de Contas...	15

# Mensagem ao Usuário

Prezado cidadão(ã), disponibilizamos a presente Carta de Serviços da Controladoria—Geral do Estado do Rio Grande do Norte—CONTROL, no intuito de oferecer uma consulta mais detalhada dos nossos serviços e a forma de solicitá-los. Além do conhecimento e comunicação, a nossa intenção é estabelecer padrões de qualidade no atendimento ao cidadão conforme preceitua o art. 7º da Lei Federal n.º 13.460/2017.

A Controladoria—Geral do Estado vem por meio da sua Carta de Serviços ao Usuário, apresentar as atividades desenvolvidas, descrevendo quais são os principais serviços prestados pela instituição e a forma de acessá-los com comprometimento e transparência.

---

Equipe Técnica da Carta de Serviços ao Usuário.

---

# Apresentação

O Sistema Integrado de Controle Interno do Poder Executivo é o conjunto de órgãos, funções e atividades previstas na Lei Complementar Estadual n.º 638, de 28 de junho de 2018, sendo composto pela Controladoria-Geral do Estado—CONTROL, como Órgão Central, e pelas Unidades de Controle Interno—UCI, de caráter permanente e abrange toda a Administração Pública Direta e Indireta do Estado do Rio Grande do Norte.

No cumprimento das suas finalidades institucionais, compreende as seguintes funções: controle, correição, auditoria, ouvidoria e prevenção da corrupção sendo aprovado o Regimento Interno pelo Decreto Estadual n.º 28.685, de 31 de dezembro de 2018.

1º

Permitir o conhecimento dos serviços oferecidos pela Controladoria-Geral do Estado – CONTROL;

2º

Facilitar o acesso aos Serviços Públicos prestados por este órgão;

3º

Estimular o controle social e a cidadania;

4º

Conferir transparência as ações e procedimentos; e

5º

Aperfeiçoar os processos voltados para o atendimento ao cidadão-usuário

**São objetivos desta carta de serviços**

# Missão

Orientar e aprimorar a gestão pública por meio da coordenação da auditoria governamental, correição, ouvidoria, transparência e integridade, fiscalizando o uso adequado dos recursos públicos em benefício da sociedade.

# Visão

Ser reconhecido como órgão essencial à fiscalização dos recursos públicos, que atua preventivamente e preza pela transparência do setor público.

# Valores



**TRANSPARÊNCIA**



**EFETIVIDADE**



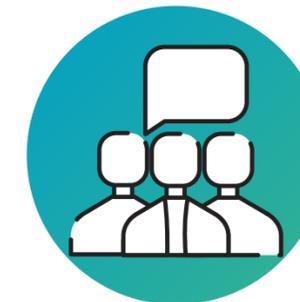
**IMPARCIALIDADE**



**INTEGRIDADE E  
COMPLIANCE**



**ÉTICA**



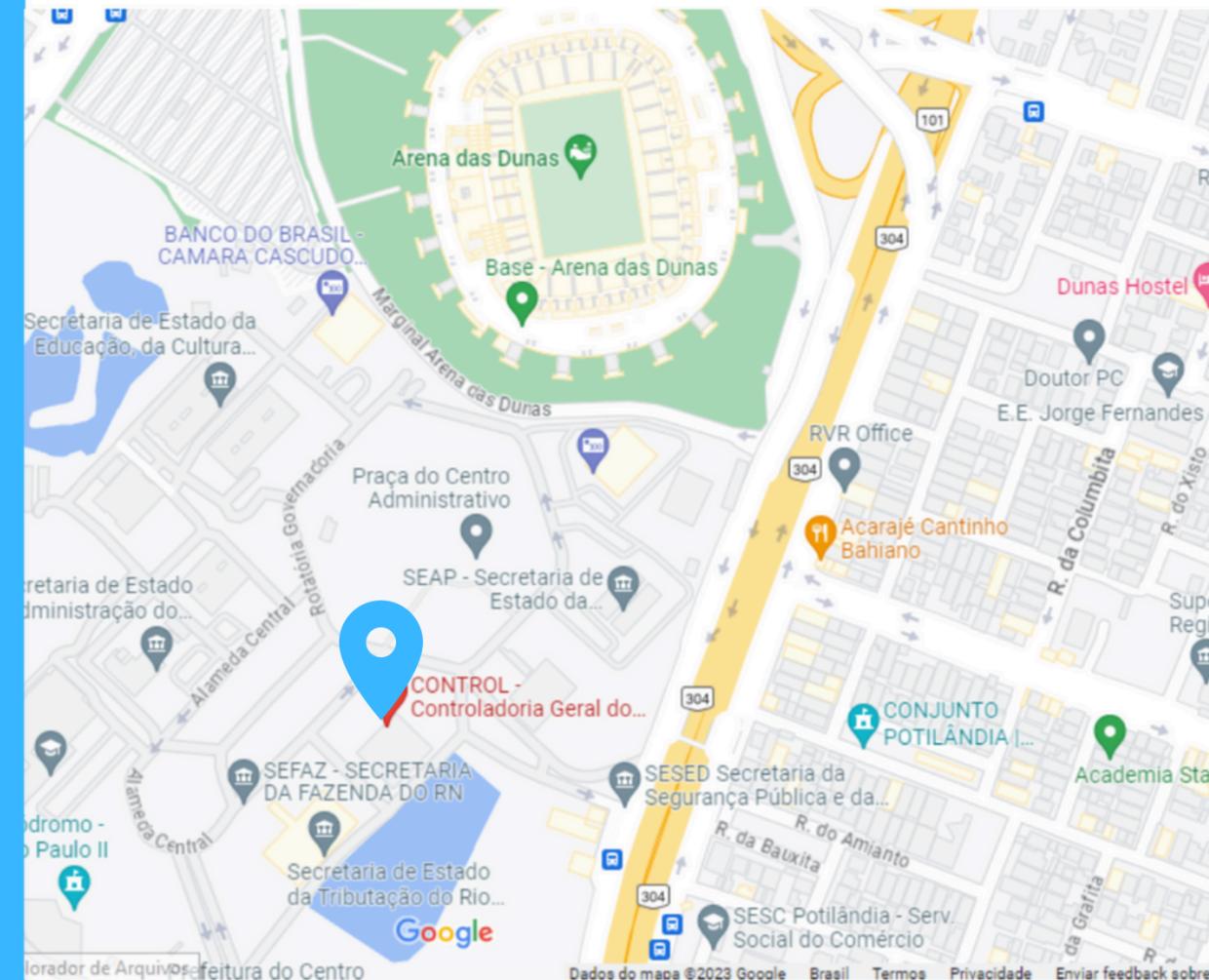
**RESPEITO AO  
INTERESSE COLETIVO**

# Localização

**Controladoria - Geral do Estado – CONTROL**  
**Centro Administrativo do Estado, Bloco SEPLAN**  
**BR 101 KM0, S / N - Lagoa Nova, Natal - RN CEP: 59064 - 901**



## MAPA DE ROTAS



**ACESSE AQUI!**

# Informações Gerais

Horário de  
atendimento:  
8h às 17h

## ATENDIMENTO ELETRÔNICO

### INSTAGRAM:

@controlRN

### E-MAIL:

control@rn.gov.br

### SITE:

<http://www.control.rn.gov.br/>

## LINKS

### PORTAL DA TRANSPARÊNCIA:

<http://www.transparencia.rn.gov.br/>

### PORTAL DO CIDADÃO:

<http://www.cidadao.rn.gov.br/>

### OUVIDORIA-GERAL:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

### e-SIC RN:

<http://www.sic.rn.gov.br/>



**PRIORIDADE DE ATENDIMENTO: Conforme os termos da Lei Federal nº Lei 14.626 de 2023**

# Gabinete da Controladora-Geral—GCG

(Chefia de Gabinete)

## Serviços

- Assessorar e assistir a Controladora Geral do Estado no estabelecimento, manutenção e desenvolvimento de suas relações internas e externas, zelando pelo cumprimento de todas as suas determinações;
- Desempenhar as atividades de relações públicas e coordenar, junto aos órgãos de imprensa, a divulgação de informações do interesse da Controladoria-Geral do Estado, bem como providenciar a publicação oficial de matérias relacionadas com a sua área de atuação;
- Organizar a agenda da Controladora- Geral do Estado;
- Instruir processos e outros expedientes a serem submetidos a Controladora-Geral do Estado;
- Manter o arquivo de correspondências, relatórios, atos normativos, publicações, protocolos, termos, compromissos e de outros documentos de interesse da Controladora-Geral do Estado;
- Supervisionar o funcionamento de toda a atividade administrativa dos diversos setores que compõem a Controladoria-Geral do Estado, de maneira a preservar a ordem e a eficiência no recinto de trabalho e nas diversas de sua missão institucional;
- Exercer outras atividades que lhe forem atribuídas pelo Regime Interno da Controladoria-Geral do Estado ou pela Controladora-Geral do Estado.

## Atendimento

- Segunda a Sexta-feira das 8h às 17h
- Pessoa física ou jurídica
- Atendimento imediato para orientações gerais e agendamento (respeitando a ordem de chegada e prioridades de atendimentos)
- Presencial: Sede da Controladoria- Geral do Estado — CONTROL Centro Administrativo do Estado - Av. Senador Salgado Filho, s/n Bloco SEPLAN Lagoa Nova, Natal/RN. CEP: 59064-901
- Virtual Consulta Pública a processo SEI: SEI - Pesquisa Pública
- E-mail: gabinete@control.rn.gov.br
- telefone / whatsapp: (84) 98620-0262 

## Prazos e Compromisso

- Imediato para informações gerais. Interessados em falar com o ControladorGeral deverão agendar previamente. Compromisso: atender o cidadão com urbanidade e respeito, imparcialidade e transparência.

# e-SIC - Sistema Integrado de Informações ao Cidadão



Acesso à Informação

Serviço	Forma de Prestação de Serviço	Horário de Atendimento	Prazos e Compromisso	Requisitos para atendimento	Etapas
<p><b>ACESSO A INFORMAÇÃO</b> Solicitação de acesso a informação pública aos órgãos e entidades do Executivo Estadual.</p> <p><b>BASE LEGAL</b> Lei Federal n.º 12.527/2011; Lei Estadual n.º 9.963/2015; e Decreto Estadual n.º 25.399/15</p>	<p>Sistema Eletrônico de Informação - e-SIC - (24h) <a href="http://www.sic.rn.gov.br">http://www.sic.rn.gov.br</a></p> <p>UAC - Unidade de Atendimento ao Cidadão:</p> <p>Controladoria-Geral do Estado - CONTROL Centro Administrativo do Estado - Av. Senador Salgado Filho, s/n - Bloco SEPLAN, Lagoa Nova - Natal/RN. CEP: 59064-901</p> <p>Email: uacatendimento@gmail.com</p>	<p>Sistema Eletrônico de Informação - e-SIC Disponível 24h</p> <p>Presencial: UAC - Unidade de Atendimento ao Cidadão: Segunda a Sexta-feira das 8h às 16h</p> <p>Telefone: (84) 98620-0578 </p>	<p>Imediato ou em até 15 minutos (para atendimento presencial)</p> <p><b>PRAZO PARA ENTREGA DA INFORMAÇÃO:</b> em até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.</p> <p><b>COMPROMISSO:</b> Obtenção de orientação e explicação sob o direito de acesso à informação. (telefone ou presencialmente).</p>	<p>Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular pedido de Acesso a Informação. O pedido deverá conter: Nome / Número de Documento válido (CPF) Pessoa Jurídica: CNPJ Descrição do pedido Órgão / e-mail Outras informações complementares.</p> <p><b>OBS.:</b> Não serão atendidos pedidos: Genérico, desproporcional ou desarrazoado ou que exija trabalho adicional de análise, interpretação ou consolidação de dados ou informações e pedidos que não sejam da competência do órgão ou entidade.</p>	<p>Efetuar o cadastro no e-SIC.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Informe seus dados corretamente (nome, e-mail, endereço, telefone, CPF, etc.)</li> <li>Ao escrever seu pedido, dê o máximo de detalhes possíveis sobre que informação você deseja, depois, escolher o órgão para onde vai direcionar o pedido.</li> <li>Processar a informação. A resposta poderá ser: imediata (se o órgão a dispõe) ou respondida em até 20 dias.</li> <li>Podendo ainda haver prorrogação de prazo por mais 10 dias.</li> </ol>

Transparência passiva



**ACESSE AQUI!**

# e-SIC - Sistema Integrado de Informações ao Cidadão



Acesso à Informação

Transparência passiva



Serviço	Forma de Prestação de Serviço	Horário e Requisitos Atendimento	Prazos e Compromisso	Etapas
<p><b>RECURSO DE 1ª INSTÂNCIA</b> (LEI 12.527, de 18 de novembro de 2011)</p> <p><b>QUANDO APRESENTAR UM RECURSO?</b> Quando o órgão/ entidade não concedeu a informação solicitada ou não forneceu o motivo para negar a informação. Caso o seu pedido de acesso seja negado, você tem o direito de ser comunicado sobre o motivo para negar a informação e seu fundamento legal.</p> <p><b>RECURSO 2ª INSTÂNCIA</b> (LEI 12.527, de 18 de novembro de 2011.) - Quando terminar o prazo para Resposta do Recurso de 1ª Instância <b>RECLAMAÇÃO</b> (LEI 12.527, de 18 de novembro de 2011)</p>	<p>Sistema Eletrônico de Informação - e-SIC - (24h) <a href="http://www.sic.rn.gov.br/">http://www.sic.rn.gov.br/</a></p> <p>Recurso de 1º instância: O recurso será encaminhado a Autoridade máxima do órgão ou entidade a que foi dirigido o seu pedido. <b>COMO FAZER?</b> Para apresentar Recurso, informe o Número da Solicitação e CPF/CNPJ de seu protocolo e clique em consultar.</p> <p>Recurso de 2º instância: <b>COMO FAZER?</b> Término do prazo deo Recurso de 1ª Instância.</p> <p>Para reclamar, informe o número da solicitação e/ou CPF/CNPJ de seu protocolo e clique em consultar. Sistema e-SIC RN <a href="http://www.sic.rn.gov.br/">http://www.sic.rn.gov.br/</a></p>	<p>Segunda a Sexta-feira das 8h às 16h</p> <p>Estar dentro do prazo para recorrer. O órgão não concedeu a informação solicitada no pedido inicial. O pedido foi negado sem motivo e fundamentação legal. Término do prazo para resposta ao recurso de 1ª instância. Para pedidos que já ultrapassaram 30 (trinta) dias sem resposta. Insatisfação com a resposta obtida. Obs.: Não contempla pedidos novos. Deverá se ater ao pedido inicial.</p> <p>Sistema Eletrônico de Informação e-SIC Disponível - 24h no Sistema e-SIC RN</p>	<p>110 dias para recorrer (contados da resposta do órgão ou entidade).</p> <p>Obs.: Se o prazo final para responder ao recurso coincidir com o final de semana ou feriado, ele será prorrogado para o próximo dia útil. <b>COMPROMISSO:</b> Encaminhamento pelo e-SIC da decisão ao recurso interposto. Obs.: eventualmente, por carta ou telefone para quem não possuir acesso à internet.</p> <p>10 dias para recorrer (contados da resposta ou omissão do órgão ou entidade). <b>COMPROMISSO:</b> Encaminhamento pelo e-SIC da decisão ao recurso interposto.</p> <p>Obs.: eventualmente por carta ou telefone para quem não possuir acesso à internet. 10 dias para reclamar, contados da resposta. Ou após transcorrer 30 dias do pedido sem resposta.</p> <p><b>COMPROMISSO:</b> Encaminhamento pelo e-SIC da decisão ao recurso interposto. E, eventualmente por carta ou telefone para quem não possuir acesso à internet.</p>	<p>Recebimento do pedido de Recurso pelo Sistema. Avaliação da resposta enviada pelo órgão para concessão de informação/complemento de resposta. Ou, negativa fundamentada na Lei. O recurso é encaminhado a Controladoria-Geral do Estado. Reavaliação da resposta enviada ao Solicitante pela Controladoria para: Autorização de concessão, complemento ou Negativa da resposta fundamentada na Lei. Avaliação pela autoridade máxima do órgão ou entidade a que foi dirigido o seu pedido, para conceder complementação ou manter a informação disponibilizada com fundamento na Lei.</p>



**ACESSE AQUI!**

# Portal da Transparência: Consulta a Dados Públicos



Transparência  
ativa



Serviço	Forma de Prestação de Serviço	Horário e Requisitos Atendimento	Prazos e Compromisso	Etapas
<b>PORTAL DA TRANSPARÊNCIA</b>  É uma ferramenta que permite ao cidadão, conhecer, questionar e também fiscalizar a aplicação de Recursos Públicos.	<b>Eletrônico:</b>  Portal da Transparência do RN <a href="http://www.transparencia.rn.gov.br/">http://www.transparencia.rn.gov.br/</a>	Qualquer pessoa física ou jurídica com acesso à internet.  Portal da Transparência (24h) Telefone:(84)98620-0578  Segunda a Sexta das 8h às 16h	Visualização imediata Compromisso: Atendimento com urbanidade e respeito, sem discriminação.	Após acessar a página do Portal da Transparência, o cidadão poderá pesquisar a Situação Financeira, Receitas e Despesas, Balanços, Demonstrativos Fiscais, Obras do Governo entre outros serviços disponíveis.



ACESSE AQUI!

# Ouvidoria-Geral— OUGE

**OUIDORIA**  
Geral do RN

**Espaço de diálogo entre cidadão-usuário dos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo**



Serviço	Forma de Prestação de Serviço	Horário e Requisitos Atendimento	Prazos e Compromisso	Etapas
<p>Receber e tratar denúncias, reclamações, elogios, solicitações diversas e sugestões.</p> <p>Promover a mediação de conflitos entre cidadãos e órgãos ou entidades do Poder Executivo Estadual.</p> <p>Coordenar, orientar e exercer a supervisão técnica das atividades de Ouvidoria do Executivo Estadual e exercer outras atividades que lhe forem atribuídas pela Lei.</p> <p><b>BASE LEGAL:</b> (Lei Complementar Estadual n.º 638, de 28 de junho de 2018). Decreto Estadual n.º 28.685 de 31 de dezembro de 2018.</p>	<p>Plataforma Fala.BR - (24h) Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria (cgu.gov.br)</p> <p>Presencial ou Carta:</p> <p>Controladoria-Geral do Estado - CONTROL Centro Administrativo do Estado - Av. Senador Salgado Filho, s/n - Bloco SEPLAN, Lagoa Nova - Natal/RN. CEP: 59064-901</p> <p>Telefone: (84) 98620-1082 </p>	<p>Plataforma Fala.BR (24h) Segunda a Sexta-feira das 8h às 16h</p> <p>Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular manifestação de ouvidoria</p>	<p>Trinta dias, contados do recebimento do pedido, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período, art. 16, Lei Federal n.º 13.460, de 26.06.2017</p> <p><b>.ATENDIMENTO PRESENCIAL</b> Neste caso a manifestação será cadastrada no Sistema.</p> <p><b>COMPROMISSO</b> Atender com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência.</p>	<p>Feito o cadastro no Sistema, a manifestação é recebida pelo órgão/entidade.</p> <p>Será feita análise preliminar do assunto e em seguida.</p> <p>Encaminhamento ao setor / Órgãos/Entidades competente para a resposta.</p> <p>Promover, quando possível, a mediação e a conciliação entre usuário e o órgão.</p>



**ACESSE AQUI!**

# Auditoria-Geral—AUGE

Serviço	Forma de Prestação de Serviço	Horário de Atendimento	Prazos e Compromisso	Requisitos para atendimento	Etapas
CERTIDÃO DE ADIMPLÊNCIA DE PRESTAÇÃO DE CONTAS: Emissão de Certidão de Adimplência	Eletrônico <a href="http://certidoes.control.rn.gov.br/certidaosite.aspx">http://certidoes.control.rn.gov.br/certidaosite.aspx</a>	Sistema (24h)	Para situação regular, o prazo é imediato, para pendências, acompanhar o serviço de regularização.	Acesso à internet.	Ao acessar o site da Controladoria, na tela principal, seleciona a aba "Certidões". Na aba suspensa deverá clicar sobre a opção "Certidões – Requerer". Na próxima página, deverá inserir o CNPJ da entidade pesquisada. (não há disponível o serviço para CPF)
CERTIDÃO DE ADIMPLÊNCIA DE PRESTAÇÃO DE CONTAS: Validação de Certidão de Adimplência	Eletrônico <a href="http://certidoes.control.rn.gov.br/validacaosite.aspx">http://certidoes.control.rn.gov.br/validacaosite.aspx</a>	Sistema (24h)	Imediato	Acesso à internet.	Ao acessar o site da Controladoria, na tela principal, seleciona a aba "Certidões". Na aba suspensa deverá clicar sobre a opção "Certidões – Validar". Na próxima tela, deverá inserir as informações de nº da Certidão e código de validação e clicar no botão "validar"
CADASTRO DE EMPRESAS NO SISTEMA DE CONTROLE DE PRESTAÇÃO DE CONTAS	Realizado por meio de procedimento administrativo para repasse de recursos públicos Processos Administrativos no SEI – Sistema Eletrônico de Informação.	Sistema (24h)	Três dias úteis a contar da data de recebimento pela Controladoria – setor de convênios.	Empresa e Existência de processo administrativo prevendo transferência de recursos públicos	Processo ao ser recebido no setor de convênios da Controladoria terá seu cadastro efetuado no sistema de convênios, sem a necessidade de atendimento presencial.

**Certidão de Adimplência de Prestação de Contas (Requerer e Validar)**



**Obrigada por  
participar!**



**RIO GRANDE  
DO NORTE**

GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA GERAL  
DO ESTADO – CONTROL