



RESOLUÇÃO Nº 016/2025 – TCE, DE 23 DE JULHO DE 2025.

Institui o Regulamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte e dá outras providências.

O **TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**, no uso de suas atribuições que lhe confere a Constituição do Estado do Rio Grande do Norte, art. 56, II, combinado com a Lei Orgânica do Tribunal de Contas, Lei Complementar Estadual nº 464, de 05 de janeiro de 2012, art. 7º, XIX, e com o inciso IX, do art. 12 do Regimento Interno do Tribunal de Contas do Estado, aprovado pela Resolução nº 009/2012- TCE, de 19 de abril de 2012, e

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar as atribuições, organização e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte, nos termos da Lei Orgânica do Tribunal de Contas, disciplinada na Lei Complementar Estadual nº 464/2012 e Regimento Interno do TCE/RN, aprovado por meio da Resolução nº 009, de 19 de abril de 2012; e, ainda,

CONSIDERANDO a aprovação da Resolução nº 038/2024 – TCE, de 27 de novembro de 2024, que dispõe sobre a organização interna do Tribunal de Contas do Estado e dá outras providências;

RESOLVE:

Art. 1º. Fica aprovado o Regulamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte, constante no Anexo Único desta Resolução.

Art. 2º. Esta Resolução entra em vigor na data de sua Publicação.

Sala das Sessões do Tribunal Pleno, em Natal (RN), 23 de julho de 2025.

Conselheiro CARLOS THOMPSON COSTA FERNANDES
Presidente

Conselheiro ANTONIO ED SOUZA SANTANA
Vice-Presidente

Conselheiro PAULO ROBERTO CHAVES ALVES

Conselheiro RENATO COSTA DIAS



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO
RIO GRANDE DO NORTE

Conselheiro FRANCISCO POTIGUAR CAVALCANTI JÚNIOR

Conselheiro ANTONIO GIBERTO DE OLIVEIRA JALES

Conselheiro GEORGE MONTENEGRO SOARES

Fui presente:

Bacharel LUCIANO SILVA COSTA RAMOS

Procurador-Geral do Ministério Público junto ao Tribunal de Contas do Estado

ANEXO ÚNICO

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

SUMÁRIO

CAPÍTULO I	
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES	4
CAPÍTULO II	
DA ORGANIZAÇÃO	4
CAPÍTULO III	
DA ESTRUTURA.....	5
CAPÍTULO IV	
DAS ATIVIDADES	6
CAPÍTULO V	
DA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA PELO CIDADÃO	11
CAPÍTULO VI	
DOS PROCEDIMENTOS INTERNOS DA OUVIDORIA	12
Seção I	
Do recebimento, análise, encaminhamento e encerramento das manifestações	12
Seção II	
Do elogio	15
Seção III	
Da reclamação	15
Seção IV	
Da sugestão e do simplifique	15
Seção V	
Da solicitação.....	15
Seção VI	
Da comunicação.....	16
Seção VII	
Dos pedidos de acesso a informações	17
CAPÍTULO VII	
DOS PRAZOS	17
CAPÍTULO VIII	
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS.....	18



REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

CAPÍTULO I **DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º. Este Regulamento dispõe sobre a organização, as atribuições, funcionamento e demais assuntos de interesse da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte, vinculado à sua função institucional.

CAPÍTULO II **DA ORGANIZAÇÃO**

Art. 2º. A Ouvidoria constitui um canal de comunicação direta entre a sociedade e o Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte, nos termos da Lei Orgânica do Tribunal, do seu Regimento Interno e de Normativos aprovados pelo Pleno, e tem por finalidade:

I - divulgar a sociedade a sua missão, bem como os canais de atendimento e as formas de acesso à informação, visando oportunizar a efetiva participação cidadã;

II - contribuir para o fortalecimento da imagem institucional do Tribunal, da sua interlocução com a sociedade em geral e do exercício do controle social;

III - estimular a realização de pesquisas, seminários, palestras, cursos e eventos em geral sobre assuntos relativos ao exercício da cidadania e do controle social, em parceria com a Escola de Contas do Tribunal;

IV - implementar e monitorar medidas para garantir que os dados pessoais fornecidos pelos cidadãos sejam tratados com confidencialidade e segurança;

V - identificar oportunidades de aprimoramento nos processos internos e propor mudanças para aumentar a eficiência e a eficácia da sua atuação;

VI - atuar como um intermediário eficaz entre o público e as unidades internas do Tribunal, assegurando que as questões e preocupações dos cidadãos sejam tratadas de maneira adequada;

VII - realizar pesquisas de satisfação e utilizar os seus resultados para melhorar os serviços oferecidos;

VIII - assegurar que a equipe esteja preparada para lidar com as demandas dos cidadãos e cumprir suas funções de maneira eficiente e eficaz;

IX - promover a capacitação contínua da equipe, identificando necessidades de treinamento e oportunidades de desenvolvimento profissional;

X - fornecer análises detalhadas e dados sobre o seu desempenho, com base em relatórios de atividades, *feedbacks* recebidos, estatísticas de atendimento e indicadores de qualidade, identificando tendências, desafios e áreas de melhoria;

XI - colaborar com outras entidades, tanto públicas quanto privadas, para promover boas práticas e fortalecer a sua missão;

XII - estabelecer e manter relações de cooperação com outras unidades do Tribunal de Contas e com outras Ouvidorias, facilitando o intercâmbio de informações e boas práticas;

XIII - garantir que todas as suas atividades estejam em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis;

XIV - assegurar que as suas ações sejam transparentes e que os cidadãos sejam informados sobre os resultados de suas manifestações;

XV - criar e manter políticas que garantam o direito dos cidadãos ao acesso à informação, conforme previsto na legislação;

XVI - desempenhar outras atividades da sua área de competência.

Art. 3º. O Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte assegurará ao cidadão, rápido e livre acesso à Ouvidoria, com atendimento presencial e eletrônico, por meio de canais próprios com identificação visual específica e em destaque, disponível no seu sítio eletrônico na *internet*.

CAPÍTULO III **DA ESTRUTURA**

Art. 4º. A Ouvidoria possui estrutura própria, física e de pessoal, distinta daquela do Gabinete do Conselheiro-Ouvidor.

Art. 5º. A Ouvidoria é dirigida pelo Conselheiro-Ouvidor, com mandato de 02 (dois) anos, eleito em sessão ordinária do Tribunal Pleno, nos termos da Lei Complementar Estadual nº 464/2012.

Art. 6º. Integram a Ouvidoria:

I – Gabinete do Conselheiro-Ouvidor;

II – Diretoria da Ouvidoria; e

III – Assessoria Administrativa da Ouvidoria.

§1º. A assessoria Administrativa da Ouvidoria desempenha funções de suporte e apoio técnico-administrativo à Diretoria da Ouvidoria;



§2º. A equipe da Assessoria Administrativa da Ouvidoria será composta por servidores e estagiários com qualificação adequada para realizar as atividades necessárias ao bom desempenho das suas funções e que possuam, preferencialmente, experiência em atividades relacionadas ao atendimento a usuários de serviços públicos;

§3º. As atividades da Ouvidoria, e aquelas relativas ao acesso do cidadão às informações, serão desempenhadas de forma integrada, pela mesma equipe e no mesmo ambiente de trabalho.

Art. 7º. Além do Conselheiro-Ouvidor, vinculam-se à Ouvidoria, os seguintes cargos:

I - 1 (um) Diretor da Ouvidoria, símbolo CC-2; e

II - 1 (um) Assistente Técnico da Ouvidoria, símbolo CC-4.

CAPÍTULO IV **DAS ATIVIDADES**

Art. 8º. Às atividades da Ouvidoria deverão ser permanentemente incorporadas inovações tecnológicas, visando ao aprimoramento da sua atuação perante a sociedade e ao fortalecimento do controle social.

Art. 9º. Compete ao Conselheiro-Ouvidor:

I - dirigir, supervisionar e representar a Ouvidoria;

II - representar a Ouvidoria em solenidades e eventos, em sua área de atuação;

III - orientar e promover a integração dos serviços relativos às atividades desempenhadas pela Ouvidoria, inclusive quanto àquele concernente ao acesso às informações pelo cidadão, assegurando uniformização, eficiência, coerência e zelando pelo controle de qualidade dos serviços executados e cumprimento dos prazos de atendimento;

IV - baixar normativo regulamentando as atividades da Ouvidoria, ouvido o Tribunal Pleno;

V - requisitar documentos, diretamente aos jurisdicionados, bem como solicitar informações visando instruir as manifestações recebidas pela Ouvidoria;

VI - realizar intercâmbio de informações e procedimentos com os demais Tribunais de Contas ou outros órgãos e entidades públicas;

VII - encaminhar, ao Conselheiro-Corregedor, as manifestações relativas a supostas faltas ou irregularidades praticadas por membros e servidores do Tribunal;

VIII - apresentar, à Presidência do Tribunal, relatórios trimestrais, no prazo de até 10 (dez) dias após o término de cada trimestre; e, anuais, até 10 de fevereiro de cada ano, sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, nos respectivos períodos;

IX - propor e adotar as providências necessárias à criação do Conselho de Usuários no âmbito do Tribunal;

X - delegar, à Diretoria da Ouvidoria, a prática de atos de representação, de mero expediente e a expedição de comunicações, entre outras atribuições que lhe forem conferidas.

Art. 10. Compete ao Diretor da Ouvidoria:

I - supervisionar os trabalhos realizados na Ouvidoria, orientando a equipe, sempre que necessário;

II - acompanhar a equipe, identificando eventuais necessidades, propondo condições e desenvolvendo ações para um melhor desempenho, autonomia e integração entre as pessoas envolvidas;

III - administrar o uso eficiente dos recursos disponíveis, estimulando o desempenho da equipe, a autonomia e a responsabilidade gerencial;

IV - coordenar o desenvolvimento e a execução de projetos voltados ao aperfeiçoamento de procedimentos e rotinas de sua área de atuação;

V - propor à Secretaria de Administração a adoção de medidas administrativas que julgar convenientes, visando otimizar o desempenho das atividades sob sua direção;

VI - realizar, quando necessário, atividades de apoio às demais Diretorias e unidades do Tribunal de Contas;

VII - propor a expedição de atos normativos internos regulando atividades operacionais no âmbito da Ouvidoria;

VIII - consolidar, anualmente, no transcorrer do último bimestre, as intenções de cursos e palestras sugeridas pela equipe da Ouvidoria para o exercício seguinte, e enviá-las à Escola de Contas;

IX - complementar os relatórios trimestrais e anuais das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, se necessário, e encaminhá-los ao Conselheiro-Ouvidor, para aprovação, com posterior remessa à Diretoria de Planejamento, Gestão e Governança, observados os prazos estabelecidos;

X - complementar o Relatório de Transição, se necessário, enviando-o ao Conselheiro-Ouvidor, para conhecimento e providências que entender cabíveis;

XI - participar do planejamento estratégico do Tribunal, ajudando a definir metas e objetivos, bem como as estratégias para alcançá-los;

XII - elaborar, com a participação da equipe da Ouvidoria, o Plano de Ação Estratégica (Plano Diretor) da unidade, em conformidade com o Plano Estratégico do Tribunal, monitorando o cumprimento das metas estabelecidas, propondo ajustes e avaliando resultados por meio de indicadores de desempenho;

XIII - atualizar e manter atualizadas, em sistema específico para este fim, as informações referentes às ações e projetos da Ouvidoria;

XIV - solicitar a aquisição, criação, desenvolvimento, implantação, manutenção ou adaptação de sistemas informatizados para aplicação na Ouvidoria;

XV - subsidiar os processos de criação, modificação e implementação dos sistemas informatizados utilizados pela Ouvidoria;

XVI - realizar as avaliações de desempenho funcional da equipe da Ouvidoria;

XVII - supervisionar os registros de frequência, banco de horas, jornada de trabalho, trabalho remoto e as escalas de férias e de licenças-prêmio dos servidores da unidade, bem como os registros de frequência e a escala de férias dos seus estagiários;

XVIII - supervisionar o controle dos materiais e bens patrimoniais sob a sua responsabilidade;

XIX - solicitar adiantamentos de diárias e/ou de passagens aéreas para a equipe da Ouvidoria, quando necessário;

XX - participar de audiências públicas;

XXI - acompanhar o cumprimento dos provimentos da Corregedoria e das recomendações da Controladoria Interna, referentes à Ouvidoria;

XXII - zelar pelo cumprimento das normas relativas às gestões estratégica, do conhecimento, da segurança da informação, do controle interno, do desempenho funcional, documental e das demais normas do Tribunal de Contas;

XXIII - desempenhar outras atribuições correlatas.

Art. 11. Compete à Assessoria Administrativa da Ouvidoria:

I – promover suporte técnico e administrativo para assegurar que as operações da Ouvidoria funcionem de maneira eficiente e eficaz;

II - assessorar a Diretoria, fornecendo-lhe subsídios para o desempenho de suas atribuições;

III - auxiliar no controle da agenda e compromissos do Conselheiro-Ouvidor, do Diretor e demais integrantes da Ouvidoria;

IV - manter e atualizar bancos de dados e sistemas de informação, garantindo a integridade e a disponibilidade dos dados necessários para as operações da Ouvidoria;

V - organizar e manter o arquivo de documentos da Ouvidoria, assegurando que estejam atualizados e acessíveis;

VI - auxiliar na elaboração e revisão de relatórios, pareceres e documentos administrativos;

VII - assegurar que todos os documentos atendam aos padrões de qualidade e estejam em conformidade com as normas do Tribunal;

VIII - divulgar informações relevantes sobre os serviços da Ouvidoria e os resultados alcançados, tanto internamente quanto externamente, para garantir transparência e informar o público;

IX - analisar as manifestações recebidas (sugestões, elogios, reclamações) e propor melhorias nos serviços prestados, garantindo que as respostas sejam fornecidas de forma precisa e dentro dos prazos legais;

X - coordenar e apoiar o desenvolvimento e a execução de projetos voltados ao aprimoramento dos procedimentos e rotinas da Ouvidoria;

XI - elaborar relatórios periódicos e documentos oficiais que sintetizem as atividades e os resultados da Ouvidoria, contribuindo para a prestação de contas e a melhoria contínua dos serviços;

XII - acompanhar o andamento de processos e documentos dentro da unidade, garantindo que todas as atividades sejam realizadas de acordo com os prazos e procedimentos estabelecidos;

XIII - contribuir para a criação e manutenção de normas e procedimentos internos que regulam as atividades operacionais da Ouvidoria;

XIV - apoiar a capacitação contínua dos servidores da Ouvidoria, identificando necessidades de treinamento e oportunidades de desenvolvimento profissional;

XV - manter relações de cooperação com outras unidades do Tribunal de Contas e com outras ouvidorias, facilitando o intercâmbio de informações e boas práticas;

XVI - assegurar que os serviços prestados pela Ouvidoria atendam aos padrões de qualidade e às expectativas dos cidadãos, promovendo a satisfação do público;

XVII - participar do planejamento estratégico da Ouvidoria, ajudando a definir metas e objetivos, bem como as estratégias para alcançá-los;

XVIII - desempenhar outras atividades da sua área de competência.

Art. 12. Compete ao Assistente Técnico da Ouvidoria:

- I - realizar e acompanhar os serviços técnicos e administrativos da Ouvidoria;
- II - administrar a agenda da Ouvidoria;
- III - atender o público interno e externo;
- IV - divulgar os serviços disponíveis e os principais resultados alcançados pela unidade;
- V - realizar pesquisas e levantar informações necessárias à elaboração de despachos, relatórios e demais manifestações por parte da Diretoria;
- VI - receber sugestões, elogios e reclamações sobre os serviços prestados pelo Tribunal, propondo, se forem o caso, a adoção de melhorias cabíveis;
- VII - receber, analisar e responder diretamente as manifestações encaminhadas pelos cidadãos ou enviadas por outras Ouvidorias, bem como encaminhá-las às unidades técnicas do Tribunal, na impossibilidade de resposta direta, acompanhando a tramitação para oferecer resposta dentro dos prazos legais;
- VIII - manter banco de dados informatizado contendo as respostas fornecidas pelas unidades técnicas do Tribunal, com vistas a minimizar o número de solicitações internas;
- IX - encaminhar para outras Ouvidorias, por meio de sistema informatizado próprio, as manifestações que não são da sua competência ou, quando não for possível, orientar o cidadão a fazê-lo por outro meio;
- X - informar ao cidadão os resultados das manifestações registradas na Ouvidoria;
- XI - receber, inventariar, movimentar, interna e externamente, os processos e documentos submetidos à análise da Ouvidoria;
- XII - receber, encaminhar, registrar e arquivar os expedientes que tenham a Ouvidoria como destinatária ou remetente;
- XIII - acompanhar o andamento e o tempo de permanência de processos e documentos na unidade, para conhecimento, informação e controle por parte da Diretoria;
- XIV - providenciar as minutas das comunicações oficiais da Ouvidoria, sempre que solicitado;
- XV - elaborar relatórios e atas de reuniões;
- XVI - exercer o controle de materiais e bens patrimoniais da Ouvidoria;
- XVII - participar do planejamento estratégico do Tribunal, ajudando a definir metas e objetivos, bem como as estratégias para alcançá-los;

XVIII - contribuir, com a equipe da unidade, para a elaboração do Plano de Ação Estratégica (Plano Diretor) da Ouvidoria, em conformidade com o Plano Estratégico do Tribunal, monitorando o cumprimento das metas estabelecidas para a sua área de atuação, propondo ajustes e avaliando resultados por meio de indicadores de desempenho;

XIX - atualizar e manter atualizadas, em sistema específico para este fim, as informações referentes às ações e projetos da Ouvidoria;

XX - manter atualizados os documentos e as informações relativos à Ouvidoria, disponibilizados no sítio eletrônico do Tribunal;

XXI - manter atualizados, divulgar e disponibilizar, no sítio eletrônico do Tribunal, o Manual de Rotinas e Procedimentos Internos, bem como as Cartas de Serviços da unidade e do Tribunal;

XXII - manter atualizada, divulgar e disponibilizar, no sítio eletrônico do Tribunal, a cartilha de orientação aos cidadãos, sobre a utilização dos sistemas oferecidos para o recebimento das suas manifestações;

XXIII - auxiliar na elaboração dos relatórios trimestrais, no prazo de até 05 (cinco) dias após o término de cada trimestre; e, anuais, até 31 de janeiro de cada ano, sobre o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria, nos respectivos períodos, e encaminhá-los à Diretoria, no prazo de até 02 (dois) dias após a sua elaboração, para análise e encaminhamento ao Conselheiro-Ouvidor;

XXIV - auxiliar na elaboração do Relatório de Transição, até 15 de dezembro do fim da gestão, com as informações mais relevantes sobre as atividades desenvolvidas no biênio, os sistemas disponíveis, suas formas de acesso, providências necessárias para acessá-los, eventos promovidos pela Ouvidoria, resultados alcançados, entre outros aspectos pertinentes, e encaminhá-lo à Diretoria, no prazo de até 02 (dois) dias após a sua elaboração, para análise e encaminhamento ao Conselheiro-Ouvidor;

XXV - acompanhar o cumprimento dos provimentos da Corregedoria e das recomendações da Controladoria Interna referentes à unidade;

XXVI - zelar pelo cumprimento das normas relativas às gestões estratégica, do conhecimento, da segurança da informação, do controle interno, do desempenho funcional, documental e das demais normas do Tribunal de Contas;

XXVII - desempenhar outras atribuições correlatas.

CAPÍTULO V

DA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA PELO CIDADÃO

Art. 13. É assegurado a todo cidadão, órgão ou entidade o direito de apresentar à Ouvidoria do Tribunal a sua manifestação, que pode ser:

I - identificada, sem solicitação de sigilo: quando o cidadão se identifica e informa um meio para se comunicar com ele;

II - identificada, com solicitação de sigilo: quando o cidadão se identifica e informa um meio para se comunicar com ele, mas requer que a sua identidade seja preservada, ou quando a Ouvidoria entender necessário adotar tal procedimento;

III - anônima: quando o cidadão não se identifica e não informa um meio para se comunicar com ele.

§1º. No sistema informatizado próprio, o cidadão deverá se identificar para registrar elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão, não se aplicando o sigilo.

§2º. No caso de acesso à informação, é vedado o anonimato, mas é assegurado ao cidadão requerer que a sua identidade seja preservada.

§3º. No caso de denúncia, restará preservado o sigilo sobre os dados do cidadão e a denúncia será encaminhada para a Diretoria de Expediente para fins de autuação.

§4º Se o cidadão registrar a denúncia de forma anônima, o sistema alterará a sua classificação para comunicação.

Art. 14. O registro das manifestações gera, automaticamente, um número de protocolo para acompanhamento, que será encaminhado ao cidadão por meio do e-mail informado no ato do cadastramento.

Parágrafo único. O anonimato da comunicação impossibilita o acompanhamento da manifestação por parte do autor.

CAPÍTULO VI

DOS PROCEDIMENTOS INTERNOS DA OUVIDORIA

Seção I

Do recebimento, análise, encaminhamento e encerramento das manifestações

Art. 15. A Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais de atendimento ao cidadão, por meio dos quais ele poderá enviar a sua manifestação:

I – atendimento presencial;

II – telefone;

III - e-mail;

IV – sistema informatizado disponível no sítio eletrônico do Tribunal;

V – Via postal.

§ 1º. Independentemente do canal utilizado pelo cidadão, a sua manifestação será registrada no sistema informatizado próprio, cabendo à Ouvidoria realizar esse registro, quando ele utilizar outro canal.

§ 2º. Na impossibilidade de inserção dos dados no referido sistema informatizado, no momento do atendimento presencial ou por telefone, a manifestação será registrada em formulário próprio, com a indicação do e-mail ou telefone do usuário, para quem serão enviados, posteriormente, o número do protocolo, para acompanhamento da manifestação, caso se enquadre na situação descrita no art. 15 deste Regulamento.

§3º. Ao registrar a manifestação presencial ou aquela recebida por correspondência, o servidor da Ouvidoria digitalizará e incluirá os respectivos documentos em sistema informatizado próprio, devolvendo os originais ao cidadão, quando atendido presencialmente, ou encaminhando-os ao arquivo do Tribunal, no caso de correspondência.

Art. 16. As manifestações apresentadas à Ouvidoria classificam-se, quanto à natureza, da seguinte forma:

I - elogio - demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço prestado ou relativo a pessoas que participaram do serviço ou atendimento.

II - reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público ou à conduta de agentes públicos responsáveis pela execução ou fiscalização desse serviço.

III - solicitação - pedido de esclarecimento, orientação, informação ou providência sobre matéria concernente à atuação ou funcionamento do Tribunal.

IV - sugestão - registro de ideia ou proposta de melhoria dos serviços prestados pelo Tribunal.

V - simplifique - apresentação de proposta para simplificar a prestação de determinado serviço público, considerado precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente.

VI - comunicação - encaminhamento, de forma anônima, de informações sobre a ocorrência de ato ilícito no âmbito da administração pública, a prática de irregularidade por agente público ou de ato ilícito cuja apuração seja da competência de órgãos públicos. Difere da denúncia, propriamente dita, em razão do anonimato.

VII - pedidos de acesso a informação - solicitação de acesso a informações, produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.

Art. 17. A Ouvidoria não tem atribuição para recebimento de denúncias, que devem ser encaminhadas diretamente à Diretoria de Expediente (DE), para a autuação e processamento pertinentes, nos termos do art. 80 da Lei Complementar Estadual nº 464/2012 e do art. 294 do Regimento Interno deste Tribunal.



Art. 18. Concluído o registro da manifestação em sistema informatizado próprio, inicia-se a fase da sua análise preliminar, na qual são verificados os aspectos de competência do Tribunal para análise da manifestação; a classificação informada pelo cidadão, sendo possível reclassificá-la, se for o caso; e, a necessidade da sua complementação.

Parágrafo único. Não sendo da competência do Tribunal, a Ouvidoria orientará o cidadão a procurar o órgão competente ou, se for o caso, ela enviará a manifestação a esse órgão competente, pelo sistema informatizado próprio, desde que ele também utilize esse mesmo sistema.

Art. 19. A Ouvidoria deverá, sempre que possível, responder à manifestação do cidadão diretamente. Não sendo o caso, deverá enviar a manifestação à unidade técnica para análise e pronunciamento, de forma justificada.

§1º. A Ouvidoria analisará o pronunciamento emanado da unidade técnica e, se for o caso, o devolverá para fins de esclarecimentos ou complementação.

§2º. Considerado apto o pronunciamento da unidade técnica, a Ouvidoria elaborará e registrará a resposta em sistema informatizado próprio, por meio da qual o cidadão será demandado a responder a pesquisa de satisfação em virtude do serviço prestado pelo Tribunal.

Art. 20. O encaminhamento das manifestações pela Ouvidoria, às unidades técnicas do Tribunal ou a outros órgãos externos, observará o disposto na legislação pertinente, quanto às medidas de salvaguarda dos dados pessoais do cidadão.

Art. 21. A manifestação insuficientemente formulada, com falta de clareza ou insuficiência de dados, poderá ser complementada pelo cidadão no prazo de 20 (vinte) dias.

§1º. Decorrido o prazo estabelecido no caput deste artigo, sem a devida complementação, a manifestação será arquivada pela Ouvidoria por insuficiência de conteúdo.

§2º. O arquivamento citado no parágrafo anterior não impede a apresentação de nova manifestação pelo cidadão.

Art. 22. A manifestação do cidadão ainda poderá ser diretamente arquivada pela Ouvidoria, nos seguintes casos:

I - duplicidade da manifestação;

II - manifestação encaminhada com cópia a diversos órgãos, apenas para conhecimento.

Parágrafo único. Ao ser arquivada a manifestação, uma notificação será enviada, por sistema informatizado próprio, ao cidadão com e-mail cadastrado, informando o motivo e a justificativa do arquivamento.

Seção II

Do elogio

Art. 23. A Ouvidoria encaminhará o elogio, recebido do cidadão, as seguintes unidades:

I – Unidade técnica responsável pela prestação do serviço ou de lotação do servidor elogiado, para a sua ciência e da chefia imediata;

II – Secretaria da Presidência.

Parágrafo único. A resposta ao elogio indicará as providências adotadas.

Seção III

Da reclamação

Art. 24. A Ouvidoria encaminhará a reclamação do cidadão à unidade técnica, responsável pela prestação do serviço, para análise e pronunciamento.

Parágrafo único. A resposta à reclamação indicará as providências que foram ou serão adotadas e os respectivos prazos.

Seção IV

Da sugestão e do simplifique

Art. 25. A Ouvidoria enviará a sugestão do cidadão à unidade técnica responsável pela prestação do serviço, para análise e pronunciamento.

§1º. A manifestação da unidade competente deverá indicar a possibilidade ou não de acatamento da sugestão, ainda que parcialmente, e, quando for o caso, indicará a forma e os prazos da sua adoção.

§2º. A resposta à sugestão indicará as providências que foram ou serão adotadas e os respectivos prazos.

§3º. Aplicam-se à manifestação do simplifique as mesmas orientações para o tratamento da sugestão.

Seção V

Da solicitação

Art. 26. A Ouvidoria encaminhará a solicitação do cidadão à unidade técnica responsável pela prestação do serviço, para análise e pronunciamento.

§1º. A resposta à solicitação atenderá ao pleito do cidadão, na forma da lei.

§2º. Nos casos de situações recorrentes, cujas informações possam ser acessadas internamente ou quando já houver entendimentos firmados pelas unidades técnicas do

Tribunal sobre as manifestações recebidas, a Ouvidoria responderá, direta e imediatamente, ao cidadão.

§3º. Tratando-se de consulta acerca da interpretação das disposições legais e regulamentares concernentes ao controle externo, a Ouvidoria orientará o cidadão sobre como proceder à sua formalização, conforme prevê o art. 102 da Lei Complementar Estadual nº 464/2012, indicando-lhe os canais para pesquisa da legislação e jurisprudência do Tribunal.

§4º. Havendo dúvidas sobre como encaminhar denúncias, representações e documentos em geral, a Ouvidoria orientará o cidadão acerca dos requisitos e canais disponibilizados pelo Tribunal para o recebimento da sua manifestação.

§5º. No caso de informações e serviços disponíveis no sítio do Tribunal na internet, a Ouvidoria orientará o cidadão sobre como acessá-los, indicando, inclusive, a consulta à Carta de Serviços ao Cidadão, na qual estão listados esses serviços, com os respectivos canais de acesso.

Seção VI

Da Comunicação

Art. 27. A comunicação é a manifestação registrada de forma anônima e compreende informações sobre a ocorrência de ato ilícito no âmbito da administração pública, a prática de irregularidade por agente público ou de ato ilícito cuja apuração seja da competência de órgão público.

Art. 28. Havendo razoabilidade mínima no conteúdo narrado e nos documentos de comprovação ou informações que possibilitem a análise e apuração dos fatos, a Ouvidoria encaminhará a comunicação do cidadão à unidade técnica, para análise e pronunciamento.

§1º. O pronunciamento da unidade técnica indicará as providências que foram ou serão adotadas e os respectivos prazos.

§2º. A unidade técnica também analisará se a comunicação registrada pelo cidadão:

I - envolve ocupante de cargo equivalente a coordenador-geral ou superior, empresa ou servidor público;

II - é apta para análise pelo Tribunal.

§ 3º. No cadastro da comunicação, em razão do anonimato, será informado sobre a impossibilidade do seu recebimento como denúncia devendo orientar o cidadão a formalizá-la como denúncia, nos termos do art. 80 da Lei Complementar Estadual nº 464/2012 e do art. 294 do Regimento Interno do Tribunal.

Art. 29. A Ouvidoria enviará, à Corregedoria do Tribunal, a comunicação que contenha informações de natureza correcional, de sua competência privativa, dando-se ciência ao cidadão sobre as providências adotadas.

Seção VII

Dos pedidos de acesso a informações

Art. 30. Os pedidos de acesso à informação serão recebidos pela Ouvidoria e tratados de acordo com o disposto na Lei Federal nº 12.527/2011 e na Resolução nº 015/2012 do Tribunal.

Parágrafo único. Caberá à Ouvidoria, privativamente, responder ao cidadão, devendo, no que couber solicitar o pronunciamento da unidade técnica do Tribunal.

CAPÍTULO VII

DOS PRAZOS

Art. 31. As manifestações da Ouvidoria serão respondidas ao cidadão no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, de forma motivada.

Art. 32. Os pedidos de acesso a informação serão respondidos ao cidadão no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável por 10 (dez) dias, de forma justificada, nos termos da Lei 12.527/2011.

Art. 33. As unidades técnicas do Tribunal terão prazo de 10 (dez) dias para análise e pronunciamento a respeito das demandas encaminhadas pela Ouvidoria, a contar do envio do memorando.

§1º. Caso seja necessário prazo superior ao estabelecido no caput deste artigo, a unidade competente informará tal fato à Ouvidoria, esclarecendo os motivos da impossibilidade e indicando novo prazo para atendimento, que não excederá a 05 (cinco) dias.

§2º. O descumprimento injustificado do prazo fixado neste artigo, pelas unidades técnicas do Tribunal, será comunicado pelo Coordenador Técnico ao Conselheiro-Ouvidor para adoção das providências cabíveis.

Art. 34. A contagem dos prazos de que trata este Regulamento se faz em dias corridos, suspendendo-se durante o recesso do Tribunal ou em decorrência de outras deliberações dele emanadas.

§1º. Os prazos da Ouvidoria começam a correr a partir da data do recebimento da manifestação ou do pedido de acesso a informação, excluindo da contagem o dia do começo e incluindo o do vencimento.

§2º. Considera-se prorrogado o prazo, até o primeiro dia útil seguinte, se o vencimento ocorrer no dia em que não houver expediente ou este for encerrado antes da hora normal.



CAPÍTULO VIII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 35. No âmbito da Ouvidoria, será utilizado, preferencialmente, o meio eletrônico de comunicação em todo o fluxo das informações concernentes às manifestações recebidas dos cidadãos.

Art. 36. A Ouvidoria não receberá quaisquer peças e documentos destinados à instauração ou à instrução de processos administrativos internos ou de controle externo.

Parágrafo único. A vedação de que trata o caput deste artigo abrange respostas a comunicações processuais (citação, notificação ou intimação), pedidos de concessão de medidas cautelares, consultas, denúncias e representações, ofícios destinados aos membros do Tribunal e outros assemelhados, devendo, nesses casos, ser observado o disposto na legislação pertinente.

Art. 37. A Ouvidoria, em articulação com a Secretaria de Controle Externo e mediante o uso das ferramentas eletrônicas do Sistema Integrado de Auditoria Informatizada, fica autorizada a realizar e manter o cadastro atualizado dos conselhos estaduais e municipais de caráter deliberativo, consultivo ou fiscalizador, relativos às políticas públicas setoriais, garantindo a ampla divulgação das informações pertinentes ao seu funcionamento, composição e atribuições.

§1º. O cadastro de que trata o caput deste artigo abrangerá órgãos colegiados que atuem na formulação, acompanhamento, controle social ou fiscalização de políticas públicas, assegurando a transparência e a participação social.

§2º. Para fins de organização e atualização do cadastro, a Ouvidoria poderá solicitar informações aos órgãos competentes e aos próprios conselhos, garantindo a veracidade e a acessibilidade dos dados.

§3º. A gestão do cadastro deverá observar as diretrizes de proteção de dados pessoais e transparência pública, conforme a legislação vigente.

Art. 38. Revogam-se as disposições em contrário, em especial a Resolução 010/2023-TCE.

Art. 39. Este Regulamento entra em vigor em na data de sua publicação.