

## INSTRUÇÃO NORMATIVA TCE-CE Nº 02/2025

Dispõe sobre a Rede Cearense de Ouvidorias Municipais no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Ceará.

**O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO CEARÁ**, no uso de suas competências constitucionais, legais e regimentais e do poder regulamentar conferido pelo artigo 78, inciso XII, da Constituição Estadual e art. 3º da Lei nº 12.509/95 (Lei Orgânica do TCE/CE), que autoriza a expedição de atos, instruções normativas e resoluções, para o completo desempenho de suas atribuições institucionais;

**CONSIDERANDO** que o art. 37, §3º, da Constituição Federal, prevê a participação do usuário na administração pública direta e indireta;

**CONSIDERANDO** a vigência da Lei nº 13.460/2017 que institui normas básicas para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;

**CONSIDERANDO** a vigência da Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação (LAI), que regula o acesso à informação previsto na Constituição Federal;

**CONSIDERANDO** a relevância das manifestações do público externo e interno para o aperfeiçoamento do controle da administração pública, bem como a importância de fornecer um instrumento de comunicação cada vez mais participativo à sociedade;

**CONSIDERANDO** a Resolução Conjunta Atricon-Ccor nº 2, de 06 de agosto de 2014, que aprova as Diretrizes de Controle Externo, relacionadas à temática “Ouvidorias: instrumentos de interação dos Tribunais de Contas do Brasil com a sociedade”;

**CONSIDERANDO** a Nota Técnica nº 02/2018 da Atricon, que dispõe sobre a Lei nº 13.460/2017 e aponta uma série de ações a serem adotadas pelos órgãos públicos visando à melhoria do atendimento à população;

**CONSIDERANDO** o Protocolo de Intenções nº 01/2016, que criou a Rede Cearense de Ouvidorias Públicas e Afins - Rede Ouvir - CE.

**RESOLVE**, por unanimidade de votos:

### CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Fica instituída, no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Ceará, a Rede Cearense de Ouvidorias Municipais do TCE/CE – Rede TCEOuv, a qual servirá como um canal de comunicação entre a Ouvidoria da Corte de Contas cearense e seus jurisdicionados municipais.

Parágrafo único. Os órgãos e entidades municipais, jurisdicionados do TCE/CE, são considerados integrantes da Rede TCEOuv.

Art. 2º Para os fins deste regulamento, consideram-se:

- I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;
- II - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;
- III - administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;
- IV - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- V – manifestações: elogios, sugestões, reclamações, solicitações, relatos de irregularidades e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços; e
- VI - agente de integração: pessoa, designada por um ente integrante da rede responsável por coordenar e facilitar a comunicação e a troca de informações entre a Ouvidoria da Corte de Contas do Estado do Ceará e seus jurisdicionados municipais, bem como dirimir dúvidas e prestar informações relativas às atividades da rede.

Parágrafo único. Os pedidos de acesso à informação não estão contemplados pela Rede TCEOuv, sendo regidos pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

## **CAPÍTULO II DOS VALORES E OBJETIVOS DA REDE**

Art. 3º São valores norteadores das ações da Rede Cearense de Ouvidorias Municipais:

- I – Ética;
- II – Integridade;
- III – Colaboração;
- IV – Transparência Pública;
- V – Fomento à participação Social;
- VI – Inovação.

Art. 4º São objetivos da Rede TCEOuv:

- I - Promover o reconhecimento das atividades de ouvidoria;

- II - Estimular a participação social no acompanhamento das políticas e dos serviços;
- III - Fomentar as ações de desburocratização e simplificação desenvolvidas pelas unidades de ouvidorias dos órgãos e entidades dos Municípios;
- IV - Ser instrumento de intercâmbio de conhecimento, boas práticas, informações e procedimentos para a defesa do usuário de serviços públicos;
- V - Possibilitar o encaminhamento de manifestações e comunicações entre a Ouvidoria do TCE/CE e as Ouvidorias de seus órgãos e entidades jurisdicionados municipais;
- VI - Promover capacitações em temas relevantes ao trabalho das ouvidorias, bem como seminários, conferências e outros eventos de interesse dos integrantes da Rede de Ouvidorias-CE;
- VII - Apoiar as ações de transparência, acesso à informação e proteção de dados;
- VIII – Divulgar atos e ações de interesse da Rede TCEOuv;
- IX - Buscar novas tecnologias e soluções inovadoras para facilitar a possibilidade de manifestações dos usuários, bem como aperfeiçoar o tratamento de tais informações.

### **CAPÍTULO III** **DAS ATRIBUIÇÕES DOS INTEGRANTES DA REDE**

Art. 5º São atribuições dos integrantes da Rede TCEOuv:

- I – Viabilizar a troca ágil e sistemática de informações entre a Ouvidoria do TCE/CE e as ouvidorias dos órgãos e entidades jurisdicionados municipais, garantindo o compartilhamento de dados e documentos, com autorizações de acessos e recebimentos necessários, respeitando as políticas de segurança, salvo o sigilo conforme a lei, e comunicando eventuais limitações que afetem a troca de dados essenciais para rápida resolução;
- II - Designar responsável, no âmbito da sua instituição, para atuar como agente de integração;
- III - Fortalecer as estruturas de suas ouvidorias para o aprimoramento dos serviços prestados à sociedade;
- IV – Fornecer as informações e orientações necessárias ao melhor desenvolvimento e ao fiel cumprimento desta Instrução e à formalização de demais instrumentos necessários à execução das disposições aqui previstas;
- V – Levar, imediatamente, ao conhecimento da Ouvidoria do TCE/CE, ato ou ocorrência que interfira no andamento das ações e atividades decorrentes desta Instrução, para a adoção de medidas cabíveis;
- VI – Fomentar a participação dos seus servidores e ou colaboradores em cursos ou outras iniciativas de capacitação, visando a melhoria constante do serviço;
- VII - Zelar pelo cumprimento dos prazos e pela qualidade das respostas e soluções;
- VIII – Disponibilizar à Rede TCEOuv informações relacionadas às manifestações, consultas, pesquisas de satisfação e levantamento de expectativas e necessidades, as quais poderão subsidiar a decisão sobre novas ações;
- X - Avaliar a realização dos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público;
- XI - Apoiar os projetos da Rede TCEOuv;
- XII - Realizar ações de promoção das atividades de ouvidoria no âmbito dos Municípios;
- XIII - Resguardar a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do §7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de

26 de junho de 2017, e do art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, bem como demais dados sigilosos porventura inseridos no Sistema;

XIV - Envidar esforços para integrarem suas bases de dados de modo a possibilitar o compartilhamento de informações públicas entre Ouvidorias, obrigando-se à manutenção da proteção de informações de acesso restrito, conforme legislações vigentes.

Art. 6º Os integrantes da Rede TCEOuv deverão designar, em até 30 (trinta) dias corridos, do recebimento do ofício, responsável no âmbito da sua instituição, que seja, preferencialmente ouvidor, para atuar como agente de integração.

Parágrafo único: A designação do responsável, bem como sua eventual alteração, deverá ser comunicada ao TCE Ceará no prazo de 10 (dez) dias corridos a partir de sua efetivação, acompanhada das informações de contato, incluindo, em especial, o e-mail e o número de telefone institucionais.

Art. 7º Os integrantes da Rede TCEOuv ficam comprometidos a preservar o sigilo do teor dos documentos e informações que receberem ou tiverem ciência em virtude desta Instrução, nos termos da lei.

#### **CAPÍTULO IV DO PROCEDIMENTO DE TROCA DE INFORMAÇÕES**

Art. 8º Os usuários poderão apresentar manifestações diretamente à Ouvidoria do TCE/CE.

Art. 9º As manifestações apresentadas à Rede TCEOuv classificam-se, quanto à natureza, da seguinte forma:

I – Elogio: manifestação que expresse reconhecimento, apreço ou satisfação em relação aos serviços prestados pelos entes integrantes da Rede ou à atuação de seus servidores no exercício de suas funções;

II – Sugestão: manifestação que apresente ideias ou propostas para o aprimoramento das atividades dos órgãos/entidades, as quais poderão ser utilizadas como referência para a melhoria da qualidade e eficiência dos serviços prestados à sociedade;

III – Reclamação: manifestação de insatisfação quanto à prestação de serviços públicos ou à conduta de agentes públicos;

IV – Solicitação: manifestação que solicite esclarecimentos, orientações ou providências sobre questões relacionadas à atuação ou ao funcionamento dos órgãos/entidades; e

V – Relato de irregularidade: manifestação que relate fatos com indícios de irregularidades, dano ao erário, enriquecimento ilícito ou violação dos princípios e normas da Administração Pública.

Art. 10º Nas espécies previstas nos incisos I ou II do art. 9º, a manifestação deverá ser submetida a órgão ou entidade interessada.

§ 1º A Ouvidoria do TCE/CE deverá encaminhar a manifestação competente ao agente de integração designado no art. 6º para o devido conhecimento.

§ 2º O agente de integração deverá comunicar ao TCE/CE que tomou conhecimento do teor das sugestões ou elogios, no prazo de até 10 (dez) dias corridos do recebimento da manifestação, sendo prorrogável por igual período com justificativa.

§ 3º A Ouvidoria do TCE/CE responderá ao usuário no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, prorrogável por igual período com justificativa, contados do recebimento da manifestação.

§ 4º Após o trâmite procedimental previsto neste artigo, se for omissa o ente integrante desta Rede, a Ouvidoria do TCE/CE adotará as medidas que entender necessárias, conforme suas competências.

Art. 11 Nas espécies previstas nos incisos III, IV ou V do art. 9º, a manifestação deverá ser submetida a órgão ou entidade diretamente relacionado à demanda.

§ 1º A Ouvidoria do TCE/CE deverá encaminhar a manifestação competente ao agente de integração designado no art. 6º para a devida resolução da demanda.

§ 2º O agente de integração deverá comunicar ao TCE/CE quais as medidas adotadas e se a questão foi solucionada, no prazo de até 10 (dez) dias corridos do recebimento da manifestação, sendo prorrogável por igual período com justificativa.

§ 3º A Ouvidoria do TCE/CE responderá ao usuário no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, prorrogável por igual período com justificativa, contados do recebimento da manifestação.

§ 4º Após o trâmite procedimental previsto neste artigo, se as informações fornecidas pelo ente integrante desta Rede forem insuficientes ou não houver certeza quanto à solução da demanda apresentada pelo usuário, a Ouvidoria do TCE/CE adotará as medidas que entender necessárias, conforme suas competências.

Art. 12. A Presidência do TCE/CE deverá expedir portaria com a indicação das ferramentas a serem utilizadas para a troca de comunicação, priorizando aquelas que garantam a interoperabilidade, a segurança da informação e a proteção de dados do usuário, em conformidade com as legislações vigentes.

Art. 13. A existência de manifestação sobre determinada matéria na Rede TCEOuv, esteja em tramitação ou encerrada, não impede o exercício de ações de controle externo do TCE/CE.

## **CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 14. Esta Instrução não gerará entre os integrantes, obrigações financeiras, repasses de recursos ou de bens, nem alterações na vinculação funcional/empregatória dos respectivos corpos técnicos,

ficando consignado que os recursos técnicos, logísticos e humanos necessários à consecução de seu objeto serão disponibilizados por todos os partícipes, arcando cada um com seus respectivos ônus e encargos.

Parágrafo único. Eventual repasse de recursos ou de bens que se fizer necessário deverá ser estabelecido em instrumento próprio, a ser firmado pelos órgãos e entidades, observada a legislação pertinente.

Art. 15. Os compromissos que envolvam atuação conjunta específica poderão ser objeto de instrumentos próprios.

Art. 16. Este normativo entra em vigor na data de sua publicação.

Votaram os Exmos. Srs. Conselheiros Rholden Botelho de Queiroz (Presidente), Soraia Thomaz Dias Victor, José Valdomiro Távora de Castro Júnior, Edilberto Carlos Pontes Lima, Patrícia Lúcia Mendes Saboya, Ernesto Saboia de Figueiredo Júnior e Onélia Maria Moreira Leite de Santana

Representante do Ministério Público Especial presente: José Aécio Vasconcelos Filho.

**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO CEARÁ**, em Fortaleza, na sessão do Pleno de 16 de dezembro de 2025.

Conselheiro Rholden Botelho de Queiroz  
**PRESIDENTE**

Edilberto Carlos Pontes Lima  
**RELATOR**

Esta Instrução Normativa foi publicada do DOE-TCE/CE de 22.12.2025