

RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA Nº 07/2014

(Revogada tacitamente e parcialmente pela Resolução Administrativa nº 03/2022 – publicada no DOE/TCE de 09.03.2022, nos termos do art. 2º, § 1º da Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro)

Dispõe sobre a criação, organização e funcionamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Ceará – TCE/CE.

~~O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO CEARÁ, no uso de suas atribuições constitucionais, legais e regimentais, em especial, com fundamento no art. 1º, inciso XIII, da Lei nº 12.509/1995 (Lei Orgânica do TCE/CE), e no art. 4º, inciso I, alínea m, da Resolução nº 835, de 25 de maio de 2007 (Regimento Interno do TCE/CE) e posteriores alterações;~~

~~CONSIDERANDO o §3º, do art. 37, da Constituição Federal de 1988, com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19/1998 — que prevê a participação do usuário na Administração Pública Direta e Indireta, mediante a formulação, dentre outras iniciativas, de reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral;~~

~~CONSIDERANDO que a competência constitucional que o Tribunal possui de fiscalizar e julgar a boa e regular aplicação dos recursos públicos estaduais é substancialmente incrementada com a participação da sociedade na gestão, na fiscalização e no controle das ações governamentais de administradores e demais responsáveis por dinheiro, bens e valores públicos;~~

~~CONSIDERANDO que a implantação da Ouvidoria viabiliza uma maior interação e, por conseguinte, permuta de informações relevantes entre o Tribunal de Contas, os agentes jurisdicionados e a sociedade, fomentando o controle social e o exercício da cidadania na busca de melhorias na gestão pública;~~

~~CONSIDERANDO que, na sessão do dia 22/04/2014, o Relator do feito, Conselheiro Substituto Paulo César, apresentou ao Pleno desta Corte de Contas minuta de resolução administrativa acerca da criação da Ouvidoria, elaborada a partir de proposta do Conselheiro Rholden Queiroz e das sugestões enviadas pelos demais Conselheiros, Conselheiro Substituto e Ministério Público de Contas;~~

~~CONSIDERANDO que, na mesma sessão, foi aprovada a presente Resolução Administrativa, em cuja votação foram vencidos parcialmente a Conselheira Soraia Victor, com declaração de voto, e o Conselheiro Substituto Paulo César de Souza;~~

RESOLVE:

Art. 1º Fica instituída, no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Ceará, a Ouvidoria, unidade administrativa vinculada à Presidência e responsável por promover e manter um canal de comunicação direta com a sociedade, no que tange ao exercício do controle externo exercido por essa Corte, atribuindo-lhe as seguintes finalidades:

~~I — contribuir para a melhoria da gestão do Tribunal de Contas 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 os demais princípios aplicáveis à Administração~~

~~Pública, quanto aos atos praticados por autoridades, administradores e demais responsáveis por dinheiro, bens e valores públicos da administração direta e indireta de qualquer dos Poderes do Estado e dos Municípios;~~

~~III — estreitar o relacionamento com a sociedade, objetivando maior transparência das ações do Tribunal e contribuindo para a ampliação do controle social e o fortalecimento da cidadania.~~

~~Art. 2º Compete à Ouvidoria:~~

~~I — receber, registrar, analisar e encaminhar, quando for o caso, aos segmentos competentes do Tribunal:~~

~~a) sugestões de aprimoramento, elogios, críticas e reclamações sobre serviços prestados pelo Tribunal;~~

~~b) informações relevantes sobre atos administrativos e de gestão praticados por órgãos e agentes do Tribunal, objetivando subsidiar os procedimentos de controle interno.~~

~~II — informar ao usuário e às entidades interessadas sobre os resultados das demandas encaminhadas ao Tribunal de Contas, indicando as providências adotadas;~~

~~III — manter instalações físicas e meios de comunicação eletrônica, postal e telefônica, necessários ao atendimento das demandas e informações recebidas;~~

~~IV — solicitar às unidades competentes do Tribunal informações sobre o resultado de averiguações e das respectivas providências requeridas, visando à solução das demandas e informações, a fim de acompanhar e controlar o atendimento dessas requisições;~~

~~V — manter banco de dados informatizado contendo respostas fornecidas pelas unidades organizacionais competentes, que deverá ser atualizado periodicamente, com vistas a minimizar o número de solicitações internas;~~

~~VI — divulgar, junto à sociedade, a missão da Ouvidoria, seus serviços e formas de acesso como instrumento de controle social;~~

~~VII — estimular a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício da cidadania e do controle social;~~

~~VIII — encaminhar a outros Poderes, órgãos e entidades as demandas relacionadas às suas respectivas competências, ou orientar o autor sobre o encaminhamento mais adequado para o seu atendimento;~~

~~IX — observar, tanto quanto possível, que a resposta ao autor da demanda ou informação, preliminar ou definitiva, seja sempre feita pelo mesmo meio utilizado para o ingresso da sua comunicação no Tribunal;~~

~~X — promover o intercâmbio de informações com outros órgãos e entidades da Administração Pública atinentes a sua área de atuação, inclusive com os demais Tribunais de Contas do Brasil e organismos do sistema de controle interno.~~

~~Parágrafo único. Quando o ouvidor receber informações referentes a atos de gestão de recursos públicos por órgãos e entidades sujeitos à jurisdição do Tribunal, deverá encaminhar imediatamente aos órgãos competentes do Tribunal.~~

~~Art. 3º O Ouvidor será eleito pelo Plenário, quando da eleição para Presidente, Vice-Presidente e Corregedor, dentre os Conselheiros e Conselheiros Substitutos em atividade que integram o Tribunal, para um mandato de 02 (dois) anos, sendo permitida até 01 reeleição consecutiva para o cargo.~~

~~§1º A eleição e posse do Ouvidor obedecerão às disposições estabelecidas no art. 77 da Lei Orgânica do Tribunal e nos artigos 9º e 10º de seu Regimento Interno para a eleição e posse do Presidente, do Vice-Presidente e do Corregedor.~~

~~§2º Em seus afastamentos, ausências e impedimentos, o Ouvidor será substituído pelo Corregedor.~~

~~§3º A primeira eleição para o cargo de Ouvidor realizar-se-á 60 dias após a publicação desta Resolução e as eleições seguintes obedecerão ao disposto no caput deste artigo.~~

~~Art. 4º Compete ao Ouvidor:~~

~~I — dirigir e representar a Ouvidoria, orientando a execução das ações relativas ao exercício de sua competência, a fim de fomentar a uniformidade, eficiência e qualidade dos serviços prestados;~~

~~II — aprovar os planos de gestão e operativo anual das ações da Ouvidoria;~~

~~III — propor ao Presidente medidas que objetivem corrigir ou evitar a ocorrência de falhas nos serviços prestados pelo Tribunal, em colaboração com a unidade de Controladoria, quando for o caso;~~

~~IV — encaminhar ao Presidente, anualmente, relatório gerencial das atividades da Ouvidoria;~~

~~V — desempenhar outras atribuições correlatas.~~

~~Parágrafo único. Constitui função privativa do Ouvidor a realização de atos com conteúdo decisório no âmbito da Ouvidoria.~~

~~Art. 5º O Ouvidor, no exercício de suas competências, deve dar conhecimento ao Presidente do Tribunal quando a informação recebida contiver indícios de irregularidade ou ilegalidade, ou, ainda, quando requeiram ações imediatas de caráter emergencial, que representem grave risco ao erário.~~

~~§1º O Ouvidor, após comunicação ao Presidente, deve encaminhar a manifestação:~~

~~I — ao Corregedor, quanto a supostas faltas ou irregularidades praticadas por autoridades e servidores do Tribunal;~~

~~II — ao Relator do respectivo processo de tomada ou prestação de contas, representação, denúncia ou auditoria especial, quando se tratar de atos de gestão praticados por agentes públicos jurisdicionados;~~

~~III — ao Secretário de Controle Externo, quando ainda não houver vinculação da demanda a processos em tramitação neste Tribunal, ou nos demais casos que não os dos incisos anteriores.~~

~~Art. 6º A coordenação e o apoio às atividades administrativas da Ouvidoria serão desempenhados por 01 (um) Assessor, símbolo TCE-04, de provimento em comissão, indicado livremente pelo Ouvidor e nomeado pelo Presidente.~~

~~Parágrafo único. O Tribunal proverá, à Secretaria da Ouvidoria, pessoal administrativo, espaço físico adequado e demais meios materiais indispensáveis ao seu bom funcionamento.~~

~~Art. 7º Compete ao Assessor da Ouvidoria:~~

~~I — coordenar, administrar e avaliar o exercício das competências da Ouvidoria, observando o cumprimento da legislação específica;~~

~~II — assistir o Ouvidor no desempenho de suas atribuições, fornecendo informações e subsídios à tomada de decisões;~~

~~III — interagir com os demais representantes das unidades organizacionais do Tribunal, com a finalidade de atender às demandas encaminhadas à Ouvidoria, mediante comunicação adequada;~~

~~IV — elaborar e emitir respostas ao usuário sobre as demandas encaminhadas à Ouvidoria;~~

~~V — elaborar, com a participação dos servidores da Ouvidoria, o Plano Operativo Anual de sua unidade organizacional, em conformidade com os Planos Estratégico e de Gestão do Tribunal, monitorando o cumprimento das metas estabelecidas, propondo ajustes e avaliando resultados por meio de indicadores de desempenho;~~

~~VI — coordenar o desenvolvimento e a execução de projetos voltados ao aperfeiçoamento de procedimentos e rotinas de sua área de atuação;~~

~~VII — obter informações sobre as demandas registradas e respondidas aos usuários, com o intuito de elaborar estudos estatísticos que subsidiarão a composição dos indicadores de desempenho da Ouvidoria;~~

~~VIII — subsidiar os processos de criação e implementação dos sistemas informatizados da Ouvidoria;~~

~~IX — administrar o uso eficiente dos recursos disponíveis, estimulando o desempenho funcional dos servidores da Ouvidoria;~~

~~X — solicitar capacitação para os servidores da Ouvidoria;~~

~~XI — elaborar e remeter ao Ouvidor o relatório gerencial das atividades da Ouvidoria;~~

~~XII — realizar os serviços administrativos da Ouvidoria;~~

~~XIII — administrar a agenda da Ouvidoria;~~

~~XIV — atender ao público interno e externo;~~

~~XV — providenciar as comunicações oficiais da Ouvidoria;~~

~~XVI — desempenhar outras atribuições correlatas.~~

~~Art. 8º As comunicações dos usuários com a Ouvidoria, para apresentar demandas ou informações, podem ser feitas pelos seguintes meios:~~

~~I—por correspondência remetida via postal;~~

~~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, através do preenchimento por fax, e-mail ou formulário contido na página que o Tribunal de Contas do Estado do Ceará mantiver na Internet;~~

~~IV—presencialmente, com o conteúdo das informações e demandas reduzido a termo.~~

~~Art. 9º O sigilo da autoria deverá ser resguardado quando solicitado pelo autor, até decisão definitiva da matéria.~~

~~Art.10 As demandas encaminhadas à Ouvidoria, desde que atendidos os requisitos estabelecidos no art. 2º desta Resolução, serão registradas em sistema informatizado de gerenciamento de dados, recebendo numeração própria para acompanhamento da tramitação.~~

~~§1º O sistema deverá, além de controlar os prazos para apuração das demandas pelas unidades do Tribunal, alimentar banco de dados que possibilite a emissão de relatórios gerenciais e a produção de indicadores estratégicos de desempenho das atividades da Ouvidoria.~~

~~§2º O portal do Tribunal na Internet deverá conter, em destaque, ícone de identificação visual específico para a Ouvidoria.~~

~~§3º Os sistemas informatizados do Tribunal deverão contemplar a Ouvidoria, no que couber, e integrá-la às rotinas eletrônicas.~~

~~Art. 11 As demandas formuladas com ausência de elementos suficientes para dar início à sua apuração poderão ser complementadas, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data da ciência desses fatos ao seu autor.~~

~~§1º Decorrido o prazo para a complementação da demanda ou informação, sem manifestação do autor, a comunicação será arquivada, mediante pronunciamento fundamentado.~~

~~§2º Não serão suspensos ou interrompidos os prazos nos processos em tramitação no Tribunal de Contas em decorrência da atuação da Ouvidoria.~~

~~Art. 12 As unidades do Tribunal para onde serão encaminhadas as demandas da Ouvidoria prestarão as informações, definitivas ou parciais, quanto às providências adotadas em até 15 (quinze) dias, contados de seu recebimento.~~

~~§1º O prazo referido no caput poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, devendo o demandante ser cientificado da decisão.~~

~~§2º Sem prejuízo do disposto no *caput*, as unidades do Tribunal atenderão às solicitações da Ouvidoria com a urgência que o caso requerer.~~

~~Art. 13 A demanda será considerada concluída quando o demandante houver recebido a resposta final e fundamentada da Ouvidoria, operando-se assim o arquivamento em seu âmbito.~~

~~Art. 14 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.~~

Votaram os Conselheiros Alexandre Figueiredo, Soraia Victor, Edilberto Pontes e Patrícia Saboya.

SALA DAS SESSÕES DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, aos 22 de abril de 2014.

Conselheiro José Valdomiro Távora de Castro Júnior
PRESIDENTE

Conselheiro Substituto Paulo César de Souza
RELATOR