

## RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA Nº 03/2022

Atualiza as disposições acerca da 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 1 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 e municipais 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** a necessidade de criar instrumentos e mecanismos hábeis que confirmam agilidade e transparência aos trabalhos e ações desenvolvidos pelas Cortes de Contas, criando para os cidadãos um canal permanente de interlocução;

**CONSIDERANDO** a vigência da Lei nº 12527/11, que regula o acesso a informação previsto no inciso XXXIII do Art. 5º, no inciso II do § 3º do Art. 37 e no § 2º do Art. 216 da CF;

**CONSIDERANDO** a vigência da Lei nº 13460/2017 que institui normas básicas para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;

**CONSIDERANDO** a vigência da Lei nº 13709/2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;

**CONSIDERANDO** a necessidade de salvaguardar a identidade do usuário de serviços públicos que oferece manifestações aos órgãos e entidades da Administração Pública, com a finalidade de proteger a identidade do demandante e garantir o tratamento adequado aos elementos de identificação do mesmo.

**CONSIDERANDO** que a atuação 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 a Ouvidoria foi instituída por meio da Resolução Administrativa nº 07/2014, aprovada na sessão Pleno desta Corte de Contas do dia 22/04/2014, reclamando atualização, a par das atuais necessidades e rotinas desta Corte de Contas,

**RESOLVE**, por maioria de votos:

**Art. 1º** A Ouvidoria, no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Ceará é a 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 pesquisa, projetos, seminários e cursos sobre assuntos relacionados ao exercício da cidadania e do controle social, em parceria com o Instituto Plácido Castelo.

**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.

**XI** – rever ou elaborar os fluxos de trabalho do setor, buscando o desempenho eficiente das atividades de sua competência, propondo, sempre que necessária, a atualização do Manual de Rotinas, a ser aprovado mediante Portaria da Presidência e disponibilizada para consulta.

**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.

**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.

**IV** – em se tratando de comunicação de irregularidade, a Ouvidoria orientará o usuário para a observância dos pressupostos de admissibilidade de uma denúncia, de sorte a que possam ser atendidos tais requisitos, ocasião em que os documentos convertidos em processo seguirão o rito e

apuração por parte dos órgãos internos: Secretaria de Controle Externo, Ministério Público de Contas, relator e julgamento.

**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.

**XVII** – divulgar, com o apoio da Assessoria de Comunicação, a Carta de Serviços ao Usuário, bem como manter atualizada.

**XVIII** – elaborar, anualmente, relatório circunstanciado das atividades da Ouvidoria, encaminhando-o ao Ouvidor para efeito de compartilhamento com a Presidência, bem como disponibilizando-o integralmente no portal do Tribunal, na internet.

**Parágrafo único:** o relatório de gestão de que se trata o inciso XVIII deste artigo deverá, em atendimento à Lei 13.460/2017, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos, indicando ao menos:

- a) número de manifestações recebidas no ano anterior;
- b) as matérias relacionadas às manifestações
- c) a análise dos pontos recorrentes;

d) as providências adotadas pelo Tribunal nas soluções apresentadas

**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, 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.

**V** – as manifestações recebidas por e-mail são cadastradas no Sistema da Ouvidoria e enviadas às unidades internas.

**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 10 (dez) dias corridos, 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, revogadas as disposições em contrário.

Votaram os Exmos. Srs. Conselheiros Valdomiro Távora – Presidente, Soraia Victor, Edilberto Pontes, Rholden Queiroz e Patrícia Saboya.

**SALA DAS SESSÕES DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO CEARÁ**, em Fortaleza, 08 de março de 2022.

Conselheiro José Valdomiro Távora de Castro Júnior  
**PRESIDENTE**

Esta Resolução Administrativa foi publicada do DOE-TCE/CE de 09.03.2022