



ESTADO DO CEARÁ  
TRIBUNAL DE CONTAS DOS MUNICÍPIOS

---

**Resolução nº 09/2011, de 13 de outubro de 2011  
D.O.E. de 20 de outubro de 2011**

**Alterada pela Resolução nº 08/2016, de 03 de novembro de 2016 – D.O.E.T.C.M. de  
18 de novembro de 2016**

Dispõe sobre a Ouvidoria no âmbito do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Ceará.

**O TRIBUNAL DE CONTAS DOS MUNICÍPIOS DO ESTADO DO CEARÁ,** no uso das atribuições que lhe confere o art. 1º, inciso XXIV, da Lei Estadual nº. 12.160, de 04 de agosto de 1993, bem como seu Regimento Interno, art. 5º, inciso XV, e art. 11, inciso VII,

Considerando a necessidade de instituir meio de comunicação mais ágil e eficiente entre o Tribunal, os órgãos jurisdicionados e a sociedade;

Considerando a necessidade de estabelecer regras e requisitos para a permuta de informações entre o Tribunal e a sociedade, com vistas ao aprimoramento da ação fiscalizatória da aplicação dos recursos públicos a cargo dos municípios;

Considerando o disposto no artigo 74, §2º, da Constituição da República Federativa do Brasil, que faculta aos cidadãos, partidos políticos, associações ou sindicatos denunciarem irregularidades ou ilegalidades perante o Tribunal de Contas;

Considerando que a Ouvidoria haverá de proporcionar a interação com a sociedade, que passará a dispor de um canal mais efetivo de colaboração no controle e avaliação da gestão pública, bem como que o estreitamento da relação deste Tribunal com a sociedade também oportunizará o aprimoramento dos seus serviços, no cumprimento da sua missão institucional;

Considerando que a participação da sociedade organizada nesse esforço redundará em contribuição de cunho valioso para o aperfeiçoamento dos serviços públicos municipais prestados, fomentando a ampliação do exercício da cidadania;

**RESOLVE,**

**CAPÍTULO I  
DOS OBJETIVOS, FINALIDADES E COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA**



ESTADO DO CEARÁ  
TRIBUNAL DE CONTAS DOS MUNICÍPIOS

---

**Art. 1º.** Fica instituída a Ouvidoria no âmbito do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Ceará, vinculada à Presidência, constituindo-se em instância de representação do cidadão junto ao Tribunal.

*Redação dada pela Resolução nº. 08/2016, de 03 de novembro de 2016 – D.O.E.T.C.M. de 18 de novembro de 2016.*

*Redação original: “Art. 1º. Fica instituída, no âmbito do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Ceará, a Ouvidoria, vinculada à Presidência, sendo instância de representação do cidadão junto ao Tribunal, com o objetivo de aproximar a sociedade da instituição, mediante a implementação de canais de comunicação, por meio dos quais transitem solicitações, informações, reclamações e sugestões, com vistas à correção e ao aprimoramento dos atos administrativos e de gestão praticados no âmbito dos órgãos e entidades da administração direta e indireta municipal jurisdicionados ao TCM, bem como relativos aos serviços prestados por esta Corte de Contas”.*

**Parágrafo único.** A Ouvidoria terá como objetivo aproximar a sociedade da instituição, mediante a implementação de canais de comunicação, por meio dos quais transitem solicitações, pedido de acesso à informação, elogios, convites, comunicações de irregularidade, reclamações e sugestões, com vistas à correção e ao aprimoramento dos atos administrativos e de gestão praticados no âmbito dos órgãos e entidades da administração direta e indireta municipal jurisdicionados ao TCM, bem como relativos aos serviços prestados por esta Corte de Contas.

*Parágrafo Único incluído pela Resolução nº. 08/2016, de 03 de novembro de 2016 – D.O.E.T.C.M. de 18 de novembro de 2016.*

**Art. 2º.** Assiste a todo cidadão o direito de utilizar os canais de comunicação estabelecidos pela Ouvidoria, com ou sem identificação de autoria, para apresentar solicitações, pedido de acesso à informação, elogios, convites, comunicações de irregularidade, reclamações e sugestões, apontar disfunções ou, ainda, arrazoar e sugerir modificações no que concerne aos serviços públicos prestados pelo Tribunal ou no que diz respeito aos atos administrativos e de gestão praticados por agentes políticos, outros agentes públicos, órgãos ou entidades da administração municipal direta e indireta jurisdicionada do Tribunal.

*Redação dada pela Resolução nº. 08/2016, de 03 de novembro de 2016 – D.O.E.T.C.M. de 18 de novembro de 2016.*

*Redação original: “Art. 2º. Assiste a todo cidadão o direito de utilizar os canais de comunicação estabelecidos pela Ouvidoria, com ou sem identificação de autoria, para apresentar solicitações, informações, reclamações e sugestões, apontar disfunções ou, ainda, arrazoar e sugerir modificações no que concerne aos serviços públicos prestados pelo Tribunal ou no que diz respeito aos atos administrativos e de gestão praticados por agentes políticos, outros agentes públicos, órgãos ou entidades da administração municipal direta e indireta*



ESTADO DO CEARÁ  
TRIBUNAL DE CONTAS DOS MUNICÍPIOS

---

*jurisdicionada do Tribunal.*

**§1º.** Não sendo possível responder à demanda de imediato, o prazo de resposta será de até 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

**§2º.** As unidades do Tribunal deverão prestar as informações requisitadas pela Ouvidoria em até 10 (dez) dias, salvo causa justificada expressamente.

**§3º.** As solicitações, o pedido de acesso à informação, as comunicações de irregularidade e as reclamações formuladas, em que se verifique a ausência de elementos suficientes para sua apuração, poderão ser complementadas, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data da ciência desses fatos ao seu autor.

**§4º.** Decorrido o prazo para a complementação, sem manifestação do autor, a comunicação será arquivada, mediante pronunciamento fundamentado.

**§5º.** Não serão suspensos ou interrompidos os prazos nos processos em tramitação no Tribunal de Contas em decorrência da atuação da Ouvidoria.

**§6º.** É de responsabilidade de cada unidade administrativa a prestação das informações requeridas pela Ouvidoria, em conformidade com suas respectivas competências, cabendo à Ouvidoria, se necessário, realizar ajustes na resposta a ser enviada ao interessado.

*§§1º, 2º e 3º com redação dada pela Resolução nº. 08/2016, de 03 de novembro de 2016 – D.O.E.T.C.M. de 18 de novembro de 2016.*

*Redação original dos §§1º, 2º e 3º: “Art. 2º. (...). §1º. As solicitações, informações, reclamações e sugestões formuladas com ausência de elementos suficientes para sua apuração poderão ser complementadas, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data da ciência desses fatos ao seu autor. §2º. Decorrido o prazo para a complementação, sem manifestação do autor, a comunicação será arquivada, mediante pronunciamento fundamentado. §3º. Não serão suspensos ou interrompidos os prazos nos processos em tramitação no Tribunal de Contas em decorrência da atuação da Ouvidoria.*

*§§4º, 5º e 6º incluídos pela Resolução nº. 08/2016, de 03 de novembro de 2016 – D.O.E.T.C.M. de 18 de novembro de 2016.*

**Art. 3º.** À Ouvidoria, no âmbito do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Ceará, além das atribuições previstas no Manual de Atividades da Ouvidoria, compete:

**I** - contribuir para a melhoria da gestão do Tribunal e dos órgãos e entidades que lhes são jurisdicionados;

**II** - concorrer para que sejam observados os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, bem como



ESTADO DO CEARÁ  
TRIBUNAL DE CONTAS DOS MUNICÍPIOS

---

os demais princípios aplicáveis à administração pública, quanto aos atos praticados por autoridades, administradores e servidores da administração direta e indireta dos municípios do Ceará, bem como do próprio Tribunal;

**III** - estreitar o relacionamento com o cidadão e contribuir para ampliar o controle social, fortalecendo a cidadania;

**IV** - receber e registrar manifestações pertinentes a solicitações, pedido de acesso à informação, elogios, convites, comunicações de irregularidade, reclamações e sugestões sobre serviços prestados pelo Tribunal de Contas;

**V** - receber e registrar comunicações pertinentes a informações relevantes fornecidas sobre atos administrativos e de gestão praticados por órgãos e agentes do Tribunal, objetivando subsidiar os procedimentos de controle interno;

**VI** - receber e registrar manifestações pertinentes a solicitações, pedido de acesso à informação, elogios, convites, comunicações de irregularidade, reclamações e sugestões sobre atos de gestão ou atos administrativos praticados por agentes públicos jurisdicionados ao Tribunal de Contas;

**VII** - receber e registrar comunicações pertinentes a informações relevantes fornecidas sobre atos administrativos e de gestão praticados por órgãos e entidades da administração pública, sujeitos à jurisdição do Tribunal, objetivando subsidiar os procedimentos de controle externo, sem prejuízo da instauração, quando for o caso, de processo regular de denúncia ou representação junto ao Tribunal;

**VIII** - catalogar as demandas e informações recebidas, encaminhando-as aos órgãos competentes do Tribunal, para averiguação e adoção das providências que se fizerem necessárias;

**IX** - solicitar aos órgãos competentes do Tribunal informações sobre o resultado da averiguação e das providências requeridas, visando à solução das demandas e informações, bem como manter controle e acompanhar o cumprimento dessas requisições;

**X** - manter informados, sempre que possível, os autores das comunicações sobre demandas e informações referidas nos incisos IV, V, VI e VII, quanto às averiguações e providências adotadas pelos órgãos competentes do Tribunal;

**XI** - promover o intercâmbio de informações com outros órgãos públicos, atinentes à sua área de atuação, em especial com Tribunais de Contas;

**XII** - elaborar o Manual de Atividades da Ouvidoria, com especificações detalhadas sobre os procedimentos e a metodologia de trabalho, a serem observados pela unidade;

**XIII** - orientar o demandante acerca da possibilidade de formulação de denúncia e representação perante o Tribunal, nos termos previstos no Regimento Interno.

*Incisos IV e VI com redação dada pela Resolução nº. 08/2016, de 03 de novembro de 2016 – D.O.E.T.C.M. de 18 de novembro de 2016.*



ESTADO DO CEARÁ  
TRIBUNAL DE CONTAS DOS MUNICÍPIOS

---

*Redação original dos incisos IV e VI: “Art. 3º (...): IV – receber e registrar comunicações pertinentes a reclamações, críticas, sugestões e solicitações de informações sobre serviços prestados pelo Tribunal de Contas; VI – receber e registrar comunicações pertinentes a reclamações, críticas, sugestões e solicitações de informações sobre atos de gestão ou atos administrativos praticados por agentes públicos jurisdicionados ao Tribunal de Contas.*

*Inciso XIII incluído pela Resolução nº. 08/2016, de 03 de novembro de 2016 – D.O.E.T.C.M. de 18 de novembro de 2016.*

**Art. 4º.** Quando a comunicação contiver por objeto matéria que não se enquadre nas hipóteses descritas nos incisos IV,V,VI e VII do artigo anterior, a Ouvidoria orientará o autor da demanda sobre o encaminhamento mais adequado para sua demanda.

**Art. 5º.** Sem prejuízo de suas atribuições, a Ouvidoria comunicará ao Presidente do Tribunal de Contas acerca de demanda ou informação recebida no exercício de suas atividades que contiver indício de irregularidade ou ilegalidade na atuação de autoridade ou de servidor do Tribunal de Contas, ao qual competirá o encaminhamento ao Corregedor-Geral, conforme o caso e em consonância com a legislação desta Corte.

**Art. 6º.** As atividades da Ouvidoria serão desempenhadas por servidores designados pelo Conselheiro Presidente, sendo o responsável denominado de Ouvidor.

## **CAPÍTULO II DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR**

**Art. 7º.** Ao responsável pela Ouvidoria compete:

**I** – coordenar, administrar e avaliar as atividades da Ouvidoria, observando e fazendo observar o cumprimento da legislação e das normas específicas;

**II** – providenciar o atendimento das demandas e informações recebidas pela Ouvidoria e emitir comunicações internas, solicitando informações aos órgãos técnicos e administrativos do Tribunal, e comunicações externas, em resposta preliminar ou definitiva aos seus autores, através de meio eletrônico, postal, telefônico, fax, pessoalmente, ou outro que possibilite maior presteza e celeridade ao atendimento;

**III** – contribuir para que sejam corrigidos e evitados erros, omissões ou abusos ocorridos na prestação dos serviços públicos;

**IV** – assistir ao Presidente no desempenho das atribuições relativas à área de atuação da Ouvidoria, fornecendo informações e subsídios à tomada de decisões;

**V** – administrar o uso eficiente dos recursos disponíveis necessários às atividades da Ouvidoria, estimulando o desempenho funcional dos seus



ESTADO DO CEARÁ  
TRIBUNAL DE CONTAS DOS MUNICÍPIOS

---

servidores;

**VI** – coordenar a elaboração do plano operativo anual da Ouvidoria, em conformidade com o Planejamento Estratégico do Tribunal de Contas, monitorando o cumprimento das suas metas e avaliando os seus resultados;

**VII** – elaborar e encaminhar ao Presidente relatórios mensais, trimestrais e anuais das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;

**VIII** - orientar os serviços relativos às atividades da Ouvidoria, assegurando sua uniformização, eficiência, coerência e zelar pelo controle de sua qualidade.

*Inciso VII com redação dada pela Resolução nº. 08/2016, de 03 de novembro de 2016 – D.O.E.T.C.M. de 18 de novembro de 2016.*

*Redação original: “Art. 7º. (...): VII – elaborar e encaminhar ao Presidente relatórios trimestrais e anuais das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;”*

### **CAPÍTULO III** **DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS**

**Art. 8º.** Na organização dos serviços da Ouvidoria, deve-se observar o que segue:

**I** - receber e registrar informações sobre serviços prestados pelo Tribunal de Contas;

**II** - receber e registrar solicitações, pedido de acesso à informação, elogios, convites, comunicações de irregularidade, reclamações e sugestões sobre atos administrativos ou de gestão praticados por agentes públicos jurisdicionados ao Tribunal, bem como do próprio Tribunal;

**III** - receber todas as demandas e informações, inclusive quando em anônimo ou com solicitação de seu autor de guarda de sigilo. Será determinada a apuração das demandas e informações em anônimo que possuir os elementos necessários à sua apuração e sempre que solicitado, será resguardado o sigilo da autoria da demanda ou informação;

**IV** - catalogar as demandas e informações recebidas, encaminhando-as aos órgãos competentes do Tribunal, para averiguação e as providências que se fizerem necessárias;

**V** - solicitar aos órgãos competentes do Tribunal informações sobre as demandas e informações, bem como o resultado das averiguações e providências requeridas, visando à sua solução, que deverão ser prestadas no prazo previsto no Manual da Ouvidoria;

**VI** - manter controle e acompanhar o cumprimento, inclusive quanto aos prazos, dessas requisições aos órgãos competentes do Tribunal;

**VII** - solicitar informações, documentos e processos junto aos entes jurisdicionados do Tribunal, acerca das matérias noticiadas pelas demandas



ESTADO DO CEARÁ  
TRIBUNAL DE CONTAS DOS MUNICÍPIOS

---

e informações, através de meio eletrônico, postal, telefônico, fax ou pessoal, neste último caso, por servidor designado;

**VIII** - realizar as comunicações externas, em resposta aos autores das demandas e informações, preliminares ou definitivas, através de meio eletrônico, postal, telefônico, fax, ou pessoalmente, que possibilite maior presteza e celeridade no seu atendimento;

**IX** - acompanhar o desenvolvimento e a implantação, e manter atualizados os programas informatizados que possibilitem o fácil acesso dos cidadãos à página do Tribunal de Contas na Internet para encaminhar suas demandas ou informações; o controle quanto à solução da demanda ou informação e à resposta ao seu autor; o controle de prazos e a emissão de relatórios gerenciais pertinentes às atividades da Ouvidoria.

*Inciso II com redação dada pela Resolução nº. 08/2016, de 03 de novembro de 2016 – D.O.E.T.C.M. de 18 de novembro de 2016.*

*Redação original: “Art. 8º. (...): II - receber e registrar reclamações, críticas e solicitações de informações sobre atos administrativos ou de gestão praticados por agentes públicos jurisdicionados ao Tribunal, bem como do próprio Tribunal;”*

**Parágrafo único.** Será considerada demanda concluída aquela em que o demandante recebeu resposta fundamentada de modo a permitir seu encerramento.

*Parágrafo Único incluído pela Resolução nº. 08/2016, de 03 de novembro de 2016 – D.O.E.T.C.M. de 18 de novembro de 2016.*

#### **CAPÍTULO IV DOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO**

**Art. 9º.** As comunicações encaminhadas à Ouvidoria, para apresentar demandas ou fornecer informações, podem se realizar através dos seguintes meios:

**I** – por correspondência remetida via postal ou por fax;

**II** – por via telefônica, caso em que o conteúdo da comunicação a ser feita poderá ser gravado e reduzido a termo, mediante autorização do interlocutor;

**III** – por via eletrônica;

**IV** – pessoalmente, com o conteúdo das informações e demandas reduzido a termo.

*Inciso III com redação dada pela Resolução nº. 08/2016, de 03 de novembro de 2016 – D.O.E.T.C.M. de 18 de novembro de 2016.*

*Redação original: “Art. 9º. (...): III - por via eletrônica, através de mensagem de e-mail ou através da página que o Tribunal de Contas mantém na rede mundial de computadores;”*



ESTADO DO CEARÁ  
TRIBUNAL DE CONTAS DOS MUNICÍPIOS

---

**CAPÍTULO V  
DAS DENÚNCIAS**

**Art. 10.** A Ouvidoria, quando receber comunicações de irregularidades e informações que requeiram ações de caráter emergencial, que representem grave risco ao erário dos entes jurisdicionados, imediatamente encaminhará expediente à Presidência, para a devida ciência e adoção das providências necessárias, conforme o caso, observadas as normas regimentais e o prescrito na legislação.

*Redação dada pela Resolução nº. 08/2016, de 03 de novembro de 2016 – D.O.E.T.C.M. de 18 de novembro de 2016.*

*Redação original: “Art. 10. A Ouvidoria, quando receber denúncias e informações que requeiram ações de caráter emergencial, que representem grave risco ao erário dos entes jurisdicionados, imediatamente encaminhará expediente à Presidência, para a devida ciência e adoção das providências necessárias, conforme o caso, observadas as normas regimentais e o prescrito na legislação.”*

**Parágrafo Único.** Excluem-se do conceito de demanda, para os fins desta Resolução, os Processos-fim de Denúncia e Representação previstos na Resolução nº 01/2002.

*Parágrafo Único incluído pela Resolução nº. 08/2016, de 03 de novembro de 2016 – D.O.E.T.C.M. de 18 de novembro de 2016.*

**CAPÍTULO VI  
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 11.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

**SALA DAS SESSÕES DO TRIBUNAL DE CONTAS DOS MUNICÍPIOS**, em 13 de outubro de 2011.